

Unseriöses Inkasso ist eine bedrohliche Plage

Untersuchung der Verbraucherzentralen offenbart Inkasso-Abzocke – Probleme sind hausgemacht

01.12.2011



Pressekonferenz zu den Ergebnissen der Inkasso-Aktion
Bildquelle: vzbv/Baumbach

Unseriöses Inkasso geht Hand in Hand mit Kostenfallen im Internet und unlauterer Telefonwerbung. Willkür und Phantasiegebühren treiben Inkassoforderungen in schwindelerregende Höhen. Dies belegt eine Auswertung der Verbraucherzentralen von rund 4000 Verbraucherbeschwerden. Demnach sind 99 Prozent der Beschwerden über unseriöse Inkassopraktiken berechtigt. „Unseriöses Inkasso ist eine bedrohliche Plage. Abzocke und Einschüchterung müssen endlich gestoppt werden“, fordert Gerd Billen, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) und ergänzt: „Seriöses Inkasso ist legitim und sinnvoll. Aber auch hier kann es nicht ohne Regeln weitergehen.“

Die nicht repräsentative Untersuchung zeigt: In 84 Prozent der Fälle war bereits die Hauptforderung unberechtigt, in 15 Prozent der Fälle blieb auch auf Nachfrage unklar, ob es sich um eine berechtigte Forderung handelt. Lediglich ein Prozent der erfassten Inkassoforderungen waren eindeutig berechtigt. Meist stehen unberechtigte Inkassoforderungen im Zusammenhang mit untergeschobenen Verträgen, die durch Abfallen im Internet, unerlaubte Telefonwerbung oder Gewinnspielwerbung angebahnt wurden. „Viele Betroffene zahlen aus Unkenntnis und Angst selbst unberechtigte Forderungen“, berichtet Olaf Weinel, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Niedersachsen. Verbraucher fühlten sich bedroht und eingeschüchtert.

Vielfach sorgen – auch bei berechtigten Forderungen – Phantasiegebühren für eine Kostenexplosion der Gesamtrechnung. So verlangten Inkassounternehmen in rund 50 Prozent der ausgewerteten Fälle nicht nachvollziehbare Gebühren, Auslagen oder Zinsen. Unterm Strich erhöhte sich dadurch die Summe der Hauptforderungen von rund 490.000 Euro auf Gesamtforderungen in Höhe von rund 750.000 Euro. Die mit weitem Abstand meisten Beschwerden bezogen sich auf die Deutsche Zentral Inkasso GmbH. Auf sie entfielen 40 Prozent der Verbraucherbeschwerden. 15 Prozent der Beschwerden betrafen nicht registrierte Inkassounternehmen. Insgesamt waren 116 Inkassounternehmen beteiligt.

Inkasso braucht Regeln

„Inkasso braucht Regeln, gesetzliche Informationspflichten, verlässliche Gebührenvorgaben und eine schlagkräftige Aufsicht“, lautet das Fazit von Gerd Billen. Auch der Bundesrat und die Verbraucherschutzministerkonferenz fordern konkrete Maßnahmen im Kampf gegen unseriöses Inkassogebaren. Gefordert ist jetzt das zuständige Bundesjustizministerium, unlautere Inkassopraktiken in die Schranken zu weisen. Konkret fordern der vzbv und die Verbraucherzentralen:

die gesetzliche Verankerung von Informationspflichten für Inkassodienstleister,
die angemessene Deckelung der Gebührensätze für Inkassodienstleistungen in Anlehnung an das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG),
die rechtliche Festschreibung der Verhältnismäßigkeit zwischen Haupt- und Nebenforderung (analog zu Österreich),
die Verhinderung von Phantasiegebühren und –zinsen durch klare Kostenvorgaben,
eine schlagkräftige Aufsicht mit lediglich einer zuständigen Aufsichtsbehörde pro Bundesland,
ein effektives Sanktionsregime, das von gestaffelten Geldbußen bis hin zum Entzug der Zulassung reicht.

Wenn aus der Mücke ein Elefant wird

Inkassounternehmen können ihre Gebühren nach Gutsherrenart nahezu willkürlich festlegen. Das Prinzip ist einfach: Eine auf den ersten Blick kleine Hauptforderung bläht sich durch Phantasiegebühren, Aufschläge und Zinsen zu einem Vermögen auf. So wachsen Bagatellforderungen zu Beträgen von mehreren Hundert oder gar tausend Euro an. Ein krasser Fall aus der Schuldnerberatung: Die Hauptforderung belief sich auf 20,84 Euro, am Ende wurde die Zahlung von 1.200 Euro verlangt. „Angeschwollene Bagatellforderung“ nennen das die Fachleute.

Bedrohung und Einschüchterung

Rund drei Viertel der in der Untersuchung befragten Verbraucher fühlten sich von den Inkassoschreibern bedroht und eingeschüchtert. Gedroht wird mit Hausbesuchen, einem Eintrag bei der Schufa oder Lohn- und Kontopfändung. „Ein Inkassounternehmen drohte mit der Beauftragung einer Detektei, die Vermögens- und Arbeitsverhältnisse des Schuldners auszuspionieren – wegen einer Hauptforderung von 15,87 Euro“, berichtet Olaf Weinel. Die Deutsche Zentral Inkasso GmbH fügte ihrer Zahlungsaufforderung in vielen Fällen einen auf den Verbraucher zugeschnittenen „Entwurf einer Klageschrift“ bei.

Aufsicht und Selbstregulierung versagen

Auch sonst können die Unternehmen weitgehend unkontrolliert agieren. „Ein Mangel an effektiven Kontrollen und Sanktionen ist geradezu eine Einladung für Betrüger“, sagt Gerd Billen. Bundesweit sind rund 80 Aufsichtsbehörden für Inkassounternehmen zuständig. Eine Untersuchung der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein im Jahr 2010 ergab, dass bundesweit lediglich in zwei Fällen Inkassofirmen aufgrund von Verbraucherbeschwerden die Zulassung entzogen wurde. Auch die Selbstregulierung der Branche funktioniert nicht. So geben die „berufsrechtlichen Richtlinien“ des Bundesverbandes Deutscher Inkassounternehmen (BDIU) weder eine Gebührenordnung noch konkrete Informationspflichten vor.

750 zugelassene Inkassounternehmen

In Deutschland gibt es rund 750 zugelassene Inkassounternehmen. Zwei Drittel davon sind im Dachverband BDIU organisiert. Sie bewegen nach Auskunft des Verbandes jährlich ein Forderungsvolumen von über 24 Milliarden Euro. Nur bei Gerichten registrierte Inkassounternehmen dürfen Schulden eintreiben.