

Wirtschaftlicher Verbraucherschutz / AG Inkasso

# FALLSAMMLUNG INKASSO- SCHREIBEN - ERGEBNISBERICHT

Unzulässige Geschäftspraktiken

29. September 2021

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

## KERNAUSSAGEN

- ❖ **Inkassodienstleister haben gegenüber Verbraucherinnen und Verbrauchern eine Machtposition, die es ermöglicht Druck auszuüben.**
  
- ❖ **Inkassoschreiben üben wegen enthaltender Drohungen mit gerichtlichen Schritten und Zwangsvollstreckungsmaßnahmen Druck auf Verbraucherinnen und Verbraucher aus.**

# INHALT

<b>I. EINLEITUNG</b>	<b>4</b>
1. Anlass der Umfrage.....	4
2. Vorgehensweise .....	4
2.1 Erhebungsmethode .....	5
2.2 Anzahl der teilnehmenden Verbraucherzentralen .....	5
2.3 Erfassungszeitraum .....	5
2.4 Anzahl der Datensätze .....	5
2.5 Schwerpunkte der Untersuchung.....	6
<b>II. ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK</b>	<b>7</b>
<b>III. AUSWERTUNG</b>	<b>8</b>
1. Inkassodienste und Registrierung.....	8
2. Wording „Drohung“ .....	10
3. Sonstige Ankündigungen .....	12
4. Darstellung .....	13
<b>IV. RECHTLICHE GRUNDLAGE</b>	<b>15</b>
1. Ankündigung rechtlicher Schritte und Erhöhung der Kosten .....	15
1.1 Zulässige Maßnahmen .....	15
1.2 Unzulässige Maßnahmen .....	16
2. Schufa-Eintrag / Auskunftfei .....	17
3. Gerichtsvollzieher und Vollstreckungsmaßnahmen, Kontosperrung .....	17
4. Hausbesuche .....	17
<b>V. RECHTLICHE BEWERTUNG DER EINZELNEN MAßNAHMEN</b>	<b>18</b>
1. Unterstellen von unzulässigen Geschäftspraktiken.....	18
2. Unterschiedliche Vorgehensweisen bei registrierten und nicht-registrierten Inkassounternehmen .....	18
3. Androhung rechtlicher Schritte und Erhöhung der Kosten .....	19
4. Schufa-Eintrag / Auskunftfei .....	20
5. Gerichtsvollzieher und Vollstreckungsmaßnahmen, Kontosperrung .....	21
6. Hausbesuche .....	21
<b>VI. FAZIT UND LÖSUNGSVORSCHLAG</b>	<b>22</b>
<b>VII. ANHANG</b>	<b>23</b>
1. Kriterien der Umfrage .....	23
2. Inkassodienstleister – Alphanetisch Sortiert.....	24
<b>VIII. IMPRESSUM</b>	<b>27</b>

# I. EINLEITUNG

## 1. ANLASS DER UMFRAGE

Im Rahmen des Bundesprojektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (WVS) werteten die Verbraucherzentralen bereits 2015 und 2016 Fälle zu Inkassodiensten aus. Gegenstand waren zum einem die Umsetzung der gesetzlichen Informationspflichten, zum anderen die Höhe der Inkassokosten.

Aus der Beratungspraxis der vergangenen Jahre zu Inkassodiensten wurde deutlich, dass Verbraucherinnen und Verbraucher<sup>1</sup> von den Beitreibungsmethoden der Inkassounternehmen irritiert bis hin zu eingeschüchtert sind. Gegenstand der Stichprobe 2020 sind daher Inkassoschreiben, welche unzulässige Geschäftsmethoden beinhalten.

Nicht nur hohe Inkassokosten setzen Verbraucher unter Druck, sondern auch Formulierungen, Phrasen und Maßnahmen, die die Privatsphäre der Ratsuchenden unmittelbar betreffen. Aus dem unmittelbaren Kontakt mit den Ratsuchenden haben die Verbraucherzentralen erfahren, dass Verbraucher sich unter Druck gesetzt fühlen. Sie meinen, schnell zahlen zu müssen, ohne die Forderung weiter zu hinterfragen oder von professioneller Seite prüfen zu lassen. Anlass genug zu ermitteln, welche Formulierungen verwendet werden. Zudem steht die Wortwahl zu den Konsequenzen bei Nichtzahlung im Fokus. Wichtig ist außerdem, ob die Ratsuchenden klar erkennen können, unter welchen Bedingungen diese Rechtsfolgen – etwa Zahlungsverzug, Mahn- und Vollstreckungsbescheide, Pfändung von Gehältern – eintreten.

Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS) ist ein gemeinsames Projekt aller 16 Verbraucherzentralen. Ziel des Projekt ist es, mit aktionsorientierten Informations- und Präventionsmaßnahmen, bundesweit Verbraucher zu aktuellen Themen des Verbraucherschutzes aufzuklären.

## 2. VORGEHENSWEISE

Von der Arbeitsgruppe der Gemeinschaftsaktion Inkasso wurden 30 Kriterien<sup>2</sup> entwickelt, anhand derer Inkassoschreiben überprüft wurden. Um die eingehenden Fälle nach gleichen Maßstäben zu bewerten, wurden die Kriterien in eine Auswertungstabelle eingepflegt. Die Tabelle wurde in zwei große Themenbereiche aufgeteilt: Wording („Drohung“) und optische Darstellung.

Im Rahmen des Wording wurden die verwendeten Formulierungen überprüft, etwa Ankündigungen von Inkassounternehmen mit denen Rat- und Informationssuchende zur Zahlung gedrängt werden sollten. Bezüglich der optischen Darstellung wurde analysiert, welche stilistischen Methoden (wie Fettdruck, Unterstreichung etc.) zur Verstärkung der scheinbaren Dringlichkeit einer sofortigen Zahlung eingesetzt wurden.

Die Überprüfung erfolgte nach vorgegebenen Begriffen und stilistischen Parametern. Ob die jeweiligen Formulierungen und Darstellungen im Einzelfall Erfolg hatten und die Betroffenen zur Zahlung bewegten, war nicht Teil der Untersuchung.

---

<sup>1</sup> Die im weiteren Text gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

<sup>2</sup> Übersicht der Kriterien, vgl. Anhang VI. 1. Kriterien der Umfrage

Der Arbeitsgruppe Inkasso gehören die Verbraucherzentralen Bayern, Brandenburg, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen und Saarland an.

## 2.1 Erhebungsmethode

Die Fallsammlung erfolgte durch die Mitarbeitenden in den Beratungsstellen der teilnehmenden Verbraucherzentralen. Sie trafen eine Vorauswahl, um nur relevante Sachverhalte zu erfassen.

Erhebung und Erfassung wurden von jeder Verbraucherzentrale eigenständig organisiert und umgesetzt. Die Daten aus den Inkassoschreiben wurden von allen Verbraucherzentralen digital gesammelt.

Alle Inkassodienstleister wurden erfasst. Bei der Auswahl der Schreiben wurde nicht danach unterschieden, ob es sich um nach § 10 Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) im Rechtsdienstleistungsregister registrierte oder nicht registrierte Inkassodienstleister handelte.

Zudem war es unwesentlich, ob die Hauptforderung überhaupt bestand oder diese von den Ratsuchenden als ungerechtfertigt zurückgewiesen wurde. Rückschlüsse über berechnete oder unberechtigte zugrundeliegende Forderungen können folglich nicht gezogen werden. Zudem liegen keine Daten darüber vor, in welchem Verfahrensstadium sich der jeweilige Vorgang befindet.

Ferner wurde auch nicht die Höhe der geforderten Inkassokosten erfasst. Der individuelle Anlass, warum Verbraucher mit den Schreiben das Beratungsangebot der Verbraucherzentralen genutzt haben, wurde nicht ermittelt.

## 2.2 Anzahl der teilnehmenden Verbraucherzentralen

An der Fallsammlung beteiligten sich folgende zwölf Verbraucherzentralen:

Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen

## 2.3 Erfassungszeitraum

Die Fallsammlung startete am 1. März 2020, musste jedoch nach wenigen Tagen unterbrochen werden, da corona-bedingt bundesweit alle Beratungsstellen geschlossen werden mussten. Die Fallsammlung wurde am 1. September 2020 wieder aufgenommen und bis Ende des Jahres 2020 durchgeführt.

## 2.4 Anzahl der Datensätze

Insgesamt wurden 248 Inkassoschreiben erfasst und entsprechende Datensätze gebildet, die den oben aufgeführten Kriterien im Abschnitt 2. *Vorgehensweise* entsprachen. Unter Berücksichtigung von doppelten, widersprüchlichen oder unvollständigen Datensätzen bilden 120 Inkassoschreiben die Grundlage der Auswertung. Diese nicht repräsentative Stichprobe zeigt daher eine qualitative Erfassung und Auswertung standardisierter immer wieder vorkommender Inkassoschreiben.

## 2.5 Schwerpunkte der Untersuchung

In der aktuellen Stichprobe von 2020 kam es nicht auf eine hohe Anzahl der Inkassoschreiben an, sondern auf sprachliche Mittel und Formatierungen, die eingesetzt wurden, um Ratsuchenden eine Zahlungsverpflichtung glaubhaft zu machen.

Seit dem 1. November 2014 sind Regelungen durch das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken in Kraft, die darauf abzielen, unseriöse Geschäftspraktiken von Inkassounternehmen zu unterbinden. Dennoch fühlen sich Verbraucher auch weiterhin von Inhalten der Inkassoschreiben unter Druck gesetzt. Nach Ansicht der Verbraucherzentralen sind beispielhaft folgende Methoden unter bestimmten Voraussetzungen als unzulässig einzuordnen:

- Ankündigung eines Eintrags bei der Schufa oder sonstigen Wirtschaftsauskunfteien, wenn die geltend gemachte Forderung vom Schuldner bestritten wird.
- Ankündigung der Beauftragung eines Gerichtsvollziehers, obwohl bislang kein vollstreckbarer Titel gegen den Schuldner vorliegt.
- Ankündigung einer Kontosperrung.
- Ankündigung einer Strafanzeige.
- Ankündigung von Hausbesuchen.
- Ankündigung von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen, wie Lohnpfändung, Erlass eines Haftbefehls etc., ohne Vorliegen eines rechtskräftigen Urteils oder eines Vollstreckungsbescheids und ohne vorherige Darstellung des zugrundeliegenden Verfahrens.

Mithilfe der Fallsammlung sollte daher ermittelt werden: Welche Formulierungen sind aktuell im Umlauf? Welche Konsequenzen werden bei Nichtzahlung aufgezählt? Können Verbraucher klar erkennen, unter welchen Bedingungen diese Rechtsfolgen eintreten?

Die Ergebnisse der Fallsammlung werden genutzt, um weitere Verbraucherinformationen zu entwickeln. Die Ergebnisse bieten zugleich auch einen Mehrwert für verbraucherpolitische Forderungen mit Blick auf künftige Gesetzesänderungen und Gesetzeserneuerungen.

## **II. ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK**

In den Inkassoschreiben wurden nach Ansicht der Verbraucherzentralen seitens der Inkassounternehmen regelmäßig Formulierungen verwendet, die Betroffene unter Druck setzen. Diese Ansicht wird unterstützt durch eine repräsentative Umfrage des Marktwächters Digitale Welt.<sup>3</sup> Abgefragt wurden hierbei des Empfinden der Verbraucher mit Blick auf vier exemplarischen Formulierungen, die in Inkassoschreiben zu finden sind.

In den aktuell gesammelten Inkassoschreiben wurde Verbrauchern beispielweise müssen Verbraucher bei Nichtzahlung der Forderung mit Schufa-Einträgen, dem Einschalten eines Gerichtsvollziehers oder dem Erhalt eines Vollstreckungsbescheids rechnen.

Nicht alle Inkassounternehmen halten sich an die rechtlichen Vorgaben. Mit bedrohlichen Formulierungen und graphischen Hervorhebungen wird versucht, Betroffene zu unverzüglichen Zahlungen zu bewegen, ohne zu überprüfen, ob die Forderung tatsächlich und in der angegebenen Höhe gerechtfertigt ist. Trotz einschlägiger Rechtsprechung enthalten Inkassoschreiben weiterhin einschüchternde und unzulässige Formulierungen.

Verbrauchern als juristische Laien ist zudem nicht zwangsläufig bekannt, ob und welche juristischen Schritte für eine Verurteilung oder die Beauftragung eines Gerichtsvollziehers notwendig sind. Das bewusste Weglassen dieser Information in den Inkassoschreiben, verdeutlicht die einseitige Machtposition der Inkassounternehmen gegenüber den Verbrauchern.

Dabei ist festzuhalten, dass nicht-registrierten Inkassounternehmen betrügerische Absicht zu unterstellen ist; unabhängig davon, welche Formulierungen in den Schreiben genutzt werden und wie wohlwollend formuliert diese sind. Verbrauchern ist hier grundsätzlich davon abzuraten, eine Zahlung zu tätigen.

---

<sup>3</sup> [https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/2019-10/17-05-16\\_hintergrundpapier\\_inkasso-schreiben.pdf](https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/2019-10/17-05-16_hintergrundpapier_inkasso-schreiben.pdf)

## III. AUSWERTUNG

### 1. INKASSODIENSTE UND REGISTRIERUNG

Insgesamt wurden bundesweit einschlägige 248 Inkassoschreiben von 72 verschiedenen Inkassodienstleistern und vier Rechtsanwälten erfasst. Davon waren 45 Inkassodienstleister gemäß § 10 Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) im Rechtsdienstleistungsregister registriert, 27 Inkassodienste nicht.

Die Fallsammlung umfasst insgesamt 120<sup>4</sup> verschiedene Schreiben. Die Prüftabelle wurde bereinigt. Identische Schreiben desselben Inkassodienstleisters flossen nur einfach in die Auswertung ein. Festzustellen war hier derselbe Aufbau/dieselbe Formatierung. Lediglich die personenbezogenen Daten, die forderungsbezogenen Daten und die Forderungshöhe waren angepasst.

Ermittelt wurde zudem, dass von einzelnen Inkassodienstleistern mehrere unterschiedliche Inkassoschreiben im Umlauf sind. Es konnten bis zu fünf verschiedene Schreiben ein und demselben Inkassobüro zugeordnet werden. Dies ist unter anderem dem Umstand geschuldet, dass in unterschiedlichen Verfahrensstadien unterschiedliche Schreiben verschickt werden. Festzustellen war dabei, dass Hinweise auf weitere (gerichtliche) Konsequenzen bei Nichtbegleichen der Forderungen nicht zunahmen oder auch abnahmen.

Ferner wurde ermittelt, dass unterschiedliche Inkassodienstleister mit exakt denselben Schreiben arbeiten. In diesen Fällen wurden jeweils nur der Briefkopf und das Logo sowie die personenbezogenen Daten ausgetauscht.

Unter dem Logo „INKASSODIENST.NRW“ laufen die registrierten Inkassounternehmen Euro Collect GmbH und EFA Euro Accounting GmbH. Insgesamt wurden 52 solcher Schreiben gesammelt. Das entspricht 20,9 Prozent aller überprüften Inkassoschreiben.

ASTRA EU INKASSO GmbH und CL EURO INKASSO GmbH verschicken nicht nur identische Schreiben, sondern sind auch unter derselben Geschäftsadresse registriert. Auffällig ist hier zudem, dass sogar auf einzelnen Schreiben eine identische Unterschrift zu finden ist, vgl. Abb. 1.

Inwiefern hier wirtschaftliche Verflechtungen vorliegen, war nicht nachzuvollziehen.

---

<sup>4</sup> Die Zahl 120 wird als Basis der nachfolgenden Prozentangaben verwendet, soweit nicht anders dargestellt.



Abb. 1: Identische Schreiben von ASTRA EU INKASSO GmbH und CL EURO INKASSO GmbH

Auch im Bereich der sog. „Fake-Inkasso“ lassen sich übereinstimmende Schreiben finden. So nutzen die nicht im Rechtsdienstleistungsregister eingetragenen Firmen PRO CLAIM, ASTRA EU INKASSO, BUSINESS INKASSO und EURO CL AG dasselbe Muster, vgl. Abb. 2. Auffällig sind die Verwendung von Namen, die teils an registrierte Inkassodienstleister angelehnt sind. Verbraucher laufen Gefahr, „Fake-Inkasso“ mit registrierten Inkassodienstleistern zu verwechseln und Forderungen ungeprüft zu begleichen. Betroffene brauchen weder auf die Schreiben reagieren noch sollten sie Geld überweisen.

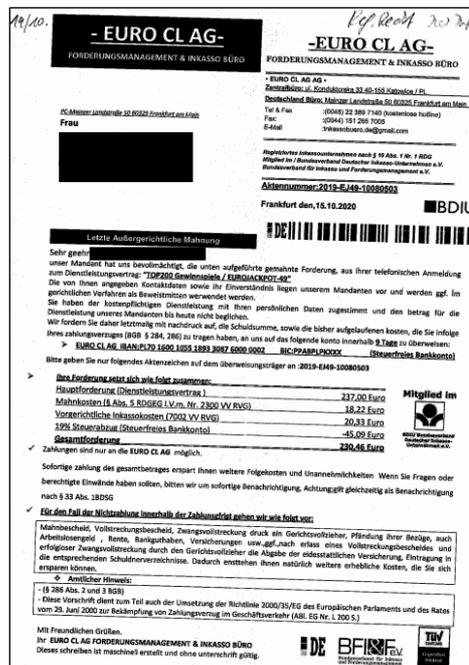


Abb. 2: Identische Schreiben von PRO CLAIM und EURO CL AG

ADR Services, Debtendservices und IFS Inkasso bilden eine dritte Gruppe und nutzen ebenfalls identische Muster, vgl. Abb. 3. Diese drei Inkassodienstleister sind nicht im Rechtsdienstleistungsregister registriert.

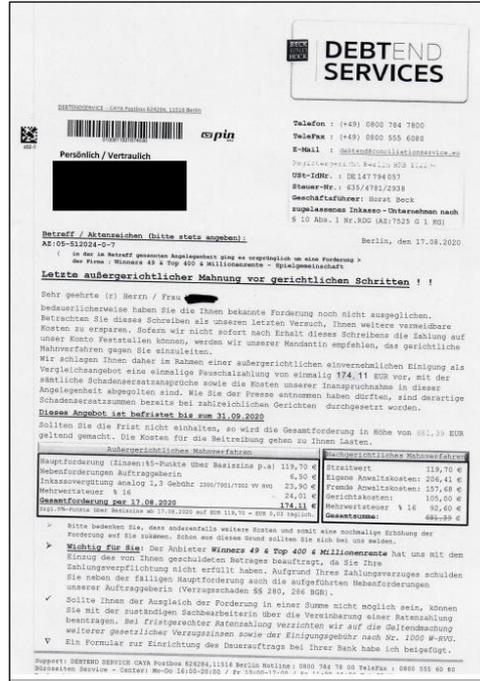
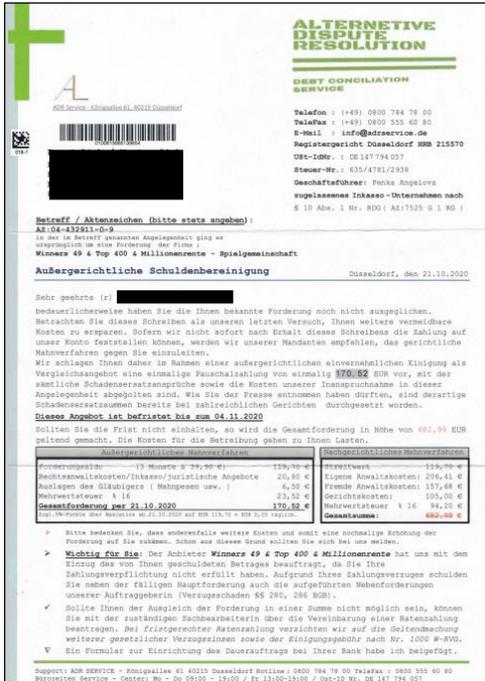


Abb. 3: Identischer Aufbau von ADR Services und DEBTEBD SERVICES

2. WORDING „DROHUNG“

In 32 Inkassoschreiben wurde den Betroffenen die Erhebung einer Klage angekündigt, wenn die Zahlung nicht innerhalb der gesetzten Frist erfolgt. Ebenfalls so viele Schreiben enthielten die Ankündigung, dass bei Nichtzahlung der Forderung ein SCHUFA-Eintrag bzw. der Eintrag in eine Auskunftei erfolgen werde.

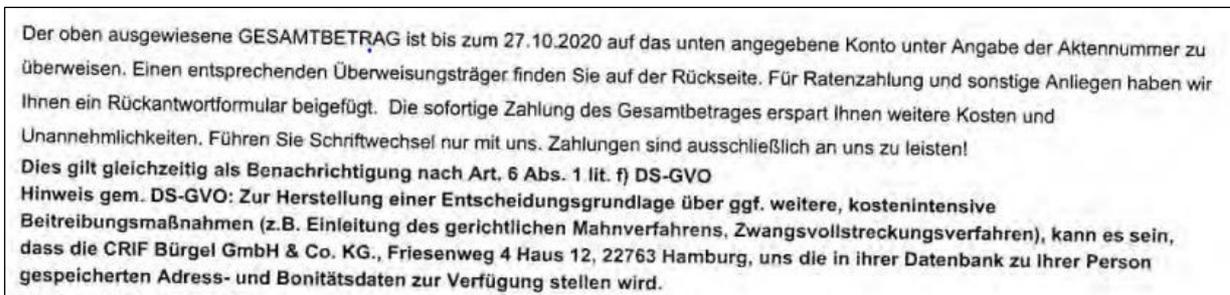


Abb. 4: Androhung weitere, kostenintensiver Beitreibungsmaßnahmen inkl. Meldung Auskunftei

Zehn der 120 Fälle wurden verwiesen zudem darauf, dass bei nicht fristgerechter Zahlung die personenbezogenen Daten an das Unternehmen Crif Bürgel GmbH weitergegeben

werden. Nach firmeneigener Aussage<sup>5</sup> versteht sich Crif Bürgel als Wirtschaftsauskunftei.

Wir raten Ihnen daher dringend in einer letztmaligen Frist, die offene Forderung außergerichtlich zu regeln:

- Sie überweisen den **GESAMTBETRAG** unter Angabe des Aktenzeichens bis **spätestens 18.11.2020** auf unser Konto.
- Senden Sie uns **dringend** die beiliegende Rückantwort vollständig ausgefüllt und unterschrieben zurück.

Sehr geehrte [Name], nach Ablauf der Frist werden wir unserem Auftraggeber empfehlen, das gerichtliche Verfahren einzuleiten und ggf. Klage einzureichen. Bei erfolgreichem Ausgang müssen Sie mit Zwangsvollstreckungsmaßnahmen rechnen.

Hauptforderung		EUR	378,90
Dienstleistung Datingportal laut Online-Dating-Portal vom 15.10.2020:			
Online-Dating 231604 vom 15.10.2020			
Mahnkosten des Auftraggebers	EUR	5,00	
5,00 % Zins.ü.Basz. seit Verzug am 22.10.20	EUR	0,82	
		-----	EUR 5,82
<b>Inkassokosten:</b>			
-Grundvergütung	EUR	58,50	
-Auslagenpauschale	EUR	11,70	
-Liquiditätsüberprüfung	EUR	5,90	
		-----	EUR 76,10
<b>Insgesamt</b>			-----
		EUR	460,82
			=====

**Bitte beachten Sie, dass dies von unserer Seite die letzte schriftliche Aufforderung ist und bei erneut ausbleibender Zahlung sofort gerichtliche Schritte eingeleitet werden.**

Abb. 5: Ankündigung „Einleitung gerichtlicher Schritte“

In 30 Fällen wurde das Einschalten eines Gerichtsvollziehers angekündigt. Das Einleiten eines Mahnverfahrens bzw. der Erlass eines Mahnbescheids wurde in 26 Schreiben genutzt, um Verbraucher zu einer sofortigen Zahlung zu bewegen. Lohnpfändungen und Kontosperrungen waren in 18 bzw. 17 Fällen eine oft angekündigte Maßnahme. Die Herabstufung der Kreditwürdigkeit und damit die einhergehenden Schwierigkeiten neue Verträge abzuschließen oder weiter an Gewinnspielen teilzunehmen wurde 12-mal gelistet. Die Ankündigung einer Zwangsvollstreckung kam 11-mal vor, die Ankündigung von Hausbesuchen 10-mal.

✓ **Für den Fall der Nichtzahlung innerhalb der Zahlungsfrist gehen wir wie folgt vor:**

Mahnbescheid, Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckung durch ein Gerichtsvollzieher, Pfändung Ihrer Bezüge, auch Arbeitslosengeld, Rente, Bankguthaben, Versicherungen usw., ggf. nach Erlass eines Vollstreckungsbescheides und erfolgloser Zwangsvollstreckung durch den Gerichtsvollzieher die Abgabe der eidesstattlichen Versicherung, Eintragung in die entsprechenden Schuldnerverzeichnisse. Dadurch entstehen Ihnen natürlich weitere erhebliche Kosten, die Sie sich ersparen können.

Abb. 6: Ankündigung verschiedener Maßnahmen

<sup>5</sup> <https://www.crifbuergel.de/ueber-uns/> - Abgerufen am 29.03.2021

## ÜBERSICHT DER AM HÄUFIGSTEN ANGEKÜNDIGTEN FOLGEN BEI NICHTZAHLUNG (MEHRFACHNENNUNG MÖGLICH)

	Gesamt	Davon nicht registrierten Inkassounternehmen
Klageerhebung	32	6
Schufa-Eintrag	32	12
Gerichtsvollzieher	30	14
Mahnverfahren	26	13
Vollstreckungsbescheid	25	11
Lohnpfändung	18	11
Kontosperrung	17	6
Kreditwürdigkeit (Gewinnspiele; Neue Verträge)	12	6
Zwangsvollstreckung; Wertgegenstände	11	4
Hausbesuche	10	1

### 3. SONSTIGE ANKÜNDIGUNGEN

In 36 Inkassoschreiben wurden betroffene Verbraucher mit Zahlungsfristen, die kürzer als sieben Tage waren, zu einer umgehenden Zahlung aufgefordert.

**Wir fordern Sie daher auf, den Gesamtbetrag in Höhe von EUR 455,83 bis spätestens 06.12.2020 auf das unten angegebene Konto unter Angabe unseres oben genannten Zeichens zu überweisen.**

**Bitte beachten Sie:**  
Wenn Sie diese Frist verstreichen lassen, wird das gerichtliche Verfahren unabwendbar und ohne weitere Ankündigung Klage eingereicht. Die deutlich höheren Kosten einer gerichtlichen Geltendmachung sind dann ebenfalls von Ihnen zu tragen.

Abb. 7: Kurze Zahlungsfristen und Ankündigung gerichtliches Verfahren bei Verstreichen der Frist

In 46 Fällen und damit in einer Vielzahl von Inkassoschreiben, fand sich die Formulierung, die Kosten würden sich weiter erhöhen, wenn die offene Forderung nicht innerhalb der gesetzten Zahlungsfrist beglichen werden würde.

*„[...] Ersparen von weiteren Kosten und Unannehmlichkeiten“*

13 Inkassoschreiben hatten bereits ein vorgefertigtes Antwortschreiben beiliegen. Hierbei handelte es sich um Anerkennnisse, Ratenzahlungsvereinbarungen, Formulare zu einer Vorphändung sowie Vergleichsangebote.

#### 4. DARSTELLUNG

Neben der Ausdrucksweise spielt auch die optische Gestaltung der Schreiben eine erhebliche Rolle. Fettdruck, Unterstreichungen und Umrahmungen erhöhen den Druck, Forderungen zu zahlen.

**Dieses Angebot ist befristet bis zum 04.11.2020**

Sollten Sie die Frist nicht einhalten, so wird die Gesamtforderung in Höhe von **682,99** EUR geltend gemacht. Die Kosten für die Betreuung gehen zu Ihnen Lasten.

Außergerichtliches Mahnverfahren		Nachgerichtliches Mahnverfahren	
Forderungsaldo (3 Monate à 39,90 €)	119,70 €	Streitwert	119,70 €
Rechtsanwaltskosten/Inkasso/juristische Angebote	20,80 €	Eigene Anwaltskosten:	206,41 €
Auslagen des Gläubigers ( Mahnpesen usw. )	6,50 €	Fremde Anwaltskosten:	157,68 €
Mehrwertsteuer % 16	23,52 €	Gerichtskosten:	105,00 €
<b>Gesamtforderung per 21.10.2020</b>	<b>170,52 €</b>	Mehrwertsteuer % 16	94,20 €
<small>Zzgl. 5%-Punkte über Basiszins ab 21.10.2020 auf EUR 119,70 = EUR 0,03 täglich.</small>		<b>Gesamtsumme:</b>	<b>682,99 €</b>

Abb. 8: Beispiel für optische Hervorhebungen -Rahmen, Fettdruck, Unterstreichung und Farbe

In 68 Inkassoschreiben wurden Teile des Textes in „Fett“ formatiert. So wurden etwa die zu zahlenden Forderungen und die oben erwähnten Ankündigungen von Maßnahmen<sup>6</sup> sichtbar hervorgehoben. Um den Forderungen Geltung zu verleihen, wurden Texte „unterstrichen“. Dies fiel bei 33 Schreiben auf. In 12 Fällen wurden die Folgen, welche eintreten, wenn die Zahlung nicht fristgerecht erfolgt, in einem separaten Kasten oder mit Einrahmungen hervorgehoben. Ganze Textteile wurden jeweils in 3 Briefen in Großbuchstaben oder mit Spiegelstrichen versehen.

In 5 Schreiben wurden Textpassagen farbig – bevorzugt in rot oder blau – dargestellt. In 4 Fällen wurde das gesamte Schreiben in Großbuchstaben verfasst bzw. vereinzelt Wörter durch Großschreibung hervorgehoben.

<p><b><u>ACHTUNG</u></b></p> <p><b>PROZESSVOLLMACHT HEUTE EINGEGANGEN!</b></p> <p><b>EINLEITUNG GERICHTLICHER SCHRITTE NUR DURCH SOFORTIGE ZAHLUNG DER REST-GESAMTFORDERUNG IN HÖHE VON 50,94 EUR VERMEIDBAR</b></p> <p><b>EINGANG BIS ZUM 15.12.2020 ENTSCHEIDET!</b></p>
--

Abb. 9: Beispiel für Schreiben in Großbuchstaben.

<sup>6</sup> Vgl. Punkt III.2 – Wording „Drohung“

✓ **Für den Fall der Nichtzahlung innerhalb der Zahlungsfrist gehen wir wie folgt vor:**

Mahnbescheid, Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckung durch einen Gerichtsvollzieher, Pfändung Ihrer Bezüge, auch Arbeitslosengeld, Rente, Bankguthaben, Versicherungen usw., ggf., nach Erlass eines Vollstreckungsbescheides und erfolgloser Zwangsvollstreckung durch den Gerichtsvollzieher die Abgabe der eidesstattlichen Versicherung, Eintragung in die entsprechenden Schuldnerverzeichnisse. Dadurch entstehen Ihnen natürlich weitere erhebliche Kosten, die Sie sich ersparen können.

Abb. 10: Beispiel für Kombination aus Ankündigung und optische Hervorhebung

## ÜBERSICHT DER AM HÄUFIGSTEN GENUTZTEN OPTISCHEN DARSTELLUNGEN (MEHRFACHNENNUNG MÖGLICH)

Fettdruck	68
Unterstreichung	33
Rahmen/ extra Kasten	12
Großbuchstaben	4
Spiegelstriche	3

## **IV. RECHTLICHE GRUNDLAGE**

Verbraucher dürfen in ihrer Handlungsfreiheit nicht unzulässig beeinflusst werden. Werden sie in ihrer Entscheidungsfreiheit durch Belästigung oder Nötigung zu einer Handlung veranlasst, die sie ansonsten nicht getroffen hätten, ist von einer aggressiven geschäftlichen Handlung i.S.v. § 4a Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) auszugehen. Eine unzulässige Beeinflussung ist gegeben, wenn der Unternehmer seine Machtposition zur Ausübung von Druck in einer Weise ausnutzt, die die Fähigkeit des Verbrauchers zu einer informierten Entscheidung wesentlich einschränkt. Maßgeblich ist hierbei, ob Maßnahmen angedroht werden, die im konkreten Fall nicht eintreten können oder rechtswidrig wären und ob bei ggf. zulässigen Maßnahmen korrekt über die Voraussetzungen und Umstände aufgeklärt wurde, da die absolute Mehrzahl der Betroffenen die Bedingungen und Folgen der entsprechenden Verfahren nicht kennt und sich auch bereits aufgrund der Zeitknappheit kaum objektiv selbst informieren kann.<sup>7</sup>

Inkassounternehmen kombinieren Zahlungsaufforderungen oft mit der Ankündigung, bei Nichtzahlung weitere rechtliche Schritte einzuleiten. Verbrauchern drängt sich so der Eindruck auf, sie müssen bezahlen. Unter Druck gesetzt, hinterfragen sie weder die Rechtsgrundlage noch die Höhe der geforderten Summe von Hauptforderung, Nebenforderungen und Inkassokosten. Damit ist eine unzulässige Beeinflussung denkbar.

Die Praxis zeigt, dass sich nicht alle Inkassounternehmen an die gesetzlichen Regelungen halten. Die Rechtsprechung hat sich in der Vergangenheit mit den Maßnahmen und Formulierungen der Inkassounternehmen beschäftigt. Es ist darauf hinzuweisen, dass die Entscheidungen der Gerichte sich bei der Beurteilung auf klar gesetzeswidrige Maßnahmen beschränken. Dies bedeutet jedoch nicht, dass Maßnahmen, die rechtlich noch als zulässig anzusehen sind, Verbraucher nicht auf unseriöse Weise unter Druck setzen. Zudem gehen die Beurteilungen davon aus, dass die Forderungen an sich berechtigt waren. Daher ist bei der Bewertung der einzelnen Formulierungen immer auf eine konkrete Einzelfallprüfung abzustellen.

### **1. ANKÜNDIGUNG RECHTLICHER SCHRITTE UND ERHÖHUNG DER KOSTEN**

Zahlungsaufforderungen und Mahnungen von Inkassodienstleistern sind grundsätzlich nicht rechtswidrig. Sie sind zulässige Instrumente, um Schuldner an die Zahlungspflicht zu erinnern. Forderungen können auch für kleinere Unternehmen begetrieben werden, da diese oft über keine eigenen Rechtsabteilungen verfügen und die Rechtsverfolgung nicht im erforderlichen Maße selbst durchführen können.

#### **1.1 Zulässige Maßnahmen**

Werden Zahlungsaufforderungen mit Ankündigungen von weiteren rechtlichen Maßnahmen oder der weiteren Erhöhung von Kosten kombiniert, stellt dieses Vorgehen nicht in jedem Fall zugleich auch eine unzulässige Maßnahme dar.

Der Bundesgerichtshof (BGH) hat in seinem Urteil vom 22. März 2018 (Aktenzeichen: I ZR 25/17) entschieden, dass eine Zahlungsaufforderung eines Inkassounternehmens keine verbotene aggressive Geschäftspraxis darstellt, wenn eine bestehende/berechtigte Forderung eingetrieben werden soll.

---

<sup>7</sup> Köhler/Bornkamm/Fedderson/Köhler § 4a Rn. 1.33 ff.

Die zulässige Formulierung lautet wie folgt:

*„Dieser Betrag erhöht sich nochmals erheblich, sobald wir einen gerichtlichen Mahnbescheid gegen Sie veranlassen. Nutzen Sie diese Chance und ersparen Sie sich gerichtliche Schritte und den Besuch des Gerichtsvollziehers oder Pfändungsmaßnahmen auf Konten und Einkünfte. Die Einleitung gerichtlicher Schritte steht unmittelbar bevor. Nach Erwirkung eines Vollstreckungsbescheids besteht 30 Jahre lang die Möglichkeit, die Zwangsvollstreckung gegen Sie zu betreiben: Gerichtsvollzieher, Lohnpfändung, Kontopfändung, Haftbefehl, eidesstattliche Versicherung etc.“*

In seinem aktuellen Urteil vom 11.06.2020, Aktenzeichen 15 U 88/19 folgte das Oberlandesgericht (OLG) Hamburg dieser Linie und stuft den allgemeinen Hinweis über die Folgen der Nichtzahlung einer berechtigten Forderung weder als irreführend noch als unzulässige aggressive Geschäftspraxis ein.

*„Ein Gerichtsverfahren ist teuer. Ein rechtskräftiger Schuldtitel kann 30 Jahre gegen Sie zur Zwangsvollstreckung, Lohnpfändung und Abgabe der eidesstattlichen Versicherung verwendet werden. Eine mögliche Eintragung ins Schuldnerregister Ihres Amtsgerichts kann für die Kreditwürdigkeit Folgen haben. Sie kann unter anderem dazu führen, dass Sie keinen Handyvertrag oder Dispo-Kredit bei der Bank bekommen.“*

Das Gericht führte weiter aus, dass der Zahlungserinnerung eine berechnete und fällige Forderung zugrunde liegt, die säumig nicht vom Schuldner gezahlt wurde. Die Folgen einer Nichtzahlung einer offenen Forderung seien in sachlichem und neutralem Ton dargestellt und stellen die möglichen rechtlichen Sanktionen richtig dar. Verbraucher werden nach Ansicht des Gerichts mit dem Hinweistext weder getäuscht noch in die Enge getrieben.

## 1.2 Unzulässige Maßnahmen

Doch nicht in jedem Fall sind die verwendeten Formulierungen rechtlich erlaubt, wie beispielsweise, wenn der Zahlungsaufforderung eine unberechtigte und/oder bestrittene Forderungen zugrunde liegt.

Der BGH hat in seiner Entscheidung vom 22.03.2018 (Az. I ZR 25/17) darauf hingewiesen, dass Drohungen mit rechtlich zulässigen Maßnahmen grundsätzlich dann den Tatbestand des § 4 Abs.1 UWG erfüllen können, wenn verschleiert wird, dass der Verbraucher die Möglichkeit hat, den Eintritt der angekündigten Maßnahmen zu verhindern. Der Schuldner sei darauf hinzuweisen, dass er beispielsweise durch das Einlegen eines Widerspruchs gegen den Mahnbescheid vorgehen kann oder im Gerichtsverfahren sich gegen ungerechtfertigte Forderungen wehren kann.

In dem zugrundeliegenden Urteil hat der BGH jedoch eine unzulässige Beeinflussung der Entscheidungsfreiheit verneint. Die zu beanstandenden Formulierungen suggerierten nicht, dass eine Rechtsverteidigung aussichtslos sei. Eine Verschleierung läge nicht vor. Es ist weiter davon auszugehen, dass auch juristisch nicht vorgebildete Verbraucher wissen, dass bei einem Gerichtsverfahren eine Verurteilung nicht zwangsläufig ist. Um eine Verschleierung zu bejahen, komme es immer auf den Gesamteindruck an, welcher bei den angesprochenen Verkehrskreisen hervorgerufen werde.

## 2. SCHUFA-EINTRAG / AUSKUNFTFTEI

Die Befugnis, Daten von Schuldnern an Auskunftsdateien zu vermitteln, richtet sich grundsätzlich nach Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f), Abs. 4 DSGVO. Abzuwägen ist jedoch, ob und inwiefern die schutzwürdigen Interessen der betroffenen Personen die Interessen des Datenverwenders überwiegen.

Inkassounternehmen sind nicht berechtigt, negative Einträge in die Schufa zu veranlassen, wenn die geltend gemachte Forderung durch die Schuldner bestritten wurde.

Dies bestätigt die Entscheidungen des Landgerichts (LG) Berlin (Urteil vom 27.04.2011, Az.: 4 O 97/11) sowie das LG Osnabrück in seinem Urteil vom 29.04.2020 (Az. 18 O 400/19)<sup>8</sup>. Die nachfolgende Formulierung wurde somit in dem Fall untersagt, in dem die Forderung durch den Verbraucher als unberechtigt zurückgewiesen wurde:

*„Sorgen Sie für eine fristgerechte Zahlung, um weitere Kosten (Gerichts- Anwalts- und Vollstreckungskosten) und Auswirkungen auf Ihre Kreditwürdigkeit zu vermeiden. Bei Zahlungsschwierigkeiten bitten wir um telefonische Kontaktaufnahme.“*

Die Androhung eines Schufa-Eintrages ist geeignet, zahlungsunwillige Verbraucher zur Zahlung zu veranlassen und zwar unabhängig davon, ob die Forderung berechtigt ist oder nicht. Sie kann daher eine unsachliche und unangemessene Einflussnahme auf die Entscheidungsfreiheit des Verbrauchers bedeuten und ist nach wettbewerbsrechtlichen Vorschriften unlauter.

Nach Ansicht der Gerichte bestehe selbst dann, wenn Schuldner einer Ratenzahlungsvereinbarung zugunsten des Gläubigers nachkommen, keine Veranlassung für einen negativen Eintrag. Ein solcher verletze das Persönlichkeitsrecht der Schuldner, und diese können die Löschung des Eintrags verlangen. Generell gilt, dass nur Vertragspartner der SCHUFA einen Eintrag veranlassen können, und Inkassobüros sind in der Regel nicht als Vertragspartner der SCHUFA zu qualifizieren.

## 3. GERICHTSVOLLZIEHER UND VOLLSTRECKUNGSMAßNAHMEN, KONTO-SPERRUNG

Nach Ansicht der Verbraucherzentralen ist die Ankündigung, einen Gerichtsvollzieher zu beauftragen, unzulässig, solange kein gerichtlicher Titel gegen den Schuldner vorliegt. Ebenso unzulässig ist das Ankündigen von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen, wie Lohnpfändung oder Erlass eines Haftbefehls, ohne Vorliegen eines rechtskräftigen Urteils oder eines Vollstreckungsbescheids und ohne vorherige Darstellung des zugrundeliegenden Verfahrens.

## 4. HAUSBESUCHE

Kündigen Inkassounternehmen an, dass betroffene Verbraucher mit Hausbesuchen durch Inkasso-Mitarbeiter rechnen müssen, ist auch hier von einer unzulässigen Beeinflussung auszugehen. Das OLG München wertete in seiner Entscheidung vom 09.07.2009 (Az. 29 U 185/09) die Formulierung

---

<sup>8</sup> Verfahren derzeit beim BGH abhängig. Beklagte hat Nichtzulassungsbeschwerde eingelegt.

*„[...] innerhalb des nächsten Monats den persönlichen Besuch eines auf Inkasso spezialisierten Mitarbeiter-Teams in den Abendstunden [...]“*

als Verstoß gegen § 4 Nr. 1 UWG 2008.

Das OLG München führt aus, dass die allgemein gehaltene Erwähnung der Spezialisierung der angekündigten Besucher auf Inkasso vom Empfänger als Hinweis darauf verstanden werden kann, dass diese ausgebildet und bereit seien, die Forderung mit Gewalt durchzusetzen. Ein solches Verständnis des Empfängers wird verstärkt durch die Ankündigung, dass nicht nur ein einzelner Mitarbeiter, sondern mehrere Personen (in einem "Mitarbeiter-Team") beim Empfänger erscheinen würden.

## **V. RECHTLICHE BEWERTUNG DER EINZELNEN MAßNAHMEN**

Die Auswertung zeigt deutlich: Die zum Teil drastischen Formulierungen zur Ankündigung rechtlicher Schritte sowie die Erhöhung der Kosten bei Nichtzahlung sind verbreitet und werden häufig eingesetzt.

### **1. UNTERSTELLEN VON UNZULÄSSIGEN GESCHÄFTSPRAKTIKEN**

Die Verbraucherzentralen gehen davon aus, dass die meisten Schreiben unzulässige Geschäftspraktiken enthalten.

Wie aus dem BGH Urteil vom 22.03.2018, Aktenzeichen I ZR 25/17 eindeutig hervorgeht, haben Inkassodienstleister gegenüber Verbrauchern eine Machtposition, welche es ermöglicht Druck auf diese auszuüben. Der BGH bestätigt, dass Inkassoschreiben, die Drohungen mit gerichtlichen Schritten und Zwangsvollstreckungsmaßnahmen in Aussicht stellen den Verbraucher unter Druck setzen.

Auch wenn der BGH in dem zugrundeliegenden Fall die Beeinflussung der Entscheidungsfreiheit abgelehnt hat, zeigt die Fallsammlung deutlich, dass eine pauschale Bewertung der Formulierungen und Maßnahmenankündigung durch die Gerichte nicht zielführend ist. Verbraucherinnen und Verbraucher sollen nicht übereilt zahlen bzw. unter Druck gesetzt zahlen. In einer Vielzahl der Schreiben werden verschiedene Maßnahmen angekündigt. Verbraucher werden nicht nur mit einer rechtlichen Konsequenz bei Nicht-Zahlung konfrontiert, sondern mit einer Vielzahl an Maßnahmen, was dazu führen kann, dass der Druck auf Schuldner verstärkt wird.

### **2. UNTERSCHIEDLICHE VORGEHENSWEISEN BEI REGISTRIERTEN UND NICHT-REGISTRIERTEN INKASSOUNTERNEHMEN**

Unzulässige Geschäftspraktiken<sup>9</sup> finden sich sowohl in Schreiben von registrierten Inkassounternehmen als auch von nicht-registrierten Inkassodienstleistern.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Vgl. Punkt IV – Rechtliche Grundlage

<sup>10</sup> Vgl. Punkt III.2 – Übersicht der am häufigsten angekündigten Folgen bei Nichtzahlung

Bei der Ankündigung einer Lohnpfändung fiel auf, dass nicht-registrierte diese einschneidende Maßnahme im Verhältnis (61,11 Prozent) zu registrierten Inkassodiensten deutlich häufiger verwendeten. Auch die Ankündigung der Einleitung eines Mahnverfahrens und der Verschlechterung der Kreditwürdigkeit finden sich als empfindliche Formulierungen vermehrt in diesen Schreiben.

## FAZIT

Die Tatsache, dass nicht-registrierte Inkassounternehmen mit unzulässigen Mitteln arbeiten überrascht wenig. Unseriöse Unternehmen handeln außerhalb des rechtlichen Rahmens und bereichern sich in betrügerischer Absicht.

Jedoch bedienen sich auch registrierte Unternehmen unlauterer Formulierungen, die Verbraucher dazu bewegen, Forderungen zu begleichen, aus Sorge, um einschneidende finanzielle, sogar soziale Folgen.

Hieraus lässt sich ein grundsätzlicher Handlungsbedarf ableiten. Die schwarzen Schafe in der Inkassobranche sind nicht zwangsläufig nicht-registrierte Inkassounternehmen.

### 3. ANDROHUNG RECHTLICHER SCHRITTE UND ERHÖHUNG DER KOSTEN

Die vom BGH<sup>11</sup> und auch vom OLG<sup>12</sup> als unzulässig bewerteten Formulierungen werden weiterhin von vielen Inkassodienstleistern verwendet.

Rechtliche Schritte werden beispielsweise benannt. Diese und eine Erhöhung der Kosten sind für sich genommen nicht notwendigerweise unzulässig. Was jedoch immer wieder fehlt, sind konkrete Hinweise welche rechtlichen Möglichkeiten den Eintritt der angekündigten Maßnahmen verhindern. Stattdessen werden bloße Formulierungen genutzt:

*„Sie können diese Maßnahmen nur vermeiden, indem Sie sofort den Betrag in Höhe von ... überweisen“.*

*„Die sofortige Zahlung des Gesamtbetrages erspart Ihnen weitere Kosten und Unannehmlichkeiten“*

Damit werden aus Sicht der Verbraucherzentralen Betroffene weiter unter Druck gesetzt. Mit der Folge, sich nicht mit der Forderung auseinandersetzen und sich dieser zur Wehr setzen zu können. Die Möglichkeiten, den Eintritt der angekündigten Maßnahmen zu verhindern, werden nicht bzw. nicht deutlich genug dargestellt. Die Folgen einer Nichtzahlung sind in einem neutralen und sachlichen Ton darzustellen. Nur so nehmen Verbraucher die möglichen Sanktionen richtig wahr. Sie werden erst mit einem solchen Informationstext nicht in die Enge getrieben.

Lediglich Euro AG Inkasso, Korth Inkasso und Creditreform geben in ihren Schreiben den Hinweis, bei berechtigten Einwänden bzw. Einwendungen mit dem Inkassodienstleister, umgehend Kontakt aufzunehmen.

<sup>11</sup> BGH, Urteil vom 22.03.2018, Aktenzeichen I ZR 25/17.

<sup>12</sup> OLG Hamburg, Urteil vom 11.06.2020, Aktenzeichen 15 U 88/19.

**FAZIT**

Das Einleiten eines Mahnverfahrens oder das Erheben einer Klage als nächster Schritt bei Nichtzahlung einer berechtigten Forderung ist nicht zu beanstanden. Verbraucher sind jedoch – auch wenn es in der Rechtsprechung teils anders beurteilt wird – nicht zwangsläufig mit den gerichtlichen Abläufen vertraut und können daher nur schwer die Folgen einer gegen sie gerichteten Klage abschätzen oder beurteilen ob das Einleiten weitere Vollstreckungsmaßnahmen rechtmäßig ist.

**4. SCHUFA-EINTRAG / AUSKUNFTEI**

In 31 Inkassoschreiben fanden sich Informationen, dass bei Nichtzahlung der Forderung mit einem Schufa-Eintrag zu rechnen ist. In acht weiteren Fällen wurde angekündigt, die personenbezogenen Daten der Wirtschaftsauskunftei Crif Bürgel GmbH zu melden.

Lediglich Culpa Inkasso bezeichnet sich als Vertrags-Partner der Schufa. Ob dies tatsächlich der Fall ist, konnte nicht ermittelt werden. Alle anderen Inkassounternehmen haben in ihren Schreiben keinen entsprechenden Passus, obwohl diese Schufa-Einträge ankündigen.

In den gesammelten Schreiben wurde zwar pauschal auf bevorstehende Schufa-Einträge oder die Eintragung in eine Auskunftfei hingewiesen. Eine Aufklärung darüber, welche Voraussetzung hierfür konkret vorliegen müssen, ist in keinem Schreiben zu finden. enDebito Inkassounternehmen erläutert im Anschreiben lediglich, dass Schufa-Daten bei vollständiger Zahlung innerhalb von sechs Wochen gelöscht werden.

Die Fallsammlung zeigt, dass Betroffene somit aufgrund der Formulierung und fehlenden Informationen befürchten müssen, dass im Fall der Nichtzahlung eine Meldung an die Schufa erfolgt. Der Druck wird, wie das LG Osnabrück in seinem Urteil vom 29.04.2020 (Az. 18 O 400/19) festgestellt hat, auch durch die Kombination verschiedener Hinweise, wie beispielsweise

*„[...]Ausführungen auf ihre Kreditwürdigkeit zu vermeiden[...]“*

erhöht.

In gesamt fünf verschiedenen Schreiben werden entsprechende kombinierte Formulierung verwendet. Unter anderem Saturn Inkasso, Forderungsmanagement Inkasso, Creditreform Leipzig. Die Androhung eines Schufa-Eintrages und damit die Beschränkung der persönlichen Kreditwürdigkeit ist geeignet, zahlungsunwillige Verbraucher zur Zahlung zu veranlassen und zwar unabhängig davon, ob die Forderung berechtigt ist oder nicht. Sie bedeutet häufig eine unsachliche und unangemessene Einflussnahme auf die Entscheidungsfreiheit der Verbraucher.

**FAZIT**

Die Androhung eines Schufa-Eintrages veranlasst Verbraucher zur Zahlung. Differenziert wird nicht, ob die Forderung berechtigt ist oder nicht. Die Folge für Verbraucher ist eine unsachliche und unangemessene Einflussnahme auf die Entscheidungsfreiheit. Dies ist unlauter.

## 5. GERICHTSVOLLZIEHER UND VOLLSTRECKUNGSMAßNAHMEN, KONTO-SPERRUNG

In über der Hälfte der Inkassoschreiben wird mindestens eine der Maßnahmen – Gerichtsvollzieher, Vollstreckungsmaßnahme, Kontosperrung – verwendet. Auch hier enthalten die Schreiben keine Hinweise darauf, welche konkreten Voraussetzungen für die Maßnahmen notwendig sind und wie Verbraucher diese verhindern können. Verbraucher sind darauf hinzuweisen, dass sie beispielsweise durch das Einlegen eines Widerspruchs gegen den Mahnbescheid vorgehen oder im Gerichtsverfahren sich gegen ungerechtfertigte Forderungen wehren können.

### FAZIT

Maßnahmen wie etwa Gerichtsvollzieher, Vollstreckungsmaßnahme, Kontosperrung sind geeignet auf die Entscheidungsfreiheit von Verbrauchern Einfluss zu nehmen. Ohne eine Aufklärung darüber, wie sie diese Maßnahmen umgehen können, werden sie zur Zahlung gedrängt. Dies ist unlauter.

## 6. HAUSBESUCHE

Hausbesuche wurden in der Fallsammlung in insgesamt zehn Mal angekündigt. Die Formulierungen lauten etwa wie folgt:

*„P.S.: Der Inkassodienst ist in den nächsten Tagen in Ihrer Nähe unterwegs!“*

Die damit einhergehende Befürchtung von einem persönlichen Besuch und das Bloßstellen im privaten oder sogar im beruflichen Umfeld, übt Druck auf die Betroffenen aus. Es besteht somit die Gefahr, dass Verbraucher so zu einer unverzüglichen und möglicherweise unberechtigten Zahlung veranlasst werden, die diese ohne die Ankündigung nicht getroffen hätten.

### FAZIT

Um hier eine unzulässige Beeinflussung der betroffenen Verbraucher auszuschließen oder zumindest zu vermindern, besteht ein dringender Aufklärungsbedarf darüber, dass Inkassomitarbeiter keinen Anspruch auf Zutritt zum Haus oder zur Wohnung haben und diesen auch sonst keine weiteren Befugnisse zur Durchsetzung der Ansprüche zustehen.

## **VI. FAZIT UND LÖSUNGSVORSCHLAG**

Das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken zielt darauf ab, unseriöse Geschäftspraktiken von Inkassounternehmen zu unterbinden. Unter anderem wurden Informationspflichten vorgesehen, welche die Inkassounternehmen einzuhalten haben. Bereits im November 2015 hat der Verbraucherzentralen Bundesverband<sup>13</sup> festgestellt, dass diese Informationspflichten den Verbrauchern nicht in verständlicher und übersichtlicher Weise präsentiert werden.

Wesentliche Änderungen zugunsten der Verbraucher sind bis dato nicht erfolgt. Das zeigt auch die Fallsammlung deutlich. Trotz einschlägiger Rechtsprechung ist anzunehmen, dass seitens vieler Inkassounternehmen mit einschüchternden und unzulässigen Inkassoschreiben gearbeitet wird.

Zumal seitens der Rechtsprechung teils der Umstand verkannt wird, dass Inkassodienstleister die Verteidigungsmöglichkeiten des Verbrauchers verschleiern. Ein pauschales Abstellen darauf, dass es dem juristischen Laien bewusst ist, dass rechtliche Schritte nicht zwingend zu einer Verurteilung führen, widerspricht dem Verbraucherschutz. Werden mehrere verschiedene Maßnahmen in einem Schreiben angekündigt, ist für den Verbraucher ohne weitere rechtliche Hintergrundinformationen schwer abzuschätzen, unter welchen Umständen und mit welchen Folgen die einzelnen Folgen eintreten können.

Um Inkassoschreiben für Verbraucher transparenter zu gestalten, wäre die Aufnahme der verpflichtenden Information denkbar, dass Inkassounternehmen die Berechtigung der Forderung nicht überprüfen. Dieser Gedanke orientiert sich an der Formulierung des Mahnbescheides, welche darauf hinweist, dass die Forderungen per se nicht überprüft werden. Verbraucher können so besser erkennen, dass die Inkassounternehmen in den meisten Fällen gar keine näheren Informationen über die Hauptforderung haben. Die Hemmschwelle der Verbraucher eine unberechtigte Forderung dann auch zu bestreiten könnte durch eine klare und verständliche Information gesenkt werden. Des Weiteren wäre es für Verbraucher hilfreich, wenn für die angedrohten Maßnahmen die jeweiligen Voraussetzungen dargestellt werden. Ebenso sollten die Möglichkeiten zur Vermeidung des Eintritts der jeweiligen Folgen klar und verständlich aufgezeigt werden.

Zudem sind feste Zahlungsfristen vorzuschreiben, um zu gewährleisten, dass Verbraucher ausreichend Zeit haben, die Forderung und die einzelnen Rechnungsposten zu überprüfen.

---

<sup>13</sup> <https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/Inkasso-Positionspapier-vzbv-2015.pdf>

## VII. ANHANG

### 1. KRITERIEN DER UMFRAGE

- Name des Inkassodienstleisters (Inkassounternehmen / Inkasso-Rechtsanwalt)
- Registrierung
- Wording „Drohung“
  - Schufa-Eintrag
  - Klageerhebung
  - Einleiten Strafverfahren
  - Hausbesuch
  - Gewaltames Türöffnen
  - Verletzung Privatsphäre (z.B. Bekanntmachung der Situation im Umfeld)
  - Anruf
  - Haftbefehl
  - Vollstreckungsbescheid
  - Gerichtsvollzieher
  - Lohnpfändung
  - Kontosperrung
  - Zwangsvollstreckung von Wertgegenständen
  - 30-jähriges Bestehen des Titels
  - Beilegen eines Mahnbescheids
- Darstellung
  - Fettdruck
  - Kursivschrift
  - Unterstreichung
- Kurze Zahlungsfristen (weniger als 7 Tage)
- Ankündigung Erhöhung Inkassokosten
- Ausführungen zu Metadaten
  - IP-Adresse
  - Betriebssystem
  - Browser
  - Provider/Internetanbieter
  - Endgerät
  - Breiten- und Längengrad

**2. INKASSODIENSTLEISTER – ALPHAPETHISCH SORTIERT**

Allgemeiner Debitoren- und Inkassodienst GmbH  
Alternative Dispute Resolution (ADR Service Inc.)  
ARVEX Forderungsmanagement  
Astra EU Inkasso GmbH  
Astra EU Inkasso  
Bad Homburger Inkasso GmbH  
BID Bayerischer Inkasso Dienst GmbH  
Business Inkasso Forderungsmanagement & Inkasso Büro  
Cash Collect GmbH  
CashControl GmbH & Co. KG  
CashBro Ltd.  
C.B. Group Inkasso  
CL Euro Inkasso GmbH  
coeo Inkasso GmbH  
Creditreform Berlin Brandenburg Wolfram GmbH & Co. KG  
Creditreform Leipzig Niedenzu KG  
Creditreform Wiesbaden Hoffmann & Nikbakht KG  
Culpa Inkasso GmbH  
Debitor-Inkasso GmbH  
DEBTEND SERVICES  
Delta Inkasso GmbH  
Diagonal Service GmbH  
eCollect AG  
EFA Euro Accounting GmbH  
enDebito collect & finance GmbH  
EOS Deutscher Inkasso-Dienst GmbH  
ETI experts GmbH  
Euro Inkasso AG  
Business Inkasso Forderungsmanagement & Inkasso Büro  
Euro Collect GmbH  
Euro Invest Inkasso UG  
evocate Inkasso GmbH  
Fairmount GmbH  
Faktum Inkasso Hansen S.R.L.

First Debit GmbH  
Forderungsmanagement Inkasso  
Forderungsmanagement Inkasso Bielefeld  
Forderungsmanagement Inkasso Münster  
GFKL Collections GmbH - Part of Lowell Group  
GMI Gesellschaft für Mahn- und Inkassowesen mbH  
GP Forderungsmanagement Emmerich  
HIT Hanseatische Inkasso-Treuhand GmbH  
IFS Inkasso GmbH  
Infoscore Forderungsmanagement GmbH  
Inkasso Merkur GmbH  
Inkassodienst NRW - EFA Euro Accounting GmbH  
inkassolution Deutschland GmbH  
Intrum Deutschland GmbH  
Jedermann Inkasso GmbH  
KOHL GmbH & Co. KG  
Korth Inkasso  
KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwaltsgesellschaft mbH  
Lecton Rechtsanwalts GmbH (für Euro Collect)  
LINK Financial GmbH  
LIQUIDA Inkasso GmbH  
Lowell Financial Services GmbH  
medavo GmbH Rechtsanwaltsgesellschaft  
Mercus Trading Ltd.  
National Inkasso GmbH  
Paigo GmbH  
PAIR Finance GmbH  
PAYCASSO Forderungsmanagement  
Phoenix Inkasso GmbH  
Platinum Services USA, LLC  
Pro Claim AG  
RA Albrecht König  
RAe Auer Witte Thiel  
RA Rainer Haas & Kollegen Rechtsanwalts GmbH  
RAin Wendel (für Inkasso Becker)

REAL Solution Inkasso GmbH & Co. KG  
Saturn Inkasso GmbH  
Sofort Inkasso / Euro Collect GmbH  
Skirke Marketing Forderungsmanagement  
UGV Inkasso GmbH  
Universum Inkasso GmbH  
Verband der Vereine Creditreform e. V.

## **VIII. IMPRESSUM**

Dieser Bericht wurde von der Arbeitsgruppe „Inkasso“ der Verbraucherzentralen gefertigt:

### **Verbraucherzentrale Bayern e.V.**

Referat Markt und Recht  
Mozartstraße 9  
80336 München  
Tel: (089) 55 27 94-0  
Fax: (089) 55 27 94 455  
wvs@vzbayern.de  
www.verbraucherzentrale-bayern.de

### **Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.**

Babelsberger Str. 12  
14473 Potsdam  
Tel: (0331) 298 71-0  
Fax: (0331) 298 71-77  
info@vzb.de  
www.verbraucherzentrale-brandenburg.de

### **Verbraucherzentrale Hamburg e. V.**

Kirchenallee 22  
20099 Hamburg  
Telefon: (040) 24832-0  
Fax: (040) 24832-290  
info@vzhh.de  
www.vzhh.de

### **Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.**

Strandstraße 98  
18055 Rostock  
Tel.: (0381) 20 870-0  
Fax: (0381) 20 870-30  
info@verbraucherzentrale-mv.eu  
www.verbraucherzentrale-mv.eu

### **Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.**

Herrenstraße 14  
30159 Hannover  
Tel.: (0511) 911 96-0  
Fax: (0511) 911 96-10  
info@vzniedersachsen.de  
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

### **Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.**

Mintropstr. 27  
40215 Düsseldorf  
Tel: (0211) 3809-0  
Fax: (0211) 3809-216  
service@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw

**Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.**

Haus der Beratung

Trierer Str. 22

66111 Saarbrücken

Tel.: 0681 / 50089-0

Fax: 0681 / 50089-22

[vz-saar@vz-saar.de](mailto:vz-saar@vz-saar.de)

[www.vz-saar.de](http://www.vz-saar.de)