

STELLUNGNAHME ZUR EVALUATION DES „GESETZES ZUR VERBESSERUNG DES VERBRAUCHERSCHUTZES IM INKASSORECHT“

Stellungnahme der Verbraucherzentrale Sachsen zur Evaluation des „Gesetzes zur Verbesserung des Verbraucherschutzes im Inkassorecht und zur Änderung weiterer Vorschriften“ vom 22. Dezember 2020 (BGBl. I S. 3320); in Kraft getreten am 1. Oktober 2021

18. Januar 2024

Impressum:

*Verbraucherzentrale Sachsen e.V.
Katharinenstraße 17
04019 Leipzig
vzs@vzs.de*

verbraucherzentrale

Sachsen

Inhalt

STELLUNGNAHME ZUR EVALUATION DES „GESETZES ZUR VERBESSERUNG DES VERBRAUCHERSCHUTZES IM INKASSORECHT“	1
I. ZUSAMMENFASSUNG	3
II. EINLEITUNG	3
III. ZUR EVALUIERUNG UND BEWERTUNG TRAGENDER REGELUNGEN IM EINZELNEN	4
1. VERGÜTUNGSFRAGEN	4
a) Grundsätzliche Erkenntnisse aus den Beschwerdezahlen	4
b) Die Inkassogrundvergütung für den einfachen Fall	5
c) Die 1,3-fache Maximalvergütung für „besonders umfangreiche oder besonders schwierige“ Inkassodienstleistungen	7
2. INFORMATIONEN- UND DARLEGUNGSPFLICHTEN	10
a) Beschluss der Verbraucherschutzministerkonferenz über ein Informationsblatt	11
3. NOTWENDIGKEIT EINER STARKEN AUFSICHT	13

I. ZUSAMMENFASSUNG

Die Verbraucherzentrale Sachsen vertritt die Auffassung, dass für Inkassodienstleistungen ein eigenständiger und vom RVG losgelöster Kostenrahmen notwendig ist. Denn es handelt sich bei der massenweisen Einziehung fremder Forderungen in der oben beschriebenen Art und Weise nicht mehr um eine Rechtsdienstleistung, sondern weit überwiegend um eine kaufmännische Dienstleistung.

Die Verbraucherzentrale Sachsen sieht zudem erkennbaren Nachbesserungsbedarf an den derzeitigen gesetzlichen Regelungen, sowohl im Hinblick auf die Vergütungsfrage, als auch im Hinblick auf die Darlegungs- und Informationspflichten (§13a RDG). Die gesammelten Erkenntnisse und Erfahrungen zeigen, dass es gesetzliche Unklarheiten gibt, die aufgrund ihrer Interpretationsmöglichkeit und nicht effektiv möglicher aufsichtsrechtlicher Klärung für Verbraucher*innen nachteilige Folgen „ermöglichen“.

Bereits jetzt sind Tendenzen erkennbar, die befürchten lassen, dass, sollte der Gesetzgeber hier nicht korrigierend eingreifen, immer mehr Inkassounternehmen hohe Kostensätze geltend machen und der Intention des Gesetzgebers nicht Rechnung getragen, sie gar ignoriert wird. Es braucht ein Koppelungsverbot von Ratenzahlungsvereinbarungen und Schuldanerkenntnissen.

II. EINLEITUNG

Die Verbraucherzentrale Sachsen bedankt sich für die Möglichkeit der Stellungnahme. Zur Frage, ob sich die Neuregelungen des „Gesetzes für einen verbesserten Verbraucherschutz im Inkassorecht (VInkG)“ in der Praxis vollständig etabliert haben, stellen sich grundsätzliche Überlegungen zum Inkassorecht bzw. der Inkassovergütung voran.

Auch nach dem neuen Recht besteht weiterhin ein nicht aufgelöstes strukturelles Ungleichgewicht zwischen Inkassounternehmen und Verbraucher*innen und daraus folgend eine verbraucherunfreundliche Schieflage. Der Gesetzgeber hat mehrfach, zuletzt mit dem VInkG, versucht, die strukturellen Machtunterschiede abzumildern.

Inkassounternehmen setzen die Regelungen allerdings teils nicht so um, wie es Absicht des Gesetzgebers war. Werden wieder nur sanktionslose „stumpfe Schwerter“ eingesetzt, muss befürchtet werden, dass sich die Inkassounternehmen ermuntert fühlen, ihr Verhalten nicht anzupassen und wie bisher zu verfahren. Um diese Praxis zu durchbrechen, braucht es klare verbraucherschützende Vorgaben, damit nicht nach wie vor die Intention des Gesetzgebers untergraben wird.

Die aktuellen Inkassokosten stehen weiterhin in keinem Verhältnis zu dem betriebenen Aufwand und zu den pauschalierten bzw. am Erfolg orientierten Entgelten, die die Auftraggeber von Inkassodienstleistungen an Inkassounternehmen tatsächlich zahlen (müssen). Hinzuweisen ist auch darauf, dass den Verbraucher*innen über die Inkassogrundvergütung hinaus für zahlreiche weitere Dienstleistungen und Tätigkeiten von

Inkassounternehmen, die nach Meinung der an der Stellungnahme Beteiligten überwiegend dem Inkassogrundgeschäft zuzuordnen sind, zusätzliche Vergütungen nach dem Vergütungsverzeichnis (VV) zum Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) und/oder Auslagen im Rahmen des Verzugserschadensersatzes in Rechnung gestellt werden, so zum Beispiel überhöhte Mahnpauschalen des Auftraggebers, Adressermittlungskosten, Kosten für den Außendienst.

Die Vergütungssätze sind nach wie vor angelehnt an das RVG. Zwischen der individuellen Durchsetzung einer Forderung durch Rechtsanwält*innen einerseits und durch massenweise Durchsetzung durch Inkassounternehmen andererseits bestehen aber gravierende Unterschiede.

Es ist äußerst fraglich, wie eine vorgeblich „besonders umfangreiche oder besonders schwierige“ Durchsetzung einer Forderung, die gemäß Nr. 2300 VV RVG eine 1,3 Gebühr rechtfertigen soll, in der Masse der von den Inkassounternehmen nach eigener Aussage betreuten Fälle zeitlich realisierbar sein soll. Eine Bearbeitung von derart vielen Fällen kann zweifelsfrei nur mit Hilfe von Algorithmen, Software und Künstlicher Intelligenz erfolgen, so wie dies auch auf Webseiten zahlreicher Inkassounternehmen beworben wird.

Dass der Einsatz dieser technischen Möglichkeiten im Massenkassobereich in gleicher Höhe vergütet wird, wie das individuelle, auf den jeweiligen Einzelfall abgestimmte rechtsberatende/-besorgende Handeln von Rechtsanwält*innen, ist in keiner Weise gerechtfertigt. Für Inkassodienstleistungen ist daher ein eigenständiger und vom RVG losgelöster Kostenrahmen notwendig, denn es handelt sich bei der massenweisen Einziehung fremder Forderungen in der oben beschriebenen Art und Weise nicht mehr um eine Rechtsdienstleistung, sondern weit überwiegend um eine kaufmännische Dienstleistung.

III. ZUR EVALUIERUNG UND BEWERTUNG TRAGENDER REGELUNGEN IM EINZELNEN

**Haben sich die Neuregelungen in der Praxis vollständig etabliert?
Gibt es (Härte-)Fälle, die durch die Neuregelungen nicht hinreichend abgedeckt werden?**

1. Vergütungsfragen

a) Grundsätzliche Erkenntnisse aus den Beschwerdezahlen

Zwischen Januar 2022 und November 2023 bezog sich knapp jede fünfte Beschwerde (18 Prozent) zu einem Inkassothema auf den Beschwerdegrund *Inkassokosten*. Im selben Zeitraum bezogen sich auf den Beschwerdegrund *Informationspflicht verletzt* zwei Prozent der Inkassobeschwerden. Somit bezog sich jede fünfte Beschwerde zu einem Inkassothema

(20 Prozent) auf die durch die Inkassorechtsreform geregelten Bereiche Inkassokosten und Informationspflichten.¹

- Zwischen Mai 2021 und November 2023 wurden sechs von zehn Beschwerden (60 Prozent) zu *Inkassokosten* unter dem Beschwerdegrund *Inkassokosten allgemein* erfasst.
- Bezogen auf konkrete Gebührensätze fielen die Beschwerdezahlen im betrachteten Zeitraum vergleichsweise gering aus. Mit über 300 Beschwerden fiel die Kategorie *Gebührensatz 1,3* am höchsten aus, gefolgt von *Gebührensatz 0,9* mit mehr als 200 Beschwerden. Unmittelbar vor der Inkassoreform (Q3/2021) wurden in Summe etwas mehr Beschwerden zu *Inkassokosten* erfasst als unmittelbar nach der Reform (Q4/2021). In beiden Fällen lagen die Summen im mittleren dreistelligen Bereich.
- Diese Entwicklung traf insbesondere auf Beschwerden zu *Inkassokosten* mit *Gebührensatz 1,3* zu: Hier lag die Beschwerdezahl unmittelbar vor der Reform (Q3/2021) mehr als doppelt so hoch wie unmittelbar danach (Q4/2021). Seit 2022 lagen die quartalsweisen Beschwerdezahlen zu diesem Gebührensatz im niedrig zweistelligen Bereich.

Basis: 2.545 Beschwerden mit Beschwerdegrund *Inkassokosten* im Zeitraum 10/2021 – 11/2023

Nach der Inkassorechtsreform (Oktober 2021 bis November 2023) lag nach Ersteinschätzung der Beratungskräfte der Verbraucherzentralen bei einem Viertel der Beschwerden zu *Inkassokosten* (25 Prozent) ein eindeutiger Gesetzes- bzw. Regelungsverstoß vor. Die Mehrheit (58 Prozent) der erfassten Beschwerden konnte jedoch nicht (abschließend) juristisch eingeschätzt werden, da die Sachlage unklar war oder die Rechtslage keine eindeutige juristische Einordnung zuließ.

b) Die Inkassogrundvergütung für den einfachen Fall

Nach neuem Recht darf ein Inkassounternehmen säumigen Schuldner*innen in „einfachen Fällen“ nur noch eine 0,5-Vergütung in Rechnung stellen. Ein einfacher Fall liegt demnach vor „wenn die Forderung auf die erste Zahlungsaufforderung hin beglichen wird“ (Nr. 2300 Abs. 2 S. 2 VV-RVG).

Die Inkassobranche hat nach Beobachtung des AK InkassoWatch bereits frühzeitig nach Inkrafttreten der neuen Regelungen verschiedene Strategien entwickelt, mit dieser Regelung umzugehen und sie damit in vielen Fällen auch zu umgehen:

¹ Basis: 12.490 Beschwerden zu *Inkasso* (01/2022 – 11/2023). Hinweis: Im Jahr 2021 war die Kategorie *Inkasso* breiter definiert und umfasste noch weitere Bereiche des Forderungseinzugs. Eine Fokussierung dieser Kategorie fand 01/2022 statt. Aus diesem Grund lassen sich die Anteilswerte der Kategorien *Inkassokosten* und *Informationspflicht verletzt* nicht miteinander vergleichen und die Werte aus 2021 blieben für diese Auswertung unberücksichtigt.

- In der ersten Zahlungsaufforderung wird die 0,5-Regelung schlicht „unterschlagen“, teilweise werden bereits im Erstanschreiben (weiterhin) 1,3-fache Vergütungen verlangt (siehe dazu unten).
- es wird eine 0,9-fache Vergütung gefordert. Wird innerhalb einer gewissen Frist gezahlt, soll sich die Vergütung auf eine 0,5-fache vermindern (Skontolösung).
- es wird eine 0,5-fache Vergütung gefordert. Wird nicht innerhalb einer gewissen Frist gezahlt, erfolgt eine automatische Erhöhung auf die 0,9-fache Vergütung allein durch Fristablauf (Fristenlösung)
- es wird gesetzeskonform zunächst eine 0,5-fache Vergütung gefordert, und im zweiten Inkassoschreiben dann eine 0,9-fache Vergütung verlangt

Bei einer stichprobenartigen Fallsammlung² von bei Verbraucherzentralen eingegangenen Inkassoschreiben, die von den Mitarbeiter*innen als zu beanstandend eingestuft wurden, war in mehr als 40% der Schreiben ein Kostensatz höher als 0,5 (nahezu immer 0,9) gefordert.

Ein Texthinweis, dass ein geringerer Kostensatz (0,5) gelte, wenn sofort oder bis zu einem festgelegten Datum bezahlt werde, erfolgte in der weit überwiegenden Anzahl dieser Fälle. Allerdings meist lediglich in kleiner Schriftgröße und somit für Verbraucher*innen daher leicht übersehbar.

Demgegenüber erfolgten die Gesamtbeträge, die einen Kostensatz von 0,9 enthalten, teils in Fettdruck. Lediglich zwei Anbieter machten auf den ersten Blick erkennbar, dass eine „schnelle“ Zahlung geringere Kosten nach sich zieht – gleichzeitig wird hier indes von höheren Kosten allein wegen Fristablaufs ausgegangen.

In ihren nicht auf den ersten Blick fassbaren oder unklaren Darstellungen gehen Inkassounternehmen teilweise so weit, dass sie eine gesonderte Zusammenfassung erstellen, in der auch der zu zahlende Gesamtbetrag mit dem Kostensatz von 0,9 genannt und in Fettdruck hervorgehoben wird. Dass eigentlich geringere Inkassokosten, nämlich in Höhe einer 0,5-fachen Vergütung, geschuldet sind, findet sich auf einer völlig anderen Seite des Inkassoschreibens – versteckt im Fließtext des Anschreibens.

Auch kam vor, dass zwar auf den geringeren Gesamtbetrag wegen niedrigeren Kostensatzes von 0,5 hingewiesen wurde, Verbraucher*innen allerdings selbst nachrechnen mussten, wie hoch der verringerte Gesamtbetrag nun ist. Ein Hinweis, dass auch ein einfacher Fall und damit ein Kostensatz von 0,5 gilt, wenn auf das erste Schreiben eine Ratenzahlungsvereinbarung getroffen wird, die die Betroffenen vereinbarungsgemäß erfüllen, fehlt in den Schreiben. Im Gegenteil: In dem gesichteten Schreiben von DELTA Inkasso GmbH nennt dies in der Rückantwort, mit der die Betroffenen eine Ratenzahlung angeben können, ausschließlich einen Gesamtbetrag mit Inkassokosten in Höhe eines 0,9-

² An der Fallsammlung beteiligte Verbraucherzentralen der Länder Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Rheinland-Pfalz und Sachsen. Alle 66 Schreiben entstanden nach Inkrafttreten der Inkassoreform. Eine Quantifizierung der Daten oder ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder auf Inkassoschreiben insgesamt ist nicht möglich.

fachen Satzes, den Betroffene mit Abschluss der Ratenzahlungsvereinbarung anzuerkennen haben.

In der Fallsammlung zeigte sich auch, dass bei mehr als einem Drittel der gesammelten Inkassoschreiben die Inkassodienstleister wegen Fristablauf der angegebenen Zahlungsfrist, und damit unabhängig von einem weiteren Aufwand, höhere Kostensätze ankündigen. Eine Zahlungsfrist von sieben Tagen ist dabei keine Seltenheit, obwohl die Gesetzesbegründung explizit eine angemessene Zahlungsfrist, „die in der Regel zumindest zwei Wochen betragen sollte“, vorsah.³

Fazit: Obwohl sich der Gesetzgeber ursprünglich zu dieser Frage eindeutig erklärt hat, sich der überwiegende Teil der Aufsichtsgerichte entsprechend festgelegt hatte und auch die Literatur diese Frage überwiegend so beurteilt, setzt sich bis in die Gegenwart hinein eine beträchtliche Anzahl von Inkassounternehmen über die Vergütungsregelung für das Erstanschreiben hinweg.

c) Die 1,3-fache Maximalvergütung für „besonders umfangreiche oder besonders schwierige“ Inkassodienstleistungen

Bis zur VVInkG-Reform hatten Inkassodienstleister für ihre Tätigkeit nahezu flächendeckend eine 1,3-fache Vergütung entsprechend der anwaltlichen Regelvergütung verlangt. Diese „außerordentlich lukrative Vergütung“⁴ führte nicht nur aus Sicht des Gesetzgebers dazu, dass die Inkassokosten vielfach in keinem angemessenen Verhältnis mehr zur Hauptforderung standen. Auch schien die überwiegend automatisierte Beitreibung unbestrittener Forderungen im sog. Massenkassobereich nicht mit Einzelfallprüfungen vergleichbar,⁵ weshalb für Inkassodienstleistungen die 0,9-fache Regelvergütung sowie die Vergütungsobergrenze von 1,3 eingeführt wurden. Diese Maximalvergütung kommt jetzt nur noch für „besonders umfangreiche“ oder „besonders schwierige“ Ausnahmefälle in Betracht, wobei die „durchschnittliche Inkassodienstleistung“ als Vergleichsmaßstab dienen soll.⁶

In der Gesetzesbegründung sind vier Fallkonstellationen (als „Anhaltspunkte“) genannt, in denen statt der regelhaften 0,9 eine Inkassovergütung von bis zu 1,3 gerechtfertigt sein könnte:

- Schuldner macht durch mehrfache nicht mitgeteilte Umzüge immer wieder Adressermittlungen notwendig.
- Auf Wunsch des Schuldners ist eine zweistellige Anzahl von Raten zu überwachen (zu speziellen Problemen bei Ratenzahlungsvereinbarung samt Einigungsvergütung siehe unten unter III.).
- Eine hohe Zahl von schriftlichen oder telefonischen Mahnungen rechtfertigt die Maximalvergütung nur, falls diese im Einzelfall (noch) einen Erfolg erwarten lassen. Allein eine Vielzahl von

³ BT-Drucksache 19/20348, S. 63.

⁴ BT-Drucksache 19/20348, S. 22 und 25.

⁵ BT-Drucksache 19/20348, S. 23.

⁶ BT-Drucksache 19/20348, S. 63

Inkassomahnungen - selbst über Jahre hinweg - wirkt sich grundsätzlich nicht vergütungserhöhend aus.

- Auf Wunsch des Schuldners wird - beispielsweise im Rahmen eines Hausbesuchs - dessen finanzielle Situation zusammen mit ihm umfassend aufgearbeitet.⁷

In der Begründung zum VVInkG-Regierungsentwurf wurde davon ausgegangen, dass es sich in ca. 10% der Fälle um besonders umfangreiche bzw. besonders schwierige Inkassofälle handeln würde.⁸ Diese Quote an Ausnahmefällen dürfte insbesondere aufgrund der rechtswidrigen Vergütungspraxis für Ratenzahlungsvereinbarungen mit zehn und mehr Laufzeitmonaten erreicht werden (zu Schuldanerkenntnis, Ratenzahlungsvereinbarung und Einigungsvergütung siehe unter III.).

In den vom AK InkassoWatch dokumentierten 89 „auffälligen“ Inkassofällen sind die Inkassounternehmen sogar in 27,16 % der Fälle über die Regelvergütung hinausgegangen und haben letztendlich in den allermeisten Fällen eine 1,3-fache Vergütung geltend gemacht (23,46 %). Dabei ist in keinem dieser Fälle gegenüber den betroffenen Schuldner:innen begründet worden, aus welchen Gründen ein Inkassofall mit besonderem Umfang oder mit besonderer Schwierigkeit vorgelegen haben soll.

Aus den vom AK InkassoWatch gesammelten Beitreibungsfällen stechen derzeit die folgenden drei Inkassodienstleister negativ heraus, weil sie - soweit erkennbar - die 1,3-fache Maximalvergütung regelhaft in Rechnung stellen:

- **Bad Homburger Inkasso (BHI)**

Das BDIU-Mitglied mit Sitz in Bad Vilbel bucht regelmäßig bereits in seine Inkasso-Erstbriefe eine 1,3-fache Inkassovergütung ein, was nur in entsprechend komplexen Darlehensfällen (z.B. mit gesamtschuldnerischer Mithaftung und Verwertung von Sicherheiten durch das Inkassounternehmen) angemessen sein mag. Allerdings wird diese Maximalvergütung regelhaft auch für „einfache“ Forderungen aus dem Telekommunikationssektor (z.B. der NetCologne als Ursprungsgläubigerin) oder von Energieversorgern (z.B. der ENTEGA, Darmstadt) in Rechnung gestellt.

Dass im Vorfeld der ersten Zahlungsaufforderung „besonders umfangreiche“ und/oder „besonders schwierige“ rechtliche Fragen zu prüfen waren oder gar spezielle Schulungen für einzelne Inkassomitarbeiter notwendig gewesen wären, wie die BHI-Rechtsanwältin in ihrer Stellungnahme gegenüber dem OLG Frankfurt/Main behauptete, kann für solche Standard-Inkassofälle aus dem Telekommunikations- oder Energiesektor ausgeschlossen werden.

⁷ BT-Drucksache 19/20348, S. 63

⁸ BT-Drucksache 19/20348., S. 39

- **DELTA Inkasso GmbH (DELTA)**

DELTA ist Mitglied im kleineren Berufsverband BFIF (Bundesverband für Inkasso und Forderungsmanagement e.V.). Sie treibt meist Forderungen aus Kaufverträgen bei, welche die PAIJ Service GmbH als Factoring-Gesellschaft aufgekauft hat. Dabei handelt es sich vielfach um Klein- und Kleinstforderungen, die mit Karte per Lastschrift und Unterschrift beglichen werden sollten, aber von der Schuldnerbank mangels Kontodeckung nicht eingelöst wurden.

Neben den Rücklastschriftkosten stellt DELTA die Auslagen für zwei sog. Hoffnungsläufe des Zahlungsdienstleisters TeleCash sowie weitere 11,90 EUR für eine sog. IBAN- Recherche in Rechnung. Wer diese IBAN-Abfrage durchgeführt hat, bleibt offen (siehe Anhang 2).

Dass die Ermittlung der Adressdaten des Schuldners trotz dieses Auslagenpostens auch als Grund für eine „besonders“(!) umfangreiche Inkassotätigkeit herhalten soll, überzeugt nicht, denn die sog. IBAN-Recherche beschränkt sich auf eine standardisierte Abfrage bei der Schuldnerbank bzw. bei der SCHUFA. Sie dürfte vom Bearbeitungsaufwand her mit einer Adressermittlung bzw. Einwohnermeldeamt-Anfrage vergleichbar sein.

Für die Adressermittlung ist in der Gesetzesbegründung – siehe obige Beispielfälle - klargestellt, dass eine Erhöhung der Inkassovergütung erst nach mehreren(!) und zudem vom Schuldner zu vertretenden Adressrecherchen in Frage kommt.

Trotzdem hat das LG Mainz als zuständige Inkassoaufsicht mehrere RDG-Beschwerden ohne Einsichtnahme in den Bearbeitungsprozess der DELTA als unbegründet angesehen und auf den Zivilrechtsweg verwiesen.

- **PAIR Finance (PAIR)**

Das BDIU-Mitglied mit Sitz in Berlin handelt zunächst gesetzeskonform und macht mit dem Inkasso-Erstbrief die 0,5-fache Vergütung für einen sog. einfachen Fall geltend. Mit dem zweiten Inkassobrief wird die 0,5 auf die 0,9-fache Regelvergütung erhöht.

Allerdings wird dann im dritten Inkassobrief die kostenerhöhende Abgabe zwecks Rechtsprüfung an die hauseigene Rechtsabteilung angedroht und ein gerichtliches Mahnverfahren in Aussicht gestellt. Die Rechtsprüfung der übergebenen Forderung zählt jedoch ausweislich § 14 Code of Conduct des BDIU⁹ zum Standard-„Programm“ aller Inkassounternehmen und sollte bereits vor dem Erstkontakt mit dem Schuldner durchgeführt worden sein!

Das vierte Inkassoschreiben versendet die PAIR(-Rechtsabteilung) regelhaft nach zwei Monaten. Mit der darin enthaltenen Androhung des gerichtlichen Mahnverfahrens geht die Erhöhung der Inkassovergütung auf das 1,3-Fache einher, obwohl keine „besonders umfangreiche oder besonders schwierige Inkassodienstleistung“ erkennbar ist.

⁹ Abrufbar unter: <https://www.inkasso.de/code-of-conduct>.

Eine Vielzahl von Mahnschreiben zu versenden, aber auch die Beantragung eines Mahn- bzw. Vollstreckungsbescheids stellen das „normale“ Inkasso-Procedere dar. Zudem erhalten die Inkassounternehmen für die Antragstellung im gerichtlichen Mahnverfahren zusätzliche Vergütungen, die in Höhe des 1,0- bzw. 0,5-fachen den Anwaltsgebühren entsprechen.

Fazit:

Das Gros der Inkassodienstleister beachtet die Zielsetzungen des VVInkG und stellt für die vorgerichtlichen Inkassomaßnahmen lediglich maximal die 0,9-fache Regelvergütung in Rechnung.

Wie jedoch die drei vorgenannten Inkassobeispiele belegen, ignorieren manche Inkassodienstleister die VVInkG-Reform komplett und berechnen weiterhin die 1,3-fache Maximalvergütung selbst für automatisiert zu bearbeitende Standard-Inkassofälle. Die zuständigen Aufsichtsgerichte überprüfen die per RDG-Beschwerden gerügte Inkassobearbeitung weder selbst vor Ort, noch lassen sie sich Belege, Arbeitsanweisungen oder Bearbeitungsprogramme vorlegen. Meist werden die Angaben der Inkassoseite zum notwendigen „besonderen“(!) Bearbeitungsaufwand **ungeprüft übernommen** bzw. die Beschwerdeführer werden gleich ganz **auf den Zivilrechtsweg verwiesen**.

Schuldner*innen sind aber nur höchst **selten dazu bereit bzw. in der Lage, negative Feststellungsklagen** gegen unberechtigte vorgerichtliche Inkassovergütungen bzw. Vergütungsteile **anzustrengen**. Den allermeisten ist das Inkassokostenrecht gänzlich unbekannt, zudem ist es für Laien kaum zu durchschauen. Selbst bei entsprechender Beratung ist den meisten Betroffenen das **Kostenrisiko zu hoch**, denn es liegt oftmals um ein Vielfaches höher als der wirtschaftliche Ertrag im Einzelfall.

Sollte der Gesetzgeber hier nicht korrigierend eingreifen, ist zu befürchten, dass nach und nach weitere Inkassounternehmen in dieser Frage nachziehen werden. Im schlimmsten Fall wären kostenrechtliche Verhältnisse wie vor der Reform des Inkassorechts denkbar, die deren Sinn und Zweck diametral entgegenstünden.

2. Informations- und Darlegungspflichten

Zwischen Januar 2022 und Oktober 2023 bezog sich knapp jede fünfte Beschwerde (18 Prozent) zu einem Inkassothema auf den Beschwerdegrund *Inkassokosten*. Im selben Zeitraum bezogen sich auf den Beschwerdegrund *Informationspflicht verletzt* zwei Prozent der Inkassobeschwerden. Somit bezog sich jede fünfte Beschwerde (20 Prozent) zu einem Inkassothema auf die durch die Inkassorechtsreform geregelten Bereiche Inkassokosten und Informationspflichten.¹⁰

¹⁰ Basis: 12.490 Beschwerden zu Inkasso (01/2022 – 11/2023). Hinweis: Im Jahr 2021 war die Kategorie Inkasso breiter definiert und umfasste noch weitere Bereiche des Forderungseinzugs. Eine Fokussierung dieser Kategorie fand

Die Erfahrungen der Beratungsfachkräfte zeigen, dass Inkassounternehmen ihren gesetzlichen Pflichten zur Darlegung und Information gemäß §13a Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) nicht in Gänze nachkommen. Daraus folgt, dass sich die Neuregelungen nicht „vollständig etabliert“ haben. Bei einer stichprobenartigen Fallsammlung von bei Verbraucherzentralen eingegangenen Inkassoschreiben die von diesen als zu beanstandend eingestuft wurden, zeigten sich bei knapp einem Drittel der Fälle (auch) Auffälligkeiten, die nicht die Höhe der Inkassokosten betrafen. Dabei handelt es sich neben einem Versand des Schreibens im gelben Umschlag und Drohungen auch um Verstöße gegen § 13a RDG, beispielsweise die fehlende Anschrift und/oder fehlende elektronische Erreichbarkeit der Aufsichtsbehörde, fehlende Anschrift des Auftraggebers fehlende oder unvollständige Aufstellung der Inkassokosten sowie fehlenden oder inkorrekten Hinweis zu Kosten der Ratenzahlungsvereinbarung.¹¹

Auch die bundesweite Vorgangserfassung der Verbraucherzentralen lässt Erkenntnisse zu:

Im Zeitraum Oktober 2021 bis November 2023 wurden in den Verbraucherzentralen

249 Beschwerden mit dem Beschwerdegrund *Informationspflicht verletzt* erfasst. Dabei lag bei gut vier von zehn Beschwerden (42 Prozent) laut Ersteinschätzung der Beratungskräfte ein eindeutiger Gesetzes- bzw. Regelungsverstoß vor. Gut die Hälfte (52 Prozent) der erfassten Beschwerden konnten jedoch nicht (abschließend) juristisch eingeschätzt werden, da die Sachlage unklar war oder die Rechtslage keine eindeutige juristische Einordnung zuließ.

a) Beschluss der Verbraucherschutzministerkonferenz über ein Informationsblatt

Als Antwort auf weiterhin bestehende erhebliche Informationsdefizite fordert die 19. Verbraucherschutzministerkonferenz (VSMK), dass Inkassounternehmen ihren Erstanschriften verbindlich ein standardisiertes Verbraucherinformationsblatt beifügen. Dieses Blatt soll Verbraucher*innen über ihre Rechte und Pflichten informieren.

Die Verbraucherzentrale Sachsen erkennt immer wieder Fälle, in denen Inkassodienstleister ihre Machtposition ausnutzen, indem sie in Inkassoschreiben teils unangemessenen Druck aufbauen, beispielsweise durch die Ankündigung von Maßnahmen wie dem Besuch eines Gerichtsvollziehers oder der Zwangsvollstreckung, ohne dass ein rechtskräftiger Titel vorliegt. Um die Transparenz zur Stärkung der Verbraucherrechte zu verbessern, fordert die VSMK die Verwendung eines

01/2022 statt. Aus diesem Grund lassen sich die Anteilswerte der Kategorien Inkassokosten und Informationspflicht verletzt nicht miteinander vergleichen und die Werte aus 2021 blieben für diese Auswertung unberücksichtigt.

¹¹ An der Fallsammlung beteiligten sich Verbraucherzentralen der Länder Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Rheinland-Pfalz und Sachsen. Alle 66 Schreiben entstanden nach Inkrafttreten der Inkassoreform. Eine Quantifizierung der Daten oder ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder auf Inkassoschreiben insgesamt ist nicht möglich.

standardisierten Informationsblattes, welches verbindlich mit dem Inkassoschreiben übermittelt werden muss.¹²

Die Verbraucherzentrale Sachsen begrüßt grundsätzlich die Zielsetzung, Verbraucherrechte zu stärken und Transparenz zu erhöhen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen möchte jedoch anmerken, dass ein solches Informationsblatt zwar ein erster Schritt in die richtige Richtung sein kann, nicht aber das Ziel sein darf. Es begegnet mehreren Herausforderungen:

- Druck wird durch Inkassoschreiben selbst ausgeübt, ein Informationsblatt schafft hier keine Abhilfe, sondern kann nur als symbolische Maßnahme fungieren.
- Durch ein zusätzliches Informationsblatt werden die Schreiben, die Betroffene erreichen, noch weiter aufgebläht.
- Es steht zudem zu befürchten, dass die Mehrheit der Verbraucher*innen solche Informationen nicht als unabhängig vom Inkassoschreiben bestehendes Blatt zu Ihrer Hilfe wahrnimmt oder nicht versteht.

Inkassoschreiben der verschiedenen Inkassodienstleister unterscheiden sich jeweils in Aufbau, Wortwahl sowie Art und Grad der Erklärung.¹³ Hier schafft ein zusätzliches Informationsblatt keine Abhilfe.

Zwischen Inkassounternehmen und Verbraucher*innen besteht sowohl ein Ungleichgewicht in Fach- und Sachkompetenz als auch im Automatisierungsgrad: Verbraucher*innen sind weiterhin auf individuelle Einzelfallberatung angewiesen, während Gläubiger*innen selbst bei einfachen Fällen über automatisiertes Masseninkasso gegen sie vorgehen können. Um dies zu mindern, sollte die Grundlage für eine perspektivische Prüfung des Schreibens und der Pflichtinformationen durch Verbraucher*innen mittels einer App oder eines anderen technischen Tools geschaffen werden.¹⁴

Der Gesetzgeber ist aufgerufen, zeitnah für eine einfachere, transparente Überprüfbarkeit zu sorgen. Dass dafür ein hoher Bedarf besteht, zeigen die Inanspruchnahmen des „Inkasso-Checks“ der Verbraucherzentralen: Dieser bietet bereits seit 2019 eine rechtliche Ersteinschätzung zu Schreiben.

Es zeigt sich, dass den Check nach Inkrafttreten der Inkassoreform in den Jahren 2022 und 2023 zwar etwas weniger Verbraucher*innen als im Vorjahr 2021 aufriefen und durchführten, aber auch für das Jahr 2023 sind wieder über 100.000 Aufrufe zu erwarten.¹⁵

Sollte dennoch ein Informationsblatt verbindlich vorgeschrieben werden, muss im Vordergrund die einfache und verständliche Möglichkeit stehen, Hilfe zu

¹² Ergebnisprotokoll der 19. VSMK, TOP 28, Nr. 4.

¹³ Für Verbraucher:innen sind beispielsweise Kostenaufstellungen mit der Bezeichnung „Inkassovergütung analog 0,5 RVG“ schlicht unverständlich und nahezu unmöglich eigenständig zu überprüfen.

¹⁴ Näher siehe Positionspapier vzbv vom 10.10.2023.

¹⁵ Zahlen lagen für 2023 bis inklusive September vor. Bei linearer Hochrechnung auf das gesamte Jahr ergäben sich 113.428 Aufrufe.

erhalten. Es könnte aus Sicht der an der Stellungnahme beteiligten Akteure bereits genügen, einen Textbaustein¹⁶ bereitzustellen sowie einen Verweis auf eine zentrale Webseite, die von Institutionen der Schuldner- und Verbraucherberatung getragen wird und einen QR-Code, der dahin weiterleitet.

Die Verbraucherzentrale Sachsen begrüßt die Intention hinter der Idee, den Informationsdefiziten der Verbraucher*innen durch ein entsprechendes Informationsblatt zu begegnen, als Zwischenschritt. Gleichzeitig betont sie die Notwendigkeit, eine einfachere Überprüfbarkeit von Inkassoschreiben zu ermöglichen.

3. Notwendigkeit einer starken Aufsicht

Mit dem Gesetz zur Stärkung der Aufsicht bei Rechtsdienstleistungen und zur Änderung weiterer Vorschriften¹⁷ hat der Gesetzgeber die Zentralisierung der Aufsicht über Rechtsdienstleister, damit auch über Inkassounternehmen, beschlossen.

Damit dieser begrüßenswerte Schritt mit Inkrafttreten zum 01. Januar 2025 für Betroffene die erhoffte Verbesserung der Rechtssicherheit entfalten kann, ist sicherzustellen, dass die Aufsicht für von rechtswidrigen Inkassopraktiken Betroffene niedrigschwellig zu erreichen ist und das Beschwerdeverfahren einfach und schlank gestaltet wird. Die neue zentrale Aufsicht muss ferner fachlich, organisatorisch und personell so gut ausgestattet sein, dass sie proaktiv, auch bereits bei Verdachtsfällen, tätig werden kann.

Die Verbraucherzentrale Sachsen sieht in der niedrigschwelligen Erreichbarkeit der Aufsicht ein Kernelement effektiver Aufsicht. Nur durch einen für Betroffene einfach gangbaren Meldeweg ist zu erwarten, dass Betroffene diesen auch gehen und die Aufsicht über den Einzelfall hinaus einen Überblick über kritische Inkassopraktiken erhält.

Zur Sicherstellung des niedrigschwelligen Zugangs sollte zuvörderst die Eingabemöglichkeit so einfach gestaltet werden, dass von dieser nicht schon aus Bedenken vor fachlicher Überforderung oder aus schlichter Unkenntnis über die Beschwerdemöglichkeit abgesehen wird. Hier könnte der (verpflichtende) Abdruck eines QR-Codes auf Erstanschreiben von Inkassounternehmen, der mit einem digitalen Beschwerdeformular auf der Website der Aufsicht verknüpft ist, ein geeignetes Mittel sein. Nachlaufend muss das Beschwerdeformular einfach verständlich¹⁸ und schnell auszufüllen sowie die Beschwerde mit einer zeitnahen Rückmeldung über Eingang, Verfahrensstand und Ergebnis des Beschwerdeverfahrens transparent nachvollziehbar sein.

¹⁶ Beispielsweise: „Haben Sie Fragen zum Inkassoschreiben, den Inkassokosten oder benötigen unabhängige Unterstützung?“.

¹⁷ BGBl. 2023 Nr. 64.

¹⁸ Als positiv zu bewerten ist insofern das von der BaFin bereitgestellte Beschwerdeformular, abrufbar unter: https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_nod_e.html.