

Antwort auf Gutachten von Prof. Walter Krämer im Auftrag des BDIU

27.11.2018, Dr. Dirk Ulbricht, Institut für Finanzdienstleistungen Hamburg e.V. (iff)

In der kommenden Ausgabe der Zeitschrift für das Forderungsmanagement (ZfM) ist die Langfassung eines von Prof. Dr. Walter Krämer von der Universität Karlsruhe erstellten Gutachtens zur Studie des Instituts für Finanzdienstleistungen e.V. (iff) „Evaluierung der inkasso-rechtlichen Vorschriften des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ (iff 2018) erschienen (Krämer 2018). Grundlage des folgenden Textes ist eine vorab vom Auftraggeber, dem Bund Deutscher Inkassounternehmen e.V. (BDIU) zur Verfügung gestellte Version des Gutachtens.

Krämer geht darin in drei Abschnitten auf die Studienergebnisse ein:

1. Momentaufnahmen versus Trends
2. Verzerrte Stichproben
3. Suggestive Fragebögen

Fazit: Herr Krämer konzentriert sich auf Punkte, die gegenüber dem, durch die Studie belegten, bestehenden Handlungsbedarf nachrangig erscheinen und übersieht zu dem, dass diese nicht Bestandteil des (im Gutachten beschriebenen) Auftrages sind. Zudem begutachtet er beinahe ausschließlich die offensichtlichen „Schwachpunkte“, d.h. die Ergebnisse, die bereits von den Autoren des iff-Berichts mit Einschränkungen versehen waren.

Ein wesentlicher Kritikpunkt, der Mangel an Repräsentativität, macht er konkret an dem Fehlen einer repräsentativen Stichtagserhebung fest. Diese ist tatsächlich aber bereits in der Studie enthalten und wurde scheinbar von Krämer übersehen.

Zudem kritisiert Krämer das Nutzen von Suggestivfragen mit dem Hinweis, Alternativen, die mit „Ja“ zu beantworten seien, würden tendenziell eher gewählt. Bei seinen Ausführungen lässt er außer Acht, dass es sich dabei nicht um eine Meinungsumfrage an die Allgemeinheit, sondern um eine Erhebung bei Fachexperten handelt und diese, im Übrigen nicht durch Quellen belegten, Erkenntnisse nicht übertragbar sind.

Zu 1. Momentaufnahmen versus Trends

Herr Krämer übersieht den Auftrag und konzentriert sich auf Ergebnisse, die nicht im Zentrum des Interesses stehen und sämtlich auch von den Autoren der iff-Studie selbst eingeschränkt wurden.

Krämer (2018, S. 2) zieht das Fazit, dass „... im Wesentlichen nur versucht [wird], einen Ist-Zustand statt einer Veränderung abzubilden; die eigentlich interessierende Frage, nämlich: Sind durch das Gesetz mögliche verbraucherfeindliche Praktiken zurückgegangen? bleibt ohne Antwort.“

Herr Krämers Anmerkung (2018, S. 2) *„Aber weiter in die Tiefe geht es kaum, und die wirklich interessanten Fragen bleiben ohne Antwort: Sind durch das Gesetz mögliche verbraucherfeindliche Praktiken zurückgegangen? (die Zahl der Beschwerden kann dafür allenfalls ein Indikator sein). Ist der Prozentsatz fehlerhafter Erstanschriften gesunken? Suchen mehr oder weniger Verbraucher Zuflucht bei Gericht?“* wirft interessante Fragen auf.

Die Studie sollte nach dem, auch in der Studie selbst dargestellten, Auftrag (iff 2018, S.1 und S.2) klären, wie sich die Lage nach Einführung darstellt und ob noch Handlungsbedarf besteht. Die trendmäßige Entwicklung war nicht Teil des Auftrags. Herr Krämer übersieht das offensichtlich und schreibt auf S. 9 (Krämer 2018):

„Selbst wenn man das Problem „Momentaufnahme versus Trend“ ignoriert und sich ferner auf die Position zurückzieht, der Auftraggeber wäre nur an einer Zustandsbeschreibung interessiert, [...]“

Einer längeren Kritik – zwei Seiten von insgesamt acht Seiten Gutachten – widmet Herr Krämer Abbildung 5 der iff-Studie. Das ist umso bemerkenswerter, da die Autoren selbst aufgrund der geringen Zahl der Rückmeldungen die Aussagekraft dieser Statistik eingeschränkt haben. Warum er dann diese aber genau in den Fokus seiner Analyse stellt, statt sich auf die Kernfragestellung zu konzentrieren, bleibt offen.

Herr Krämer (2018) führt auf Seiten 4 und 5 ausführlich aus, wie man besser mit der Frage umgehen könne, dass für die Jahre 2013 und 2016 nur Ergebnisse hinsichtlich dreier bzw. zehn Monate vorlägen. Er weist darauf hin, dass es bei einer anderen Vorgehensweise ebenso gut eine trendmäßige Abnahme der Beschwerden hätte geben können. Herr Krämer übersieht in seiner Argumentation, dass in der Studie zwei vollständige Jahre beschrieben sind und eine klare Aussage – wiederum unter der von den Autoren der iff Studie gemachten Einschränkung der geringen Rückläufe – zulassen. Von 2014 auf 2015 sind die Zahlen deutlich gestiegen.

Herr Krämer stellt, ohne dass der Zusammenhang mit der Überschrift des Abschnitts klar erkennbar wäre am Ende des selbigen fest:

„Wenn also auf S. 99 des iff-Berichts zu lesen ist: „89,0 Prozent der Beratungsstellen beobachten gelegentlich oder häufig Verständnisprobleme hinsichtlich der Inkassokosten“, so bleibt unklar, ob das die Verhältnisse vor oder nach dem 1. November 2014 oder eine Mischung aus beiden meint.“

Es dürfte sich dabei tatsächlich um ein Zitat von Seite 97, Abschnitt 5.4.3 (iff 2018) handeln. Auf S. 99 findet sich hierzu nichts. Auch hier ist nicht klar, warum sich Herr Krämer auf ein durch die Autoren ausdrücklich eingeschränktes Ergebnis konzentriert. Der iff-Bericht macht unmissverständlich deutlich, dass eine „deutlich breiter angelegte interdisziplinäre Studie auch unter Beteiligung von Sprachexperten“ (iff 2018, S.9) notwendig ist.

Inhaltlich ist die Kritik ebenfalls nicht nachvollziehbar. Dieses (eingeschränkte) Ergebnis wird durch Aktensichtungen und auch durch die Ergebnisse der Studie von Wittenzeller/Kaufmann/Gerstmann gestützt.¹ Die Frage ist unmissverständlich und im Anhang des Gutachtens (iff 2018, S. 189, Kasten 1) einsehbar. Den Befragten war klar, dass es sich auf die Erhebung des Istzustandes zum Zeitpunkt der Befragung – deutlich nach dem 1.

¹ Inkassostudie – Wie verbraucherfreundlich und transparent sind Inkassoschreiben?, Wittenzellner, Helmut/Kaufmann, Julia/Gerstmann, Mirco, 2016.

November 2014 – handelt. Weder bei den vorherigen noch bei den nachfolgenden Fragen war ein Zeitraum angegeben oder erfragt worden (Frage 3.1).

Kasten 1 Frage 3.1 (Schuldnerberatungsstellen, iff 2018, S. 189)

3 Informationspflichten	
3.1	<p>Ist die Verständlichkeit der Informationen und Angaben für Verbraucher, die nach § 11a Abs. 1 Satz 1 RDG verlangt werden, aus Ihrer Sicht zu beanstanden?</p> <p>(Bitte geben Sie bei der jew. Information die <u>ungefähre Häufigkeit</u> von Beanstandungen an)</p>
	<p>Nr. 1: Name/Firma des Auftraggebers</p> <p>Nr. 2: Verträge: Forderungsgrund Gegenstand, Datum Vertragsschluss</p> <p>Nr. 3: Zinsberechnung</p> <p>Nr. 4: Übergesetzlicher Zinssatz</p> <p>Nr. 5: Inkassovergütung/Inkassokosten</p> <p>Nr. 6: USt</p>

Zu 2. Verzerzte Stichproben

Herr Krämer kritisiert das Fehlen einer Stichtagserhebung, die aber tatsächlich bereits in der Studie enthalten ist. Eine Verallgemeinerung der Erhebungen von Problemfällen (bei Schuldnerberatungen aufgelaufene Akten u.ä.) fand bewusst nicht statt. Das nimmt auch Herr Krämer zur Kenntnis, unterstellt den Autoren dennoch Gegenteiliges.

Er führt aus (Krämer 2018, S.6, Hervorhebung nachträglich ergänzt). „So werden etwa die zwei wohl wichtigsten in dem iff-Bericht zu beantwortenden Fragen - werden die gesetzlichen Informationspflichten eingehalten? und - wird der gesetzlich vorgegebene Rahmen für die Kostenerstattung eingehalten? nirgends konkretisiert. In Deutschland gibt es mehr als 2000 Inkassounternehmen, neue von diese beizutreiben versuchte Forderungen im zweistelligen Millionenbereich pro Jahr, betreffend mehrere Millionen Schuldner an einem gegebenen Stichtag. Hier wären also folgende Fragen interessant:

- **Wieviel Prozent der Schuldner an einem gegebenen Stichtag sind Opfer einer Gesetzesübertretung (Informationsdefizit, Kostenüberschreitung usw.)?**
 - **Wieviel Prozent der Forderungen (entweder Neuforderungen in einem Jahr oder Forderungsbestand zu einem Stichtag) sind aus Sicht des Gesetzes mangelhaft?**
 - **Wieviel Prozent der Inkassounternehmen haben sich schon einmal (mehrmals) eine Übertretung des alten (des neuen) Gesetzes zuschulden kommen lassen?**
- Keine dieser Fragen wird durch den iff-Bericht auch nur näherungsweise korrekt beantwortet.“

Die von Herrn Krämer eingeforderte Stichprobe wurde im Rahmen des Gutachtens erhoben (iff 2018, S. 134, siehe Kasten 2).

Kasten 2 Beschreibung der Stichtagserhebung von Erstanschreiben (iff 2018, S. 134)

Die Auftragnehmer haben zudem anonymisierte Erstanschreiben von Inkassounternehmen (Liste in Anlage 7.1.8) überprüft, die dankenswerterweise über den BDIU zur Verfügung gestellt wurden. Ursprünglich war vorgesehen, eine Vorsortierung der Inkassounternehmen anhand bestimmter Kriterien (z. B. Fallzahl, Volumen) mit Bildung eines repräsentativen Samples aus ca. 15 – 20 Unternehmen, anschließender Zufallsziehung aus den Fällen zu einem bestimmten Zeitpunkt, Zurverfügungstellung der anonymisierten Stammbblätter dieser Fälle, Auswertung durch das Forscherteam und in einer Überprüfungsphase noch

einmal die Ziehung von ca. 50–100 komplett (anonymisierten) Akten vorzunehmen, um die Richtigkeit der Angaben zu prüfen.

Dies ließ sich aufgrund datenschutzrechtlicher Bedenken des BDIU und der Mitgliedsunternehmen und auch aufgrund der Tatsache, dass eine komplette Liste der Unternehmen mit einer Vorsortierung in bestimmte Kategorien und eine Übergabe von Fallnummern für eine Zufallsziehung nicht möglich war, in dieser Form nicht durchführen. Es wurde daher eine Variante gewählt, in welcher der BDIU anhand der alphabetischen Liste der Inkassounternehmen die teilnehmenden Inkassounternehmen in fünf Größenklassen eingeteilt hat. Hierbei wurden die Fallzahlen aus dem Basisjahr 2015 berücksichtigt, so dass eine Einteilung in die Klassen 1–5.000, 5.001–50.000, 50.001–100.000, 100.001–500.000, >500.000 Fälle vorgenommen wurde. Pro Klasse nahmen drei Inkassounternehmen teil, insgesamt also 15 Unternehmen. Die Unternehmen stellten stichtagsbezogen bzw. für den Monat Juni 2015 (kleinere Unternehmen hätten ansonsten keine nennenswerte Anzahl Erstanschreiben liefern können) anonymisierte Erstanschreiben zur Verfügung. Die Nennung der Aktenzeichen unterblieb aus datenschutzrechtlichen Bedenken der Unternehmen bzw. des BDIU, jedoch erklärten diese sich grundsätzlich bereit, den Bezug zu den Akten durch einen Notar bzw. Wirtschaftsprüfer herstellen zu lassen. Der Fragebogen hierzu findet sich als Anlage 7.2.8. Insgesamt wurden durch den BDIU 848 anonymisierte Erstanschreiben von insgesamt 15 Inkassounternehmen übergeben. Zwar wurde die jeweilige Branche des Auftraggebers genannt, der Name jedoch aufgrund datenschutzrechtlicher Bedenken seitens der Inkassobranche geschwärzt bzw. anderweitig unkenntlich gemacht.

Herr Krämer weiter (Krämer 2018, S.7): *„Das sind 204 Fälle aus mehr als 20 Millionen, und die nicht zufällig, sondern mit Blick auf Fehler ausgesucht. Dass daraus keine verallgemeinerbaren Schlüsse möglich sind, versteht sich fast von selbst.“* Dafür führt er mehrere Beispiele auf.

Allerdings fand eine Verallgemeinerung bewusst nicht statt. Das nimmt auch Herr Krämer zur Kenntnis, unterstellt den Autoren aber Gegenteiliges: *„Zwar ist im iff-Bericht keine explizite Aussage des Inhalts zu finden, dass die in den zahlreichen Tabellen aufgelisteten Stichprobenergebnisse auch für die Grundgesamtheit aller Forderungen gelten sollen (und an einigen Stellen wird sogar zaghaft auf den Mangel an Repräsentativität express verbis hingewiesen), aber in den Empfehlungen, die auf diesen Stichproben aufbauen, wird diese Generalisierbarkeit ganz offensichtlich unterstellt.“*

Hier ist auch anzuführen, dass es in der Studie nicht nur um eine rein quantitative Studie ging, sondern auch eine Identifikation der typischen Missstände („Fehler“). Dafür ist eine Sichtung genau dieser Unterlagen notwendig.

Zu 3. Formulierung der Fragebögen

Herr Krämer kritisiert die Fragestellung unter der Annahme, dass man Experten dadurch beeinflussen könne, man könne die gewünschte Alternative mit „Ja“ beantworten, belegt dies aber nicht und begründet mit einem scheinbar dafür erdachten Beispiel einer Umfrage unter „allen Deutschen“. Er kritisiert das Fehlen einer Kategorie „nie“ in einer Erhebung, die in die Festlegung einer Rangfolge bestimmter Praktiken nach Häufigkeit mündet.

Herr Krämer kritisiert die Fragebögen mit Verweis auf ein scheinbar von ihm für diesen Zweck gemachten Beispiel (ein entsprechendes Zitat fehlt) einer Umfrage unter allen

Deutschen mit dem Ergebnis „59 Prozent aller Deutschen sind glücklich“. Dies soll die Wirkung der Anzahl und Art der Formulierung von Fragen bei Erhebungen illustrieren (Kasten 4).

Er lässt dabei unberücksichtigt, dass sich die Fragebögen eben nicht an „alle Deutschen“, sondern an Experten richtete, die dafür weit weniger anfällig sein dürften. Weiter merkt Krämer an: „Bei Ja-Nein-Entscheidungen ist es ferner wichtig, welche Alternative in der Ja-Form steht. Denn die meisten Menschen sagen lieber Ja als Nein.“ (Krämer 2018, S. 8). Auch das wird nicht weiter belegt. Allerdings räumt er selbst ein, dass mit den Fragebögen letztlich keine Meinungen eingeholt werden („Im vorliegenden Kontext ist das Problem nicht ganz so dramatisch, es werden ja keine Meinungen, sondern Sachverhalte abgefragt.“, Krämer, S.8 und S.9). Dennoch kommt er zu folgendem Schluss: „Aber selbst bei Fragen nach - oft nur vage erinnerten - Sachverhalten hat die Ja-Alternative einen Vorteil. Das neutral-korrekte Formulieren eines Fragebogens ist also ein wahres Minenfeld, und darin tapsen die iff-Umfrager herum wie in einem Kartoffelacker.“

Besonders deutlich kritisiert Herr Krämer die fehlende Alternative einer Option „nie“ bei der Erhebung der Häufigkeit bestimmter Praktiken im Zusammenhang mit Inkasso und Zwangsvollstreckung: „Besonders bedenklich ist die fast schon kriminelle Vorverurteilung von Inkassounternehmen in Frage 5.3 (S. 204): „Wie oft kommen folgende Verhaltensweisen vor?“ (gefolgt von einer Liste von sieben anscheinend unseriösen Praktiken). Und dann die Anweisung: „Verteilen Sie in den folgenden Zeilen bitte die Rangziffern 1=am häufigsten bis 7=am seltensten). Die Alternative „nie“ kommt überhaupt nicht vor, es ist nur der Grad der Bösheit festzustellen. Eine üblere Art der Vorverurteilung ist mir in meiner Laufbahn als Statistiker noch nicht begegnet.“

Die Auswertung diente lediglich der Erstellung einer Rangordnung (siehe Kasten 3), welche der Praktiken am häufigsten sind. Dafür wurde der Median der Ränge ausgewertet. Ein Rang von 0 kann man sicher definieren, erschien aber nicht sinnvoll.

Auch ist hierbei erneut anzumerken, dass die befragten Experten sind, die sich vermutlich nicht dadurch beeinflussen lassen dürften.

Kasten 3 Auswertung der Frage 5.3, S. 204, iff 2018

Platzierung	Verhaltensweisen	Median	Mittelwert
1.	Drohungen	2,5	3,0
2.	Berechnung von Kontoführungsgebühren	4,0	3,7
3.	Gebühren, die Nr. 3309 VV RVG überschreiten	4,5	4,4
4.	Durchführen erkennbar aussichtsloser Vollstreckungen	5,0	4,3
5.	Berechnung weiterer, nicht vom RVG erfasster, Gebühren	5,0	4,5
6.	Kurzfristige wiederholte Vollstreckung	5,0	5,0
7.	Verfrühte Vollstreckungen	7,0	7,0

9 von 13 befragten Stellen (Verbraucherzentralen/vzvb/Beratungsstellen) haben zurückgemeldet.

Kasten 4 Erdachtes Beispiel für Umfrage (Krämer 2018, S. 8)

„Zu dieser zentralen in Abschnitt 3 angesprochenen Stichprobenproblematik kommen auch noch zahlreiche handwerkliche Fehler bei der Formulierung der Fragebögen hinzu. Das fängt mit der Anzahl und der Benennung der Antwortkategorien an. Eine Zeitungsmeldung „59 Prozent aller Deutschen sind glücklich“ ist doch je nach Fragebogen sehr verschieden zu bewerten. Die Frage:

Sind Sie glücklich
unglücklich
weder/noch

wird einen anderen Prozentsatz liefern als die Frage:

Sind sie glücklich
zufrieden
eher zufrieden
eher unzufrieden
unzufrieden
unglücklich “

Literatur

Krämer, Walter, „Gutachterliche Stellungnahme zu den statistischen Grundlagen der Studie „Evaluierung der inkasso-rechtlichen Vorschriften des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ des Instituts für Finanzdienstleistungen e. V. (Langfassung)“, im Erscheinen in Zeitschrift für das Forderungsmanagement, 2018.

Al-Umaray, Kerim S., Dörte Busch, Wolfhard Kohte und Dirk Ulbricht, „Evaluierung der inkassorechtlichen Vorschriften des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken, Schlussbericht“, Gutachten im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, 2018.