

„Wir kritisieren die Zerstückelung und Ineffizienz der Inkassoaufsicht“

Interview mit Kirsten Pedd



Die Politik hat eine Reform der Inkassoaufsicht auf der Agenda. Das ist auch der Inkasso dringend nötig, sagt Kirsten Pedd. Denn bundesweit 36 zuständige Gerichte führen dazu, dass der Handlungsrahmen selten ausgeschöpft wird und es überdies zu Wettbewerbsverzerrungen kommt. Das Imageproblem, das die Branche in Teilen der Öffentlichkeit hat, führt der BDIU auf unseriöse Unternehmen zurück. Doch auch die Verbraucherschützer tragen ein Stück weit dazu bei – nicht zuletzt mit ihrer Forderung, die Inkassokosten zu deckeln. An dieser Stelle setzt der BDIU auf Transparenz. Ein Code of Conduct soll erklären, wie seriöse Unternehmen arbeiten und welche Kosten sie nach dem Rechtsanwaltsgesetz wofür geltend machen dürfen.

Red.

bm Welches Forderungsvolumen haben die BDIU-Mitglieder 2018 bearbeitet?

Letztes Jahr wurden mehr als 20 Millionen Fälle neu ins Inkasso übergeben. Was uns dabei besonders auffällt: Es gibt immer mehr Forderungen aus dem Bereich E-Commerce. Der Boom dieses Wirtschaftszweigs schlägt sich auch in mehr Aufträgen für unsere Branche nieder.

bm Wie haben sich die Rückführungsquoten in den letzten Jahren entwickelt. Lässt die Zahlungsmoral nach?

Die gute Konjunktur der letzten Jahre hat auch die Zahlungsmoral deutlich

verbessert. Das zeigen unsere Umfragen unter den BDIU-Mitgliedsunternehmen. Viele Schuldner, die zuvor verhältnismäßig hohe Verbindlichkeiten angehäuft haben, haben inzwischen einen wirtschaftlichen Neuanfang geschafft. Dadurch können sogar alte Forderungen inzwischen doch noch zurückgeführt werden. Für Gläubiger ist das sehr positiv. Wir sehen aber auch einen negativen Trend: Die gute Wirtschaftslage, verbunden mit niedrigen Zinsen, verleitet manche Verbraucher zu einem riskanteren Konsumverhalten. Das heißt, sie gehen Verbindlichkeiten ein, ohne sich Gedanken über das Abtragen dieser Forderungen zu machen. Das ist auch der Grund, warum wir zuletzt einen leichten Rückgang bei der Zahlungsmoral beobachtet haben.

bm Was erwarten Sie für 2019?

Die Konjunktur schwächt sich ab, die Risiken für die Firmen nehmen zu. Auf Kundenseite wird sich die Zahlungsmoral nicht mehr weiter verbessern. Das heißt, Unternehmen sollten ihr Forderungsmanagement so effizient gestalten, dass verzögerte Zahlungen oder gar komplette Zahlungsausfälle nicht die Existenz der ganzen Firma gefährden. Hier sehen wir leider großen Nachholbedarf. Unsere letzte Umfrage hat gezeigt, dass viele Unternehmen ihren Schuldnern längere Zahlungsfristen einräumen und sie zu spät und auch zu oft mahnen, bevor sie einen Fall ins Forderungsmanagement übergeben.

Auch auf Firmenseite hat die lange Phase der Hochkonjunktur zu einer gewissen Sorglosigkeit beim Managen von Risiken geführt, die sich bei einem Nachlassen der Konjunktur rächen könnte. Es gibt aber auch positive Ausnahmen. Online-Händler legen großen Wert auf die Qualität der Risikomanagementsysteme. Hier sind viele unserer Mitgliedsunternehmen beratend tätig, um Ausfallquoten zu reduzieren.

bm Ist die Inkassobranche eine Art „Kriegsgewinnler“, der von schlechter Konjunktur profitiert?



Kirsten Pedd, Präsidentin, BDIU Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e. V., Berlin

Ganz sicher nicht. Inkassounternehmen sind Teil eines funktionierenden Wirtschaftslebens. Die meisten Forderungen entstehen dadurch, dass der Schuldner trotz Mahnungen Rechnungen nicht beachtet und vielleicht sogar vergisst oder aber unter einem vorübergehenden Liquiditätsengpass leidet. Er ist aber trotzdem dazu in der Lage, die Forderung in einer überschaubaren Zeit zu bedienen. Das ist so, völlig unabhängig von der Konjunktur.

Krisenzeiten dagegen sind schlecht für Inkassounternehmen. Wenn Schuldner kein Geld haben, dann können sie auch die Forderung eines Inkassodienstleisters nicht mehr bezahlen. Auf der anderen Seite steigt der Arbeitsaufwand, den das Inkassounternehmen betreiben muss, um die Forderung einzubringen.

bm Wenn mangels Zahlungsfähigkeit der Schuldner der Aufwand steigt – sinken dann die Margen? Oder lässt sich der gestiegene Aufwand über die Konditionen an die Kunden weitergeben?

Die typische Forderung, die an ein Inkassounternehmen übergeben wird, wurde zuvor zwei- bis dreimal gemahnt. Erst danach wird das Inkassounternehmen tätig. Die Inkassokosten gelten als Verzugsschaden, den der Gläubiger vom Schuldner zu erstatten verlangen kann. Im Grunde trägt sie also der

»Es gibt eine negative Grundhaltung gegenüber unserer Branche.«

Schuldner. Wenn das Inkassounternehmen die Forderung nicht realisieren kann, muss allerdings der Gläubiger die entsprechenden Kosten tragen.

Die Kosten ergeben sich streng genommen übrigens nicht aus dem Aufwand, sondern aus dem Auftrag, den das Inkassounternehmen erhalten hat. Bei höherem Aufwand steigen die Inkassokosten, die der Schuldner zu erstatten hat, daher nicht, egal ob nur zwei oder sogar 20 Mahnungen erforderlich sind.

bm Hat die Inkassobranche ein Imageproblem, für das einige schwarze Schafe verantwortlich sind?

Grundsätzlich ist der Ruf unserer Branche gut. Unsere Mitglieder haben über eine halbe Million Auftraggeber, das sind Unternehmen aus dem Bankensektor, Versicherer, Telekommunikationsdienstleister, Handwerker, Baufirmen,

»Der Inkasso-Check der Verbraucherzentralen orientiert sich nicht an der geltenden Rechtslage.«

Groß-, Außen- und Einzelhändler bis hin zur öffentlichen Hand. Fast alle der jährlich über 20 Millionen Forderungen der BDIU-Mitglieder werden völlig konfliktfrei bearbeitet. Die Beschwerdezahlen sind so gering, dass sie noch nicht einmal im Promillebereich liegen.

Trotzdem gibt es so etwas wie eine negative Grundhaltung gegenüber unserer Branche, die uns durchaus bewusst ist. Natürlich sind die Themen Inkasso und Schulden nicht unbedingt positiv besetzt. „Schuld“ zum Beispiel ist ein sehr negativ behafteter Begriff. Es gibt wenige Länder, die weniger gern über Schulden sprechen als Deutschland. Hinzu kommt, dass es tatsächlich schwarze Schafe gibt. Ein großer Teil der negativen Berichterstattung der Medien sowie der Verbraucherzentralen über Inkasso bezieht sich nicht auf die registrierten Inkassounternehmen, sondern auf die unseriösen. Das sind zum Beispiel Unternehmen, die sich Brief-

Website eine ganze Reihe von Fragen beantworten. Ganz am Anfang setzt das Tool durchaus richtige Punkte an, die wir auch zum Überprüfen einer Mahnung empfehlen. Verbraucher können so schnell erkennen, ob die Forde-

rung zu Recht besteht. Denn eines ist ja klar: Berechtigte Forderungen müssen bezahlt werden. Daran lässt auch der Inkasso-Check keinerlei Zweifel.

Das Problematische ist allerdings: Er orientiert sich nicht an der geltenden Rechtslage. Das Tool empfiehlt Verbrauchern einen Widerspruch selbst in Fällen, wo dieser nicht sinnvoll ist, insbesondere bei Fällen, in denen das Tool die angesetzten Kosten für zu hoch hält, obwohl sie sich noch im gesetzlichen Rahmen bewegen. Das ist eine gefährliche und in letzter Konsequenz teure Irreführung der Verbraucher. Denn selbstverständlich steht es jedem Gläubiger völlig frei, eine Forderung, der ein Verbraucher nach Nutzen dieses Online-Tools widersprochen hat, dennoch im Rechtsweg einzufordern beziehungsweise einzuklagen – die Kosten dafür muss letzten Endes der Schuldner als ihr Verursacher tragen.

Aus Sicht der Gläubiger ist eine solche fatale Falschberatung nicht zu akzeptieren. Sie führt dazu, dass sich der Einzug völlig berechtigter Forderungen unnötigerweise weiter verzögert. Es ist uns völlig unverständlich, dass ein solches schlecht umgesetztes Tool auch noch von Mitteln des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert wird.

bm Trägt das Tool dann eher dazu bei, das Image der Branche weiter zu beschädigen?

So weit würde ich nicht gehen. Grundsätzlich sind solche Tools zur Verbraucherberatung im Netz ja eine gute Idee. Gefährlich wird es nur dann, wenn sie falsche Informationen generieren. Wir hätten uns gefreut, wenn die Verbraucherzentrale Brandenburg als Verantwortliche von Inkasso-Check uns als Branchenverband nach unserem Rat

dazu gefragt hätte. Ich bin mir sicher, dann wäre ein viel besseres Tool zustande gekommen. Aber was nicht ist, kann ja noch werden. Wir sind immer zu Gesprächen bereit.

bm Woher kommt die Diskussion um die Kosten, die Inkassounternehmen geltend machen, wenn diese gesetzlich festgelegt sind? Gibt es Bestrebungen, diese Gebührensätze zu ändern?

Inkassounternehmen machen im Bereich des außergerichtlichen Forderungseinzugs und in großen Teilen des gerichtlichen Einzugs exakt das gleiche wie ein Rechtsanwalt. Deshalb gebührt ihnen nach Artikel 3 Grundgesetz eine Gleichbehandlung. Und darum berechnen die Inkassounternehmen ihre Kosten auch nach denselben Gebührensätzen wie Rechtsanwälte. Das ist meiner Meinung nach schlichtweg fair, und es ist für jeden Verbraucher transparent.

Die Kritik an den Inkassokosten rührt daher, dass von außen betrachtet für einige Akteure nicht gänzlich nachvollziehbar ist, warum in einigen Bereichen, gerade bei kleineren Forderungen, Inkassokosten geltend gemacht werden, die in einem optischen Missverhältnis zur

Die von den Verbraucherzentralen geforderte Deckelung der Inkassokosten auf 15 Euro ist insofern ein Wunsch, der nicht realistisch ist. Inkasso wäre unter solchen Bedingungen nicht mehr wirtschaftlich durchführbar. Das wäre auch für die säumigen Verbraucher schlecht, denn Gläubiger wären ohne den Zwischenschritt des Inkassos dazu gezwungen, ihre Forderungen sofort über gerichtliche Maßnahmen durchzusetzen. Für die Schuldner würde das viel teurer werden, denn sie müssten als Verursacher die Kosten für solche Maßnahmen tragen. Zum Glück wissen diejenigen, die die Branche regulieren sollen, durchaus, was Inkassounternehmen tatsächlich tun.

bm Gibt es eine Durchschnittszahl, wie viele Aktivitäten ein Inkassounternehmen vornehmen muss, um eine Forderung zu realisieren?

Wir haben tatsächlich versucht, dazu Zahlen zu erheben. Für die Ermittlung eines Durchschnittswerts haben wir keine auswertbaren Daten bekommen. Dazu ist die Branche, sind die Auftraggeberstrukturen viel zu heterogen und ist es viel zu unterschiedlich, wie die einzelnen Unternehmen arbeiten. Es sind aber fast immer mehrere Maßnahmen

wie wir mit Legal Techs umgehen. Es darf aber nicht der Eindruck erweckt werden, dass Digitalisierung nicht mehr vergütet werden darf.

bm Im Koalitionsvertrag steht als Ziel, die Inkassoaufsicht zu stärken. Wie ist das bisher geregelt?

Die ersten, die diese Forderung mit Vehemenz vorgetragen haben, waren tatsächlich die Inkassounternehmen selbst über ihren Branchenverband BDIU. Wir kritisieren seit langer Zeit die Zerstückelung und Ineffizienz der Inkassoaufsicht in Deutschland, die auf Länderebene organisiert wird. Das hat sich in den letzten Jahren ein Stück weit gebessert, weil einige Bundesländer die entsprechenden Zuständigkeiten zentralisiert haben. Wir sprechen aber immer noch von 36 Inkassoaufsichten, dabei handelt es sich jeweils um Zivilgerichte, die auch für die Registrierung der Rechtsdienstleister zuständig sind. Im Ländervergleich sind das teilweise absurde Zahlen. Niedersachsen hat mit 14 die meisten Aufsichten, obwohl da nicht viele Inkassounternehmen sitzen. Demgegenüber hat Nordrhein-Westfalen, wo viele BDIU-Mitglieder ihren Sitz haben, nur drei Aufsichtsbehörden.

Für die Aufsichten selbst ist es durch diese Zerstückelung schwierig, effizient gegen schwarze Schafe unter den registrierten, aber auch gegen nicht registrierte Inkassounternehmen vorzugehen. Auch für uns ist es schwierig, immer den richtigen Ansprechpartner auszumachen. Der Handlungsrahmen wird deshalb selten ausgeschöpft.

Für Inkassounternehmen ergeben sich so auch Wettbewerbsverzerrungen je nach Region ihres Unternehmenssitzes, denn nicht alle Behörden führen die Aufsicht mit derselben Konsequenz durch.

Grundsätzlich befürworten wir eine Zentralisierung der Aufsicht. Zusätzliche Überlegung ist in jedem Fall eine Schlichtungsstelle.

bm Gibt es bisher keine Schlichtungsstelle?

Wir haben beim BDIU eine Beschwerdestelle, an die sich sowohl Verbraucher als auch Inkasso-Auftraggeber wenden

»Der Handlungsrahmen der Aufsichten wird selten ausgeschöpft.«

Hauptforderung stehen. Da ist das Problem, dass man häufig nicht versteht, was das Inkassounternehmen eigentlich tut. Häufig wird davon ausgegangen, dass das Unternehmen digitale Daten bekommt, auf einen Knopf drückt, ein Mahnschreiben verschickt und fertig. Doch das ist nicht die Realität.

Die Inkassogebühr ist ja nicht auf ein Schreiben bezogen, sondern bezieht sich auf den gesamten Inkassovorgang. Es kann also sein, dass dieser auch Telefoninkasso abdeckt oder einen zwei oder drei Jahre dauernden Versuch, das Schuldner per Schreiben zur Zahlung zu bewegen. Wenn der Gläubiger zuvor schon zwei- oder dreimal vergeblich gemahnt hat, ist es eben nicht der Regelfall, dass die Forderung gleich nach dem ersten Brief des Inkassounternehmens beglichen wird.

notwendig, bis ein säumiger Zahler tatsächlich seine Forderung begleicht.

bm Wie kann Digitalisierung der Branche helfen?

Wir beobachten durchaus Automatisierungstendenzen. Im Forderungsmanagement macht die Digitalisierung Prozesse schneller, zum Beispiel bei der Datenübermittlung, wo früher ganze Aktenschränke übergeben wurden. Die Wege verlagern sich, der Aufwand bleibt trotzdem gewaltig. Wo früher Akten ausgewertet wurden, gilt es heute, die digitale Infrastruktur vorzuhalten und die immer komplexeren Datenschutzerfordernungen einzuhalten. Und die Datenmengen werden immer größer. Deshalb muss auch eine Grundsatzdiskussion darüber geführt werden,

können. Wir prüfen, ob das Inkassounternehmen sich an Recht und Gesetz und die verbandsinternen Regelungen gehalten hat. Im letzten Jahr haben wir 733 Verbraucherbeschwerden bearbeitet, davon ein Drittel Einwände gegen die Hauptforderung. 21 Prozent der Beschwerden richten sich tatsächlich gegen das Verfahren und die Prozesse des Inkassounternehmens, 16 Prozent gegen die Gebühren und Auslagen.

bm Wie könnte eine zentralisierte Aufsicht nach Ihren Vorstellungen aussehen?

Die Optimallösung wäre eine Zentralisierung der Aufsicht, beispielsweise angesiedelt beim Bundesamt für Justiz.

Die zweitbeste Lösung wäre es, wenn zumindest jedes Bundesland in einem ersten Schritt die Aufsicht auf ein Zivilgericht zentralisieren würde. Auch wäre die Einrichtung einer Schlichtungsstelle auf Bundesebene denkbar. Sie könnte paritätisch besetzt sein mit Vertretern der Inkasso-, der Gläubiger- und der Verbraucherseite und vielleicht noch der Justiz. Diese Schlichtungsstelle könnte sich dann vermittelnd mit Verbraucherbeschwerden befassen. Einstweilen wollen wir unsere verbandsinterne Beschwerdestelle ausbauen.

bm Der BDIU hat auch einen Verhaltenskodex angekündigt. Was steckt dahinter?

Das Projekt läuft bereits seit 2017 und ist eine logische Folge der verbandlichen Aufsicht über die Mitgliedsunternehmen, die nun auch institutionalisiert und kodifiziert werden soll. So soll es auch für Verbraucher transparenter werden, wozu sich die Inkassounternehmen verpflichten.

Es geht dabei um zwei Dimensionen: die Gesetzeslage und das, wozu die Unternehmen sich darüber hinaus verpflichten. Das Problem bei der Gesetzeslage ist es, dass das Recht, das die Inkassobranche betrifft, über verschiedene Gesetzbücher verstreut ist: das Gesetz über unlauteren Wettbewerb, das Rechtsdienstleistungsgesetz, die Rechtsanwaltsvergütung, Bürgerliches Gesetzbuch. Ein Verbraucher, der mit einem Inkassoschreiben konfrontiert wird, hat

kaum eine Möglichkeit, das alles zu prüfen. Eine Säule des Code of Conduct beinhaltet deshalb die vereinfachte Darstellung der Rechtslage in einem Dokument, und das in einer gut verständlichen Form. Wir adressieren alle Teile des Inkasso-Workflows, die für den Verbraucher relevant sind. Das fängt an

»Die Optimallösung wäre eine Zentralisierung der Aufsicht.«



bei der Auftragsübergabe, geht über die Rechtsprüfung, die Rechte und Pflichten gegenüber dem Gläubiger, die Adressermittlung bis zum Gebührenrecht. Ziel ist es, dass der Schuldner die einzelnen Kostenpunkte auf Plausibilität prüfen kann. Wir wollen die gesamte Inkassotätigkeit transparent darstellen und über die Gesetzeslage hinaus konkretisierende Regelungen einbauen – beispielsweise für Telefonzeiten.

Im April dieses Jahres stimmen wir darüber ab, mit welcher Fassung wir in die weiteren Verhandlungen gehen. Dann wollen wir den Stakeholder-Dialog mit Verbraucher- und Gläubigerseite, mit Politik und Aufsicht führen und den Kodex gegebenenfalls anpassen.

bm Brauchen wir ein Inkassogesetz?

Das ist in der deutschen Rechtssystematik gar nicht möglich. Ein Branchenverband hat aber die Verantwortung, für Transparenz zu sorgen. Das kann die Politik und können die Verbraucherschützer von uns verlangen und das können wir auch leisten. Genau das versuchen wir mit dem Code of Conduct.

bm Seit 2018 ist der BDIU Mitglied im Verband Selbstregulierung Informationswirtschaft. Ist der Verhaltenskodex ein Resultat dieser Mitgliedschaft?

Im Grunde ist es genau anders herum. Zum Jahreswechsel 2016/2017 haben wir uns entschieden, unsere Berufsregeln innerhalb eines Code of Conduct zu manifestieren und mehr Transparenz in unsere Arbeit zu bringen. Um dem Ganzen mehr Tragfähigkeit und Legitimität zu verleihen, muss man unserer Ansicht nach noch einen weiteren

Ansatz wählen: Co-Regulierung statt Selbstregulierung, indem man andere Akteure mit ins Boot nimmt, die Verbraucherseite, die Gerichte, die Gläubiger. So haben wir den SRIW kennengelernt, der sich genau damit befasst: Zum einen ist er ein Think Tank, der in Richtung Konzepte für Co-Regulierung

denkt. Zum anderen hilft er Verbänden, Selbstregulierungswerke zu erarbeiten und gestaltet das Monitoring.

bm Die EU will die Verkürzung der Privatinsolvenzen vorantreiben. Wie steht der BDIU zu dieser Initiative?

Das Mittel der Privatinsolvenz ist ein sehr wichtiges. Überschuldete brauchen eine faire Chance für einen wirtschaftlichen Neuanfang. Andererseits sind die Forderungen der Gläubiger auch berechtigt. Unsere Sorge geht dahin, dass ein Abbau der Hürden für das verkürzte Verfahren dazu führt, dass viele Gläubiger ihr Geld gar nicht mehr bekommen. Wenn eine Fluggesellschaft insolvent wird und die Flugreisenden das Geld für ihre Tickets nicht zurückerhalten, ist der Aufschrei groß. Auf der anderen Seite ist das Verständnis für einen Bauunternehmer, der 25 000 Euro Materialkosten vom Bauherrn nicht bekommt, weil dieser Privatinsolvenz angemeldet hat, nicht vorhanden. Hier sagen wir ganz klar: Es muss für Gläubiger eine Chance geben, ihr Geld zu erhalten.

Einen Teil unserer Mitglieder würde das Vorhaben auch in ihren Geschäftsmöglichkeiten einschränken. Bei denjenigen Unternehmen, die in Langzeitverfahren tätig sind, würde es Spielräume einschränken.

Das Bestreben der EU, das Insolvenzrecht europaweit zu vereinheitlichen, ist an sich begrüßenswert. Nur so lässt sich Insolvenztourismus verhindern. Man muss es jedoch mit Augenmaß tun. Sonst könnte es am Ende sogar zu einem Insolvenztourismus nach Deutschland kommen, haben wir doch im EU-Vergleich mit das schuldnerfreundliche Vollstreckungsrecht. ■