

SCHUTZ VOR UNSERIÖSEN GESCHÄFTSPRAKTIKEN VON INKASSOUNTERNEHMEN

Positionspapier des Verbraucherzentrale Bundesverbands
zur Evaluierung der inkassorechtlichen Vorschriften des Ge-
setzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken (veröffentlicht
am 17.04.2018)

28. Mai 2018

Impressum

*Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.*

*Team
Finanzmarkt*

*Markgrafenstraße 66
10969 Berlin*

finanzen@vzbv.de

INHALT

I. EINLEITUNG	3
II. POLITISCHE SCHLUSSFOLGERUNGEN	3
1. Notwendige Begrenzung der Inkassokosten auf ein angemessenes Niveau	3
2. Doppelbeauftragung muss sachlich gerechtfertigt sein	5
3. Beenden des „Vergütungserfindungsrechts“ bei sonstigen Kosten	5
4. Separate Ratenzahlungsvereinbarung ohne Einigungsgebühr	6
5. Rechtssicherheit durch Typisierung unangemessener Beitreibungsmethoden.....	7
6. Vollständige und verständliche Informationen für Verbraucher	7
7. Klare Rechtsfolge bei unvollständigen Informationen.....	8
8. Effektivität der Aufsicht über Inkassounternehmen	8

I. EINLEITUNG

Seit dem 1. November 2014 sind Regelungen durch das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken in Kraft, die darauf abzielen, unseriöse Geschäftspraktiken von Inkassounternehmen zu unterbinden. Der Gesetzgeber hatte die Aufgabe, diese neuen Regelungen zu evaluieren. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) hat nun am 17. April 2018 den Schlussbericht zur Evaluierung der inkassorechtlichen Vorschriften des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken veröffentlicht.¹

Obwohl das BMJV selbst feststellt, dass das Gutachten *„im Hinblick auf die Erstattungsfähigkeit von Inkassokosten aufzeigt, dass das gesetzgeberische Ziel, die Inkassokosten zu senken, nicht erreicht wurde“*, kündigt das Ministerium keine gesetzgeberischen Maßnahmen an. Das ist nicht nachvollziehbar, insbesondere vor dem Hintergrund, dass die Bundesregierung bereits in ihrem Koalitionsvertrag² folgendes vereinbart hat (Zeile 5838 ff.):

„Zudem wollen wir die Aufsicht über die Inkassounternehmen verstärken und die Regelungen zum Inkassorecht verbraucherfreundlich weiterentwickeln.“

Das vom Institut für Finanzdienstleistungen e.V. (iff) durchgeführte Gutachten zeigt den gesetzgeberischen Handlungsbedarf eindrucklich auf. Die Evaluierungsergebnisse decken sich sowohl im Hinblick auf die Höhe der Inkassokosten als auch im Hinblick auf unangemessene Beitreibungsmethoden und die mangelnde Inkasso-Aufsicht mit den Erfahrungen aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen.

II. POLITISCHE SCHLUSSFOLGERUNGEN

1. NOTWENDIGE BEGRENZUNG DER INKASSOKOSTEN AUF EIN ANGEMESSENES NIVEAU

Zitat (Seite 7) aus dem Evaluierungsbericht:

„Die Untersuchung hat gezeigt, dass seit Umsetzung des Gesetzes die Kosten, mit der Schuldner durch die Inkassobranche belastet werden, deutlich gestiegen sind (...). Damit ist ein Kernelement der Novellierung nicht erreicht worden. Am häufigsten kommt auch im nichtanwaltlichen Inkasso ebenso wie im anwaltlichen Inkasso die Gebührens berechnung mit 1,3-fachem Satz vor (...), zusätzlich werden in der Regel weitere Auslagen beansprucht. So summiert sich eine 30-Euro Bestellung im Internet bei Nichtzahlung ohne Einrechnung der Mahnkosten des ursprünglichen Gläubigers schon mit dem Erstanschreiben auf 100,20 Euro und verdreifacht sich somit.“

Zitat (Seite 23) aus dem Evaluierungsbericht:

„Die typischen Kosten sind mit Inkrafttreten des zu evaluierenden Gesetzes (...) nachhaltig erhöht worden.“

¹ https://www.bmju.de/SharedDocs/Downloads/DE/Service/Fachpublikationen/Gutachten_Inkasso_Vorschriften.pdf;jsessionid=121E4134ACB5A7B5806F39E0A15B533D.2_cid289?__blob=publicationFile&v=1

² https://www.cdu.de/system/tdf/media/dokumente/koalitionsvertrag_2018.pdf?file=1

Zitat (Seite 24) aus dem Evaluierungsbericht:

„Von der Möglichkeit eines einfachen Schreibens, für das eine Gebühr mit einem Gebührensatz von 0,3 in Ansatz gebracht wird, wird nur im Ausnahmefall Gebrauch gemacht. Im Vergleich zu den Gebühren, die vor 2014 verlangt werden konnten, hat sich somit bei Bagatellforderungen der Betrag, der im Durchschnitt verlangt wird, mehr als verdoppelt. Auch angesichts der Tatsache, dass vor 2013 die Höhe der Gebühr für längere Zeit stabil gewesen ist, ist ein solcher Anstieg um mehr als 100 Prozent doch einschneidend.“

Die Gebührenberechnung mit 1,3-fachem Satz entspricht der Gebührenhöhe, die für einen Rechtsanwalt für eine durchschnittlich aufwendige Tätigkeit als angemessen bewertet wird.

Für Inkassounternehmen gibt es keinerlei Gebührenordnung. § 4 Abs. 5 Einführungsgesetz zum Rechtsdienstleistungsgesetz (RDGEG) bestimmt lediglich, dass die Kosten für außergerichtliche Inkassodienstleistungen, die eine nicht titulierte Forderung betreffen, nur bis zur Höhe der einem Rechtsanwalt nach den Vorschriften des Gesetzes über die Vergütung der Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte (RVG) zustehenden Vergütung erstattungsfähig sind.

Wie die Untersuchung belegt, interpretieren Inkassounternehmen diese reine Deckelungsnorm fälschlich als Anspruchsgrundlage und leiten daraus eine Berechtigung ab, ihre Kosten ebenfalls nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz zu berechnen und rechnen in aller Regel eine 1,3-fache Gebühr für eine durchschnittliche Rechtsanwaltstätigkeit ab. Dies ist zum einen gesetzlich nicht verankert, zum anderen aber auch mit Blick auf die Tätigkeit nicht gerechtfertigt. Der reine außergerichtliche Forderungseinzug einer nicht bestrittenen Forderung kann aus keinem der im RVG benannten Gesichtspunkte – weder nach Schwierigkeitsgrad noch Umfang, Bedeutung oder Haftungsrisiko – einer durchschnittlichen Rechtsanwaltstätigkeit gleichgesetzt werden. Dies gilt für Inkassounternehmen und Inkasso-Rechtsanwälte gleichermaßen.

Die Inkassotätigkeit ist von einfacherer Art als die typische Anwaltstätigkeit. Es wird keine rechtliche Prüfung vorgenommen und keine rechtliche Empfehlung erteilt. Der Auftrag besteht lediglich in einem kaufmännischen Forderungseinzug. Die Inkassotätigkeit ist in Zeiten der Digitalisierung weitestgehend automatisiert und EDV-gestützt, so dass sie nach einer Anlernphase ausgeführt werden kann.

Inkassomitarbeiter benötigen daher lediglich kaufmännische Grundkenntnisse, jedoch kein Hochschulstudium, sie müssen keine zwei Staatsexamina wie Rechtsanwälte ablegen. Dennoch berechnen sie für eine in aller Regel einfache Schreibtätigkeit so viel wie ein Rechtsanwalt, wenn er einen „durchschnittlich gelagerten“ Rechtsfall bearbeitet.

VZBV-FORDERUNG

Bei der Geltendmachung von Inkassokosten gegenüber Verbrauchern dürfen nur die Kosten in Höhe derjenigen Gebühr nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz erstattungsfähig sein, die ein Rechtsanwalt für ein Schreiben einfacher Art erhält (0,3-Gebühr).

2. DOPPELBEAUFTRAGUNG MUSS SACHLICH GERECHTFERTIGT SEIN

Zitat (Seite 31) aus dem Evaluierungsbericht:

„Auf die Frage an die Schuldnerberatungsstellen, welche Tätigkeiten am problematischsten sind, gab es (...) eine eindeutige Tendenz. 90,1 Prozent aller Schuldnerberatungsstellen nannten die doppelte Gebührenberechnung als größtes Problem (...).

Die Fälle in der Aktenauswertung der Schuldnerberatungsstellen waren dadurch gekennzeichnet, dass in aller Regel in einem kurzen Abstand auf ein Inkassoschreiben, das nicht beantwortet wurde, ein inhaltlich weitgehend identisches Anwaltsschreiben folgte. Es ging also nicht um Fälle, in denen der Schuldner Einwendungen erhoben hatte, die entkräftet oder mit einer Klage beantwortet werden sollten.“

Zitat (Seite 32) aus dem Evaluierungsbericht:

„Für eine derartige doppelte Verursachung außergerichtlicher Rechtsverfolgungskosten ist aus Gründen der Schadensminderungspflicht des Gläubigers gem. § 254 BGB der Schuldner grundsätzlich nicht haftbar, soweit nicht Gründe vorliegen, die ausnahmsweise die Erstattung von Inkassokosten neben außergerichtlichen Rechtsanwaltskosten rechtfertigen.“

(...) In der Aktenauswertung hat das Auftreten des Anwaltsbüros nicht zu real höheren außergerichtlichen Einigungen geführt. Es ist daher unter dem Gesichtspunkt von § 254 Abs. 2 S. 1 Alt. 2 BGB nicht erkennbar, warum von der durch die Gesetzgebung ausdrücklich eröffneten kostengünstigen Titulierung durch das Inkassounternehmen kein Gebrauch gemacht werden soll.“

VZBV-FORDERUNG

Erstattungsfähig dürfen die Kosten einer Doppelbeauftragung von Inkassounternehmen und Rechtsanwalt nur sein, wenn dies im Einzelfall sachlich gerechtfertigt ist. Für eine sachliche Rechtfertigung muss der Rechtsanwalt zusätzliche Aufgaben als die des Inkassounternehmens ausführen, die inhaltlich auch geboten sind. Auf Verlangen des Verbrauchers muss die Erbringung dieser zusätzlichen Aufgaben bereits vorgerichtlich nachgewiesen werden.

3. BEENDEN DES „VERGÜTUNGSERFINDUNGSRECHTS“ BEI SONSTIGEN KOSTEN

Zitat (Seite 24) aus dem Evaluierungsbericht:

„Eine zusätzliche Auslagenpauschale (...) ist weit verbreitet. (...) Dieser Kostenansatz ist unpassend, da die Kommunikationskosten die Pauschale von 11,70 Euro regelmäßig weit unterschreiten. Die teilweise formulierte Erwartung, dass mit der Pauschalierung der Vergütung die Vielzahl weiterer Sondergebühren eingeschränkt wird, hat sich nicht bestätigt.“

Zitat (Seite 34) aus dem Evaluierungsbericht:

„Die Empirie zeigt die beachtliche Fantasie bei der Erhebung zusätzlicher Gebühren. Das widerspricht jedoch der Berechtigung des Inkassounternehmens, eine typisierte Vergütung entsprechend Nr. 2300 VV RVG zu verlangen.“

VZBV-FORDERUNG

Mit einer typisierten Vergütung sollten auch die „sonstigen Kosten“ bei der Inkassodienstleistung abgegolten sein. Etwas anderes sollte nur dann gelten, wenn spezielle Auslagen – wie zum Beispiel Kosten für eine Adressermittlung – ausnahmsweise im Einzelfall erforderlich und tatsächlich entstanden sind. Auf Verlangen des Verbrauchers müssen sie bereits vorgerichtlich nachgewiesen werden.

4. SEPARATE RATENZAHLUNGSVEREINBARUNG OHNE EINIGUNGSGEBÜHR

Ratenzahlungsvereinbarungen von Inkassounternehmen waren nicht Gegenstand der Evaluierung. In einer Stichprobe der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen von 21 Inkasso-Vorgängen aus dem Jahr 2016 wurde in allen Fällen eine Gebühr für die Ratenzahlungsvereinbarung verlangt, die in über 80 Prozent der Fälle die Höhe einer 1,5 Gebühr nach RVG oder (in 2 Fällen) sogar mehr erreichte. Diese hohen Ratenzahlungsgebühren wurden regelmäßig auch dann angesetzt, wenn sich die unbezahlte Hauptforderung im Bagatellbereich bewegte. So wurde bei einer Hauptforderung von 24,90 € eine Gebühr von 72,-- € für die Ratenvereinbarung verlangt, in einem anderen Fall wurde bei einer Hauptforderung von 7,99 € ca. 75,-- € Ratenzahlungsgebühr aufgeschlagen. Dies jeweils zusätzlich zu den ohnehin berechneten allgemeinen Inkassokosten.

Es darf in Zweifel gezogen werden, ob dies – gerade bei nicht gezahlten Bagatellforderungen - gerechtfertigt ist. Denn ein Rechtsanwalt muss für die Berechnung einer Einigungsgebühr in der Regel sehr viel mehr tun als eine vorformulierte Vereinbarung verschicken und die anschließenden Ratenzahlungen verbuchen. Diese Tätigkeiten dürften bei Inkassounternehmen, die ja per se mit Zahlungsstörungen bei eigentlich unbestrittenen Forderungen zu tun haben, zum Kern ihrer Tätigkeit gehören, die bereits mit den regelmäßig hohen Grundgebühren abgedeckt sein sollte.

Die Erfahrungen aus der Schuldnerberatungspraxis der Verbraucherzentralen zeigen auch, dass Verbraucher häufig von Inkassounternehmen zum Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarungen gedrängt werden, die mit einem Schuldanerkenntnis oder einer anderen, den Verbraucher benachteiligenden Sicherungsabtretung verbunden sind. In den verschickten „Formularen“ werden die Erklärungen miteinander gekoppelt. Betroffenen Verbrauchern ist jedoch in aller Regel nicht klar, dass sie sich beispielsweise mit der Unterschrift unter eine „Ratenzahlungsvereinbarung mit Schuldanerkenntnis“ die Möglichkeit nehmen, sich rechtlich gegen die Forderung zu wehren. Die Unterschrift unter ein Schuldanerkenntnis setzt in aller Regel einen neuen, eigenen Rechtsgrund. Mit einem Schuldanerkenntnis können damit auch von vornherein rechtswidrige Forderungen rechtmäßig begetrieben werden. Die Zahlung auf Raten sollte nicht dazu führen können, dass Verbraucher dadurch auf leichte Weise ihrer Rechte gegenüber dem Forderungsinhaber beraubt werden. Auch überhöhte Inkassokosten dürfen nicht über die formularmäßige Kopplung von Ratenzahlungsvereinbarungen mit Schuldanerkenntnissen rechtlich „abgesichert“ werden.

Ebenso beobachten die Verbraucherzentralen, dass Ratenzahlungsvereinbarungen mit Lohnabtretungen oder Kontoguthabenabtretungen gekoppelt werden. Auch hier ist den Verbrauchern in aller Regel nicht klar, dass sich das Inkassounternehmen etwa bei der Lohnabtretung direkt an den Arbeitgeber des Verbrauchers wenden kann. Durch eine Lohnabtretung muss das Inkassounternehmen nicht den üblichen Weg über die Gerichte gehen, wo nämlich auch die Rechtmäßigkeit der Inkassokosten überprüft würde.

VZBV-FORDERUNG

Ratenzahlungsvereinbarungen müssen separat von anderen Erklärungen des Verbrauchers geschlossen werden. Bei dem Verschicken von Schuldanerkenntnissen und Sicherungsabtretungen muss auf die Rechtsfolgen für Verbraucher hingewiesen werden. Das Verschicken einer vorformulierten Ratenzahlungsvereinbarung darf nicht mit einer Einigungsgebühr nach dem RVG bepreist werden.

5. RECHTSSICHERHEIT DURCH TYPISIERUNG UNANGEMESSENER BEITREIBUNGSMETHODEN

Zitat (Seite 36) aus dem Evaluierungsbericht:

„Ein Schwerpunkt in der Begründung des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken war der Verbraucherschutz gegen „unangemessene Beitreibungsmethoden. (...)“

Vier Jahre später zeigt unsere Untersuchung eine beachtliche empirische Kontinuität. Neben den Beschwerden der Schuldner bei den Verbraucherzentralen und den Aufsichtsbehörden über die Höhe der Inkassokosten wird weiter thematisiert, dass aus Sicht der Betroffenen unzulässiger Druck ausgeübt würde. Vor allem drei Fallgruppen spielen eine große Rolle: die Weitergabe von Schuldnerdaten an Auskunftfeien, vor allem die Schufa, die pauschale Drohung mit Strafanzeigen sowie die Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen, auch wenn noch kein Titel erwirkt worden ist.“

Zitat (Seite 40) aus dem Evaluierungsbericht:

„Die hier zusammengetragenen und in unserer empirischen Untersuchung als typische Verhaltensweisen festgestellten Praktiken sind unproblematisch als unseriöse Geschäftspraktiken zu erfassen.“

VZBV-FORDERUNG

Als unlautere Geschäftspraktiken sind die drei Fallgruppen

- Drohung mit einem Eintrag bei der Schufa oder einer sonstigen Wirtschaftsauskunftfeien,
- Drohung mit einer Strafanzeige oder
- Drohung mit einem Hausbesuch
gesetzlich zu typisieren.

6. VOLLSTÄNDIGE UND VERSTÄNDLICHE INFORMATIONEN FÜR VERBRAUCHER

Zitat (Seite 8) aus dem Evaluierungsbericht:

„Bei der Aktenauswertung in den Schuldnerberatungsstellen zeigte sich, dass durch das Forscherteam 41,2 Prozent in Hinblick auf die gesetzlichen Darlegungs- und Informationspflichten mindestens in einer Hinsicht als fehlerhaft bewertet wurden (...). Häufigstes Versäumnis war die Fehlerhaftigkeit der Vertragsinformationen (...). Vergleichbare Defizite wurden auch bei den Informationen zu den Inkassokosten bzw. zur Inkassovergütung festgestellt. Auch bei der von uns vorgenommenen Auswertung der durch den BDIU zur Verfügung gestellten Akten wurde in 13 Prozent der Akten eine unvollständige Information festgestellt (...). Das Fehlen des Forderungsgrundes kam hier am häufigsten vor (...).“

89 Prozent der Schuldnerberatungsstellen geben an, dass „gelegentlich“ oder „häufig“ Verständnisprobleme hinsichtlich der Inkassokosten bestehen, mehr als 75 Prozent geben an, dass Verständnisprobleme bei den Zinsberechnungen vorkommen und 80,7 Prozent berichten von Verständnisproblemen bei der Nennung des Forderungsgrunds (...).“

Wer bei der Erbringung von Inkassodienstleistungen eine Forderung gegenüber einem Verbraucher geltend macht (Inkassounternehmen oder Rechtsanwalt), hat diesem gegenüber bestimmte Informationspflichten zu erfüllen. Die Prüfung eines Inkassoschreibens kann aber nur dann gelingen, wenn die Informationen vollständig, einfach verständlich und in übersichtlicher Weise dargestellt werden.

VZBV-FORDERUNG

Damit Verbraucher vollständige und verständliche Informationen in übersichtlicher Weise erhalten, sollte ein verbindlicher Standard für die Darstellung von Pflichtinformationen entwickelt werden.

7. KLARE RECHTSFOLGE BEI UNVOLLSTÄNDIGEN INFORMATIONEN

Unklar ist, welche Rechte Verbraucher aus den neuen Informationspflichten ableiten können: Solange Inkassounternehmen die Pflichtinformationen nicht oder nicht vollständig gegeben haben, ist rechtlich offen, ob Verbraucher den von ihnen geforderten Betrag zahlen müssen.

Verbraucher, die anhand unvollständiger Informationen nicht prüfen können, ob die Hauptforderung berechtigt ist oder auf welcher Grundlage von ihnen die Zahlung von Zinsen und Kosten gefordert wird und diese deshalb solange nicht zahlen wollen, bis sie die zur Prüfung notwendigen Informationen erhalten, haben deshalb aktuell keine sichere rechtliche Position.

VZBV-FORDERUNG

Verbrauchern muss solange ein Zurückbehaltungsrecht eingeräumt werden, bis die Pflichtinformationen vollständig übermittelt worden sind. Hierzu bedarf es einer gesetzlichen Klarstellung.

8. EFFEKTIVITÄT DER AUFSICHT ÜBER INKASSO-UNTERNEHMEN

Zitat (Seite 46) aus dem Evaluierungsbericht:

„Die vorliegende Erhebung zeigt, dass eine Effektivierung der Aufsicht notwendig ist, wie sie ebenso in der Wissenschaft diskutiert wird und aus der Praxis von Inkasso-Verbänden und Verbraucherzentralen angemahnt. Übereinstimmend wird sich für eine Zentralisierung ausgesprochen. In diesem Bereich sind sich sowohl der BDIU e.V. und die Verbraucherzentralen einig.“

Aufgegriffen werden soll die Diskussion über eine auf Bundesebene zusammengefasste zentrale Aufsicht. Gegen die jetzigen Zuständigkeiten wird wesentlich das Argument der Zersplitterung der Aufsicht vorgebracht, die ein Grund für die nicht effektive Aufsicht sei.“

VZBV-FORDERUNG

Die Zuständigkeit für die Aufsicht sollte zentral auf Bundesebene bei einer Aufsichtsbehörde angesiedelt sein. Dafür geeignet ist beispielsweise das Bundesamt für Justiz (BfJ), das als Bundesoberbehörde zum Geschäftsbereich des BMJV gehört.