

Gewerbliches Inkasso in Frankreich, Österreich und Deutschland

Was ist gegenüber Verbraucher*innen
erlaubt, und was nicht?

(EVZ-Inkassostudie 2019)

Über die Geltendmachung von Forderungen aus dem EU-Ausland durch ausländisches Inkasso gegenüber deutschen Verbraucher*innen sowie Informationen zum rechtlichen Handlungsrahmen von Inkassounternehmen in Österreich und Frankreich.



Eben einen Brief aufgemacht
auf dem stand:
"Letzte Mahnung."
Gott sei Dank.
Endlich lassen die mich
in Ruhe.

Einleitung

Zunehmend machen gewerbliche Inkassounternehmen grenzüberschreitend Forderungen auch in anderen Mitgliedsstaaten der EU geltend.

Zwar decken sich die in diesem Zusammenhang entstehenden Probleme mit den hierzulande hinlänglich bekannten von deutschen Inkassounternehmen: überzogen hohe Nebenkosten blähen eine vergleichsweise geringe Hauptforderung unverhältnismäßig auf, und oft ruft die Weigerung zur Zahlung aggressive Gegenreaktionen mit noch höheren Forderungen hervor, ohne dass selbst auf substantiierte Einwände inhaltliche eingegangen wird. Doch darüber hinaus führt der Umstand, dass die Geldeintreibung aus dem Ausland erfolgt bei den Verbrauchern zu noch stärkerer Verunsicherung und damit subjektiv zu größerem Zahlungsdruck. Ganz abgesehen davon stellen sich grundsätzliche Fragen nach der Zulässigkeit dieser Inkassotätigkeit nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz in Deutschland, und ob auch öffentlich-rechtliche Forderungen an private Inkassofirmen übergeben werden dürfen.

Nach der Dienstleistungsrichtlinie der EU ist der diskriminierungsfreie Zugang ausländischer Inkassounternehmen in der ganzen EU grundsätzlich gewährleistet. Von der Richtlinie ausgenommen ist allerdings der gerichtliche Forderungszugang. Da zu erwarten ist, dass mit der weiteren Entwicklung des Binnenmarktes auch das Angebot grenzübergreifender Inkassodienstleistungen zunehmen wird, ist es geboten, sich diesem Thema intensiver zuzuwenden. Vorerst soll es jedoch darum gehen, einen Blick auf den rechtlichen Handlungsrahmen zu werfen sowie Aspekte der Tätigkeit von Inkassounternehmen, die ihren Geschäftssitz bei unseren österreichischen oder französischen Nachbarn haben. Hiervon versprechen wir uns, das „Bedrohungspotential“ gegenüber Verbraucher*innen in Deutschland besser einschätzen und hierüber informieren zu können.

Vor diesem Hintergrund hat das EVZ Deutschland in enger Zusammenarbeit mit den Europäischen Verbraucherzentren Frankreich und Österreichs die unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen von Inkassounternehmen in den jeweiligen Ländern näher beleuchtet. Es geht u.a. um Fragen wie:

Was dürfen Inkassounternehmen in Deutschland, Österreich und Frankreich? Was gibt es für Unterschiede, was für Gemeinsamkeiten? Was gilt es insbesondere bei der grenzüberschreitenden Eintreibung von Geldforderungen zu beachten? Wie gut oder schlecht sind Verbraucher vor unseriösen Geldeintreibern geschützt?

1 Unter welchen Voraussetzungen dürfen Inkassounternehmen mit Geschäftssitz in Österreich oder Frankreich in Deutschland tätig werden, bzw. deutsche Inkassounternehmen in den jeweiligen Ländern gegenüber Verbraucher*innen auftreten?

Tätigkeit in Deutschland:

Ob ausländische Inkassounternehmen in Deutschland tätig werden dürfen richtet sich nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG)¹. Dabei ist zwischen einer nur vorübergehenden oder regulären Tätigkeit zu unterscheiden.

Vorübergehende Tätigkeit nach § 15 RDG:

Ordnungsgemäß im EU-Ausland zugelassene Inkassounternehmen dürfen auch in Deutschland wie ein inländisches Inkassounternehmen tätig werden, wenn diese Tätigkeit nur vorübergehend, bzw. gelegentlich ausübt werden soll und eine Anmeldung vorliegt (§ 15 I, II RDG). Die Anmeldung wird im Rechtsdienstleistungsregister veröffentlicht (online unter www.rechtsdienstleistungsregister.de).² Die Berufsbezeichnung muss in der Sprache des Niederlassungsstaates erfolgen und darf nicht die Bezeichnung „Inkasso“ enthalten, § 15 IV RDG. Ferner besteht die Pflicht zum Abschluss einer Berufshaftpflichtversicherung, § 15 V. Ein Inkassounternehmen aus Österreich und Frankreich dürfte damit in Deutschland vorübergehend tätig sein, wenn es die entsprechende Erlaubnis im eigenen Land besitzt. Mehr zu diesen Voraussetzungen in Frage 2.

Reguläre Tätigkeit nach § 10 RDG:

Entgeltliche Inkassodienstleistungen dürfen nur von registrierten Unternehmen erbracht werden. Die Registrierung ist im Rechtsdienstleistungsregister einsehbar, online unter www.rechtsdienstleistungsregister.de. Registrierungsvoraussetzungen sind insbesondere das Vorliegen besonderer Sachkunde im Bürgerlichen Recht, Zivilprozessrecht und Kostenrecht und eine Berufshaftpflichtversicherung mit einer Mindestversicherungssumme von 250.000 € für jeden Versicherungsfall (§ 12 RDG).

Situation in Frankreich

In Frankreich dürfen deutsche Inkassounternehmen unter denselben Bedingungen tätig werden wie in Frankreich niedergelassene Unternehmen. Näheres hierzu unter Frage 2.

⁽¹⁾ Ausnahme § 1 II RDG wenn die Dienstleistung ausschließlich aus dem Ausland heraus erbracht wird und ihr Gegenstand nicht deutsches Recht ist. Bei der außergerichtlichen Geltendmachung von Geldforderungen ggü. Verbraucher*innen in Deutschland ist dies in der Regel nicht der Fall. ⁽²⁾ Gibt es im Staat der Niederlassung keine Reglementierung über die Ausübung von Inkassodienstleistungen, muss eine mind. einjährige Tätigkeit in diesem Bereich vorliegen. Für Österreich und Frankreich nicht relevant, da es entsprechende Vorschriften gibt.

Situation in Österreich:

In Österreich dürfen deutsche Inkassounternehmen unter denselben Bedingungen tätig werden wie in Österreich niedergelassene Unternehmen. Näheres hierzu unter Frage 2.

2

Unter welchen rechtlichen Voraussetzungen dürfen Inkassounternehmen im eigenen Land Forderungen geltend machen? (Zulassung, Eintragung in Liste)

Deutschland:

Entgeltliche Inkassodienstleistungen dürfen nur von registrierten Unternehmen erbracht werden (§ 10 I Nr. 1 RDG). Die Registrierung ist im Rechtsdienstleistungsregister einsehbar, online unter www.rechtsdienstleistungsregister.de. Registrierungsvoraussetzungen sind insbesondere das Vorliegen besonderer Sachkunde im Bürgerlichen Recht, Zivilprozessrecht und Kostenrecht und eine Berufshaftpflichtversicherung mit einer Mindestversicherungssumme von 250.000 € für jeden Versicherungsfall (§ 12 RDG).

Österreich:

Nach § 118 I der österreichischen Gewerbeordnung bedarf es einer Gewerbeberechtigung für das Gewerbe der Inkassoinstitute³. Voraussetzung hierfür ist ein Befähigungsnachweis für das reglementierte Gewerbe der Inkassoinstitute. Für den Erwerb eines Befähigungsnachweises ist die Ablegung einer schriftlichen und mündlichen Prüfung notwendig, in der insbesondere Rechtskenntnisse geprüft werden.

Frankreich:

Inkassounternehmen in Frankreich benötigen eine Berufshaftpflichtversicherung ("assurance de responsabilité civile professionnelle") gemäß Artikel R.124-2 des "code des procédures civiles d'exécutions" (französische Zivilprozessordnung). Eingerichtet sein muss auch ein Anderkonto, um die Gelder von Schuldnern ihrer Auftraggeber in Verwahrung zu nehmen.

Beides ist durch entsprechende Belege gegenüber dem "Procureur de la République" nachzuweisen.

³⁾ Unternehmen, die fremde Forderungen einziehen. Die Abtretung von Forderungen an Inkassounternehmen ist nicht zulässig.

Für Inkassounternehmen verpflichtend ist auch gemäß Artikel R. 124-4 des "code des procédures civiles d'exécution" (französische Zivilprozessordnung) eine schriftliche Inkassovereinbarung mit ihren Mandanten. Diese Vereinbarung muss zwingend folgendes enthalten:

- Die genaue Beschreibung der einzutreibenden Forderung, einschließlich Höhe und Anspruchsgrundlage,
- eine gesonderte Vereinbarung über die Kosten der Eintreibung und
- eine Geldempfangsbevollmächtigung für die Entgegennahme von Zahlungen des Schuldners an das Inkassounternehmen.

3

Welche Forderungen dürfen geltend gemacht werden und welche nicht (private/öffentlich-rechtliche)?

Deutschland:

Rein öffentlich-rechtliche Forderungen dürfen nicht von privaten Inkassounternehmen begetrieben werden, da hier ein formelles Verwaltungs- und Vollstreckungsverfahren vorgegeben ist. Die Verwaltung darf, wenn Sie hoheitlich handelt, nicht von diesem Verfahren abweichen. Dies ergibt sich auch im Umkehrschluss aus § 11 RDG, demzufolge Inkassounternehmen besondere Sachkunde im Bereich des bürgerlichen Rechts und Zivilprozessrechts haben müssen, nicht aber im Bereich des öffentlichen Rechts.

Forderungen öffentlicher Stellen, die vor den ordentlichen Gerichten geltend gemacht werden können, dürfen auf der anderen Seite jedoch auch an private Inkassounternehmen zur Eintreibung abgegeben werden. Darüber hinaus wären vor- und nachbereitende Inkassotätigkeiten wie Adressermittlung, Bonitätsprüfung auch bei öffentlich-rechtlichen Forderungen denkbar. Dies wird aber selten bis gar nicht praktiziert und wäre aus Verbrauchersicht auch nicht relevant, da hierdurch keine weiteren Kosten für den Verbraucher generiert werden würden.

Österreich:

Die Art der Forderung ist in Österreich unbeachtlich. Nach der österreichischen Gewerbeordnung ist die Inkassotätigkeit nicht auf privatrechtliche Forderungen beschränkt. In der Praxis bedienen sich Behörden in Österreich aber nicht

privater Inkassodienste.

Frankreich:

In Frankreich werden nur privatrechtliche Forderungen von Inkassounternehmen eingetrieben. Eine Besonderheit besteht bei Bußgeldern für unbezahltes Parken. Die Parkraumüberwachung wird vielerorts nicht mehr von der Kommune durchgeführt, sondern von privaten Unternehmen. Die Beitreibung erfolgt dann dementsprechend auch durch diese und gegebenenfalls durch ein Inkassounternehmen.

4

Gibt es Beschränkungen im Hinblick auf die Tätigkeit von Inkassounternehmen?

Deutschland:

Inkassounternehmen dürfen sowohl fremde als auch abgetretene Forderungen geltend machen. In letzterem Fall wären aber die Inkassogebühren nicht erstattbar. Das Gesetz regelt nur Forderungsinkasso, nicht aber den Forderungskauf.

Inkassounternehmen müssen sich registrieren lassen, um tätig sein zu dürfen.

Grundsätzlich dürfen Inkassounternehmen nur außergerichtlich tätig werden. Eine Ausnahme besteht nur für das gerichtliche Mahnverfahren (§ 79 I II Nr. 4 ZPO). Die Kosten von 25 EUR für das Mahnverfahren sind erstattungsfähig.

Österreich:

Inkassodienstleister dürfen nur außergerichtlich fremde Forderungen geltend machen, d.h. sie dürfen sich Forderungen weder abtreten lassen, noch dürfen sie diese vor Gericht einklagen (§ 118 II GewO). Darüber hinaus dürfen Schadensersatzforderungen nicht vertraglicher Art nur angemahnt werden, wenn diese unbestritten sind (§ 118 III GewO).

Neben den Verzugszinsen können nur vom Schuldner verschuldete und dem Auftraggeber tatsächlich entstandene Kosten geltend machen. Die notwendigen Kosten für zweckmäßige außergerichtliche Beitreibungsmaßnahmen müssen in

einem angemessenen Verhältnis zur Hauptforderung stehen (§ 1333 II ABGB).

Die selbstaufgelegten Standesregeln der Inkassowirtschaft regeln ferner, dass Berufsgruppenangehörige, die zur Ausübung des Gewerbes der Inkassoinstitute berechtigt sind, sich in Ausübung ihres Gewerbes gegenüber Schuldnern und Auftraggebern insbesondere dann standeswidrig verhalten, wenn sie

1. im Rahmen ihrer Tätigkeit die Erstattung von Strafanzeigen androhen, obwohl ein Auftrag zur Erstattung von Strafanzeigen durch den Auftraggeber nicht erfolgte und der Auftraggeber auch selbst keine Strafanzeige eingebracht hat, oder
2. personenbezogene Inkassodaten an Dritte weitergeben, obwohl diese nach fallbezogener Prüfung nicht aktuell sind, bzw. diese nicht ohne schuldhaften Verzug aktualisieren, oder
3. Mahnintervalle für schriftliche Mahnungen setzen, die bei fehlender Reaktion des Schuldners kürzer als sieben Werktage sind, oder
4. Mittel zur Einziehung von Forderungen anwenden, die gegen die guten Sitten oder den Anstand verstoßen.“

Die rechtliche und tatsächliche Relevanz dieser Standesregeln dürfte nicht allzu groß sein. Zum einen handelt es sich bei diesen Standesregeln um einen freiwilligen Verhaltenskodex, die bei einem Verstoß im Zweifel nicht von Aufsichtsbehörden geahndet werden können. Zum anderen handelt es sich bei diesen Vorgaben um Selbstverständlichkeiten. Verstöße gegen diese Standesregeln sind bereits aus anderen Gründen rechtlich unzulässig.

Frankreich:

Inkassounternehmen dürfen nur außergerichtlich tätig werden (sogenannte "procédure amiable"). Eine Besonderheit ist, dass in diesem außergerichtlichen Verfahren auch Gerichtsvollzieher ("huissier de justice") eingeschaltet werden können. Dies erzeugt bei vielen Verbrauchern zu Unrecht den Eindruck, dass es sich um ein gerichtliches Verfahren handelt, was wiederum dazu führt, dass viele Verbraucher eingeschüchtert Forderungen begleichen, auch wenn sie eigentlich berechtigte Einwände haben.

5 Auf welche Weise müssen Forderungen geltend gemacht werden (Formvorschriften; schriftlich/persönlich/telefonisch)?

Deutschland:

In der Regel findet nur ein schriftliches Verfahren statt. Telefoninkasso oder Hausbesuche sind nicht per se verboten, können aber schnell zu einer strafbaren Nötigung führen. Außerdem dürfte es bei einem nicht schriftlichen Verfahren schwierig bis unmöglich sein, die gesetzlichen Informationspflichten zu erfüllen.

Nach § 11 a RDG müssen Inkassodienstleister bei der ersten Geltendmachung einer Forderung gegenüber einer Privatperson immer folgende Informationen klar und verständlich übermitteln:

1. Namen/Firma des Auftraggebers,
2. Forderungsgrund, bei Verträgen den Vertragsgegenstand und das Datum des Vertragsschlusses,
3. Darlegung der Berechnung von Zinsen,
4. für Zinsen über dem gesetzlichen Verzugszinssatz muss zusätzlich der Rechtsgrund aufgeführt werden,
5. Angabe zu Art, Höhe und Entstehungsgrund der Inkassovergütung
6. Bei Inkassogebühr mit Umsatzsteuer muss eine Erklärung abgegeben werden, dass der Auftraggeber nicht zum Vorsteuerabzug berechtigt ist.

Auf Anfrage des Schuldners müssen ferner folgende Informationen mitgeteilt werden:

1. Ladungsfähige Anschrift des Auftraggebers,
2. Name/Firma des ursprünglichen Forderungsinhabers,
3. bei Verträgen, die wesentlichen Umstände des Vertragsschlusses.

Österreich:

In der Regel ist das Verfahren schriftlich, Hausbesuche oder Telefoninkasso sind aber nicht per se verboten. Auch gibt es keine spezialgesetzlichen Vorgaben über Form und Inhalt von Inkassoschreiben.

Die Landesregeln der österreichischen Inkassowirtschaft sehen vor, dass die Mahnschreiben folgende Angaben enthalten müssen:

1. Name/Firmenname des Gläubigers und Forderungsgrund, um dem Verpflichteten eine Nachvollziehbarkeit des zu Grunde liegenden Rechtsgeschäfts zu ermöglichen,
2. Datum, bestehend aus Tag, Monat und Jahr, bis zu welchem die offene Forderung beglichen werden muss,
3. angewendeter Zinssatz, mit dem die Zinsen berechnet werden,
4. Beitreibungskosten, die in Folge des jeweils aktuellen Mahnschreibens anfallen,
5. Rechtsgrundlage für die Beitreibungskosten.

Die erste schriftliche Mahnung hat zusätzlich folgende Informationen zu enthalten:

1. Hinweis, wo der Schuldner Informationen über die Gewerbeberechtigung des Inkassoinstitutes erhält,
2. Aufschlüsselung sämtlicher bisher angefallener Beitreibungskosten entsprechend den jeweils gültigen gesetzlichen Vergütungsregelungen,
3. Beitreibungskosten, die der Auftraggeber für innerbetriebliche Maßnahmen geltend macht,
4. die offene Gesamtforderung des Gläubigers (exklusive Zinsen und Beitreibungskosten) und deren Fälligkeitsdatum. Werden mehrere Einzelforderungen mit unterschiedlichen Fälligkeiten eingezogen, so ist zumindest das nächstfällige Datum auszuweisen.
5. den geforderten Zinsenbetrag in Euro.

Der Schuldner muss ferner informiert werden, ob und unter welchen Voraussetzungen bonitätsrelevante personenbezogene Inkassodaten an Dritte weitergegeben werden.

Frankreich:

Aufgrund der strengen gesetzlichen Formvorschriften ist de facto nur ein schriftliches Verfahren möglich. Inkassounternehmen können Schuldner auch telefonisch kontaktieren, allerdings haben diese Anrufe keine rechtliche Relevanz und dienen eher der ersten Kontaktaufnahme zwischen den Parteien. Auch Hausbesuche wären zulässig, wobei der Schuldner selbstverständlich nicht verpflichtet ist, die Mitarbeiter des Inkassodienstleisters zu empfangen.

Nach Artikel R.124-4 des "code des procédures civiles d'exécution" (französische Zivilprozessordnung) muss ein Inkassoschreiben zwingend folgende Informationen enthalten:

- Name/Firma des Inkassounternehmens, die Adresse und den Geschäftssitz, sowie die Tatsache, dass Inkassodienstleistungen betrieben werden,
- Name/Firma und Adresse des Gläubigers und der Geschäftssitz,
- Rechtsgrund der Forderung, Angabe zur Höhe der Forderung (aufgeschlüsselt nach Haupt- und Nebenforderungen),
- konkrete Zahlungsaufforderung unter Nennung der Zahlungsmodalitäten (Fristen, Ratenzahlung etc.),
- wörtliche Wiedergabe des zweiten und dritten Absatzes des Artikels L.111-8 der "code des procédures civiles d'exécution" (französische Zivilprozessordnung):

« Les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier, sauf s'ils concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi au créancier. Toute stipulation contraire est réputée non écrite, sauf disposition législative contraire.

Cependant, le créancier qui justifie du caractère nécessaire des démarches entreprises pour recouvrer sa créance peut demander au juge de l'exécution de laisser tout ou partie des frais ainsi exposés à la charge du débiteur de mauvaise foi. «

„(Übersetzung: Außergerichtliche Inkassokosten muss der Gläubiger tragen, es sei denn, sie beziehen sich auf eine Handlung, deren Erfüllung für den Gläubiger gesetzlich vorgeschrieben ist. Abweichende Regelungen sind unwirksam, sofern das Gesetz nichts Anderes vorschreibt.

Ein Gläubiger, der nachweist, dass die zur Beitreibung seiner Forderung getroffenen Maßnahmen notwendig sind, kann vor Gericht beantragen, dass die so entstandenen Kosten ganz oder teilweise einem gegen Treu und Glauben handelnden Schuldner aufzuerlegen sind.“

Für Verstöße gegen diese Formvorschriften, sieht das Gesetz ein Bußgeld bis zu 1.500 € vor, siehe Artikel R. 124-7 des "code des procédures civiles d'exécution" (Zivilprozessordnung) i.V.m. Artikel 131-13 des "code pénal" (Strafgesetzbuch).

Die oben genannten Regeln gelten nicht für den Gerichtsvollzieher ("huissier de justice"), wenn dieser im Rahmen des außergerichtlichen Güteverfahrens ("procédure amiable") ein Inkassoschreiben verschickt. Aus seinem Schreiben muss dann allerdings eindeutig für den Schuldner erkennbar sein, dass es sich um ein außergerichtliches und nicht um ein gerichtliches Verfahren ("procédure judiciaire") handelt.

6

Gibt es inhaltliche Mindestanforderungen im Hinblick auf rechtliche Würdigung/Anspruchsgrundlage und Sachverhaltsdarstellung?

Deutschland:

Dargelegt werden müssen der Forderungsgrund und das zugrundeliegende Vertragsverhältnis sowie Datum des Vertragsschlusses. Eine rechtliche Würdigung ist nicht erforderlich und findet in der Praxis auch nicht statt.

Österreich:

Der Schuldner soll anhand des Inkassoschreibens die Möglichkeit haben die Forderung nachzuvollziehen. Eine rechtliche Würdigung wird nicht verlangt. Für die Nebenforderungen soll die Rechtsgrundlage genannt werden. Nur nach einem schriftlichen Einspruch des Schuldners besteht die Pflicht über den schuld-begründenden Sachverhalt zu informieren. Weitere Mahnschritte dürfen dann erst nach Erfüllung dieser Informationspflicht gesetzt werden. Auf schriftlicher Aufforderung durch den Schuldner sind Inkassounternehmen verpflichtet eine kostenlose Aufstellung der angefallenen Betreuungskosten und Zinsen einmal pro Kalenderjahr zu übermitteln (z. B. bei einer Ratenzahlungsvereinbarung).

Frankreich:

Genannt werden muss die Anspruchsgrundlage aus der sich die Forderung ergibt. Ferner sind Haupt- und Nebenforderungen gesondert aufzuführen.

7 Gibt es Darlegungs- oder Beweispflichten (Dokumente/Vollmacht)?

Deutschland:

Inkassounternehmen sind verpflichtet den Forderungsgrund darzulegen und auf Verlangen auch die Umstände des Vertragsschlusses. Beweise in Form von Dokumenten müssen aber nicht vorgelegt werden. Der Schuldner kann aber die Forderung eines Inkassounternehmens zurückweisen, wenn dieses keine Originalvollmacht des Gläubigers vorlegt, § 174 BGB. Daneben gelten die Allgemeinen Anforderungen an ein Inkassoschreiben (siehe hierzu Frage 6).

Österreich:

Verbraucher können die hinter der Forderungsbeitreibung stehende Rechnung anfordern. Auf schriftlicher Aufforderung durch den Schuldner sind Inkassounternehmen verpflichtet eine kostenlose Aufstellung der angefallenen Beitreibungskosten und Zinsen einmal pro Kalenderjahr zu übermitteln. Daneben gelten die Allgemeinen Anforderungen an ein Inkassoschreiben (siehe hierzu Frage 6).

Frankreich:

Beweisdokumente oder eine Vollmacht müssen vorgelegt werden. Es gelten die Allgemeinen Anforderungen an ein Inkassoschreiben (siehe hierzu Frage 7).

8 Wie häufig darf die Forderung geltend gemacht werden (Berechnung von versendeten Mahnschreiben)?

Deutschland:

Es gibt keine gesetzlichen Beschränkungen wann und wie oft eine Forderung geltend gemacht werden darf. Nach dem dritten Mahnschreiben ist allerdings davon auszugehen, dass das Einschalten eines Inkassounternehmens keinen Erfolg haben wird. Der Gläubiger kann dann die Inkassovergütung nicht mehr als außergerichtlichen Schaden geltend machen. Auch können Kosten für weitere Auslagen (z. B. Porto für Mahnschreiben) wegen der Schadensminderungspflicht nicht geltend gemacht werden, § 254 BGB.

Österreich:

Es gibt keine gesetzlichen Vorgaben wann und wie oft ein Mahnschreiben versandt werden darf. Nach den Standesregeln der Inkassowirtschaft muss zwischen den Mahnschreiben mindestens eine Frist von 7 Tagen eingehalten werden. Dies soll dem Schuldner die notwendige Zeit geben, um reagieren zu kön-

nen. Sobald jedoch klar ist, dass der Schuldner nicht leisten wird, dürfen die Kosten für weitere Mahnschreiben nicht mehr in Rechnung gestellt werden (§ 1333 II ABGB). Die Mahnschreiben sind dann nämlich offensichtlich nicht geeignet, die Forderung erfolgreich außergerichtlich beizutreiben.

Frankreich:

In Frankreich gibt es keine Beschränkung dahingehend wie oft eine Forderung gegenüber einem Schuldner geltend gemacht werden darf. Tatsächlich ist es in der Regel auch so, dass der Schuldner vom Inkassounternehmen mehrfach Mahnschreiben zugeschickt bekommt. Da die Inkassokosten in Frankreich ausschließlich vom Gläubiger zu tragen sind, hat dies aber abgesehen von der psychologischen Wirkung wiederholter Forderungsschreiben keine negativen finanziellen Folgen für den Schuldner.

9

Dürfen mehrere Inkassounternehmen eingeschaltet werden? Welche Kostenfolgen hätte das?

Deutschland:

Im Prinzip wäre es möglich mehrere Inkassounternehmen einzuschalten. Vereinzelt kommt dies auch vor, z. B. wenn eine Forderung zuerst erfolglos durch ein ausländisches Inkassounternehmen geltend gemacht wurde und im zweiten Schritt dann ein inländisches Unternehmen mandatiert wird. Allerdings kann der Gläubiger nur die Kosten der Forderungsbeitreibung geltend machen. Da die Beauftragung mehrerer Inkassounternehmen die Erfolgchancen nicht erhöht, können die dadurch entstehenden Kosten nicht geltend gemacht werden. Gleiches gilt, wenn nach einem erfolglosen Inkassoverfahren ein Anwalt beauftragt wird. Auch in diesem Fall können dann nur die Anwaltsgebühren nicht aber zusätzlich die Inkassokosten geltend gemacht werden.

Die Kosten der Forderungsbeitreibung sind insgesamt durch das RVG gedeckelt und dürfen sowohl bei anwaltlicher Tätigkeit als auch bei Einschalten eines Inkassounternehmens nicht höher sein (§ 4 EGRDG). Dies bedeutet aber nicht, dass die Inkassokosten immer gleich den Anwaltskosten sind, auch wenn dies von fast allen Inkassodienstleistern so praktiziert wird. Vielmehr sind die vergleichbaren Anwaltskosten der absolute Höchstbetrag der abgerechnet werden darf. Da sich aber Inkassounternehmen in der Regel nicht rechtlich mit dem Sachverhalt auseinandersetzen, müsste die Höhe der zulässigen Inkasso-„Gebühr“ in der Regel viel niedriger angesetzt sein.

Österreich:

Rein rechtlich wäre die Beauftragung mehrerer Inkassounternehmen erlaubt. Allerdings darf die Inkassogebühr in der Regel nur einmal berechnet werden. Dies folgt aus dem Grundsatz, dass nur Kosten erstattet werden müssen, die in einem angemessenen Verhältnis zur Hauptforderung stehen. Nach dem ersten erfolglos durchgeführten Inkassoverfahren kann davon ausgegangen werden, dass auch ein weiteres außergerichtliches Verfahren nicht zu dem gewünschten Erfolg führt. Die Kosten hierfür können damit nicht vom Schuldner verlangt werden.

In der Praxis kommt es daher nicht vor, dass mehrere Inkassounternehmen „in Reihe“ geschaltet werden. Ist ein Inkassoverfahren erfolglos, wird die Angelegenheit daher in der Regel einem Anwalt übergeben. Wird Klage erhoben, kann der Anwalt seine Kosten im Verfahren als vorprozessuale Kosten geltend machen. Das Gericht entscheidet dann, ob und wieviel ihm zusätzlich zu den Inkassogebühren zugesprochen wird.

Frankreich:

Rein rechtlich spricht nichts dagegen, kommt allerdings in der Regel nicht vor. In Frankreich sind die Inkassokosten vom Gläubiger zu tragen. Damit würden auch die Kosten einer Mehrfachbeauftragung allein bei ihm anfallen.

10

Welche Kosten dürfen von Inkassounternehmen geltend gemacht werden?**Deutschland:**

Das Inkassounternehmen kann zulässigerweise die Hauptforderung, den Verzugschaden des Gläubigers und die Kosten der eigenen Beauftragung geltend machen.

Die Grenze für die Höhe der geltend gemachten Kosten setzt die allgemeine Schadensminderungspflicht, d. h. der Gläubiger darf nur solche Maßnahmen ergreifen, die Aussicht auf Erfolg haben und die nicht teurer sind als ein Gerichtsverfahren. Der Gläubiger kann die Kosten der erfolgreichen Beauftragung eines Inkassounternehmens als Schadensersatz verlangen. Das Inkassounternehmen macht diese Kosten bereits zusammen mit der Hauptforderung geltend.

Daneben kann der Gläubiger eigene Auslagen und Zinsen geltend machen. Die Verzugszinsen betragen gegenüber Schuldner die keine Unternehmen sind 5

% über dem Basiszinssatz. Daneben kann der Gläubiger Ersatz seiner tatsächlich entstandenen Aufwendungen verlangen. Dies sind klassischerweise die Kosten für eine Rücklastschrift (max. 5 €) sowie Brief und Porto für Mahnschreiben (max. 2-3 €).

Die Kosten, die ein Inkassounternehmen für seine Tätigkeit geltend machen darf, sind durch das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz nach oben gedeckelt, § 4 V RDGEG. Sie dürfen damit nicht höher sein, als die Gebühren die ein Rechtsanwalt für die gleiche Tätigkeit berechnen dürfte. Von der Möglichkeit, die Inkassogebühren per Rechtsverordnung zu regeln, hat das zuständige Ministerium bislang keinen Gebrauch gemacht.

In der Praxis folgt daraus, dass Inkassounternehmen, die bei einem Anwalt übliche Gebühr für außergerichtliche Tätigkeiten. Dies dürfte in den seltensten Fällen gerechtfertigt sein, da sich Inkassounternehmen in der Regel weder rechtlich mit dem der Forderung zu Grunde liegenden Sachverhalt auseinandersetzen, noch über die fachliche Qualifikation eines Rechtsanwalts verfügen.

Nichtsdestotrotz wird in der Regel die von einem Anwalt gemeinhin abgerechnete Gebühr von 1,3 multipliziert mit dem Gebührenstreitwert auch von Inkassodienstleistern berechnet.

Gegenstandswert bis ...	Gebühr
500 Euro	45,00 Euro
1 000 Euro	90,00 Euro
1 500 Euro	115,00 Euro
2 000 Euro	150,00 Euro
3 000 Euro	201,00 Euro
4 000 Euro	352,00 Euro
5 000 Euro	354,00 Euro
6 000 Euro	405,00 Euro
7 000 Euro	456,00 Euro
8 000 Euro	507,00 Euro
...	...

Daneben kann eine Auslagenpauschale von 20 % (max. 20 €) erhoben werden.

Für die Beantragung eines gerichtlichen Mahnverfahrens dürfen maximal 25 € verlangt werden.

Macht das Inkassounternehmen zusätzlich 19 % Umsatzsteuer geltend muss es den Nachweis erbringen, dass der Gläubiger nicht zum Vorsteuerabzug berechtigt ist.

Nur registrierte Inkassounternehmen dürfen Gebühren berechnen.

Österreich:

Die maximal zulässigen Gebühren und Auslagen sind per Verordnung geregelt. Hinzu kommen 20 % MwSt. Die Gebührensätze und Auslagen sind an den Verbraucherpreisindex gekoppelt und müssen dementsprechend jedes Jahr angepasst werden. Berechnet werden dürfen nur Gebühren für Maßnahmen, die tatsächlich erfolgt sind und auch nur in der entsprechenden Höhe. Pauschal die in der Verordnung genannten Höchstsätze anzusetzen ist unzulässig.

Auszug aus der österreichischen Inkassogebührenverordnung:

"Die Schuldnergebühr darf jenen Höchstbetrag, der sich aus der Summe der nachstehenden Höchstsätze für vom säumigen Schuldner zu begleichende Vergütungen ergibt, nicht übersteigen:"

1. Allgemeine Bearbeitungskosten bei Forderungen:

bis 73 Euro	bis 20,35 Euro
über 73 Euro bis 364 Euro	bis zu 22 %
über 364 Euro bis 727 Euro	bis zu 17 %
über 727 Euro	bis zu 8 %

2. Erste Mahnung bei Forderungen

bis 19 Euro	bis zu 4,36 Euro
über 19 Euro bis 73 Euro	bis zu 7,27 Euro
über 73 Euro bis 364 Euro	bis zu 14,53 Euro
über 364 Euro bis 727 Euro	bis zu 24,71 Euro
über 727 Euro	bis zu 50,87 Euro

3. Zweite Mahnung bei Forderungen

bis 19 Euro	bis zu 5,09 Euro
über 19 Euro bis 73 Euro	bis zu 9,45 Euro
über 73 Euro bis 364 Euro	bis zu 17,44 Euro
über 364 Euro bis 727 Euro	bis zu 27,62 Euro
über 727 Euro	bis zu 58,14 Euro

Für die dritte Mahnung und jede weitere Mahnung sowie für Telefoninkasso, Ratenzahlungsvereinbarungen, Stundungsvereinbarungen und außergerichtliche Vergleichsvereinbarungen gelten die gleichen Höchstsätze wie für die zweite Mahnung.

4. Anschriftenerhebung:

- Nachforschung innerhalb der Standortgemeinde des Inkassoinstitutes bis zu 17,44 Euro zuzüglich Barauslagen,
- Nachforschung außerhalb der Standortgemeinde bis zu 30,52 Euro zuzüglich Barauslagen,
- Nachforschung im Ausland bis zu 101,74 Euro zuzüglich Barauslagen.

5. Wegentgelt:

- Bei Entfernungen vom Standort des Inkassoinstitutes unter 10 km bis zu 12,35 Euro zuzüglich Reisekosten,
- bei Entfernungen von 10 km bis 50 km bis zu 18,17 Euro zuzüglich Reisekosten,
- bei Entfernungen von 51 km bis 100 km bis zu 26,16 Euro zuzüglich Reisekosten und
- bei Entfernungen über 100 km bis zu 38,52 Euro zuzüglich Reisekosten.

6. Ermittlung der Einkommens- oder Vermögensverhältnisse bis zu 50,87 Euro zuzüglich Barauslagen.

7. Evidenzhaltung pro angefangenes Vierteljahr bei Forderungen

bis 19 Euro	bis zu 2,91 Euro
über 19 Euro bis 73 Euro	bis zu 4,36 Euro
über 73 Euro bis 364 Euro	bis zu 10,17 Euro
über 364 Euro	bis zu 20,35 Euro

Frankreich:

Ist der Schuldner ein Verbraucher, dürfen ihm die Inkassogebühren nicht aufgebürdet werden. Diese sind allein vom Gläubiger zu tragen (Artikel L-121-21 "code de la Consommation"/frz. Verbrauchergesetzbuch). Ein Verstoß gegen diese Vorschrift kann mit bis zu 300.000 Euro Geldstrafe oder bis zu zwei Jahren Haft geahndet werden.

Ausnahmen gibt es nur in einigen gesetzlich geregelten Fällen. So z. B. bei Zahlungsbefehlen wegen nicht gezahlter Mietzinsen und Versicherungsbeiträgen. Auch können dem Schuldner vom Gericht die Inkassokosten auferlegt werden, wenn dieser gegen die Grundsätze von Treu und Glauben verstoßen hat. Sind dem Gläubiger Kosten entstanden, die aus einem nicht gedeckten Scheck des Schuldners herrühren, so können diese Kosten dem Schuldner in Rechnung gestellt werden.

11 Gibt es Einschränkungen bei der Geltendmachung von Inkassokosten (z. B. Voraussetzungen des Verzugs in Deutschland)?

Deutschland:

Es muss eine fällige, einredefreie Hauptforderung bestehen und der Schuldner muss sich im Verzug befinden. Fällt die Hauptforderung später weg, z. B. durch Anfechtung oder Widerruf entfällt auch der Verzugsschaden und damit die Inkassogebühr.

Macht das Inkassounternehmen zusätzlich zur seiner Gebühr 19 % Umsatzsteuer geltend, muss es den Nachweis erbringen, dass der Gläubiger nicht zum Vorsteuerabzug berechtigt ist.

Nur registrierte Inkassounternehmen dürfen Gebühren berechnen.

Österreich:

Die Forderung muss fällig sein und der Schuldner muss sich im Schuldnerverzug befinden.

Frankreich:

Verzugszinsen können geltend gemacht werden, wenn Schuldner sich im Verzug befindet. Dies ist spätestens im Zeitpunkt der ersten Zahlungsaufforderung durch das Inkassounternehmen der Fall, Artikel 1231-6 des "code civil" (französisches Zivilgesetzbuch). Darüber hinaus sind aber die Kosten des Inkassounternehmens allein vom Gläubiger zu tragen, der dieses beauftragt hat.

12 Gibt es eine Aufsichtsbehörde, die die Einhaltung der Vorschriften überwacht?

Deutschland:

Zuständige Registrierungs- und Aufsichtsbehörden sind die Landesjustizverwaltungen. Je nach Bundesland sind die Amtsgerichte, Langerichte oder Oberlandesgerichte sachlich zuständig.⁵

Frankreich:

In Frankreich ist die DGCCRF ("Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes") zuständige Aufsichtsbehörde sowohl für Inkassounternehmen, als auch für die "huissier" (Gerichtsvollzieher), die im Rahmen der "procédure amiable" (außergerichtliches Güteverfahren) tätig werden.

⁵<http://www.rechtsdienstleistungsregister.de/Zustaendigkeitsliste.pdf>

Österreich:

Zuständig sind die Gewerbeaufsicht in Wien (Magistratsabteilung 63) sowie die Bezirksverwaltungsbehörde des jeweiligen Bundeslandes. Ihre Tätigkeit richtet sich nach den allgemeinen gesetzlichen Vorschriften, da es keine spezialgesetzlichen Vorschriften für die Art und Weise der Tätigkeit von Inkassounternehmen gibt.

13

Bei Verstößen welcher Art gibt es Sanktionsmöglichkeiten?**Österreich:**

Möglich sind UWG-Klagen bei Wettbewerbsverstößen sowie Verbandsklagen bei Verstoß gegen die Verbraucherrechterichtlinie und Verwaltungsstrafverfahren.

Deutschland:

Die zuständige Aufsichtsbehörde ist je nach Bundesland das örtlich und sachlich zuständige Gericht.

Es können Auflagen zum Schutz des Rechtssuchenden oder des Rechtsverkehrs gemacht werden, § 10 III RDG.

Nach § 13 a III RDG kann die zuständige Behörde den Betrieb vorübergehen oder teilweise untersagen, wenn die Registrierungs Voraussetzungen weggefallen sind oder das Inkasso erheblich oder dauerhaft gegen seine Pflichten verstößt.

Nach § 14 RDG kann die Registrierung widerrufen werden, wenn insbesondere die Eignung und Zuverlässigkeit nicht mehr bestehen oder keine Berufshaftpflichtversicherung unterhalten wird.

Vorrübergehend in Deutschland tätigen Inkassounternehmen kann die zuständige Behörde die weitere Tätigkeit untersagen, wenn dies zum Schutz des Rechtsverkehrs notwendig ist, insbesondere, wenn nicht über die notwendigen deutschen Sprachkenntnisse verfügt wird, § 15 VI RDG.

Frankreich:

Die DGCCRF ("Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes") hat die Möglichkeit bei Verstößen gegen die gesetzlichen Formvorschriften (siehe hierzu Frage 5) zunächst die betroffenen Inkassounternehmen bzw. den "huissier" (Gerichtsvollzieher) zu verwarnen. Ist diese Maßnahme nicht ausreichend, um das Unternehmen zu einem gesetzestreuem Verhalten zu bewegen, kann die DGCCRF weitere Sanktionen wie etwa Bußgelder verhängen. Bei Verstößen gegen strafrechtliche Bestimmungen hat die DGCCRF auch die Möglichkeit, die betreffenden Sachverhalte direkt an die Justiz weiter zu leiten.

14

Ist bekannt, ob/dass diese Sanktionen auch angewendet werden?

Deutschland:

Ob es sanktionierende Maßnahmen gab, ist nicht bekannt.

Es gibt 36 Aufsichtsbehörden in Deutschland. Beispielsweise gingen beim Oberlandesgericht Düsseldorf 70 Beschwerden im Jahr 2018 und 113 Beschwerden im ersten Halbjahr 2019 ein.

Die meisten Beschwerden betrafen den materiellen Bestand der Forderung und die Höhe der Inkassokosten. In beiden Fällen ist die Aufsichtsbehörde sachlich nicht zuständig. Wie in den anderen Beschwerden verfahren wurde, ist nicht bekannt.

Österreich:

Der VKI (Verein für Konsumenteninformation) hat ein Inkassounternehmen abgemahnt, das weder transparent über die einzelnen Verrechnungsposten der aufgeklärt hat, noch die Informationspflichten des § 6 VKrG eingehalten hat.⁶

Verwaltungsstrafverfahren sind nicht bekannt.

Frankreich:

Die DGCCRF ("Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes") als zuständige Aufsichtsbehörde ist in diesem Bereich recht aktiv. Bei Verstößen gegen die gesetzlichen Vorgaben (siehe Frage 5) werden durchaus Sanktionen verhängt. Exemplarisch hierzu: : Im Jahr 2020 hat die DGCCRF eine weitere Untersuchung durchgeführt, um mögliche irreführende Geschäftspraktiken zu ermitteln. Es wurden insgesamt 68 Inkassounternehmen bzw. in diesem Bereich tätige Gerichtsvollzieher unter die Lupe genommen. Im Ergebnis wurden 12 Verwarnungen ausgesprochen und 6 behördliche Verfügungen erlassen. Die Ermittler stellten also bei mehr als einem Viertel der geprüften Inkassounternehmen Anomalien fest.

⁶In diesem Fall wurde Ratenzahlung vereinbart und das Inkassounternehmen stellte dem Schuldner Kontoführungsgebühren in Rechnung.

15

An wen können sich Verbraucher mit Beschwerden wenden?

Deutschland:

Verbraucher können sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde beschweren.⁷ Diese wird allerdings nur im Allgemeininteresse tätig und hilft nicht bei der individuellen Rechtsdurchsetzung z. B. der Abwehr einer unbegründeten Forderung. Auch prüft die Aufsichtsbehörde nicht den Bestand der Forderung oder die Höhe der Inkassogebühren.

Individuelle Beratung erhalten Verbraucher bei rein nationalen Sachverhalten bei den Verbraucherzentralen, bei grenzüberschreitenden Sachverhalten beim Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland.

Ferner besteht die Möglichkeit mit einer negativen Feststellungsklage gerichtlich, gegebenenfalls mit Hilfe eines Rechtsanwalts, gegen eine unberechtigte Forderung vorzugehen.

Inkassounternehmen die dem BDIU (Bundesverband Deutscher Inkassounternehmen e. V.) angeschlossen sind, nehmen zudem an außergerichtlichen Schlichtungsverfahren teil und unterwerfen sich dem Verhaltenskodex des Verbandes. Bei Problemen können sich Verbraucher an die Ombudsfrau der BDIU-Beschwerdestelle wenden.⁸

Österreich:

Zur Abwehr unberechtigter Ansprüche können Verbraucher sich an nationale Verbraucherschutzorganisationen, bei grenzüberschreitenden Beschwerden an das Europäische Verbraucherzentrum Österreich bzw. immer auch an einen Anwalt wenden.

Frankreich:

Verbraucher haben mehrere Möglichkeiten sich bei Streitigkeiten mit einem Inkassounternehmen bzw. in diesem Bereich tätigen Gerichtsvollzieher ("huissier") zu beschweren.

Die zuständige Aufsichtsbehörde bei der man eine Beschwerde einreichen kann ist die DGCCRF. Neben dieser zentralen Anlaufstelle für ganz Frankreich kann man sich auch an die lokalen Außenstellen wenden, den DREETS bzw. den DDPP. Diese Behörden sind befugt im Allgemeininteresse das Verhalten des betreffenden Unternehmens zu untersuchen und gegebenenfalls zu sanktionieren. Bei Beschwerden gegen einen Gerichtsvollzieher kann man sich an die Kammern bzw. das jeweilige Amtsgericht ("tribunal judiciaire/proximité") wenden.

⁷Liste der zuständigen Registrierungs- Aufsichtsbehörde unter <http://www.rechtsdienstleistungsregister.de/Zustaendigkeitsliste.pdf>

⁸<https://www.inkasso.de/ombudsfrau>

Individuelle Beratung erhalten Verbraucher bei den nationalen Verbraucherschutzorganisationen oder bei grenzüberschreitenden Sachverhalten beim Europäischen Verbraucherzentrum Frankreich.

Daneben gibt es je nach Sachverhalt Schlichtungsangebote für Verbraucher. In extremen Fällen kann man auch Anzeige bei der Staatsanwaltschaft erstatten.

16

Wie werden Schreiben von Inkassounternehmen von Verbrauchern wahrgenommen?

Einschätzung EVZ Österreich:

Sie erzeugen offenbar sehr viel mehr Druck als wenn die Firma selbst mahnt. Auch nicht berechnete Forderungen werden zu einem gewissen Prozentsatz beglichen. Viele Konsumenten zahlen, nur um Ruhe zu haben. Vor allem Asyl- oder Staatsbürgerschaftswerber zahlen eher, weil sie Nachteile fürchten, wenn es einen SCHUFA-Eintrag (in Österreich KSV-Eintrag) gibt.

Einschätzung EVZ Deutschland:

Es herrscht viel Unwissen über die Natur von Inkassounternehmen und deren Befugnisse. Dementsprechend groß ist die Verunsicherung, wenn man eine Zahlungsaufforderung eines Inkassounternehmens erhält. Viele Verbraucher zahlen letztlich lieber eine unbegründete Forderung um ihre Ruhe zu haben, anstatt sich dem subjektiv empfundenen Psychoterror weiter auszusetzen. Hinzu kommt oft auch die Sorge vor einem SCHUFA-Eintrag.¹⁰ Auch hier spielt die Unsicherheit und das Unwissen über die rechtlichen und tatsächlichen Möglichkeiten der Inkassounternehmen mit hinein. Verbraucher fühlen sich mit dieser Materie überfordert und wohl oft auch allein gelassen. Die Inkassounternehmen bewegen sich vielfach in einem rechtlichen Graubereich. Es ist daher für Verbraucher schwierig einfache verständliche Antworten oder Handlungsanweisungen zu finden. Auch das Informationsangebot der Verbraucherschützer wie der "Inkasso-Check" der Verbraucherzentralen ist wegen der Komplexität des Themas oft nicht geeignet den Betroffenen in Ihrem Fall eine klare Antwort zu liefern. Ohne eine individuelle Beratung sind die Ratschläge oft zu allgemein. Dadurch bleibt eine Restunsicherheit, mit der viele Verbraucher nicht umgehen können und daher lieber bezahlen. Dieses Phänomen war zur Blütezeit der Internet-Abofallen sehr deutlich zu erkennen. Erst durch die Einführung der Button-Lösung und damit einer klaren, für alle verständlichen Regelung konnte dieses Problem gelöst werden.

¹⁰Nur bei unbestrittenen oder titulierten Forderungen möglich § 31 II BDSG

Einschätzung EVZ Frankreich:

Obwohl keine Gebühren vom Schuldner verlangen dürfen und die Tätigkeit von Inkassounternehmen stark reglementiert ist, lassen sich auch die Verbraucher in Frankreich von Inkassoschreibern einschüchtern und können diese nicht richtig zuordnen. Dies führt dazu, dass Forderungen beglichen werden, obwohl man mit der Forderung nicht einverstanden ist.

17

Welche rechtlichen Wirkungen hat ein Inkassoschreiben?

Deutschland:

In der Regel keine. Wenn noch kein Verzug eingetreten ist, kann das Inkassoschreiben als verzugsbegründende Mahnung dienen.

Österreich:

Keine

Frankreich:

Rechtliche Wirkung entfalten Inkassoschreiben höchstens dahingehend, dass sie den Schuldnerverzug begründen können. Da aber die Inkassogebühren in Frankreich ohnehin der Gläubiger zu zahlen hat, hat dies von den Kosten her betrachtet für den Verbraucher in der Regel keine große Bedeutung.

Ansonsten ist ein Inkassoverfahren immer Teil eines außergerichtliches Güteverfahren („procédure amiable“) im Rahmen dessen man keine Zahlung erzwingen kann.

18

Mit welchen Formulierungen werden Angst und Schrecken verbreitet? ¹¹

Deutschland:

Nach fruchtlosem Fristablauf sind weitere Maßnahmen, verbunden mit erneuten Kosten zu Lasten Ihres Mandanten unvermeidbar.

Mit freundlichen Grüßen

Profaktura Auslandsinkasso GmbH

Dieses Schreiben wurde maschinell erstellt und ist ohne Unterschrift gültig.

⁽¹¹⁾ siehe auch Annex Inkassoschreiben

oder

Aufgrund der geltenden Rechtsgrundlagen und Verordnungen kann Ihr Vorgang nicht abgeschlossen werden.

Zahlen Sie den noch offenen Betrag bis:

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass bei Nichtzahlung, ohne weitere Ankündigung, der Rechtsweg eingeleitet wird. Die dadurch entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Fahrzeughalters. Bitte beachten Sie, dass sich bei nicht fristgerechter Bezahlung ggf. der Betrag aufgrund der Erhöhung der Ersatzmaut noch erhöhen kann.

oder

in o. g. Angelegenheit haben sie

ohne jeden Grund

gegen den Mahnbescheid vom 04.07.2018 Widerspruch eingelegt.

Wir gehen davon aus, dass Ihnen anscheinend gar nicht klar ist, was dies bedeutet. Es werden von uns jetzt weitere Gerichtskosten bevorschusst werden, nämlich allein unnötigerweise EUR 412,50 hierfür, daneben werden zusätzliche Anwaltskosten entstehen, wir werden einen zusätzlichen Anwalt beauftragen und am Ende vor Gericht die Forderung zugesprochen bekommen, da Sie niemals den Anspruch oder die Höhe bestritten haben. Im Gegenteil, Sie wollten die Forderung ratenweise abbezahlen, was Ihnen auch gewährt wurde. Nur weil Sie sich nicht an die vereinbarten Termine gehalten haben, wurde der gerichtliche Mahnbescheid beantragt.

Was soll also dieser Widerspruch?

bei uns eingehend. Ferner fordern wir Sie auf, den Widerspruch unverzüglich beim Amtsgericht Stuttgart zurückzunehmen. Insoweit erhalten Sie anbei ein vorbereitetes Formular. Insofern die o. g. Frist ohne jede Reaktion Ihrerseits verstreicht, werden wir den Anspruch beim Landgericht Offenburg begründen. Die hierdurch entstehenden immensen weiteren Kosten gehen selbstverständlich zu Ihren Lasten. Sollte sich herausstellen, dass Sie finanziell gar nicht in der Lage sind, die Forderung unserer Mandantschaft zu erfüllen und unter Umständen bereits zur Zahlung nicht in der Lage waren als Sie den Auftrag erteilt haben, werden wir den Fall auch strafrechtlich untersuchen lassen. Wenn jemand zahlungsunwillig und zahlungsunfähig ist und davon müssen wir leider bei einem Widerspruch gegen Mahnbescheid ohne jeden Grund ausgehen, könnte der Verdacht des Betruges vorliegen.

Österreich:

Wir haben nun einen Vollstreckungstitel bei Gericht gegen Sie erwirkt.

Aus diesem Grund wird Sie am Freitag, den 10.03.2017 um 10:00 Uhr unser Inkasso Außendienst Team besuchen, um Ihre Wertgegenstände zu pfänden.

Soweit es möglich ist, werden die Gegenstände mit dem Kleintransporter abtransportiert, für größere Gegenstände wird für den Folgetag eine Spedition beauftragt. sollten Sie nicht zu Hause sein oder die Tür selbst öffnen, wird ein Schlosser hinzugezogen, der die Tür dann öffnen wird. Die Mehrkosten müssen wir Ihnen natürlich zusätzlich in Rechnung stellen. Sollten Sie Widerstand leisten, werden wir die Polizei hinzuziehen.

Die einzige Möglichkeit diese Maßnahme noch abzuwenden, ist die unverzügliche Bezahlung des offenen Betrags von 750,00 Euro per Amazon Gutschein, dem sicheren online Bezahlssystem, bis spätestens Mittwoch, den 08.03.2017.

oder

Beachten Sie bitte, dass im Falle eines gerichtlichen Mahnverfahrens Kosten im oberen dreistelligen Bereich weitere Nachteile wie:

- Negativer SCHUFA Eintrag
- Lohn- und Kontopfändung sowie
- Zwangsvollstreckung durch einen Gerichtsvollzieher

auf Sie zukommen.

Unsere Aussagen werden im Zuge einer Gerichtsverhandlung durch einen Sachverständigen bestätigt, die Kosten hierfür werden Ihnen natürlich zusätzlich in Rechnung gestellt.

Frankreich:

Inkassounternehmen bedienen sich einer ganzen Palette von Maßnahmen, um säumige oder vermeintlich säumige Schuldner zur Zahlung der Forderung zu bewegen.

So ähneln viele Inkassoschreiben denen von Behörden, wodurch sie einen offiziellen Eindruck erwecken. Sehr beliebt ist es auch, für die Anschreiben blaues Papier zu verwenden. Dieses wird typischerweise von Gerichtsvollziehern ("huissier") im Rahmen eines gerichtlichen Verfahrens ("procédure judiciaire") verwendet. Der Schuldner soll so den Eindruck bekommen, dass bereits ein Titel gegen ihn vorliegt oder ein gerichtliches Verfahren gegen ihn läuft. Hinzu kommt die Verwendung von juristischem Fachvokabular in Verbindung mit Gesetzesziten und vermeintlich anwendbarer Rechtsprechung. Es kommt auch vor, dass unseriöse Anbieter Schuldnern regelrecht telefonisch nachstellen.

19

Welche rechtliche Relevanz haben diese Mittel tatsächlich?**Deutschland:**

Der Verzugsschaden wird durch das RVG bzw. GKG gedeckelt. Verzugszinsen richten sich nach dem Gesetz und sind in der derzeitigen Niedrigzinsphase und bei kurzen Verzugszeiten vernachlässigbar.

Inkassounternehmen können maximal das verlangen, was ein Anwalt außergerichtlich abrechnen dürfte. Das Inkassounternehmen macht in seinem ersten Schreiben meist schon diese Gebühren in maximaler Höhe geltend, so dass diese nicht mehr steigen können, selbst wenn man die Forderung nicht sofort ausgleicht.

Für ein gerichtliches Mahnverfahren fallen zusätzlich mindestens 25 € an Gerichtskosten an. Außer bei sehr hohen Streitwerten dürften die Kosten selten weit darüber liegen.

Ein SCHUFA-Eintrag kann nur bei einer unbestrittenen oder titulierten Forderung erfolgen.

Die Möglichkeit, Strafanzeige zu erstatten, besteht immer und ist bei einem Zahlungsverzug letztlich eine leere Drohung, da meist kein strafrechtlich relevantes Verhalten vorliegt.

Österreich:

Die Kosten für die Verbraucher steigen, wenn die Forderung zurecht besteht. Ansonsten haben die Androhungen der Inkassounternehmen keine weiteren Konsequenzen.

Insbesondere dürfen Inkassobüros sich die Forderungen nicht abtreten lassen. Nur das Unternehmen selbst kann gerichtlich gegen den Schuldner vorgehen.

Lohn- und Kontopfändung oder Zwangsvollstreckung können nur im Rahmen eines ordentlichen Gerichts-/Vollstreckungsverfahrens festgesetzt werden. Durch die Formulierungen unseriöser Inkassobüros entsteht bei Schuldner oft fälschlicherweise der Eindruck, dass es in der Macht der Inkassobüros steht diese Maßnahmen zu veranlassen.

Frankreich:

Die angekündigten Maßnahmen haben keine rechtliche Relevanz in dem Sinne, dass sie den Schuldner zu irgendetwas verpflichten würden, da das Inkassoverfahren ein rein außergerichtliches Verfahren ist. Die angedrohten Mittel dienen in erster Linie dazu, den Schuldner zu täuschen und zur Zahlung zu bewegen.

20

Welche Vorgehensweisen sind ausdrücklich verboten?**Deutschland:**

Verboten sind Formulierungen, die den Tatbestand der Drohungen oder Nötigungen erfüllen. Die Hürde hierfür ist allerdings hoch. Auch wissen Inkassounternehmen mit geschickten Formulierungen Straftaten zu vermeiden.

Österreich:

Verboten sind Formulierungen die strafrechtlich relevant sind.

Ferner ist nach den Landesregeln untersagt,

- Strafanzeigen androhen, obwohl ein Auftrag zur Erstattung von Strafanzeigen durch den Auftraggeber nicht gegeben ist, oder
- personenbezogene Inkassodaten an Dritte weitergeben, obwohl diese nach fallbezogener Prüfung nicht aktuell sind, bzw. diese nicht ohne schuldhaften Verzug aktualisieren, oder
- Mahnintervalle für schriftliche Mahnungen setzen, die bei fehlender Reaktion des Schuldners kürzer als sieben Werktage sind, oder

- Mittel zur Einziehung von Forderungen anwenden, die gegen die guten Sitten oder den Anstand verstoßen.

Frankreich:

Eine ganze Reihe von Maßnahmen sind nicht nur verboten, sondern können auch aufsichts- oder strafrechtlich relevant sein. So sieht beispielsweise der Artikel 433-13 des "code pénal" (französisches Strafgesetzbuch) eine Geldstrafe von bis zu 15.000 Euro bzw. eine Haftstrafe von bis zu einem Jahr vor, wenn das Inkassounternehmen absichtlich Schreiben verschickt, die aussehen als wären sie von einem Gerichtsvollzieher ("huissiers"). Auch „Telefonterror“ ist verboten und wird gemäß Artikel 222-16 des "code pénal" (französisches Strafgesetzbuch) mit bis zu einem Jahr Haft bzw. einer Geldstrafe von bis zu 15.000 Euro geahndet.

21

Welche Tipps können die Europäischen Verbraucherzentren Betroffenen geben?

Deutschland:

a) Berechtigte Forderung

Prüfen Sie, ob Verzug vorliegt, insbesondere, ob schon gemahnt wurde.

- Liegt kein Verzug vor, sollten Betroffene die Hauptforderung begleichen und dem Verzugsschaden/ den Inkassogebühren widersprechen.
- Bei Verzug sollten Sie die Hauptforderung begleichen und gegebenenfalls der Höhe der Inkassogebühren widersprechen. Hierfür gegebenenfalls Rat einholen, etwa bei den Verbraucherzentralen (VZ) oder dem Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ).

b) Unberechtigte Forderung

- Betroffene sollten der Forderung schriftlich widersprechen und dann weitere Schreiben ignorieren, die in der Sache keine neuen Erkenntnisse bringen. Erkundigungen über den vermeintlichen Gläubiger und/oder das Inkassounternehmen einholen. Bei Betrug sind diese möglicherweise bereits einschlägig bekannt. Gegebenenfalls Rat einholen etwa bei den VZen oder dem EVZ.
- Bei offensichtlich betrügerischen Inkassoschreiben (z. B. nur per E-Mail) am besten gar nicht reagieren und gleich löschen, da sonst die Gefahr besteht, dass man zusätzliche Daten preisgibt oder sich einen Virus/Trojaner einfängt.

Ist man sich nicht sicher, sollte man sich Rat holen, z. B. bei den Verbraucherzentralen oder dem EVZ Deutschland.

c) Unsichere Forderung

- Vorsorglich der Forderung widersprechen und einen Beweis für deren Bestehen anfordern. Weißt das Inkasso das Bestehen der Forderung nicht nach, können Sie weitere Schreiben ignorieren. Gegebenenfalls Rat einholen etwa bei den Verbraucherzentralen der Bundesländer oder dem Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland.

Österreich:

- Grundsätzlich fällige Forderungen so schnell wie möglich begleichen.
- Sind nur Teile zu bezahlen, dann die Teilforderung begleichen.
- Wenn ein Mahnschreiben eines Inkassobüros kommt, und man kann die Forderung nicht zuordnen oder sie stimmt der Höhe nach nicht, raten wir dazu eine Rechnung von der Firma anzufordern.
- Ein Inkassoverfahren ist kein Vollstreckungsverfahren. Viele Verbraucher kennen jedoch den Unterschied nicht. Dies wird von unseriösen Inkassobüros oder Betrügern ausgenutzt.
- Man ist nicht verpflichtet, Mitarbeiter/innen eines Inkassobüros in die eigene Wohnung zu lassen. Wird man bei einem Hausbesuch überrumpelt und dazu gebracht, ein Anerkenntnis zu unterschreiben, hat man das Recht, innerhalb einer Woche von diesem zurückzutreten.
- Inkassokosten dürfen auch nur dann verrechnet werden, wenn die Aktivitäten des Inkassobüros notwendig und zweckmäßig zur Eintreibung der Forderung waren. Inkassokosten müssen überdies in einem angemessenen Verhältnis zur Hauptforderung stehen.
- Nichts unterschreiben, was vom Inkassobüro vorgelegt wird (Verbraucher- kreditgesetz beachten).
- Die Forderung kann verjährt sein. Prüfen lassen.
- Höhe der Gebühren mittels Inkassogebührenhöchstverordnung¹² überprüfen.

⁽¹²⁾Text fehlt

Frankreich:

In allen Fällen sollten Empfänger eines solchen Schreibens ruhig zu bleiben und nicht in Panik verfallen.

In dem Stadium der "procédure amiable" (außergerichtliches Güteverfahren) in dem Inkassounternehmen nur tätig werden dürfen, können keine Zwangsmaßnahmen ergriffen werden, sodass zunächst wenig zu befürchten ist.

In einem zweiten Schritt sollte der Verbraucher genau schauen, ob die Forderung auch tatsächlich berechtigt ist. Selbst bei berechtigten Forderung können und sollten sich Verbraucher bei Belästigungen wie z. B. Telefonterror immer an die zuständigen Behörden wenden. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Behörden für eine Disziplinierung der Branche sorgen können.

22

Wann verjähren Geldforderungen in der Regel?**Deutschland:**

Für die meisten relevanten Fällen gilt die regelmäßige Verjährung von 3 Jahren.

Österreich:

In den meisten relevanten Fällen in der Regel nach 3 Jahren. In Ausnahmefällen kann die Verjährung auch länger sein, maximal bis zu 30 Jahre.

Frankreich:

Ist der Schuldner ein Verbraucher, verjähren Geldforderungen in der Regel nach zwei Jahren, siehe Artikel L.218-2 des "code de la consommation" (französisches Verbrauchergesetzbuch). Die Verjährung wird gehemmt, wenn der Schuldner die Forderung explizit anerkennt oder mit der Zahlung der Forderung begonnen hat.

23

Welche Wirkung hat die Einschaltung eines Inkassounternehmens auf die Verjährung?

Deutschland:

Grundsätzlich keine. Das Inkassounternehmen kann ein gerichtliches Mahnverfahren einleiten, an dessen Ende, sofern der Verbraucher nicht widerspricht, ein Titel stehen kann.

Eine Hemmung der Verjährung könnte bei ernsthaften Verhandlungen zwischen Schuldner und Inkassounternehmen eintreten. Dies ist in der Praxis aber in der Regel nicht der Fall.

Österreich:

Keine

Frankreich:

Die Verjährung der Forderung wird durch das Zusenden eines Inkassoschreibens weder unterbrochen noch gehemmt.

FAZIT:

Zwischen den untersuchten Ländern gibt es im Ergebnis geringe Unterschiede was die Problematik von Inkasso angeht. Alle Länder kämpfen mehr oder weniger mit denselben Problemen.

Das Hauptproblem in allen Ländern ist, dass Verbraucher oftmals eine völlig falsche Vorstellung von dem haben, was Inkasso bedeutet und welche rechtlichen Möglichkeiten den Forderungseintreibern überhaupt zur Verfügung stehen. So zahlen viele Verbraucher ob dieser Unwissenheit und aus Angst, auch wenn sie die Forderung die dem Inkassoschreiben zu Grunde liegt eigentlich ablehnen. Einem Inkassoschreiben kommt in keinem der untersuchten Länder eine besondere rechtliche Wirkung zu – in der Regel nicht einmal eine Hemmung der Verjährung.

In allen untersuchten Ländern gibt es rechtliche Rahmenbedingungen an die sich die Forderungsbeitreiber halten müssen. So ist die Grenze in allen Ländern da erreicht, wo das Strafrecht beginnt. Drohungen und Nötigungen sind genauso wenig erlaubt, wie Telefonterror und unangemeldete Hausbesuche.

Auch was den Inhalt der Schreiben im Hinblick auf Nachprüfbarkeit der Forderung angeht, sind die Vorgaben in den untersuchten Ländern sehr ähnlich. So müssen neben der Forderungshöhe auch der Forderungsgrund angegeben werden. Rechnungen und andere belegbare Unterlagen sollten zumindest auf Anfrage vorgelegt werden. Was die Überprüfung der Einhaltung der Formvorschriften durch Aufsichtsbehörden angeht, so scheint allein Frankreich in gesteigertem Maße hier tätig zu sein.

Aus Verbrauchersicht positiv fällt Frankreich auch im Hinblick auf die Inkassogebühren auf. Hier ist es nämlich von Gesetz her verboten die Inkassokosten dem Schuldner aufzubürden. Obwohl Österreich die detaillierteste Kostenordnung hat, sind die Inkassokosten im Ergebnis dort am höchsten und für den Laien eher intransparent. In Deutschland wurde von der Möglichkeit einer Kostenverordnung für Inkassounternehmen kein Gebrauch gemacht. Gedeckelt werden die Gebühren durch das RVG, was auch von den allermeisten Inkassounternehmen eingehalten wird - wenn auch in maximaler Höhe des rechtlich zulässigen.

Alles in allem bleibt festzuhalten, dass Inkassounternehmen in allen untersuchten Ländern ein Ärgernis für viele Verbraucher sind. Insbesondere für Verbraucher, die sich einer unberechtigten Forderung gegenübersehen, ist es besonderes frustrierend in die Mühlen der Inkassowirtschaft zu geraten. Dieses Problem wird bei der gegenwärtigen Rechtslage und dem zögerlichen Handeln der Aufsichtsbehörden bestehen bleiben. Inkassounternehmen haben, wenn Sie sich an die gesetzlichen Minimalauflagen halten, wenig zu befürchten. Ein zu Unrecht in Anspruch genommener Verbraucher hat bei Uneinsichtigkeit des Inkassos am Ende nur die Möglichkeit die Sache auszusitzen, was für viele Laien großen Stress bedeutet oder sich rechtliche Hilfe zu suchen.

	Deutschland	Österreich	Frankreich
Ist ausländisches Inkasso grds. erlaubt?	Ja, wenn Inkassounternehmen im Herkunftsland ordnungsgemäß zugelassen oder die allg. Voraussetzungen erfüllen.	Ja, wenn die allg. Voraussetzungen erfüllt sind.	Ja, wenn die allg. Voraussetzungen erfüllt sind.
Welche allg. Voraussetzungen muss ein Inkasso erfüllen?	Registrierung, Sachkunde, Berufshaftpflicht	Befähigungsnachweis nach § 118 I der österreichischen Gewerbeordnung	Berufshaftpflicht, Anderkonto, schriftliche Inkassovereinbarung mit dem Mandanten/ Gläubiger
Welche Arten von Forderungen kann das Inkasso geltend machen?	Nur privat-rechtliche Forderungen	Nur Drittforderungen d.h. keine eigenen oder abgetretenen Forderungen	Nur privat-rechtliche Forderungen (Ausnahme: Forderungen wg. Parkverstößen)
Muss das Inkassoverfahren schriftlich sein?	Nein	Nein	Nein
Muss das Inkassoschreiben Mindestanforderungen erfüllen wie Nennung des Gläubiger und den Forderungsgrund	Ja	Ja, nach Landesregeln	Ja
Muss eine rechtliche Würdigung durch das Inkasso erfolgen?	Nein	Nein	Nein

	Deutschland	Österreich	Frankreich
Muss das Inkasso Beweise in Form von Dokumenten vorlegen?	Nein	Rechnung auf Verlangen des Schuldners	Nein
Kann der Gläubiger <u>ohne</u> Dritt-Inkassokosten ersetzt verlangen?	Ja	Ja	Ja
Kann der Gläubiger Inkassokosten ersetzt verlangen?	Ja	Ja	Nein
Können Kosten für mehrerer Inkassounternehmen bzw. Inkasso + Anwalt geltend gemacht werden?	Nein	Nein	Nein
Ist die Höhe der Inkassokosten gesetzlich geregelt?	Nein, aber Höchstgrenze RVG	Ja, in der Inkassogebührenverordnung	Nein, da Inkassokosten ohnehin nicht dem Schuldner aufgebürdet werden dürfen.
An wen können sich Verbraucher mit Beschwerden wenden?	EVZ Deutschland, Verbrauchersentralen der Bundesländer, Ombudsfrau der BDIU-Beschwerdestelle, Aufsichtsbehörden	EVZ Österreich, VKI, Aufsichtsbehörde	EVZ Frankreich, nationale Verbraucherschutzeinrichtungen, Aufsichtsbehörde

	Deutschland	Österreich	Frankreich
Wer ist Aufsichtsbehörde für Inkassounternehmen?	Jeweilige Landesjustizverwaltung	Gewerbeaufsicht in Wien und die Bezirksverwaltungsbehörden	DGCCRF
Welche rechtliche Wirkung hat ein Inkassoschreiben?	Keine, insbesondere nicht auf die Verjährung	Keine insbesondere nicht auf die Verjährung	Keine insbesondere nicht auf die Verjährung
Wann verjähren Geldforderungen?	3 Jahre	3 Jahre	2 Jahre

Europäisches
Verbraucherzentrum
Deutschland



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

📍 Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl

☎ +49 (0) 78 51.99 14 80

Wir sind für Sie telefonisch und vor Ort
erreichbar. Dienstag bis Donnerstag
von 9 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr.

★ Kehl

Rund um die
Uhr über unser
Beschwerdeformular.
Nutzen Sie den Button
auf unserer Website
www.evz.de

⚡
FRAGEN +
BESCHWERDEN

★ Standorte des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Unter dem Dach des

Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union

