



Forderungsinkasso  
gegenüber Verbrauchern:

# Der Gesetzgeber

ist weiterhin dringend gefragt!



## Forderungsinkasso gegenüber Verbrauchern: Der Gesetzgeber ist weiterhin dringend gefragt!

Nach langem Vorlauf konnte die Evaluation des Gesetzes gegen unlautere Geschäftspraktiken (GguG) nun abgeschlossen werden. Auch der Evaluationsbericht zu den Inkassoregelungen dieses Gesetzes wurde jetzt durch das BMJV veröffentlicht. Der Bericht, vorgelegt vom iff – Institut für Finanzdienstleistungen in Hamburg -, hat vor allem die Grenzen der Effektivität der durch das GguG geschaffenen gesetzlichen Regelungen, aber auch große Lücken im bislang bestehenden Regelungswerk aufgezeigt. Der Evaluationsbericht legt verschiedene Problemfelder offen, die bisher vom Gesetzgeber nicht geregelt wurden. Der Markt der Inkassodienstleistungen gegenüber Verbrauchern hat sich für manche Konzerne aus Sicht des Verbraucherschutzes zu einem lukrativen Wirtschaftszweig entwickelt. Durch Ausnutzung bestehender Regelungslücken und/oder Regelungunklarheiten wird aus unserer Sicht versucht, dieses Geschäftsmodell kostenmäßig zu optimieren. Der Evaluationsbericht verdeutlicht, dass die bestehende Inkasso-Gesetzgebung bei weitem noch nicht ausreicht, um das System des Forderungsinkassos gegenüber Verbrauchern fair zu regeln. Dies entspricht auch den Erfahrungen aus der Praxis von Verbraucherzentralen und Schuldnerberatungen.

**Hier ist der Gesetzgeber weiterhin dringend gefragt, widerstreitende Interessen zu einem angemessenen Ausgleich zu bringen. Er kann sich dabei nicht darauf zurückziehen, dass der Markt den Preis und die Rahmenbedingungen schon regeln wird.**

Denn beim Inkasso besteht die Besonderheit, dass Leistung und Preis nicht zwischen zwei Akteuren unter Marktbedingungen ausgehandelt werden. Schon durch diese Konstellation gibt es Probleme. Beide Akteure sind am Markt nicht gleich stark und Verbraucher können nicht

auf Augenhöhe mit der wirtschaftsmächtigen Inkassobranche verhandeln. In anderen Bereichen, in denen Unternehmer und Verbraucher miteinander agieren, ist dies bekannt und anerkannt und hat bereits zu einer Vielzahl verbraucherschützender Gesetze geführt, um das Kräfteverhältnis etwas auszugleichen. Das GguG ist eines davon.

Im Forderungsinkasso haben wir es darüber hinaus aber mit einer besonderen Situation zu tun: Inkasso ist eine Dienstleistung, die regelmäßig der Abwicklung eines irgendwie in Schieflage geratenen Vertragsverhältnisses dient. Früher war es bis zu einem gewissen Grade selbstverständlich, dass Unternehmen, deren Kunden nicht (vollständig) oder pünktlich gezahlt hatten, diese zunächst selbst erinnert und nötigenfalls gemahnt haben. Nach der Rechtsprechung sind dabei etwa 2,50 EUR pro Mahnvorgang erstattungsfähig. Durch Ausgliederung des Mahnwesens wollen viele Unternehmen nun Kosten sparen. Teilweise erfolgt dies dadurch, dass Aufträge an ein externes Inkassounternehmen vergeben werden, teilweise aber auch durch Gründung entsprechender, dem Konzern zugehöriger Inkassounternehmen. Hier werden Verbrauchern nun ganz andere, höhere Kosten als Verzugsschaden in Rechnung gestellt, die dazu geführt haben, dass Inkasso ein äußerst lukratives Geschäft geworden ist. Es gibt beim Inkasso also immer mindestens drei Akteure, nämlich Verbraucher, Unternehmer und Inkassobüro/Inkassosanwalt. Zwei davon, nämlich Unternehmer und Inkassounternehmen, vereinbaren die Durchführung des Forderungsinkassos zu einem bestimmten Preis. Und der Dritte, nämlich der Verbraucher, soll diesen Preis dann als Schadensersatz zahlen. Er hat weder Einfluss auf den vereinbarten Preis, noch darauf, welches Inkassounternehmen beauftragt wird. Er bekommt die geschlossene Vereinbarung nicht einmal zu Gesicht, kann also letztlich



gar nicht überprüfen, ob die ihm in Rechnung gestellte Schadensposition „Inkassokosten“ per Vereinbarung zwischen Unternehmer und Inkassobüro entstanden ist und vom Unternehmen an das Inkassobüro tatsächlich auch bezahlt worden ist. Ganz anders ist da übrigens die Praxis in einer anderen Dreierkonstellation: Bei Verkehrsunfällen etwa verweist die gegnerische Haftpflichtversicherung das Unfallopfer regelmäßig darauf, dass es nachweisen müsse, die günstigste Werkstatt beauftragt zu haben bzw. das Unfallfahrzeug nachweislich zum besten Preis verkauft zu haben und zieht ihm andernfalls Beträge von seiner Forderung ab. Die Kosten der Rechtsverfolgung des geschädigten Unfallopfers werden dabei sehr genau unter die Lupe genommen, regelmäßig der Höhe nach bestritten (Schadensminderungspflicht) und der Geschädigte muss auch nachweisen, dass diese Kosten tatsächlich angefallen und bezahlt worden sind. In beiden Fällen handelt es sich um Schadensersatz, in beiden Fällen sind mehr als 2 Akteure einbezogen. Die Ergebnisse könnten aber unterschiedlicher nicht sein. Im Fall des zu ersetzenden Verkehrsschadens führt die Marktmacht der Versicherer dazu, dass Kosten nicht ausufern. Diese Marktmacht besitzen Verbraucher gegenüber Unternehmern und Inkasso nicht!

Verbraucher müssen davor geschützt werden, überhöhte Inkassokosten als Schadensersatz zahlen zu müssen, die von anderen praktisch fast beliebig festgesetzt werden, aber nicht einmal hinreichend begründet oder gar nachgewiesen werden. Diese Problematik zu entschärfen hat das GugG in Teilen zwar versucht. Es hat beispielsweise Informationspflichten eingeführt, zu denen auch gehört, dass die Berechnungsgrundlagen von Inkassokosten im Mahnschreiben offen gelegt werden müssen. Leider sind die Belegpflichten – gerade im Bereich der Kosten – nicht eindeutig genug geregelt. Inkassobüros erfüllen diese Informationspflicht deshalb nach ihren eigenen Vorstellungen. Sie ignorieren, dass Grundlage für den Verzugsschaden „Inkassokosten“, neben den allgemeinen Vorschriften zum Verzugsschaden im BGB, die mit ihrem

Auftraggeber geschlossene Vereinbarung ist.

Stattdessen zitieren sie zur Begründung ihrer – regelmäßig hohen – Kostenforderungen eine weitere, durch das GguG eingeführte Regelung: § 4 Abs. 4 RDGEG führt aus, dass ein Inkassobüro dem Schuldner nicht höhere Kosten als Verzugsschaden in Rechnung stellen darf als ein Rechtsanwalt dies für eine Inkassotätigkeit tun dürfte. Diese Regelung, ursprünglich als Ermächtigungsgrundlage für die Einführung einer Rechtsverordnung mit Inkasso-Höchstsätzen ins Gesetz eingefügt, jetzt aber nach Herausnahme der Ermächtigung isoliert übrig geblieben, wird jetzt in der Regel falsch verstanden und angewandt: nämlich als Anspruchsgrundlage für Inkassobüros, Rechtsanwaltsgebühren nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz verlangen zu dürfen. Dies ist aber keineswegs der Fall: § 4 Abs. 4 RDGEG erlaubt Inkassobüros keineswegs, ihre Gebühren nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz berechnen zu dürfen (vgl. hierzu z. B. das Urteil des LG Düsseldorf vom 26.04.2017 – 12 O 227/16). Die Vorschrift formuliert lediglich einen Grundsatz aus, der sich schon aus den allgemeinen Regelungen zu den Grundsätzen des Verzugsschaden ergibt, nämlich der Schadensminderungspflicht des Gläubigers: verursacht der Gläubiger höhere Kosten als notwendig und angemessen, muss der Schuldner diese nicht zahlen. Ist das vom Gläubiger beauftragte Inkassobüro teurer als ein Rechtsanwalt bei Inkassotätigkeit gewesen wäre, können die Mehrkosten dem Schuldner nicht in Rechnung gestellt werden.

Aus der Regelung des § 4 Abs. 4 RDGEG durch das GugG schließen Inkassobüros aber gerne, dass sie grundsätzlich dieselben Gebühren nehmen dürfen wie ein Rechtsanwalt für ein vollständiges Rechtsanwaltsmandat. Die Abrechnung von Inkassounternehmen produziert also einen doppelten Fehler. Zum einen benutzen sie das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz entgegen den rechtlichen Vorschriften als Anspruchsgrundlage für die Entstehung von nicht-anwaltlichen Inkassokosten (es fragt sich dabei, wie hier die entsprechenden Vereinbarungen mit den beauftragenden Gläubigern aussehen!). Zum anderen



wird dann betragsmäßig auch meist noch das abgerechnet, was ein Rechtsanwalt für die Durchführung eines rechtsanwaltlichen, außergerichtlichen Vollmandats veranschlagen kann (etwa für die vollständige Abwicklung eines Verkehrsunfalls). Im GugG wurde leider versäumt, konkret zu regeln, was Inkassobüros sowie Rechtsanwälte – bzw. deren Auftraggeber! - für reines Forderungsinkasso dem Schuldner in Rechnung stellen dürfen. Es liegt auf der Hand, dass die Gebühren, die ein Rechtsanwalt für die rechtliche Durchprüfung und Beurteilung eines Falles sowie seine außergerichtliche Durchsetzung bis zur Erledigung bzw. Klagereife berechnen kann, nicht zu dem im Vergleich hierzu deutlich eingeschränkteren Auftrag eines kaufmännischen Forderungseinzuges im Masseninkasso passen. Wenn Inkassobüros ihre jeweiligen Vereinbarungen mit ihren Auftraggebern nicht offenlegen wollen, sondern Pauschalen wünschen, dann müssen diese angemessen sein. Ansonsten sind Pauschalen, schon dem Grundsatz nach, im Bereich des Schadensersatzes – zu dem auch der Verzugsschaden gehört – nicht erstattungsfähig.

Neben den nicht-anwaltlichen Inkassounternehmen gibt es auch eine erkleckliche Zahl von Rechtsanwälten, die – vielfach ausschließlich – in Bereich des Inkasso-Marktes tätig sind. Rechtsanwälten steht laut RVG ein Gebührenrahmen für die Berechnung ihrer Kosten zur Verfügung von einer 0,5 bis zu einer 2,5 Gebühr laut Anhang zum RVG. Für eine durchschnittliche Tätigkeit wird dabei eine 1,3 Gebühr, berechnet vom Forderungswert, angesetzt. Was kann also nun ein Rechtsanwalt für seine Inkassotätigkeit ansetzen? Führt man den Gedanken, dass kaufmännisches Forderungsinkasso ein Minus im Vergleich zu einem rechtsanwaltlichen Vollmandat ist, konsequent zu Ende, muss eine Gebühr hierfür der Höhe nach im unteren Drittel des Gebührenrahmens angesetzt werden. Für ein erstes, einfaches und im Masseninkasso maschinell erzeugtes Mahnschreiben können dem Schuldner dann nicht mehr als Kosten in Höhe der Mindestgebühr von 0,5 in Rechnung gestellt werden. Zieht sich die Angelegenheit

längere Zeit hin, könnte diese Gebühr nochmals maßvoll erhöht werden, im Rahmen einer 0,8 bis 1,0 Gebühr eines Rechtsanwalts. Auch ein Rechtsanwalt ist also gehalten, in Fällen, in denen er kein Vollmandat sondern lediglich den Auftrag zum Forderungsinkasso erhält, eine niedrigere als die Durchschnittsgebühr anzusetzen. Gleichzeitig sollten bei diesem Thema auch Unternehmen, die Inkasso beauftragen, nicht aus der Verantwortung genommen werden. Auch ein Gläubiger – als Auftraggeber von Inkasso – ist rechtlich verpflichtet, nur dasjenige als Schadensersatz für Inkasso von Verbrauchern zu fordern, was für die Forderungsbeitreibung notwendig ist. Das sind regelmäßig allenfalls die angemessenen und tatsächlich entstandenen Kosten für die Beauftragung eines Inkassodienstleiters. Auch dies sollte klarer geregelt werden, um die Praxis der „Doppelbeauftragung“ einzudämmen und dem Einwand von Rechtsanwälten entgegen zu treten, man sei ja „vollumfänglich“ beauftragt worden, obwohl lediglich eine Inkassodienstleistung zum Forderungseinzug notwendig war. Auch an dieser Stelle lässt das GguG ein gesetzgeberisches Handeln bislang leider vermissen. Wenn schon Grundsätze, die sich aus dem Verzugsschadensrecht des BGB ergeben, ausformuliert werden sollen, hätten sich andere Felder weitaus mehr angeboten. Man hätte z. B. klarstellen können, dass es aus dem Gesichtspunkt der Schadensminderungspflicht unzulässig ist, für einen einheitlichen Forderungseinzug ohne ersichtlichen Grund zunächst ein Inkassounternehmen und dann zusätzlich einen Rechtsanwalt einzuschalten, die beide dem Schuldner ihre vollen Gebühren in Rechnung stellen. Häufig sind dies Gebührensätze von jeweils einer 1,3 Gebühr nach dem RVG.

Inkassounternehmen dürfen schon seit Jahren Forderungen im gerichtlichen Mahnverfahren titulieren lassen. Die zusätzliche Einschaltung eines Rechtsanwaltes ist daher in den meisten Fällen des Forderungsinkassos gar nicht notwendig. Wenn sich hingegen abzeichnet, dass ein Streitiges Gerichtsverfahren durchgeführt werden muss, dann ist aus Kosten- und Effektivitätsgründen ohnehin sofort ein Rechtsanwalt mit der gerichtlichen Gel-



tendmachung zu beauftragen. Ein rein kaufmännischer Forderungseinzug würde dann ohnehin nicht zum Erfolg führen und verursacht nur unnötige Kosten.

Mit einem entsprechenden Regelungswerk, welches die oben genannten Punkte zum Verbraucherschutz umgesetzt, wäre zum einen eine Gleichbehandlung von Inkasobüros und Inkasso-Rechtsanwälten verbunden. Für den Verbraucher würde zum anderen eine Begrenzung der Inkassokosten auf ein vernünftiges Maß erreicht und eine klare, übersichtliche Regelung geschaffen. Damit könnte dann die ursprüngliche Intention des GguG, eine Begrenzung der Kosten auf das Angemessene und mehr Transparenz hinsichtlich der geforderten Beträge, insbesondere auch der Kosten, insgesamt erreicht werden.

Neben Informationspflichten, die gut gemeint waren, aber in der Praxis nichts bringen - wie vor allem die Offenlegung der Berechnungsgrundlagen von geltend gemachten Inkassokosten -, und einer durch § 4 Abs. 4 RDGEG nicht einmal ansatzweise erfolgten Kostenregelung für das Forderungsinkasso wurde durch das GguG eine Reihe von Regelungen zur Stärkung der Aufsicht über Inkassounternehmen eingeführt, die durchaus zu begrüßen sind. Insbesondere die Erweiterung der aufsichtsrechtlichen Mittel und die Einführung eines flexiblen Bußgeldrahmens sind hilfreiche Mittel, um Missbrauch wirksam zu unterbinden.

Diese Regelungen sind allerdings nur dann sinnvoll, wenn sie auch umgesetzt werden können. Insofern hätte der Gesetzgeber gut daran getan, nicht nur die Aufsichtsmittel zu erweitern, sondern auch die Aufsichtsbehörden, die diese Mittel anwenden sollen, in den Blick zu nehmen. Hier besteht, soweit ersichtlich, Einvernehmen zwischen Inkasobranche, Verbraucherzentralen und Schuldnerberatung darüber, dass eine zentralisierte Aufsicht wünschenswert wäre, am besten mit nur einer, bundesweit zuständigen Aufsichtsbehörde oder aber, wenn dies nicht möglich ist, zumindest mit der Begrenzung der Aufsicht auf jeweils nur 1 Behörde pro Bundesland. Auch für die Tätigkeit der Aufsicht ist es wichtig, dass der Gesetzgeber über weitere Regelungen zum Inkassorecht einen Maßstab schafft, der eine möglichst vereinheitlichte Entscheidungsfindung möglich macht.

**Der Gesetzgeber ist daher aufgerufen, endlich unmissverständliche Kostenbegrenzungen für die Ersatzpflicht des Verbrauchers in Bezug auf Inkassokosten zu schaffen und eine effektive Aufsicht zu installieren.**

Birgit Vorberg, Verbraucherzentrale NRW