



**verbraucherzentrale**

# Auswertung von Verbraucherbeschwerden zu Inkassodiensten

Pressegespräch  
27.11.2015

Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes  
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

# Vorgehensweise

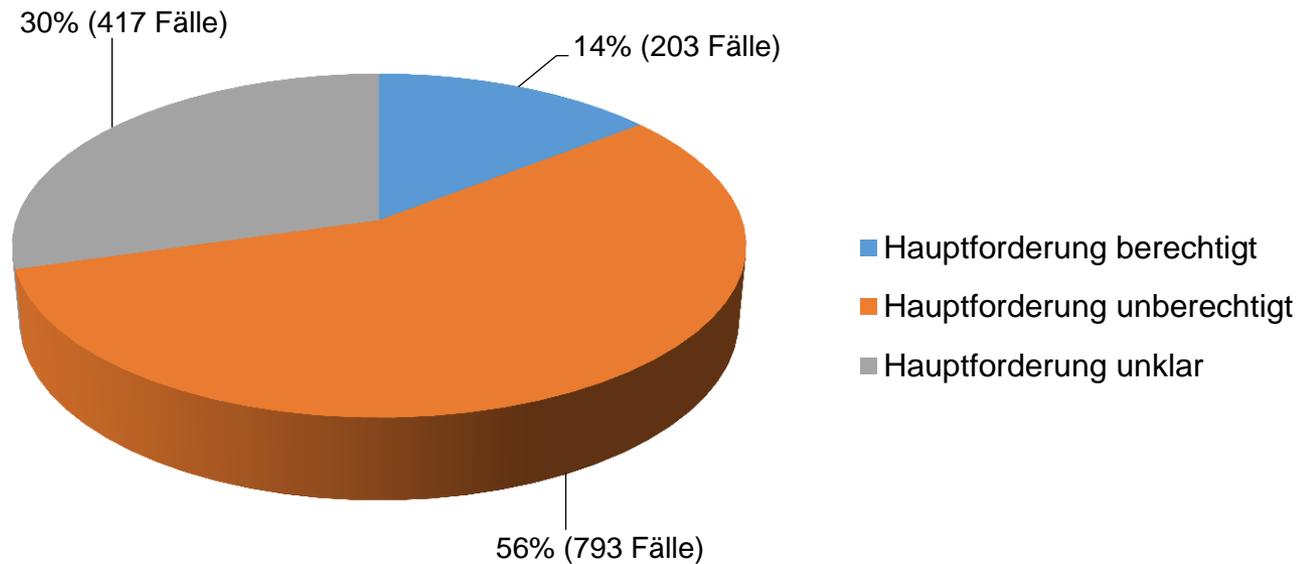
- **Zeitraum der Erfassung:  
vom 1. Mai bis 31. August 2015**
- **Es nahmen 15 Verbraucherzentralen teil**
- **1.517 Beschwerden wurden erfasst und dokumentiert**
- **1.413 Fälle konnten detailliert ausgewertet werden**

# Kernergebnis 1

## Mehr als die Hälfte der Forderungen ist unberechtigt

War die Hauptforderung berechtigt?

n=1.413 Fälle



# Fortsetzung Kernergebnis 1

- **Insgesamt entfällt jede fünfte Forderung auf Telekommunikationsunternehmen**
- **Weitere vertragliche Hintergründe sind:**
  - **Gewinnspiele**
  - **Versandhandel**
  - **E-Mail-Dienste**
  - **Dating-Portale**
  - **Internet-Abo-Fallen**

# Kernergebnis 2

## Die Angaben sind nicht immer vollständig und verständlich



Forderungsaufstellung:			
Anruf um 16:55:31 h vom 02.07.2014 fällig 23.02.2015	EUR	90,00	
5,00 % Zinsen vom 23.02.2015 bis 07.07.2015	EUR	1,68	
Kosten Recherche/Überprüf. /Nachforsch. vom 06.04.2015 fällig 06.04.2015	EUR	60,00	
5,00 % Zinsen vom 06.04.2015 bis 07.07.2015	EUR	0,76	
Mahnkosten des Mandanten vom 16.03.2015	EUR	45,00	EUR 197,44
zuzüglich Kosten gem. § 284, 286 BGB			
Geschäftsgebühr 1,1 vom 07.07.2015	EUR	49,50	
Auslagenpauschale vom 07.07.2015	EUR	9,90	
19 % MwSt aus Kosten EUR 59,40	EUR	11,29	EUR 70,69
<b>von Ihnen zu zahlende Gesamtforderung per 07.07.2015</b>			<b>EUR 268,13</b>

## Fortsetzung Kernergebnis 2

- **Registrierte Inkassodienstleister halten die Informationspflichten überwiegend ein**
- **Die Kostenaufstellungen sind für 68 Prozent der Verbraucher nicht verständlich**
- **Die Darstellung der relevanten Informationen ist nicht einheitlich**

# Kernergebnis 3

**Die Inkassogebühren sind unterschiedlich hoch und in der Höhe oft auch unverhältnismäßig**



- Inkassodienste wenden die Gebührenregeln uneinheitlich an
- Die Geschäftsgebühren sind trotz Schreiben „einfacher Art“ oft unangemessen hoch

## Fortsetzung Kernergebnis 3

- **Durch das Einschalten der Inkassodienstleister sind die Gesamtforderungen durchschnittlich um 26 Prozent angestiegen**
- **Bei Bagatellforderungen werden die Kosten unverhältnismäßig in die Höhe getrieben**

## Kernergebnis 4

# Ratenzahlungsvereinbarungen sind oft mit einem Schuldanerkenntnis verbunden

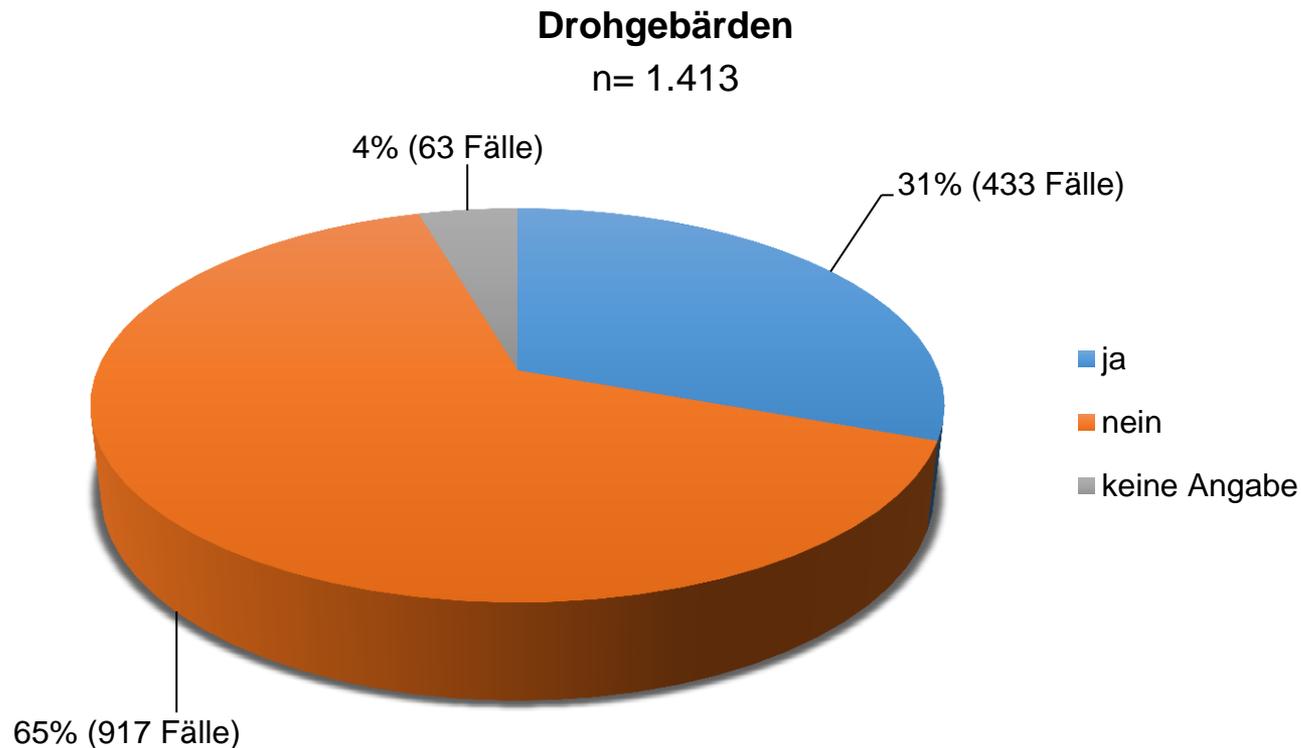
- Die Ratenzahlungsvereinbarungen werden formularmäßig an Schuldanerkenntnisse gekoppelt
- Es erfolgt keine Aufklärung der Verbraucher über rechtliche Konsequenzen

## Fortsetzung Kernergebnis 4

- **Mit der Unterzeichnung des Schuldanerkenntnisses erkennt der Verbraucher die Ursprungsforderung an**
- **Unberechtigte Forderungen können nicht mehr abgewehrt werden**

# Kernergebnis 5

**Ein Drittel der Fälle enthalten Drohgebärden, die Verbraucher einschüchtern und verängstigen können**



## Fortsetzung Kernergebnis 5

### Damit drohen unseriöse Inkassodienste:

- **Wir leiten ein Gerichtsverfahren gegen Sie ein!**
- **Wir werden eine Zwangsvollstreckung veranlassen!**
- **Wir lassen Sie in eine Auskunftfei eintragen!**
- **Wir schicken einen Außendienstmitarbeiter zu Ihnen nach Hause!**
- **Wir erstatten Strafanzeige!**

*„Nutzen Sie die Chance und ersparen Sie sich gerichtliche Schritte und den Besuch eines Gerichtsvollziehers oder Pfändungsmaßnahmen auf Konten und Einkünfte.“*

uniscore Forderungsmanagement GmbH, Schreiben vom 27.04.2015

*„Eine mögliche Eintragung ins Schuldnerregister Ihres Amtsgerichts kann für Ihre Kreditwürdigkeit verhängnisvolle Folgen haben.“*

Diagonal Inkasso GmbH, Schreiben vom 23.04.2015

*„All unsere Bemühungen konnten Sie leider nicht dazu bewegen, Ihre Schuld endlich zu begleichen. Wir halten es daher für geboten, unseren Außendienst mit einem Besuch bei Ihnen zu beauftragen, um vor Ort einen letzten Versuch der gütlichen Einigung herbeizuführen.“*

HIT- Hanseatische Inkasso-Treuhand GmbH, Schreiben vom 02.03.2015

# Kernergebnis 6

## Es fehlt eine effektive Aufsicht

- Nach wie vor sind nicht registrierte Inkassodienstleister aktiv
- Bundesweit sind 58 Amts- bzw. Landgerichte für die Registrierung und Überwachung von Inkassounternehmen zuständig

## Fortsetzung Kernergebnis 6

- **Die Aufsichtsbehörden haben bei stichprobenartigen Anfragen zu auffälligen Inkassodiensten ihre behördlichen Möglichkeiten nicht geprüft**
- **Bei nicht registrierten Inkassounternehmen wurden die neu eingeführten Handlungsmöglichkeiten regelmäßig nicht gesehen und nicht genutzt**

# Zusammenfassung der Kernergebnisse

- Mehr als die Hälfte der Forderungen ist unberechtigt
- Die Angaben sind nicht immer vollständig und verständlich
- Die Inkassogebühren sind unterschiedlich hoch und in der Höhe oft auch unverhältnismäßig
- Ratenzahlungsvereinbarungen sind oft mit einem Schuldanerkenntnis verbunden
- Ein Drittel der Fälle enthalten Drohgebärden, die Verbraucher einschüchtern und verängstigen können
- Es fehlt eine effektive Aufsicht

Die Untersuchung wurde im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz gefördert.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Stand: 27.11.2015

**verbraucherzentrale**

Impressum:

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Mozartstraße 9 • 80336 München

info@vzbayern.de • [www.verbraucherzentrale-bayern.de](http://www.verbraucherzentrale-bayern.de)