

## **5-Punkte-Plan zum Schutz vor unseriösem Inkasso**

Inkasso gerät durch intransparentes und teils gesetzwidriges Handeln unseriöser Unternehmen immer wieder in Verruf. Der Koalitionsvertrag sieht deshalb vor, die Aufsicht über die Inkassounternehmen zu stärken und das Inkassorecht verbraucherfreundlich weiterzuentwickeln. Als größtes deutsches Inkassounternehmen hat die infoscore Forderungsmanagement GmbH ein wesentliches Interesse daran, unseriösem Verhalten Einhalt zu gebieten. Mit diesem 5-Punkte-Plan schlagen wir konkrete Maßnahmen vor, um die Ziele des Koalitionsvertrages zu erreichen, Verbraucher besser zu schützen und seriöses Inkasso zu stärken.

### **1. Besserer Schutz vor gefälschten Inkassoschreiben und Identitätsdiebstahl**

Immer wieder versuchen Betrüger – oftmals aus dem Ausland – mit gefälschten Schreiben und nichtexistenten Forderungen Kasse zu machen. Der Verbraucher muss deshalb besser in die Lage versetzt werden, überprüfen zu können, ob das erhaltene Mahnschreiben von einem seriösen Inkassounternehmen stammt. Ein *fälschungssicheres Merkmal* auf jedem Inkassoschreiben, das die online Überprüfung der Echtheit der Forderung ermöglicht, erschwert Fälschungen und lässt den Verbraucher schnell erkennen, dass es sich beim Absender um ein ordnungsgemäß registriertes Inkassounternehmen handelt.

Darüber hinaus können Verbraucher online zum Opfer von Identitätsdiebstahl werden und sich unverschuldet mit Forderungen eines oder sogar gleichzeitig mehrerer Inkassounternehmen konfrontiert sehen. Um zu verhindern, dass sich der Schaden in solchen Betrugsfällen erhöht, erarbeitet der BDIU in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz ein Musterformular für dessen Mitgliedsunternehmen, das es Verbrauchern unkompliziert ermöglichen soll, einen mutmaßlichen Identitätsdiebstahl zur Anzeige zu bringen. Sobald eine Anzeige erfolgt ist, unterrichtet das Inkassounternehmen unverzüglich alle weiteren beim BDIU-organisierten Inkassounternehmen über den Vorgang; idealerweise durch Einspeisung in eine Datenbank. Der Informationsaustausch stellt sicher, dass mögliche weitere Verfahren verbraucherfreundlich gestoppt und erst nach eingehender juristischer Prüfung des mutmaßlichen Identitätsdiebstahls wiederaufgenommen bzw. im Falle unberechtigter Forderungen eingestellt werden. Gleichzeitig informiert das Inkassounternehmen die betroffenen Auftraggeber und begrenzt so den wirtschaftlichen Schaden von Identitätsdiebstahl.

### **2. Schreiben verständlicher gestalten**

Teilweise sind Inkassoschreiben, auch aufgrund gesetzlicher Anforderungen, für Verbraucher schwer verständlich und nur eingeschränkt nachvollziehbar. Formulierungen, die der Rechtsklarheit dienen, werden zudem gelegentlich als einschüchternd wahrgenommen. Hier muss Abhilfe geschaffen werden. Neben der rechtlich korrekten Abbildung der Forderung sollten Inkassoschreiben eine leicht verständliche Erläuterung der zugrundeliegenden Forderung, der Kostenzusammensetzung und

möglicher Konsequenzen bei Nicht-Handeln beinhalten. Der BDIU und die relevanten Branchenverbände werden zusammen mit dem Institut für deutsche Sprache in Mannheim dazu gemeinsam entsprechende *Formulierungshilfen* entwickeln, an denen sich Inkassounternehmen orientieren können. Ziel ist es, den Inkassounternehmen eine fakultative Handreichung für rechtskonforme, aber verständliche Formulierungen zu bieten.

### **3. Zentralisierung und Stärkung der Inkasso-Dienstaufsicht**

Die heutige Aufsichtsstruktur ist hochkomplex, unterscheidet sich von Bundesland zu Bundesland und erfordert nur schwer zu erbringenden Kommunikationsaufwand unter den Gerichten. Davon profitieren unseriöse Inkassounternehmen, die geltende Vorschriften zum Schaden des Schuldners, aber auch des Gläubigers, unterlaufen. Die Inkassoaufsicht muss effizienter werden. Eine beim Bundesamt für Justiz angesiedelte *zentrale Aufsicht* über die Inkassobranche könnte dies am besten leisten. Die Zentralisierung der Aufsicht in den Bundesländern unter Aufsicht der jeweiligen obersten Landesbehörde für Justiz wäre eine gangbare Alternative.

### **4. Etablierung verbindlicher Berufspflichten für Inkassodienstleister und Stärkung der Fach- und Sachkunde**

Inkasso ist eine anspruchsvolle Rechtsdienstleistung und die Zugangsvoraussetzungen zur Profession sollten dies reflektieren. Zudem sollten zur Garantie von seriösen Praktiken im Interesse des Verbraucherschutzes und zur Sicherung des fairen Wettbewerbs für Inkassodienstleister präzise *Berufspflichten* vergleichbar den Anforderungen an die freien Berufe formuliert werden. Diese müssen Gebote hinsichtlich Sachlichkeit, Kostentransparenz, sowie Darlegungs- und Informationspflichten beinhalten. Auch die Anforderungen an die gesetzlich vorgeschriebene Sachkunde sollten verstärkt und hierzu Aus- und Weiterbildung durch eine *zentrale Sachkundeprüfung* stärker formalisiert sowie überwachbar und besser vergleichbar gemacht werden. Die zentrale Prüfungsstelle sollte analog zur Anpassung der Inkasso-Dienstaufsicht entweder die beim Bundesamt für Justiz angesiedelte Aufsicht über die Inkassobranche sein oder die jeweilige Aufsicht in den Bundesländern unter Federführung der obersten Landesbehörde für Justiz. Daran anknüpfend sollte, entweder auf Bundes- oder Länderebene, ein differenziertes *Kontroll- und Sanktionssystem* etabliert werden, welches schnell und effektiv unseriöses Verhalten unterbindet. Die bestehende Möglichkeit des Widerrufs der Registrierung setzt – aus Gründen der Berufsfreiheit – notwendigerweise so spät an, dass schnelles und kurzfristiges Handeln schwer möglich ist.

### **5. Erstattung von Inkassokosten erst nach Zahlungsverzug und einer weiteren Mahnung**

Verbraucher, die unabsichtlich – etwa durch Umzug oder Unaufmerksamkeit – säumig geworden sind, sollten eine zweite Chance erhalten, bevor die Kosten eines Inkassounternehmens von ihnen übernommen werden müssen. Erst nach *einer Mahnung* nach Eintritt des Verzugs sollen Inkassounternehmen zukünftig eine Vergütung vom Verbraucher ersetzt verlangen können. Von dieser Regelung sollten Forderungen ausgenommen sein, die infolge eines Delikts entstanden sind und Fälle, in denen die Verzugssetzung bereits sondergesetzlich geregelt ist.