



verbraucherzentrale

AUSWERTUNG VON VERBRAUCHERBESCHWERDEN ZU INKASSODIENSTEN

Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Auswertung von Verbraucherbeschwerden zu Inkassodiensten

Inhalt

| | Seite |
|--|-----------|
| 0. Einleitung | 3 |
| 1. Die Ergebnisse im Überblick | 6 |
| 2. Die Hauptforderung | 9 |
| 2.1. Berechtigte, unberechtigte und unklare Hauptforderungen | 9 |
| 2.2. Bestreiten der Forderung durch den Verbraucher | 10 |
| 2.3. Vertraglicher Hintergrund | 11 |
| 2.4. Art des Vertragsschlusses | 12 |
| 3. Einhaltung der Informationspflichten | 14 |
| 3.1. Ersts Schreiben/Folgeschreiben | 14 |
| 3.2. Informations- und Darlegungspflichten nach RDG/BRAO | 14 |
| 3.2.1. Name des Auftraggebers | 15 |
| 3.2.2. Forderungsaufstellung | 15 |
| 3.2.3. Forderungsgrund | 16 |
| 3.2.4. Datum des Vertragsschlusses | 16 |
| 3.2.5. Zinsangaben | 16 |
| 3.2.6. Umsatzsteuer | 16 |
| 3.2.7. Inkassovergütung | 16 |
| 3.3. Weitergehende Informationspflichten | 18 |
| 3.4. War die Kostenaufstellung für Verbraucher verständlich? | 18 |
| 3.5. Zwischenfazit zu Informationspflichten | 21 |
| 4. Inkassokosten | 22 |
| 4.1. Ausgangslage | 22 |
| 4.2. Hauptforderung, Gesamtforderung, Inkassokosten | 24 |
| 4.2.1. Kostensteigerung durch Mahn- und Inkassoverfahren | 24 |
| 4.2.2. Kostenfolgen bei berechtigten/unberechtigten Hauptforderungen durch registrierte Inkassodienstleister | 25 |
| 4.2.3. Fazit | 27 |
| 4.3. Höhe der Inkassokosten nach RVG | 27 |
| 4.3.1. Geschäftsgebühr und Gebührensatz | 27 |
| 4.3.2. Fragwürdige und unzulässige Entgelte | 29 |

| | |
|--|-----------|
| 5. Drohungen, psychischer Druck | 31 |
| 5.1. Eintragungen in Auskunfteien | 31 |
| 5.2. Ankündigung gerichtlicher Schritte | 32 |
| 5.3. Ankündigung der Zwangsvollstreckung | 33 |
| 5.4. Ankündigung eines Hausbesuchs bzw. der Einleitung strafrechtlicher Maßnahmen | 34 |
| 5.5. Drängen zu Ratenzahlungsvereinbarungen in Verbindung mit Schuld- anerkennnissen | 35 |
| 6. Aufsicht über Inkassounternehmen und Rechtsanwälte | 36 |
| 6.1. Voraussetzungen für die Registrierung bzw. Zulassung | 36 |
| 6.2. Befugnisse von Inkassounternehmen und Rechtsanwälten | 36 |
| 6.3. Auswertungsergebnis zu registrierten Inkassounternehmen und Rechtsanwälten | 36 |
| 6.4. Auswertungsergebnis zu nicht registrierten Inkassounternehmen und Rechts- anwälten | 38 |
| 6.5. Auswertungsergebnis zu nicht registrierten ausländischen Inkassounternehmen und Rechtsanwälten | 39 |
| Anlagen | 41 |
| Anlage 1 Ergebnisse der Aktion Inkasso in Zahlen | 41 |
| Anlage 2 Top 10 der Inkassounternehmen und Rechtsanwälte nach Fallzahl | 49 |
| Anlage 3 Liste der Inkassounternehmen und Rechtsanwälte | 50 |

0. Einleitung

Anlass und Ziel der Erhebung und Auswertung

Immer noch müssen die Verbraucherzentralen feststellen, dass Anfragen zu Inkassoforderungen einen großen Schwerpunkt im Beratungsalltag darstellen.

Bereits im Jahr 2011 führten die Verbraucherzentralen im Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz eine Untersuchung anhand gesammelter Verbraucherbeschwerden durch. Ziel dieser Fallsammlung war es, unseriöse Praktiken und Geschäftsmodelle von Inkassounternehmen zu analysieren und anhand der Ergebnisse Vorschläge zu erarbeiten, wie unseriöse Inkassopraxis künftig wirkungsvoll eingedämmt werden kann. Als Missstände wurden die Geltendmachung von Inkassokosten für die Einziehung rechtlich nicht bestehender Hauptforderungen und/oder deren deutliche Überhöhung genannt. Auch fehlten in den Mahnschreiben nicht selten genaue Angaben über die Hauptforderung, die Aufschlüsselung der Vergütung sowie die Angabe ladungsfähiger Anschriften und Ähnlichem.

Die Arbeit der Verbraucherzentralen hat Wirkung gezeigt. Im Oktober 2013 wurde das „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ u.a. mit dem Ziel der Bekämpfung von Missständen im Bereich des Inkassowesens erlassen. Erstmals waren damit Informations- und Darlegungspflichten für Inkassodienste im Rechtsdienstleistungsgesetz (§ 11a RDG) verankert. Auch eine Regelung zu den Inkassokosten wurde geschaffen. Seit dem 1. November 2014 muss dem Inkassoschreiben nun zu entnehmen sein, wer die Forderung geltend macht, worauf sie beruht und wie sich die Kosten berechnen.

Dennoch erreichen die Verbraucherzentralen nach wie vor Beschwerden über unseriöse Inkassopraktiken. Viele Verbraucher wissen nicht, wie sie mit unberechtigten Forderungen und Inkassoschreiben umgehen sollen. Aus diesem Grund haben sich die Verbraucherzentralen entschieden, mit einer erneuten Untersuchung von Inkassoschreiben zu prüfen, welche Angebote und Verträge regelmäßig zu unseriösem Inkasso führen. Überprüft werden sollte, ob und wie die Inkassounternehmen die gesetzlichen Normen umsetzen, wie Verbraucher diese verstehen und ob sie ihnen bei der Beurteilung der Forderung hilfreich sind.

Im Zeitraum von 1. Mai bis 31. August 2015 sammelten die Verbraucherzentralen die Beschwerden der Verbraucher.

Vorgehensweise

Bei der Fallsammlung und -auswertung sind die Verbraucherzentralen folgendermaßen vorgegangen:

Fünfzehn Verbraucherzentralen sammelten in den Beratungsstellen Beschwerden der Verbraucher und dokumentierten diese.

Die Aussagen der Verbraucher und die Informationen aus den vorliegenden Inkassoschreiben wurden in einem standardisierten Erfassungsbogen festgehalten. (siehe Seiten 4 und 5)

Alle Erfassungsbögen führte man in einer Tabelle zusammen und wertete die Angaben aus.

Es liegen nicht alle Inkassoschreiben in Kopie vor. Wollte der Verbraucher nicht, dass eine entsprechende Kopie angefertigt wird, ging sein Datenschutz(wunsch) vor.

Standardisierter Erfassungsbogen

Berater/in: _____

Datum: _____

WVS 2015: Inkasso-Erfassungsbogen für Beraterinnen und Berater

Bitte beachten!

Datenschutz geht vor – Wenn keine Unterlagen kopiert werden dürfen, kann lediglich dieser Erhebungsbogen ausgefüllt werden. Jede Inkassostelle muss einzeln erhoben werden.

Name Inkassobüro, Forderungsmanagement oder Rechtsanwalt:

Name Auftraggeber/in: wird nicht genannt

Liegt das erste Schreiben oder nur Folgeschreiben vor? Erstes Schreiben
 Nur Folgeschreiben

Hauptforderung: berechtigt
 unberechtigt
 unklar

Forderung vom Verbraucher bereits bestritten? ja nein

Hält der Verbraucher die Aufschlüsselung der Kosten für verständlich? ja nein

Vertraglicher Hintergrund: Gewinnspiele
 Energierechnung
 App-Abzocke/Drittanbieter
 Internet-Abo-Falle
 TK-Anbieter
 Zeitschriften-Abonnement
 Versandhandel
 Zahlungsdienst (z. B. PayPal)
 Kein Grund genannt
 Sonstiges: _____

und

Art des Vertragsschlusses: Unerwünschte Telefonwerbung
 Internet
 Handy
 Stationärer Handel
 Kaffeefahrt
 Verbrauchermesse
 sonst. außerhalb von Geschäftsräumen
 Sonstiges: _____

- Forderungsaufstellung vorhanden? ja nein
- Forderungsgrund genannt, Darlegung des Vertragsgegenstands vorhanden? ja nein
- Datum des Vertragsschlusses genannt? ja nein
- Bei Zinsen - Nennung des Zinssatzes und Zeitraumes, in dem Zinsen berechnet werden? ja nein
 Keine Zinsberechnung
- Wenn der Zinssatz über dem gesetzlichen Verzugszinssatz von derzeit 4,17 Prozent liegt (1.1. bis vorauss. 30.6.2015; siehe www.basiszins.de) – Begründung vorhanden? ja nein
 Kein erhöhter Zinssatz
- Angaben zu Art, Höhe und Entstehungsgrund von Inkassovergütung und sonstigen Kosten? ja nein
- Wenn Umsatzsteuer geltend gemacht wird – Ist eine Erklärung, dass der Auftraggeber dies nicht als Vorsteuer abziehen kann, vorhanden? *) ja nein
- Wenn der Verbraucher angefragt hat – Wurde die ladungsfähige Anschrift des Auftraggebers oder der Name/die Firma des ursprünglichen Forderungsinhabers mitgeteilt bzw. über die wesentlichen Umstände des Vertragsschlusses informiert? *) ja nein
 Keine Anfrage erfolgt
- Höhe der Hauptforderung: _____ Euro
- Höhe Gesamtforderung inkl. Inkassokosten: _____ Euro
- Inkassokosten gemäß RVG berechnet? *) ja nein
- Auffällige Kostenpositionen *) ja (s. A.) nein
- Drängen zum Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarung/Schuldanerkenntnis: ja nein
- Drohgebärden *) ja (s. A.) nein

Sonstiges *) _____

*) siehe Erläuterungen für Beraterinnen und Berater

1. Die Ergebnisse im Überblick

Vom 1.5. bis zum 31.8.2015 wurden 1.517 Verbraucherbeschwerden in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen erfasst. 1.413 Fälle konnten ausgewertet werden.

Registrierte und nicht registrierte Inkassounternehmen

Insgesamt waren 187 Inkassounternehmen beteiligt. Auf sie entfielen 1.261 Fälle.

115 Inkassodienstleister waren im Rechtsdienstleistungsregister eingetragen. Bei 7 davon handelte es sich um ausländische Unternehmen mit Zweigniederlassung in Deutschland. 72 Unternehmen waren ohne Registrierung in Deutschland tätig. 5 davon hatten keinen Sitz im Inland. Sie wurden in 283 Fällen tätig.

Registrierte und nicht registrierte Rechtsanwälte/Kanzleien

Im Rahmen der Untersuchung wurden auch 51 Rechtsanwälte und Kanzleien erfasst, wovon 46 eine Zulassung besaßen. In 5 Fällen konnte keine Zulassung festgestellt werden.

152 Verbraucherbeschwerden entfielen auf Rechtsanwälte und Kanzleien.

Hauptforderungen der Inkassounternehmen

56 Prozent (793 Fälle) der ausgewerteten Beschwerdefälle waren unberechtigte Forderungen. 14 Prozent der Hauptforderungen (203 Fälle) wurden als berechtigt und 30 Prozent (417 Fälle) als unklar eingestuft.

Eine Einstufung als „unklar“ erfolgte dann, wenn der Berater aufgrund fehlender Unterlagen oder Angaben des Verbrauchers nicht eindeutig klären konnte, ob es sich um eine berechtigte oder unberechtigte Forderung handelt.

Bestrittene Hauptforderungen

Die Verbraucher wurden gefragt, ob sie die Forderungen bereits bestritten haben. 41 Prozent (576 Fälle) der Verbraucher gaben an, die Hauptforderungen bestritten zu haben. 55 Prozent (774 Fälle) verneinten dies. Von 4 Prozent gab es hierzu keine Angabe.

Der Gesamtbetrag der Hauptforderungen summierte sich auf einen Betrag von 575.411,93 Euro.

Inkassogebühren

Durch die Einschaltung der Inkassounternehmen stiegen die ursprünglichen Hauptforderungen insgesamt deutlich an. Die Summe der Gesamtforderungen der ausgewerteten Fälle belief sich auf 726.269,18 Euro. Das entspricht einem Anstieg um 26 Prozent.

Inkassokosten nach RVG berechnet

61 Prozent (856 Fälle) der Inkassodienstleister rechneten ihre Gebühren nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) ab.

Vertraglicher Hintergrund

Es war nicht immer möglich, den vertraglichen Hintergrund eindeutig einzuordnen. In etwa 10 Prozent der Fälle erfolgte hierzu keine Angabe seitens des Verbrauchers.

In rund 33 Prozent der Fälle war keine konkrete Zuordnung zu den vorgegebenen Vertragsarten möglich. Dies betraf beispielsweise Verträge über die Nutzung von Dating-Portalen, E-Mail-Diensten, Anti-Viren-Programmen oder Sexhotlines.

Auffällig ist, dass es im Vergleich zur Inkasso-Auswertung 2011 deutlich weniger Fälle zu Internet-Abo-Fällen gab. Etwa 11 Prozent (153 Fälle) entfielen auf diesen Bereich.

Ein Schwerpunkt lag mit knapp 19 Prozent (262 Fälle) bei Verträgen mit Telekommunikationsanbietern.

Art des Vertragsschlusses

In 438 Fällen (31 Prozent) wurde der Vertrag im Internet abgeschlossen. In 238 Fällen (17 Prozent) erfolgte der Vertragsschluss am Telefon, beispielsweise nach einer unerwünschten Telefonwerbung oder am Mobiltelefon. Oftmals war eine Zuordnung mangels eindeutiger Angaben nicht möglich (41 Prozent; 584 Fälle).

Informationspflichten

Die neu eingeführten Informationspflichten müssen seitens der Inkassodienstleister nur im Erstschreiben eingehalten werden. Die Pflichtangaben wurden nicht in jedem Fall vollständig und verständlich dargestellt.

Der Name des Auftraggebers wurde in 90 Prozent der Fälle (955 Fälle), in denen das Erstschreiben vorlag (n=1.059) genannt.

Eine Forderungsaufstellung übermittelten hiervon etwa 84 Prozent der Inkassodienstleister (887 Fälle). Rund 68 Prozent der Adressaten gaben jedoch an, dass sie die Aufschlüsselung der Kosten nicht für verständlich halten.

Der Forderungsgrund und das Datum des Vertragsschlusses wurden nur in 74 Prozent (779 Fälle) bzw. 62 Prozent der Erstschriften (661 Fälle) von den Unternehmen aufgeführt.

Die Auswertung hat ergeben, dass nicht jedes Inkassounternehmen Zinsen geltend macht. In etwa 35 Prozent der Fälle berechneten die Inkassodienstleister keine Zinsen. Auch die Umsatzsteuer wurde nur in wenigen Fällen in Rechnung gestellt.

Inkassounternehmen, die für ihre Dienstleistung eine Vergütung in Rechnung stellen, müssen die Art, Höhe und den Entstehungsgrund genau bezeichnen. In etwa 28 Prozent (297 Fälle) enthielten die Forderungsschriften nicht alle erforderlichen Angaben.

Wirkung der Inkassoschreiben

Die Auswertung der Verbraucherbeschwerden hat gezeigt, dass sich weiterhin 31 Prozent (433 Fälle) der Verbraucher durch den in den Schreiben aufgebauten Druck bedroht fühlten.

Ratenzahlungsvereinbarung verbunden mit einem Schuldanerkenntnis

284 Verbraucher (20 Prozent) wurden zum Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarungen gedrängt, die mit einem Schuldanerkenntnis verbunden war. Mit einem Schuldanerkenntnis kann eine Forderung, egal, ob berechtigt oder nicht, tituliert werden.

2. Die Hauptforderung

Haben Inkassounternehmen oder Rechtsanwälte (im Folgenden beide Inkassodienstleister) die Beitreibung von offenen Forderungen ihres Auftraggebers übernommen, machen diese die eigentliche Hauptforderung des Gläubigers (regelmäßig ein Zahlungsanspruch aus einem Vertrag) und die Kosten der Rechtsverfolgung als sogenannte Nebenkosten gegenüber dem Verbraucher geltend.

Die Inkassodienstleister sind entweder bevollmächtigt durch den Gläubiger zum Forderungseinzug oder der Gläubiger tritt die Forderung an diesen ab.

2.1. Berechtigte, unberechtigte und unklare Hauptforderungen

Eine Bewertung der Hauptforderung – berechtigt, unberechtigt und unklar – wurde anhand der Unterlagen und der Angaben sowie Äußerungen betroffener Verbraucher geprüft.

Als **berechtigt** wurden Hauptforderungen eingeordnet, wenn der Verbraucher diese entweder nicht bestritten oder angezweifelt hat oder aber keine rechtlichen Gründe der Forderung entgegenstanden.

Als **unberechtigt** wurden Hauptforderungen bewertet, wenn entweder der Verbraucher aus seiner Sicht deren Bestand angezweifelt und/oder verneint hat oder die rechtliche Prüfung weder eine vertragliche noch sonstige Anspruchsgrundlage ergab. In einigen Fällen waren einschlägige (unseriöse) Firmen und Inkassounternehmen bekannt, so dass aufgrund der Erfahrung der Verbraucherzentralen eine Einordnung in „unberechtigte Hauptforderung“ erfolgt ist.

Als **unklar** wurden Hauptforderungen bewertet, deren rechtlicher Hintergrund weder durch den Verbraucher noch durch den Berater im Gespräch, aber auch nicht anhand der vorliegenden Unterlagen zum Sachverhalt oder aber Erfahrungen geklärt werden konnte.

56 Prozent (793 Fälle) der ausgewerteten Beschwerdefälle waren unberechtigte Forderungen. 14 Prozent der Hauptforderungen (203 Fälle) wurden als berechtigt und 30 Prozent (417 Fälle) als unklar eingestuft.

War die Hauptforderung berechtigt?

n=1.413

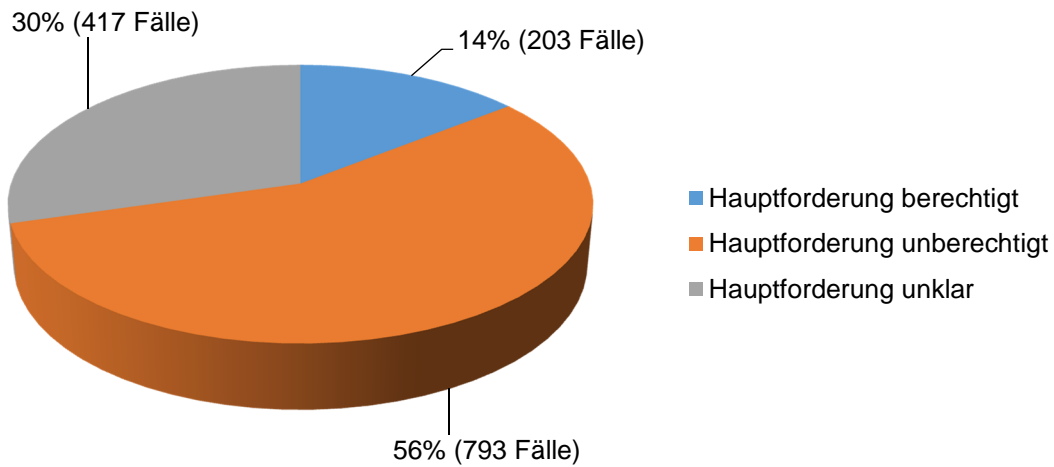


Abb. 1 War die Hauptforderung berechtigt? (n=1.413)

2.2. Bestreiten der Forderung durch den Verbraucher

Die Verbraucher wurden befragt, ob sie die Forderung bereits bestritten haben. Dies erfolgte ohne Differenzierung, ob gegenüber dem Gläubiger und/oder dem Inkassodienstleister.

Mehr als die Hälfte der befragten Verbraucher - 55 Prozent (774 Fälle) - gaben an, die Forderung bisher nicht bestritten zu haben. In 576 der erfassten Fälle - entspricht 41 Prozent - gab es bereits Bemühungen der betroffenen Verbraucher, den unberechtigten und/oder unklaren Forderungen zu widersprechen und/oder diese abzuwehren.

Forderung vom Verbraucher bestritten?

n=1.413

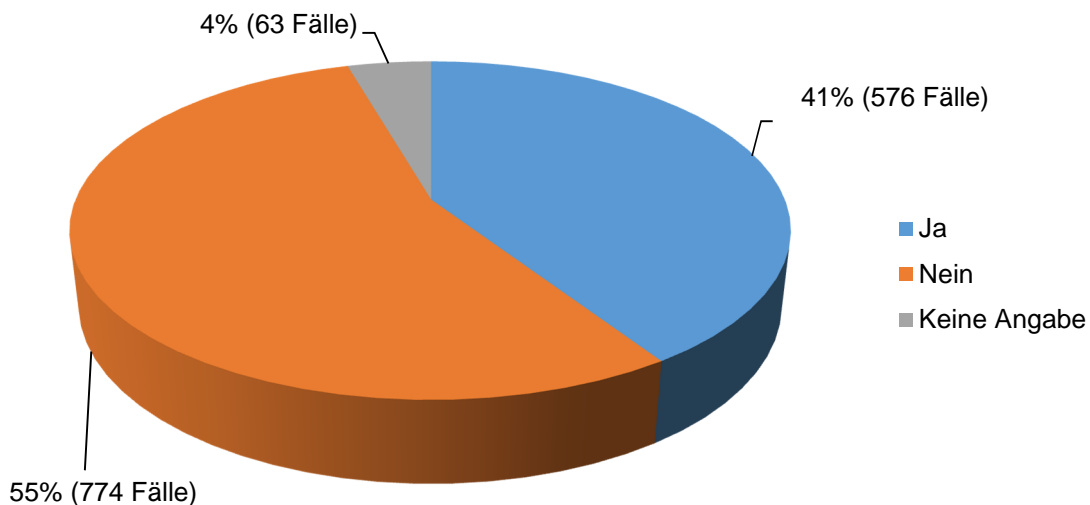


Abb. 2 Wurde die Forderung vom Verbraucher bestritten? (n=1.413)

2.3. Vertraglicher Hintergrund

Im Erhebungsbogen wurden typische Vertragshintergründe beispielhaft vorgeschlagen. In mehr als 56 Prozent der Fälle - somit in 804 Einzelfällen – entfallen die Forderungen auf folgende Bereiche:

- Gewinnspiel
- Energierechnung
- App-Abzocke/Drittanbieter
- Internet-Abo-Fälle
- TK-Anbieter
- Zeitschriften-Abo
- Versandhandel
- Zahlungsdienst

Abgefragt wurden zudem „kein Grund genannt“ und „Sonstiges“.

Bei fast jedem fünften Fall (19 Prozent) handelte es sich um Forderungen von Telekommunikationsdienstleistungsunternehmen (TK-Anbieter). Vielen Verbrauchern ist nicht erklärlich, warum Forderungen, z. B. von unbekanntem Fremdanbietern abgerechnet werden.

11 Prozent der dokumentierten Verbraucherbeschwerden (153 Fälle) entfallen auf den Bereich der sogenannten Internet-Abo-Fällen. Das ist angesichts der seit dem 01.08.2012 gültigen „neuen“ Gesetzeslage - der sogenannten „Button-Lösung“ - beachtlich. Verbraucher sollen genau und sicher erkennen können, wenn ein „Klick“ Geld kostet. Demnach regelt das Gesetz, welche Informationen für die Verbraucher unmittelbar vor Abgabe einer kostenpflichtigen Bestellung im Internet, in welcher Form bereitgehalten werden müssen. Die Button-Lösung betrifft neben dem gewöhnlichen Handel im Internet auch den Handel über Mobilseiten oder Apps.

10 Prozent der erfassten Beschwerden (136 Fälle) bezogen sich auf den Versandhandel.

In ebenfalls knapp 10 Prozent (124 Fälle) wurde kein vertraglicher Hintergrund genannt bzw. angegeben. Oftmals lag ein sogenanntes betrügerisches Inkasso vor, ein Forderungsgrund war nicht erkennbar. Unter Druck gesetzt, bezahlen oder reagieren viele Verbraucher auf die Schreiben, obwohl es ihnen unmöglich ist, der geforderten Geldsumme einen vertraglichen Hintergrund zuzuordnen.

Weitere 7 Prozent, also 100 Verbraucherbeschwerden, betrafen Forderungen aus Gewinnspielen bzw. von Gewinnspieleintragungsdiensten. Ein Rückgang solcher Dienste soll jedoch nicht angenommen werden, da einige (für dubiose Gewinnspielfirmen) agierende Forderungseintreiber in ihren Schreiben keinen vertraglichen Hintergrund benannt haben und damit eine direkte Zuordnung in der Umfrage nicht erfolgen konnte.

Unter „Sonstiges“ wurde jede dritte Verbraucherbeschwerde (34 Prozent; 474 Fälle) erfasst. In dieser von der Beratungskraft selbst auszufüllenden Rubrik wurden nachfolgend genannte vertragliche Hintergründe erfasst:

- Versicherungen
- Dienstleistungen gegen unerwünschte Werbung (z. B. Anrufblocker oder Anti-Viren-Schutz)
- Dating-Portale
- Erotikseiten
- Telefonische Servicedienstleistungen (Telefon-Sex)
- Online-Kreditvermittlung
- E-Mail-Service

Besonders auffällig bei der Erfassung war in dieser Rubrik als Gläubiger die Firma R.M.I. Wickhams Cay, Road Town, Tortola.

In 146 Fällen beauftragte die Firma zwölf Inkassounternehmen, um angebliche Forderungen für telefonische Servicedienstleistungen – hier Telefon-Sex – geltend zu machen. In der Mehrzahl der Fälle (93) bediente sich R.M.I. elf nicht zugelassener Inkassounternehmen – in deren Bezeichnung immer wieder der Standort „Petersberg“ als Postfachadresse auffiel.

2.4. Art des Vertragsschlusses

Erfragt wurde ebenfalls, auf welche Art und Weise die (behaupteten) Verträge zustande gekommen sein sollen, aus denen sich die Hauptforderung ergibt.

Hier konnte zwischen typischen Vertriebssituationen ausgewählt werden.

In knapp einem Drittel der erfassten Verbraucherbeschwerden (31 Prozent; 438 Fälle) soll der Vertragsschluss im Internet erfolgt sein. Erst mit großem Abstand folgen Vertragsschlüsse durch unerwünschte Telefonwerbung (10 Prozent, 138 Fälle), im stationären Handel (8 Prozent, 106 Fälle) und per Handy (7 Prozent, 100 Fälle).

In 41 Prozent (584 Fälle) erfolgte keine Angabe bzw. eine Erfassung unter „Sonstiges“. Hierunter fallen insbesondere die Fälle des betrügerischen Inkassos, die weder eine Zuordnung zu einem möglichen Vertragshintergrund, noch der Art des Vertragsschlusses möglich machen.

Art des Vertragsschlusses

n=1.413

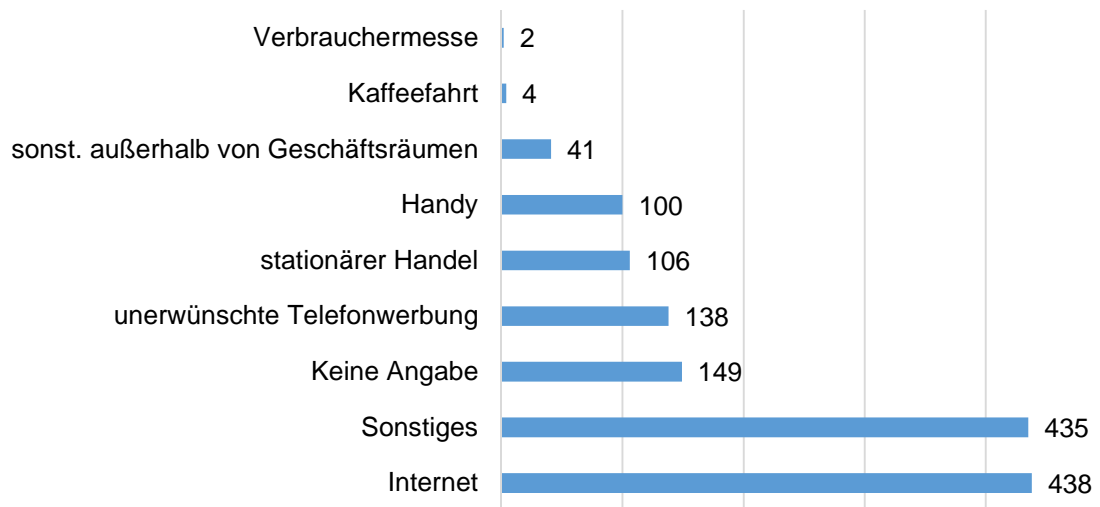


Abb. 3 Art des Vertragsschlusses (n=1.413)

3. Einhaltung der Informationspflichten

In der Vergangenheit enthielten Inkassoschreiben oftmals nicht die notwendigen Informationen, die ein Verbraucher benötigt, um beurteilen zu können, ob die Hauptforderung berechnungsberechtigt ist oder nicht. Es fehlten z. B. Angaben zum Gläubiger oder zur Art und zum Zeitpunkt des behaupteten Vertragsschlusses. Die Verbraucherzentralen forderten aus diesem Grund die Einführung von Informationspflichten für Inkassodienstleister. Diese sollten mehr Transparenz beim Forderungseinzug schaffen und dem Verbraucher die Möglichkeit einräumen, sich gegen unberechtigte Forderungen zur Wehr zu setzen. Im Oktober 2013 wurde das „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ erlassen. Aufgrund dieses Gesetzes wurden erstmals Informations- und Darlegungspflichten für Inkassodienste in § 11a Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) verankert. Die Pflichten gelten auch für Rechtsanwälte, die Inkassodienstleistungen erbringen. Eine entsprechende Regelung findet sich in § 43d Bundesrechtsanwaltsordnung (BRAO). Die Änderungen traten zum 1. November 2014 in Kraft.

3.1. Erstschriften/Folgeschreiben

In jeder ersten Zahlungsaufforderung eines Inkassodienstleisters müssen die in § 11a Abs. 1 S. 1 RDG und § 43d Abs. 1 S. 1 BRAO geregelten Darlegungs- und Informationspflichten eingehalten werden und dem Verbraucher die entsprechenden Informationen zur Verfügung gestellt werden. Bei allen weiteren Zahlungsaufforderungen bestehen diese Verpflichtungen nicht.

Knapp 75 Prozent der Befragten (1.059 Fälle) haben eine erste Zahlungsaufforderung erhalten. Somit mussten diese betroffenen Verbraucher entsprechend informiert werden.

3.2. Informations- und Darlegungspflichten nach RDG/BRAO

Folgende Informationen müssen im Erstschriften bereitgestellt werden:

1. Der Name oder die Firma der Auftraggeberin oder des Auftraggebers
2. Der Forderungsgrund; bei Verträgen unter konkreter Darlegung des Vertragsertragsgegenstands und des Datums des Vertragsschlusses,
3. Wenn Zinsen geltend gemacht werden, eine Zinsberechnung unter Darlegung der zu verzinsenden Forderung, des Zinssatzes und des Zeitraums, für den die Zinsen berechnet werden
4. Wenn ein Zinssatz über dem gesetzlichen Verzugszinssatz geltend gemacht wird, einen gesonderten Hinweis hierauf und die Angabe, aufgrund welcher Umstände der erhöhte Zinssatz gefordert wird
5. Wenn eine Inkassovergütung oder sonstige Inkassokosten geltend gemacht werden, Angaben zu deren Art, Höhe und Entstehungsgrund
6. Wenn mit der Inkassovergütung Umsatzsteuerbeträge geltend gemacht werden, eine Erklärung, dass die Auftraggeberin oder der Auftraggeber diese Beträge nicht als Vorsteuer abziehen kann

3.2.1. Name des Auftraggebers

In etwa 90 Prozent der untersuchten Fälle mit Erstschriften (955 Fälle) wurde der Name des Auftraggebers oder der Auftraggeberin genannt. Verbraucher können damit nachvollziehen, wer der Gläubiger der geltend gemachten Forderung ist und prüfen, ob eine Geschäftsbeziehung zu dem genannten Auftraggeber bestand. Diejenigen Inkassodienstleister, die den Namen nicht genannt haben, waren überwiegend nicht registrierte Unternehmen.

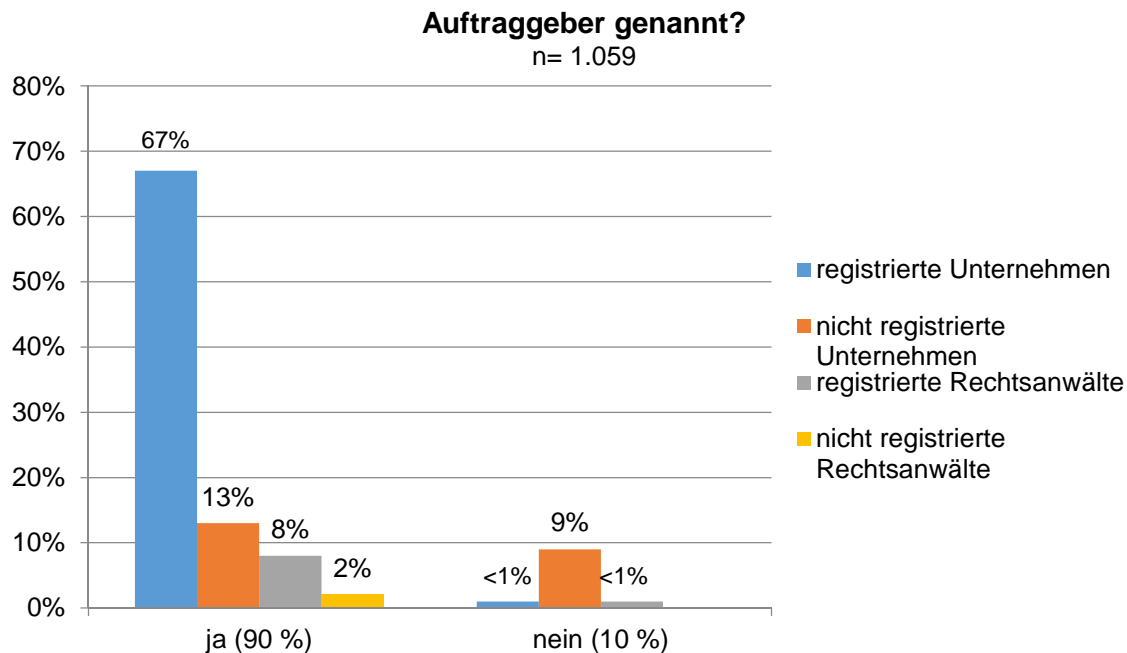


Abb. 4 Wurde im Erstschriften der Auftraggeber genannt? (n=1.059)

3.2.2. Forderungsaufstellung

Eine Forderungsaufstellung war in circa 84 Prozent der Fälle (887) enthalten. Dieser konnte der Verbraucher die Hauptforderung, die Auslagen des Gläubigers, die anfallenden Inkassokosten, Verzugszinsen oder auch Kostenpositionen, wie z. B. Kontoführungsgebühren oder Ermittlungskosten entnehmen.

| Zahlungserinnerung | | |
|---|------------|---------------|
| Unsere Auftraggeberin: Ideo-Labs GmbH , Großbeerenstr. 2-10, 12107 Berlin | | |
| Referenz: | 4566155 | |
| Zahlungsfrist: | 11.08.2015 | |
| <hr/> | | |
| Sehr geehrter Herr | | |
| in obiger Angelegenheit hat uns unsere Auftraggeberin beauftragt, nachstehend angeführte Forderung über das Inkassoverfahren durchzusetzen. | | |
| Hauptforderung (HF) | EUR | 89,90 |
| Nebenforderung (NF) | EUR | 10,00 |
| Gläubigerkosten (Mahnggebühr) | EUR | 0,00 |
| Zinsen aus Hauptforderung | EUR | 0,64 |
| Inkassokosten (Geschäftsgebühr §§ 2 Abs. 2, 13, 14 Nr. 2300 VV RVG) | EUR | 58,50 |
| Auslagen gem. Ziff. 7002 VV RVG | EUR | 7,50 |
| abzüglich bereits geleisteter Zahlungen | EUR | 0,00 |
| fälliger Gesamtbetrag | EUR | 166,54 |

Abb. 5 Beispiel einer Forderungsaufstellung

3.2.3. Forderungsgrund

Den Forderungsgrund und damit die Vertragsgrundlage gaben weniger Inkassodienstleister an. Rund 74 Prozent der ausgewerteten Schreiben (779 Fälle) enthielten einen Hinweis zum vertraglichen Hintergrund. Mehr als ein Viertel der Dienstleister blieb diese Information jedoch schuldig. Der Verbraucher kann allerdings nur durch konkrete Angaben der Vertragsgrundlage einordnen, ob die Forderung tatsächlich berechtigt ist, der Vertrag nicht oder nicht mehr besteht bzw. die Forderung bereits beglichen wurde. Im Übrigen hielten sich vorrangig die registrierten Unternehmen an die gesetzliche Vorgabe.

3.2.4. Datum des Vertragsschlusses

Lediglich 62 Prozent der Inkassodienstleister (661 Fälle) erfüllten diesen Teil der Informationspflichten und gaben das Datum des Vertragsschlusses im ersten Forderungsschreiben an. In circa 37 Prozent der Beschwerden (391 Fälle) fehlte die Angabe. Für die betroffenen Verbraucher wurde damit die Prüfung der Berechtigung der Forderung zusätzlich erschwert. Ein Prozent der Befragten machten gar keine Angabe.

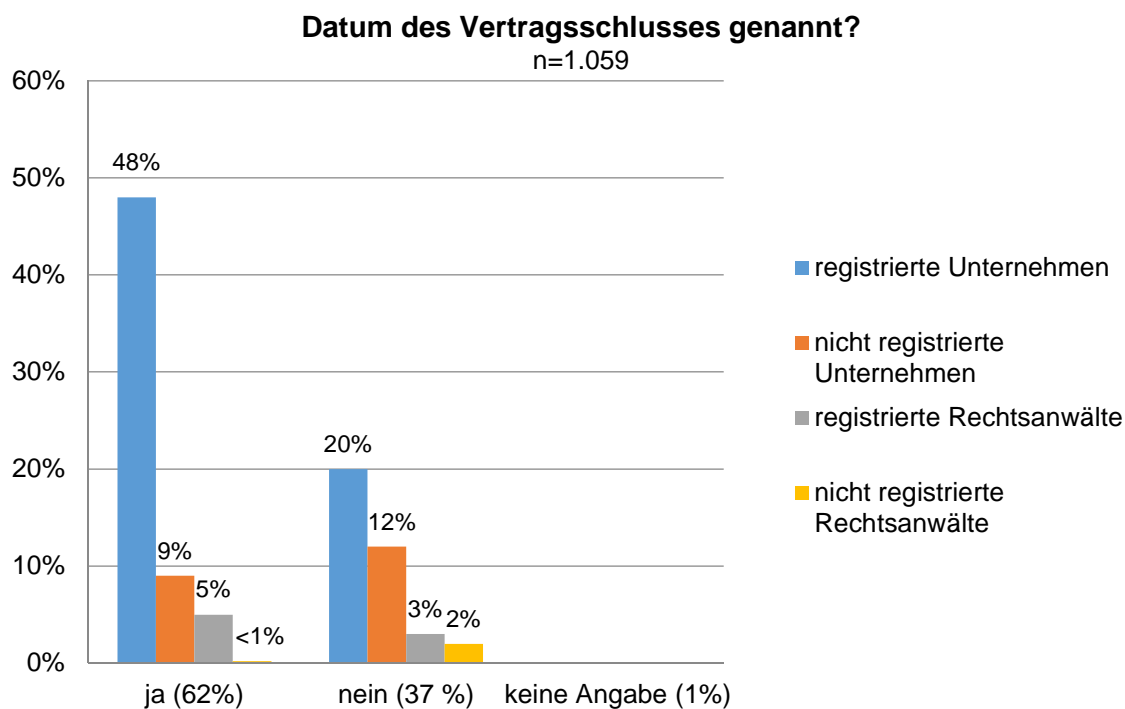


Abb. 6 Wurde das Datum des Vertragsschlusses genannt? (n=1.059)

3.2.5. Zinsangaben

Werden Zinsen geltend gemacht, muss dargelegt werden, welche Forderung verzinst wird und ob sich die Zinsforderung auf die Haupt- oder eine Nebenforderung bezieht. Darüber hinaus müssen der Zinssatz und der Zeitraum, in dem Zinsen berechnet werden, genannt werden. Verbraucher sollen anhand dieser Informationen die Zinsberechnung besser nachvollziehen können sowie überprüfen können, ob tatsächlich Verzug vorliegt.

Die Auswertung hat ergeben, dass nicht jedes Inkassounternehmen Zinsen geltend macht. In etwa der Hälfte der Fälle (540 Fälle) wurden Zinsen verlangt und die erforderlichen Angaben zur Zinsberechnung gemacht. Bei rund 35 Prozent der Beschwerden (372 Fälle) berechneten die Inkassodienstleister keine Zinsen. In 137 Fällen (knapp 13 Prozent) wurden Zinsen geltend gemacht, die Inkassodienstleister kamen ihren gesetzlichen Informations- und Darlegungspflichten jedoch nicht nach.

Bei der Fallauswertung haben die Berater auch geprüft, ob die Unternehmen einen Zinssatz in Rechnung gestellt haben, der über dem gesetzlichen Verzugszinssatz von fünf Prozentpunkten über dem Basiszinssatz liegt. In diesem Fall müssen Inkassodienstleister gesondert darauf hinweisen und begründen, warum ein höherer Zinssatz gefordert wird. In rund 68 Prozent der Fälle mit Zinsberechnung (460 Fälle) wurde kein erhöhter Zinssatz geltend gemacht. In den 31 Fällen, in denen ein höherer Zinssatz verlangt wurde, gab es nur selten einen gesonderten Hinweis oder eine Begründung.

3.2.6. Umsatzsteuer

Die Umsatzsteuer wurde nur selten gefordert. Ist ein Gläubiger vorsteuerabzugsberechtigt und erstellt Rechnungen, in denen die Umsatzsteuer ausgewiesen ist, darf ein Inkassodienstleister keine zusätzliche Umsatzsteuer auf die Inkassogebühren verlangen. Sie kann daher nur geltend gemacht werden, wenn der Gläubiger der Hauptforderung selber nicht vorsteuerabzugsberechtigt ist, d.h. einen geringen Jahresumsatz unter 17.500 Euro hat. Üblicherweise sind Versicherungen, Telekommunikationsgesellschaften und Gewinnspielanbieter davon nicht betroffen.

3.2.7. Inkassovergütung

Die Auswertung der Verbraucherbeschwerden hat ergeben, dass nicht alle Inkassodienstleister die Art, Höhe und den Entstehungsgrund der Forderung vollumfänglich angegeben haben. Die geforderten Informationen wurden bei etwa 69 Prozent (731 Fälle) mitgeteilt. 28 Prozent und damit über ein Viertel der Schreiben (297 Fälle) enthielten nicht alle Angaben. Betroffene können in diesen Fällen nicht hinreichend überprüfen, ob die in Rechnung gestellte Inkassovergütung dem Grunde bzw. der Höhe nach berechtigt ist oder nicht.

Angaben zur Inkassovergütung?

n=1.059

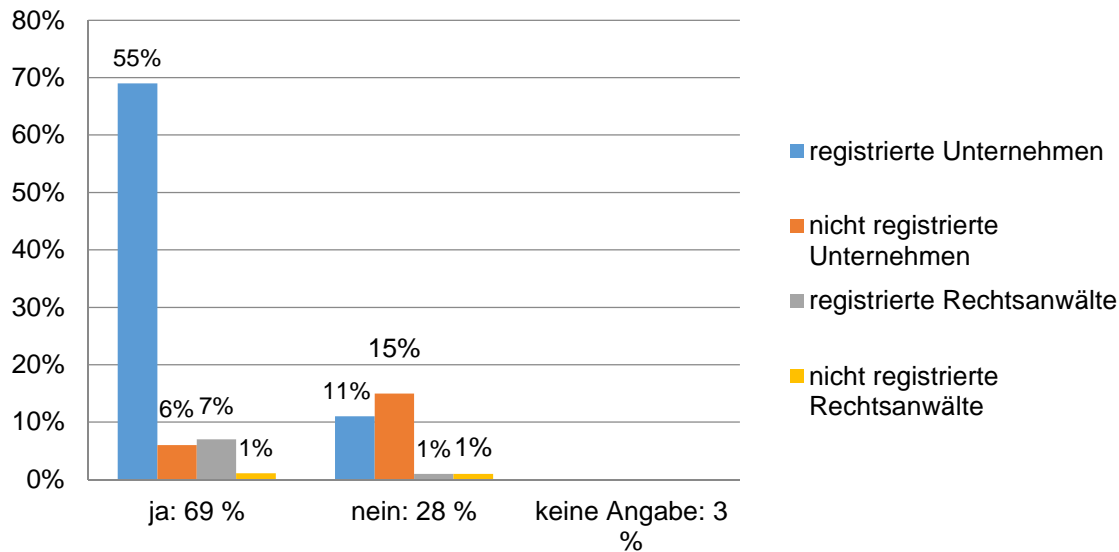


Abb. 7 Angaben zur Inkassovergütung? (n= 1.059)

3.3. Weitergehende Informationspflichten

Unabhängig davon, ob es sich um ein Erst- oder Folgeschreiben handelt, müssen Inkassodienstleister auf Anfrage des Verbrauchers ergänzende Informationen zur Verfügung stellen:

1. Die ladungsfähige Anschrift der Auftraggeberin oder des Auftraggebers, wenn nicht dargestellt wird, dass dadurch schutzwürdige Interessen der Auftraggeberin oder des Auftraggebers beeinträchtigt werden
2. Den Namen oder die Firma desjenigen, in dessen Person die Forderung entstanden ist
3. Bei Verträgen, die wesentlichen Umstände des Vertragsschlusses

Die Auswertung aller Fälle hat ergeben, dass Verbraucher nur selten weitergehende Informationen von Inkassodienstleistern einforderten. In knapp 90 Prozent der Fälle fragten die Betroffenen nicht nach.

In rund 7 Prozent der Beschwerden (103 Fälle) erfolgte eine Anfrage des Verbrauchers, von denen 69 Verbraucher eine Antwort erhielten.

3 Prozent machten keine Angabe.

3.4. War die Kostenaufstellung für Verbraucher verständlich?

Sowohl § 11a Abs. 1 S. 1 RDG also auch § 43d Abs. 1 S. 1 BRAO schreiben vor, dass die Informationen in klarer und verständlicher Form übermittelt werden müssen. Für einen durchschnittlichen Adressaten muss die Zahlungsaufforderung ohne Inanspruchnahme weiterer Hilfe nachvollziehbar sein. Es muss möglich sein, dass der Verbraucher dem Forderungsschreiben den zugrundeliegenden Lebenssachverhalt sowie die genaue Höhe und die Berechnung der geltend gemachten Forderungen entnehmen kann.

Konkrete Erläuterungen zum Vertragsgegenstand erfolgten dann – wie das Beispiel zeigt – nur in einem Fließtext oder in den Fußnoten. In anderen Forderungsschreiben wurde zwar der Vertragsgegenstand genannt, es fehlten jedoch konkrete Angaben.

Dies verdeutlicht ein weiteres Beispiel:

| Forderungsaufstellung nach § 367 BGB zum 09.07.2015 | | | | | | |
|---|---|---------------|----------------------|--------------------|-------------|----------------|
| SBN Finanz- & Wirtschaftsberatung/ | | | | | | |
| alle Beträge in: [€] | | | | | | |
| Datum | Text | Umsatz | Kosten unverzinslich | Kosten verzinslich | Zinsen | Hauptforderung |
| 21.05.2015 | Hauptforderung verzinslich - Vertragsnr.: | 156,00 | | | | 156,00 |
| 21.05.2015 | Nebenforderung | 10,00 | | | | 10,00 |
| | 4,17% Zinsen p.a. auf 156,00 € von 20.06.2015 bis 08.07.2015 | 0,34 | | | 0,34 | |
| | | <u>166,34</u> | <u>0,00</u> | <u>0,00</u> | <u>0,34</u> | <u>166,00</u> |
| | | | | | Summe | <u>166,34</u> |
| zzgl. der nachstehenden Kostenberechnung | | | | | | |
| | Kosten gemäß dem RVG | | | | | 58,50 |
| | Geschäftsgebühr, Nr 2300 VV RVG | | | | | 11,70 |
| | Auslagenpauschale, Nr 7002 VV RVG | | | | | 70,20 |
| | GESAMT | | | | | |
| Pflichtinformationen für Verbraucher bei Inkassodienstleistungen gem. § 11a RDG (für das Anwaltsinkasso gilt entsprechend § 43d BRAO) | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Der Name bzw. die Firma unseres Auftraggebers sind im Aufforderungsschreiben erwähnt. - Forderungsgrund: Dienstleistungsvertrag - Vertragsdatum: 16.05.2015 - Der konkrete Vertragsgegenstand ergibt sich aus dem Vertrag (Anspruch aus Dienstleistungsvertrag) sowie den im Forderungsjournal gelisteten Haupt- und Nebenforderungen. - Die Zinsberechnung ist im beigefügten Forderungsjournal enthalten. Zinsen über dem gesetzlichen Verzugszinssatz werden nicht geltend gemacht. - Angaben zu Art und Höhe der Inkassokosten können dem Forderungsjournal entnommen werden. - Entstehungsgrund für die Inkassokosten ist der im Aufforderungsschreiben dargelegte Verzug im konkreten Rechtsfall. | | | | | | |

Abb. 9 Beispiel einer Forderungsaufstellung

Die Gestaltung führt dazu, dass wichtige Informationen leicht übersehen werden können. Das gilt insbesondere dann, wenn in der Kostenübersicht nicht nur die einzelnen Beträge aufgeführt, sondern auch Angaben zum zugrundeliegenden Vertrag gemacht werden, wie z. B. die Rechnungs- oder Vertragsnummer oder das Datum.

Werden die Angaben zum Vertragsgegenstand zudem weder in der Kostenaufstellung noch an anderer Stelle des Inkassoschreibens konkretisiert, kann der Verbraucher den zugrundeliegenden Lebenssachverhalt nur schwer nachvollziehen. Das gilt vor allem dann, wenn er durch das Schreiben zum ersten Mal mit der geltend gemachten Forderung konfrontiert wurde. Der Verbraucher wird allein aus einer Kostenübersicht und zum Beispiel der Angabe „Dienstvertrag“, wie im oben abgebildeten Schreiben geschehen, kaum ergründen können, was der eigentliche Inhalt des behaupteten Vertrages und der erbrachten Leistung war. Dies wäre jedoch für die Beurteilung der Berechtigung der Forderung ebenso notwendig wie eine transparentere Gestaltung der Kostenübersicht.

Der Verbraucher muss auf Anhieb erkennen können, ob es sich um eine berechnigte oder unberechnigte Forderung handelt!

3.5. Zwischenfazit zu Informationspflichten

Grundsätzlich können Verbraucher mithilfe der neu geschaffenen Informations- und Darlegungspflichten besser beurteilen, ob die geltend gemachte Hauptforderung und die Inkassogebühren berechnigt sind und sich dadurch besser zur Wehr setzen. Leider werden die notwendigen Informationen nicht immer transparent und vollständig übermittelt. Wichtige Informationen zu den Kosten erschienen in den Forderungsschreiben vereinzelt in kleiner Schriftgröße. Die Kostenaufstellungen enthielten in verschachtelter Darstellung teilweise auch die grundsätzlichen Informationen zum Vertrag, wie den Namen des Forderungsinhabers oder das Datum des Vertragsschlusses. Wesentliche Erläuterungen zum Vertragsgegenstand oder den Kosten wurden zum Teil nur in den Fußnoten oder in einem Fließtext angegeben.

Der Mangel an Übersichtlichkeit verringert die Nachvollziehbarkeit von Inkassoschreiben!

Insbesondere nicht registrierte Unternehmen verhalten sich oft nicht gesetzeskonform.

Darüber hinaus hat die Einführung von Informationspflichten nicht dazu geführt, dass die Geltendmachung unberechnigter Inkassoforderungen unterbunden wird. Inkassodienstleister müssen zwar Informationen zum Gläubiger und zu dessen Forderung angeben. Sie sind jedoch nicht verpflichtet, die Berechnigung der Forderung zu überprüfen. Das bedeutet aber auch, dass die Einschaltung eines Inkassodienstleisters nicht in jedem Fall die Rechtmäßigkeit der Forderung impliziert. Die Beschwerden und der Beratungsbedarf zeigen, dass dies nicht jedem Verbraucher klar zu sein scheint. Es besteht mithin auch ein Aufklärungsbedarf über die Vorgehensweise sowie die Rechte und Pflichten von Inkassounternehmen.

4. Inkassokosten

4.1. Ausgangslage

Inkassodienstleister machen für ihre Tätigkeit Kosten geltend. Der Gläubiger einer Forderung beauftragt den Inkassodienstleister und ist diesem gegenüber zunächst Kostenschuldner. Entstehende Kosten können auf den Schuldner der geltend gemachten Forderung im Rahmen des Verzugsschadens umgelegt werden, wenn bestimmte Voraussetzungen vorliegen.

Für die Erstattung von Inkassokosten – gleich ob von Inkassounternehmen oder entsprechend ausgerichteten Rechtsanwaltskanzleien berechnet – gilt. Der Schuldner muss diese Kosten nur unter bestimmten Bedingungen zahlen:

- Bestehen der geltend gemachten Hauptforderung
- Der Schuldner muss mit der Bezahlung der Forderung in Verzug sein.
- Das Einschalten des Inkassounternehmens muss Aussicht auf Erfolg haben, das heißt, dass der Gläubiger davon ausgehen durfte, dass der Schuldner nach Einschalten des Inkassounternehmens die Forderung tatsächlich begleichen wird.
- Den Gläubiger trifft eine Schadensminderungspflicht. Er darf daher nur zweckmäßige und erforderliche Maßnahmen ergreifen; Vor diesem Hintergrund muss der Schuldner doppelte Kosten für Inkassounternehmen und Rechtsanwalt häufig nicht erstatten – denn auch das Inkassounternehmen kann eine unstreitige Forderung per Mahnbescheid titulieren. Bestreitet der Schuldner hingegen von Anfang an die Berechtigung der Hauptforderung, ist die Beauftragung eines Inkassounternehmens von vornherein nicht zweckmäßig.
- Der Schuldner muss keine höheren Kosten des Inkassounternehmens erstatten, als ein Rechtsanwalt für diese Tätigkeit berechnet hätte.
- Inkassokosten können durch den Gläubiger nur umgelegt werden, wenn das Inkassounternehmen in Deutschland registriert ist.

Inkassodienstleister müssen, bevor sie tätig werden können, ein Registrierungsverfahren durchlaufen (§10 Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG)). Inkassounternehmen mit Sitz im Ausland müssen nach der hier vertretenen Ansicht ebenfalls in Deutschland registriert sein, wenn sie in Deutschland Forderungen einziehen möchten (ebenso: Dreyer, Lamm, Müller: Rechtsdienstleistungsgesetz mit Einführungsgesetz und Rechtsdienstleistungsverordnung, Praxiskommentar, 1. A. 2009, § 10 RDG, RN 12 f).

Die Forderung, die ein nicht registrierter Inkassodienstleister für seine Tätigkeit verlangt ist nach § 134 BGB nichtig (BGH, Urteil vom 11.12.2013 – IV ZR 46/13, NJW 2014, 847 ff).

Zur Höhe der Inkassovergütung:

Inkassounternehmen dürfen für ihre außergerichtliche Geltendmachung von Ansprüchen nur noch maximal die Kosten in Rechnung stellen, die auch für einen Rechtsanwalt für eine gleichwertige Tätigkeit nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz erstattungsfähig sind. § 4 Abs.5 EGRDG.

Es muss an dieser Stelle allerdings darauf hingewiesen werden, dass die Höhe von Inkassokosten - im Gegensatz zu den Rechtsanwaltsgebühren - nicht gesetzlich festgelegt ist (mit Ausnahme der Gebühren für die Vertretung im gerichtlichen Mahnverfahren in Höhe von 25 Euro). Das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz gilt für Inkassounternehmen bislang nicht. Regelt ist lediglich, dass sie keine höheren Kosten in Rechnung stellen dürfen als ein Rechtsanwalt. Gesetzliche Grundlage für die Berechnung von Inkassokosten ist im Verhältnis Inkassounternehmen – Gläubiger der zwischen beiden geschlossene Vertrag. Wie viel von den dort vereinbarten Kosten der Schuldner dem Gläubiger zu ersetzen hat, richtet sich alleine nach den allgemeinen Grundsätzen des Schuldrechts. Danach kann der Gläubiger seinen Verzugsschaden ersetzt verlangen. Dies gilt allerdings nicht unbegrenzt, d. h. er kann nicht willkürlich ohne Rücksicht auf die Kosten Maßnahmen ergreifen. Ihn trifft die Schadensminderungspflicht, die besagt, dass der Schuldner nur die Kosten für erforderliche und zweckmäßige Maßnahmen ersetzen muss.

Da der Schuldner aus dem Gesichtspunkt der Schadensminderungspflicht – und jetzt auch nach der Regelung des § 4 Abs. 5 EGRDG – die Kosten eines Inkassounternehmens nur dann ersetzen muss, wenn sie nicht höher sind als die Kosten, die ein Rechtsanwalt berechnen würde, orientieren sich die Inkassounternehmen in der Praxis bei der Höhe ihrer Kosten fast ausschließlich am Rechtsanwaltsvergütungsgesetz. Dabei berechnen sie meist unterschiedslos eine 1,3 Gebühr (gemäß Anlage 1 zu § 2 Abs. 2 RVG, Vergütungsverzeichnis RVG, Nr. 2300), die ein Rechtsanwalt für seine **anwaltliche** Tätigkeit – nicht für bloße Inkassotätigkeit – erhält, wenn die Angelegenheit nicht von überdurchschnittlichem Schwierigkeitsgrad oder Umfang ist.

Übersehen wird dabei, dass laut Vergütungsverzeichnis RVG, Nr. 2300 ein weiterer Gebührenrahmen von 0,5 bis 2,5 Gebühren besteht, innerhalb dessen ein Rechtsanwalt seine konkreten Gebühren nach billigem Ermessen bestimmen kann. Dies bedeutet aber auch, dass besonders einfache Tätigkeiten, die weder umfangreich noch schwierig sind und weder wegen der Höhe der Forderung eine besondere Bedeutung aufweisen noch besondere rechtliche Recherchen erfordern, durchaus in den unteren Bereich des Gebührenrahmens eingeordnet werden müssten.

Selbst wenn man den Inkassodienstleistern zugesteht, ihre Gebühren nach dem für sie nicht geltenden Rechtsanwaltsvergütungsgesetz zu berechnen, bleibt die Feststellung, dass Inkassounternehmen ihre Gebühren in einer für den Verbraucher nicht nachvollziehbaren oder transparenten Weise in diesen Gebührenrahmen einordnen und überwiegend eine 1,3 Gebühr für durchschnittliche Rechtsanwaltstätigkeit in Ansatz bringen. Häufig wird dieser Gebührensatz sogar noch überschritten – obwohl die Inkassotätigkeit, anders als Anwaltstätigkeit, eine rechtliche Beurteilung der Forderung gar nicht umfasst.

Insoweit müssten auch solche Rechtsanwaltskanzleien, die sich auf EDV-gestütztes Masseninkasso spezialisiert haben, ihre Tätigkeit entsprechend in den Gebührenrahmen einordnen.

Inkassodienstleister

In 1.261 Fällen (89 Prozent) wurden die Forderungen für die Gläubiger durch Inkassounternehmen und in 152 Fällen (11 Prozent) durch Rechtsanwälte geltend gemacht.

Erfasst wurden 187 Inkassounternehmen (175 deutsche und 12 ausländische Inkassounternehmen). Von diesen waren 115 in Deutschland registriert. Gezählt wurden 51 zugelassenen Rechtsanwaltskanzleien und insgesamt 5 Rechtsanwaltskanzleien, die nicht in Deutschland registriert sind.

4.2. Hauptforderung, Gesamtforderung, Inkassokosten

Im Rahmen der Aktion wurden die Höhe der Hauptforderung und die Höhe der Gesamtforderung (Hauptforderung zzgl. Mahnkosten, Inkassokosten sowie Schreibauslagen) erfasst.

Überprüft werden sollte, wie hoch die Kostensteigerung der Gesamtforderung aller Inkassodienstleister, registrierter und nicht registrierter unter Angabe der Hauptforderung und der Gesamtforderung (Hauptforderung inkl. Mahn- und Inkassokosten) aufgrund des Mahn- und Inkassoverfahrens ist. Darüber hinaus war zu überprüfen, wie hoch der Anteil von berechtigten und unberechtigten sowie unklaren Hauptforderungen und das Verhältnis zur Gesamtforderung waren, wenn ein registrierter Inkassodienstleister tätig geworden ist.

4.2.1. Kostensteigerung durch Mahn- und Inkassoverfahren

Alle Inkassodienstleister

Insgesamt haben alle erfassten Inkassodienstleister Hauptforderungen von 575.411,93 Euro geltend gemacht.

Die Summe der Gesamtforderungen (Hauptforderung inkl. Mahn- und Inkassokosten) betrug 726.269,18 Euro.

Damit stiegen durch die Beitreibungsmaßnahmen die Kosten um 150.857,25 Euro.

Die Forderungen erhöhten sich für die betroffenen Verbraucher durch die Einschaltung eines Inkassounternehmens um rund 26 Prozent. Waren Rechtsanwälte als Inkassodienstleister tätig, betrug diese Kostensteigerung sogar 39 Prozent.

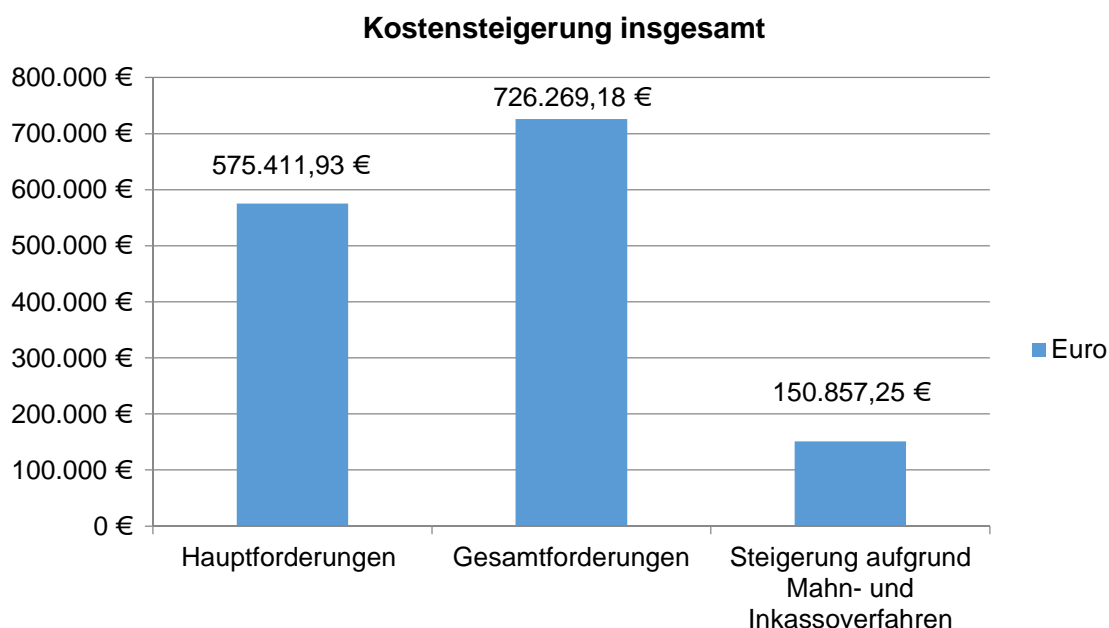


Abb. 10 Kostensteigerung aufgrund von Mahn- und Inkassoverfahren

Registrierte Inkassodienstleister

Die registrierten Inkassodienstleister machten Hauptforderungen in Höhe von insgesamt 502.490,00 Euro geltend.

Die Summe der Gesamtforderung (Hauptforderung inkl. Mahn- und Inkassokosten) betrug 639.392,21 Euro.

Damit war eine Kostensteigerung von insgesamt 136.902,21 Euro zu verzeichnen.

Die Kostensteigerung durch Inkassokosten betrug somit fast 27 Prozent.

Nicht registrierte Inkassodienstleister

Die nicht registrierten Inkassodienstleister machten Hauptforderungen in Höhe von insgesamt 72.921,93 Euro (54.438,59 Euro durch Inkassounternehmen, 18.483,34 Euro durch Rechtsanwälte) geltend.

Die Summe der Gesamtforderungen (Hauptforderung inkl. Mahn- und Inkassokosten) betrug 86.876,97 Euro (66.666,63 Euro durch Inkassounternehmen und 20.210,34 Euro durch Rechtsanwälte).

Damit war eine Kostensteigerung von insgesamt 13.955,04 Euro (12.228,04 Euro durch Inkassounternehmen und 1.727,00 Euro durch Rechtsanwälte) zu verzeichnen.

Die Kostensteigerung betrug mithin fast 19 Prozent.

4.2.2. Kostenfolgen bei berechtigten/unberechtigten Hauptforderungen durch registrierte Inkassodienstleister

Berechtigte Hauptforderung

Die registrierten Inkassodienstleister machten **berechtigte Hauptforderungen** in Höhe von **82.651,51 Euro** geltend.

Die Gesamtforderungen betragen **114.901,91 Euro**.

Die Kosten für den Verbraucher stiegen um **32.250,40 Euro**.

Dies entspricht einer Kostensteigerung um rund **39 Prozent**.

Kostensteigerung bei berechtigten Forderungen registrierter Inkassodienstleister

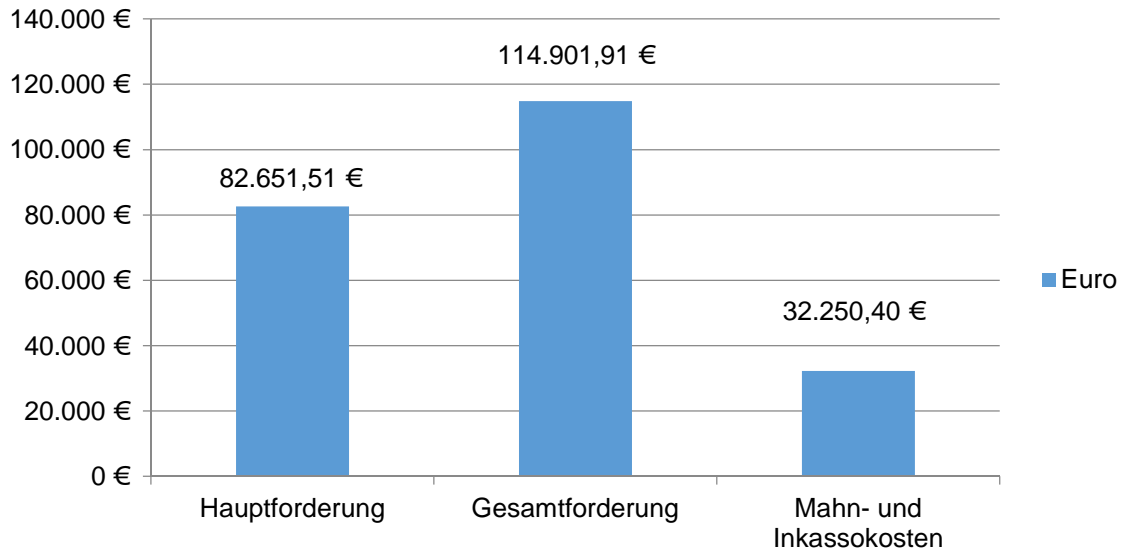


Abb. 11 Kostensteigerung bei berechtigten Forderungen registrierter Inkassodienstleister

Unberechtigte Hauptforderung

Die registrierten Inkassodienstleister machten **unberechtigte Hauptforderungen** in Höhe von **307.683,78 Euro** geltend.

Die damit unberechtigt geltend gemachten Gesamtforderungen betragen **368.703,95 Euro**.

Mithin stiegen die Kosten für den Verbraucher um **61.020,17 Euro**.

Dies entspricht einer Kostensteigerung um rund **20 Prozent**.

Kostensteigerung bei unberechtigten Forderungen registrierter Inkassodienstleister

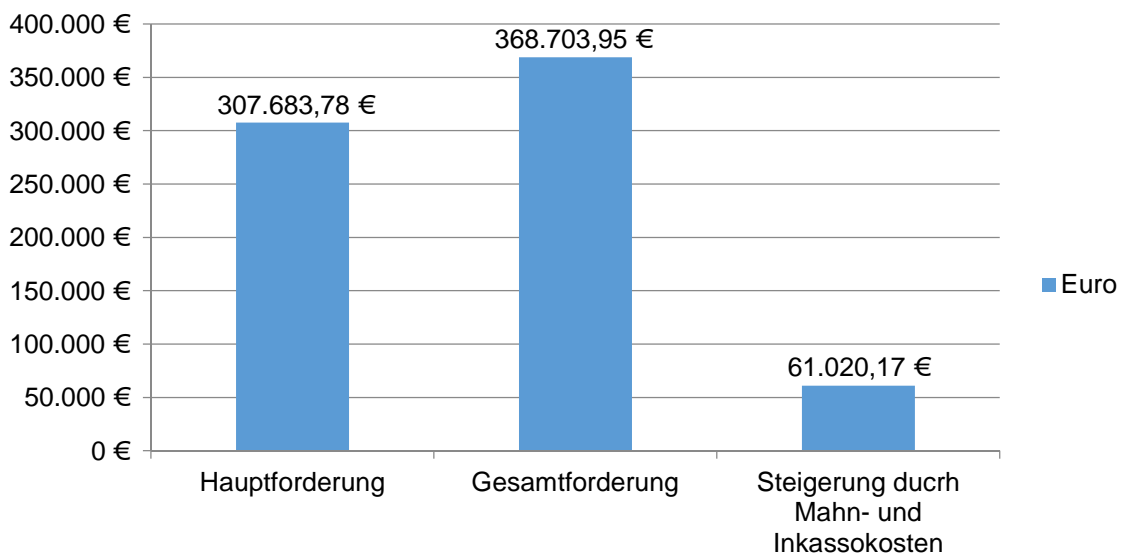


Abb. 12 Kostensteigerung bei unberechtigten Forderungen registrierter Inkassodienstleister

Unklare Hauptforderung

Ähnlich sieht das Resümee bei der Beurteilung von unklaren Hauptforderungen aus.

Durch die Einschaltung der Inkassodienstleister erhöhten sich die Forderungen von 121.263,45 Euro auf 161.128,60 Euro um über 30 Prozent. Das heißt, es besteht die Vermutung, dass durch diese Mahnvorgänge von beunruhigten, unwissenden Verbrauchern aus Angst und Sorge um noch höhere Kostenfolgen 44.865,15 Euro Inkassokosten für unklare und wahrscheinlich unberechtigte Forderungen gezahlt wurden. Diese Berechnung bezieht registrierte wie nicht registrierte Dienstleister mit ein.

4.2.3. Fazit

Bei den erfassten Fällen wurden geltend gemacht:

- Nichtige Mahn- und Inkassoforderungen durch nicht registrierte Dienstleister: 13.955,04 Euro
- Unberechtigte Forderungen durch registrierte Dienstleister: 368.703,95 Euro
- Unberechtigte Mahn- und Inkassokosten durch registrierte Dienstleister (ohne nichtige Mahn- und Inkassokosten): 61.020,17 Euro

Insgesamt wurden 74.975,21 Euro an Mahn- und Inkassokosten geltend gemacht, die entweder eine unberechtigte Forderung eines registrierten Dienstleisters als Grundlage hatten oder die von einem nicht zugelassenen Rechtsanwalt oder Inkassounternehmen gefordert wurden, und damit nichtig waren.

4.3. Höhe der Inkassokosten nach RVG

Auffällig bei der Auswertung der Fälle war die Spannweite der Inkassokosten, die durch die einzelnen Inkassounternehmen geltend gemacht wurden.

4.3.1. Geschäftsgebühr und Gebührensatz

Es werden die unterschiedlichsten Gebührensätze, von 0,5 oder 0,7, auch 1,0 bis hin zu einem 1,8 fachen Gebührensatz, gefordert. Meist wird jedoch der 1,3 fache Gebührensatz für eine anwaltliche Tätigkeit veranschlagt.

Dies ist nicht nachvollziehbar, was folgende Beispiele verdeutlichen sollen:

Gebührensatz 0,5 Gebühr - Beispiel HIB Hanse Inkasso

Das Inkassounternehmen HIB Hanse Inkasso macht eine 0,5 Gebühr geltend, die Hauptforderung betrug 3,97 Euro.

Die Mindestgebühr beträgt für Forderungen bis zu 500 Euro immerhin 45 Euro. Auch bei Ansatz einer 0,5 Gebühr werden 27 Euro berechnet.

Dies führt, auch wenn die ursprüngliche Forderung lediglich 3,97 Euro betrug, zu einer Gesamtforderung in Höhe von 36,99 Euro.

| Datum | Rechnungsnummer | Text | EUR |
|------------|------------------|---|--------------|
| 16.04.2015 | 0000009873378544 | Inlandsauskunft (11 88 0) | 3,97 |
| | | Hauptforderung (zu verzinsen mit 5 %-Punkte über Basiszins p.a.) | 3,97 |
| | | Verzugszinsen auf Hauptforderung vom 30.04.2015 bis 12.06.2015 | 0,02 |
| | | Mahnkosten u. sonstige Gebühren des Auftraggebers | 6,00 |
| | | Inkassokosten analog 0,5 Gebühr 2300/7001/7002 VV RVG | 27,00 |
| | | Ermittlungskosten (ggf. weitere Gebühren des Auftraggebers enthalten) | 0,00 |
| | | - abzüglich Zahlungen / Gutschriften / Verzichte | 0,00 |
| | | Gesamtforderung per 12.06.2015 | 36,99 |
| | | zzgl. 5 %-Punkte über Basiszins Zinsen ab 13.06.2015 auf EUR 3,97 = EUR 0,00 täglich. | |

Abb. 13 Forderungsaufstellung der Hanse-Inkasso vom 12.06.2015.

Überdurchschnittlicher Anstieg der Kosten bei Bagatellforderungen - Beispiel Dialog Inkasso

Auffällig sind Bagatellforderungen, die durch Inkassokosten in eine unermessliche Höhe steigen.

Dialog Inkasso mahnte eine offene Rechnungsforderung eines Call-by-Call-Anbieters in Höhe von 0,27 Euro. Als der Verbraucher Ende Juni 2015 Rat bei der Verbraucherzentrale suchte, betrug nach mehreren monatlichen (standardisierten) Mahnschreiben des Inkassounternehmens die Gesamtforderung 102,14 Euro.

Jedes der Mahnschreiben hatte eine Erhöhung der Inkassokosten um 15 Euro zur Folge.

Buchholz, den 03.06.2015

01067 LineCall Telecom GmbH

| | |
|--|----------------------------|
| Kd.-Nr.: [REDACTED] | Rechnungsdatum: 02.08.2011 |
| Rg.-Nr.: [REDACTED] | |
| bitte unbedingt angeben | |
| Aktenzeichen: LCT - 1[REDACTED] | |
| Hauptforderung (HF) | 0,27 EUR |
| Verzugszinsen (5% über Basiszins auf HF seit Fälligkeit) | 0,07 EUR |
| Gläubigerkosten | 2,50 EUR |
| Inkassokosten gem. §§ 280,286 BGB | 76,50 EUR |
| Geb. für Ratenzahlung/Vergleich | 0,00 EUR |
| Auslagenpauschale gem. §§ 280,286 BGB | 15,30 EUR |
| verauslagte Kosten | 7,50 EUR |
| abzgl. geleisteter Zahlungen | 0,00 EUR |
| Zahlungsrückstand | 102,14 EUR |

Abb. 14 Forderungsaufstellung der Dialog Inkasso vom 03.06.2015

Gebührensatz 1,3 Gebühr – Beispiel Creditreform Limburg

Überwiegend wird durch Inkassounternehmen eine 1,3 Gebühr nach dem Vergütungsverzeichnis RVG geltend gemacht.

| | | |
|------------|---|-------------------|
| 07.07.2014 | Warenlieferung(en) Vertragsdatum vor/am: 07.07.2014, R.-Nr.:4263367 | 67,85 EUR |
| | 4,27% Zinsen vom 06.08.2014 bis 31.12.2014 (148 Tage) auf die ausstehende Forderung (67,85 EUR) | 1,17 EUR |
| | 4,17% Zinsen vom 01.01.2015 bis 24.06.2015 (176 Tage) auf die ausstehende Forderung (67,85 EUR) | 1,36 EUR |
| | 4,17% Zinsen vom 25.06.2015 bis 19.07.2015 (26 Tage) auf die ausstehende Forderung (67,85 EUR) | 0,19 EUR |
| 25.06.2015 | Pauschale Post-/Telekommunikationsdienstl. nach Nr. 7002VV RVG gemäß §§ 280, 286 BGB | 11,70 EUR |
| 25.06.2015 | Mahnkosten des Gläubigers | 10,00 EUR |
| 25.06.2015 | Geschäftsgebühr nach Nr. 2300VV gemäß §§ 280, 286 BGB | 58,50 EUR |
| 05.07.2015 | Auskunftskosten gemäß §§ 280, 286 BGB | 10,00 EUR |
| 08.07.2015 | Adressermittlung | 7,50 EUR |
| | Laufende Zinsen | 0,01 EUR |
| | Gesamtsaldo | 168,28 EUR |

Abb. 15 Forderungsaufstellung der Creditreform Limburg vom 21.07.2015

Unter Ansatz einer 1,3 Gebühr nach dem Vergütungsverzeichnis RVG und weiteren darzulegenden fraglichen Kosten stieg die Forderung von ursprünglich 67,85 Euro auf 168,28 Euro an.

Androhung Anstieg der Inkassogebühr bei nicht sofortiger Zahlung – Beispiel infoscore Forderungsmanagement GmbH, Verl

In diesem Fall setzt der Inkassodienstleister anfänglich eine 0,8 Gebühr nach dem Vergütungsverzeichnis RVG an. Dem Verbraucher wird allerdings in Aussicht gestellt, dass diese Gebühr steigen wird, wenn er nicht umgehend die geltend gemachten Forderungen begleicht.

| | |
|---|------------------|
| Haupt- / Restforderung | 43,80 EUR |
| 5,00 Prozentpunkte über Basiszins Zinsen bis zum 22.07.2015 | 0,08 EUR |
| Vorgerichtliche Mahnauslagen | 9,40 EUR |
| Reduzierte Inkassovergütung - Verzugschaden §§ 280, 286 BGB, 0,80 Gebühr analog § 13 RVG i.V.m. Nr. 2300 VV RVG | 36,00 EUR |
| Post- und Telekommunikationspauschale analog § 13 RVG i.V.m. Nr. 7002 VV RVG | 7,20 EUR |
| Wir fordern Sie auf, den Gesamtbetrag von | 96,48 EUR |
| so an uns zu überweisen, dass dieser bis zum 23.07.2015 auf unserem Konto | |
| eingeht. | |

Nach fruchtlosem Ablauf der o. g. Frist werden wir umgehend das gerichtliche Mahnverfahren gegen Sie einleiten.

Abschließend möchten wir Sie noch darauf hinweisen, dass wir derzeit freiwillig nur einen Teil der uns eigentlich zustehenden Bearbeitungsvergütung berechnen. Nach fruchtlosem Ablauf der o. g. Frist können wir dieses Angebot nicht mehr aufrecht erhalten. Dann wird sich unsere Inkassovergütung auf EUR 70,20 erhöhen (1,3 Gebühr analog § 13 RVG i.V.m. Nr. 2300 VV RVG nebst Pauschale nach Nr. 7002 VV; Verzugschaden §§ 280, 286 BGB).

Abb. 16 Forderungsaufstellung der infoscore Forderungsmanagement GmbH, Verl vom 13.07.2015

Die National Inkasso GmbH berechnete sogar eine 1,8 Geschäftsgebühr nach dem Vergütungsverzeichnis RVG.

4.3.2. Fragwürdige und unzulässige Entgelte

Aber nicht nur das Ausnutzen der Möglichkeiten nach dem Vergütungsverzeichnis für Rechtsanwälte fiel auf. Die geltend gemachte Gesamtforderung wurde auch immer wieder mit höchst fragwürdigen oder unzulässigen Entgelten aufgebläht.

Kosten für Recherche/Überprüfung/ Nachforschung - Beispiel All Inkasso GmbH München

Die All Inkasso GmbH München berechnet 60 Euro Kosten für Recherche/Überprüfung/ Nachforschung, ohne diese Position näher zu begründen. Auch Mahnkosten in Höhe von 45 Euro des Mandanten der All Inkasso GmbH München erscheinen viel zu hoch.

| | | | |
|---|-----|-------|-------------------|
| 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 | |
| von Ihnen zu zahlende Gesamtforderung per 07.07.2015 | | | EUR 70,69 |
| | | | <u>EUR 268,13</u> |

Abb. 17 Forderungsaufstellung der All Inkasso GmbH München vom 7.7.2015

Unzulässige Kontoführungsgebühren - Beispiel Deutsche Inkasso-Dienst, Hamburg

Neben einer nicht näher begründeten Inkassovergütung in Höhe von 15,34 Euro wird eine (unzulässige) Kontoführungsgebühr in Höhe von 26,85 Euro in Rechnung gestellt.

| | | |
|---|-----|--------|
| Hauptforderung | EUR | 28,43 |
| Bisherige Kosten/ Mahnkosten der Auftraggeberin | | . |
| Inkassovergütung (inkl. evtl. angefallener Ermittlungskosten) | EUR | 2,56 |
| Kontoführungsvergütung | EUR | 15,34 |
| Anwaltsgebühren / Verfahrensvergütung | EUR | 26,85 |
| Gerichts-/Vollstreckungskosten | EUR | 46,48 |
| → 0,000 % Zinsen p. a. bis 02.12.2003 | EUR | 28,10 |
| bereits entstanden | EUR | 4,88 |
| abzgl. Zahlungen | EUR | 0,00 |
| Gesamtbetrag | EUR | 152,64 |

Abb. 18 Forderungsaufstellung des Deutsche Inkasso-Dienstes, Hamburg vom 24.06.2015

Die punktuellen Auffälligkeiten zeigen, dass auch weiterhin erhebliche Kosten durch die (registrierten) Inkassounternehmen geltend gemacht werden, die in keinem Verhältnis zu der Höhe der Hauptforderung und dem Aufwand stehen, den die Inkassounternehmen bei der Geltendmachung der Forderung haben.

Eine durchschnittliche Steigerung der Hauptforderung um fast 30 Prozent aufgrund des Einschaltens eines Inkassodienstleisters (zzgl. ggf. Mahnkosten des Gläubigers) stehen in keinem Verhältnis zur Höhe der Hauptforderung und dem zu tragenden Risiko.

Offen bleibt bei dieser Darstellung zudem die Frage, ob diese Rechtsverfolgungskosten überhaupt einen zurechenbaren Schaden darstellen: War die Hinzuziehung des Inkassodienstleisters geeignet, die Zahlungswilligkeit des Verbrauchers zu steigern?

Für Verbraucher ist es in der Regel damit nicht nachvollziehbar, ob die geltend gemachten Kosten überhöht oder gesetzeskonform sind. Die komplizierten Regelungen des RVG und des EGRDG erleichtern hier die Beantwortung dieser Fragen nicht.

5. Drohungen, psychischer Druck

Erhalten Verbraucher Inkassoschreiben sind sie in der Regel erschrocken. Sind Forderungen dabei berechtigt, sind diese zu bezahlen und im Falle der Nichtzahlung darf über ein mögliches anstehendes Mahn- oder Klageverfahren informiert werden. Von aufgeführten Konsequenzen, die über den möglichen Rechtsweg hinausgehen, fühlen sich Verbraucher oft unter Druck gesetzt.

Die Auswertung der Verbraucherbeschwerden hat gezeigt, dass 65 Prozent der Verbraucher (917 Fälle) sich nicht beeinträchtigt gefühlt haben. Anders erging es knapp einem Drittel der Befragten (433 Fälle), die sich von Drohgebärden eingeschüchtert und entmutigt gefühlt haben. Ein geringer Teil, nämlich 4 Prozent (63 Fälle) machten dazu keine Angaben.

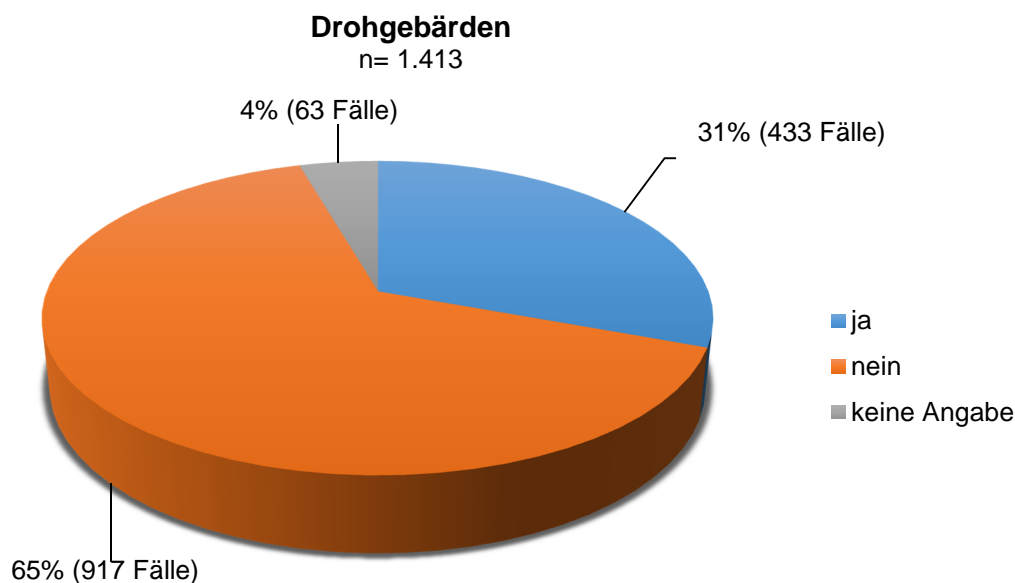


Abb. 19 Drohgebärden (n=1.413)

Die Drohszenarien reichten - wie im Folgenden dargelegt - von der Ankündigung eines SCHUFA-Eintrags oder eines Gerichtsverfahrens bis hin zur Androhung eines Hausbesuchs durch einen Außendienstmitarbeiter oder der Erstattung einer Strafanzeige.

5.1. Eintragungen in Auskunfteien

Nach wie vor kündigen Inkassounternehmen in ihren Schreiben an, den Schuldner wegen des vermeintlichen Zahlungsverzugs in ein Schuldnerregister beziehungsweise in eine Auskunftei wie die SCHUFA eintragen zu lassen. Die Androhung von derartigen Einträgen verunsichert die Verbraucher massiv, da sie befürchten müssen, durch einen negativen Eintrag künftig als Vertragspartner abgelehnt zu werden.

Der BGH bestätigte in einem aktuellen Urteil vom 19.03.2015 (Az.: I ZR 157/13) die vorherige Rechtsprechung dahingehend, dass ein Hinweis auf eine mögliche Eintragung in eine Auskunftei ohne Erläuterung zu den rechtlichen Voraussetzungen den Kunden zu sehr unter Druck setzen könnte und somit unzulässig ist. Dennoch werden Formulierungen wie die folgenden verwendet:

„Vermeiden Sie einen negativen Eintrag und weitere Maßnahmen!“

Solution EU, Schreiben vom 27.07.2015

„[...] Sie müssen, soweit die Vorschriften nach dem BDSG erfüllt sind, unter Umständen mit einer Meldung an die SCHUFA rechnen.“

Fairmount GmbH, Schreiben vom 22.05.2015

*„**Bitte beachten Sie:** [...] Eine mögliche Eintragung ins Schuldnerregister Ihres Amtsgerichts kann für Ihre Kreditwürdigkeit verhängnisvolle Folgen haben.“*

Diagonal Inkasso GmbH, Schreiben vom 23.04.2015

5.2. Ankündigung gerichtlicher Schritte

Zahlreiche Inkassodienstleister stellen zudem gerichtliche Schritte, wie die Einleitung des gerichtlichen Mahnverfahrens, in Aussicht. Vielfach werden dabei wichtige Informationen über die weiteren Verfahrensschritte unterlassen. In diesen Fällen wird teilweise der Eindruck vermittelt, als stünde der Ausgang eines möglichen Gerichtsverfahrens und der darauf folgenden Zwangsvollstreckung schon fest:

„Sollte diese Frist ergebnislos verstreichen, sind wir gehalten, die Angelegenheit unseren Rechtsanwälten zu übergeben, die dann das gerichtliche Mahnverfahren einleiten werden. Dies wird bekanntlich zu ganz erheblichen Mehrkosten führen, so dass eine fristgerechte Zahlung vor allem in Ihrem eigenen Interesse liegen wird.“

UGV Inkasso GmbH, Schreiben vom 04.07.2015

„[...] Anderenfalls wird die Forderung auf gerichtlichem Wege tituliert und mittels anschließender Zwangsvollstreckung beigetrieben. Hierzu sollten Sie es allein schon aufgrund der weiteren nicht unerheblichen Kosten, welche zu Ihren Lasten gehen, nicht kommen lassen.“

Tesch Inkasso Forderungsmanagement GmbH, Schreiben vom 03.08.2015

*„Nach Ablauf der Frist wird ohne eine weitere Vorankündigung ein gerichtliches Mahnverfahren gemäß § 688 ff. ZPO gegen Sie eingeleitet, da unser Mandant nicht gewillt ist, auf die Forderung zu verzichten. **Die aus dem Verfahren entstehenden Mehrkosten (Gerichtskosten, Anwaltsgebühren/-auslagen) einschließlich der Kosten aus der Zwangsvollstreckung (Abgabe der Vermögensauskunft, Haftbefehl, Pfändung Ihrer künftigen Rente, Kontensperre) sind von Ihnen zu tragen [...].“***

Mediafinanz AG, Schreiben vom 02.03.2015

5.3. Ankündigung der Zwangsvollstreckung

Häufig belassen es Inkassounternehmen nicht bei Ankündigung eines gerichtlichen Mahnverfahrens. Sie steigern den Druck, in dem sie ohne Darstellung der erforderlichen rechtlichen Schritte konkrete Zwangsvollstreckungsmaßnahmen androhen. In diesen Fällen besteht die Gefahr, dass Verbraucher eine nicht informationsgeleitete Entscheidung treffen und einem Zahlungsverlangen nachkommen, zu dem sie möglicherweise gar nicht verpflichtet sind. Verwendet werden Formulierungen wie diese:

„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

„Für den Fall der Nichtzahlung innerhalb der Zahlungsfrist gehen wir wie folgt vor: Mahnbeseid, Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckung durch ein Gerichtsvollzieher.“

F.C.C. – Financial Cooperative Customer, Schreiben vom 18.08.2015

„[...] Die Rückstände müssen nunmehr tituliert werden und zwangsweise durch Pfändung (Lohn-, Konto-, Sachpfändung) beigetrieben werden. Ein erwirkter Vollstreckungstitel ist 30 Jahre lang gültig.“

Mediafinanz AG, Schreiben vom 27.04.2015

„Nach Abschluss des Mahnverfahrens haben wir die Möglichkeit, die Forderung zu vollstrecken. Dies kann folgende Maßnahmen umfassen:

- Sachpfändung oder Mobiliarpfändung (z. B. PKW, TV)
- Forderungspfändung (z. B. Lohn- oder Kontopfändung)
- Immobiliervollstreckung (z. B. Zwangsversteigerung)“

Alektum Inkasso GmbH, Schreiben vom 27.04.2015 und 20.07.2015

5.4. Ankündigung eines Hausbesuchs bzw. der Einleitung strafrechtlicher Maßnahmen

Ein besonders starker Druck wird mit der Drohung eines Besuchs des Außendienstmitarbeiters oder mit der Ankündigung der Einleitung strafrechtlicher Maßnahmen aufgebaut, ohne dass auch hier die rechtlichen Voraussetzungen dargelegt werden. Es besteht die Gefahr, dass Verbraucher aus Angst vor Eingriffen in die Privatsphäre oder vor einer Strafanzeige zahlen, selbst wenn sie hierzu möglicherweise nicht verpflichtet sind:

„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

„[...] aufgrund der bislang im Rahmen der gegen Sie eingeleiteten Inkassomaßnahmen gewonnenen Erkenntnisse besteht der dringende Verdacht, dass Sie bereits im Zeitpunkt der Beauftragung nicht in der Lage oder bereit waren den Einkauf mittels EC-Karte zu begleichen. Das würde bedeuten, dass Sie sich wegen Eingehungsbetruges gem. 263 StGB und wegen des Missbrauchs von Scheck- und Kreditkarten gem. § 266b StGB strafbar gemacht haben. Nach dieser Vorschrift wird Betrug mit einer Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder einer Geldstrafe bestraft. Bereits Versuch ist strafbar. Wir sind beauftragt, nunmehr Strafanzeige gegen Sie zu erstatten.“

HIT- Hanseatische Inkasso-Treuhand GmbH, Schreiben vom 30.03.2015

„[...] Nach den uns mittlerweile vorliegenden Informationen besteht der Verdacht, dass bereits zum Zeitpunkt der Bestellung die Absicht bestand, die Zahlung nicht zu tätigen oder dass bereits Zahlungsunfähigkeit vorlag und Sie trotzdem die Bestellung durchgeführt haben. Unser Mandant hat uns beauftragt und bevollmächtigt, Strafanzeige zu erstatten. [...]“

Euro Collect GmbH, Schreiben vom 20.05.2015

5.5. Drängen zu Ratenzahlungsvereinbarungen in Verbindung mit Schuldanerkenntnissen

Die Auswertung hat darüber hinaus ergeben, dass zwar mehr als drei Viertel der Befragten (1.070 Fälle bzw. 76 Prozent) nicht zur Unterzeichnung einer Ratenzahlungsvereinbarung (in der Regel mit einem vorformulierten Schuldanerkenntnis) gedrängt wurden, 20 Prozent (284 Fälle) der Verbraucher sehr wohl. Der Rest der Verbraucher (59 Fälle bzw. 4 Prozent) machte keine Angaben dazu.

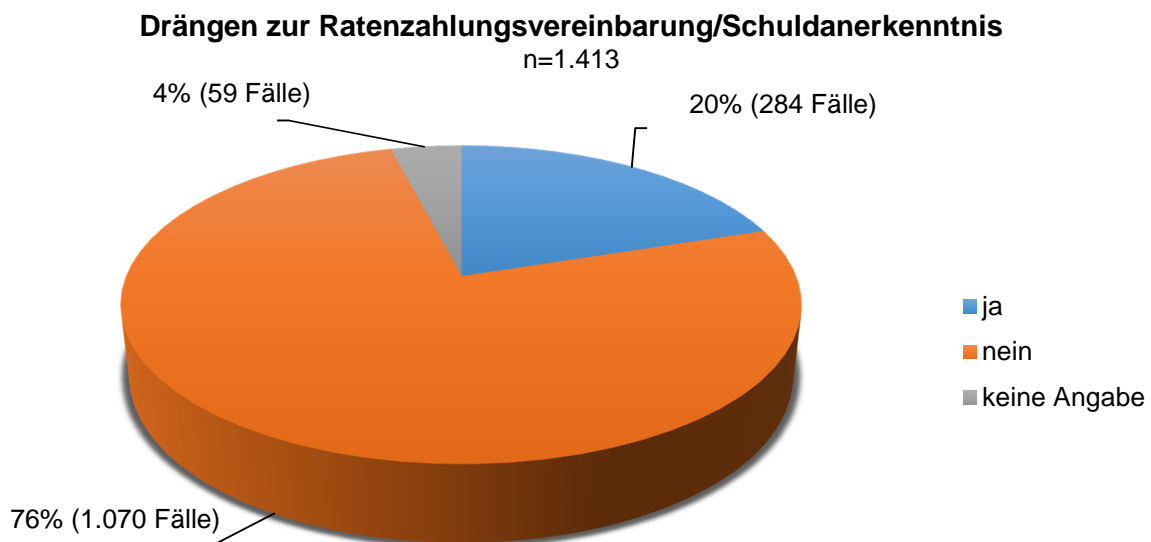


Abb. 20 Drängen zur Ratenzahlungsvereinbarung/Schuldanerkenntnis (n=1.413)

Während aus der Unterzeichnung einer Ratenzahlungsvereinbarung nicht ohne weiteres geschlossen werden kann, dass der Verbraucher mit der geltend gemachten Forderung bzw. dem zugrundeliegenden Vertrag einverstanden ist, führt die Unterzeichnung eines Schuldanerkenntnisses zu der Anerkennung der Ursprungsforderung und zu einer Zahlungsverpflichtung des Schuldners. Dabei ist vielen Verbrauchern nicht klar, dass sie mit der Unterzeichnung der vorgefertigten Formulare möglicherweise erst den Rechtsgrund für die Zahlungsforderung des Inkassodienstleisters schaffen. Selbst wenn eine Forderung ursprünglich ohne einen rechtlichen Grund eingefordert wurde, kann sie nach dem Unterzeichnen eines Schuldanerkenntnisses grundsätzlich rechtmäßig beigetrieben werden.

6. Aufsicht über Inkassounternehmen und Rechtsanwälte

Die Beitreibung von Forderungen ist eine Dienstleistung, bei der Forderungen im Rahmen einer Rechtsbesorgung im fremden Namen geltend gemacht werden. Diese Tätigkeit unterliegt den Regelungen des Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG), soweit sie von einem Inkassounternehmen ausgeführt wird. Die Forderungsbeitreibung durch Rechtsanwälte wird im Wesentlichen durch die Bundesrechtsanwaltsordnung (BRAO) geregelt.

Das amtliche bundesweite Rechtsdienstleistungsregister führt derzeit rund 2.030 Einträge von Unternehmen oder Personen, denen die Inkassotätigkeit gestattet ist. Die Forderungsbeitreibung kann ebenso von Rechtsanwälten im Rahmen ihrer üblichen Kanzleitätigkeit vorgenommen werden. Aktuell sind in Deutschland rund 165.000 Rechtsanwälte zugelassen.

6.1. Voraussetzungen für die Registrierung bzw. Zulassung

Das Anbieten der Forderungsbeitreibung als Rechtsdienstleistung bedarf einer behördlichen Registrierung. Voraussetzung dafür sind nach § 12 RDG die persönliche Eignung und Zuverlässigkeit, theoretische und praktische Sachkunde und das Vorliegen einer Berufshaftpflichtversicherung. Die Anträge sind zu richten an den Präsidenten des Amts- oder Landgerichts, das für den Ort der Hauptniederlassung zuständig ist. Diese Behörden sind außerdem Aufsichtsbehörden über die Inkassounternehmen und deren registrierte Personen.

Die Anwaltstätigkeit bedarf der Zulassung. Diese wird von der am Hauptsitz der Kanzlei zuständigen Rechtsanwaltskammer gewährt, wenn die Qualifikationsvoraussetzungen erfüllt sind und eine Berufshaftpflichtversicherung abgeschlossen wurde.

6.2. Befugnisse von Inkassounternehmen und Rechtsanwälten

Während Rechtsanwälte die Gläubiger von offenen Forderungen in vollem Umfang sowohl außergerichtlich als auch vor Gericht rechtlich vertreten dürfen, sind die Befugnisse von Inkassounternehmen begrenzt. Die Unternehmen dürfen fremde Forderungen zwar außerhalb eines Gerichtsverfahrens anmahnen, die weitere Durchsetzung ist jedoch auf das gerichtliche Mahnverfahren beschränkt. Ein Rechtsanwalt ist zu beauftragen, wenn eine Forderung auf dem Klageweg beigetrieben werden soll.

Inkassounternehmen sind befugt, bei Vorliegen eines Titels Ansprüche im Wege der Zwangsvollstreckung zu verfolgen. Dies beinhaltet zum Beispiel die Beauftragung von Gerichtsvollziehern, das Stellen von Anträgen auf Kontopfändung oder auf Abnahme der eidesstattlichen Versicherung zum Vermögen. Sobald das Vollstreckungsverfahren vom Schuldner gerichtlich angegriffen wird, ist eine Rechtsvertretung durch ein Inkassounternehmen nicht mehr möglich.

6.3. Auswertungsergebnis zu registrierten Inkassounternehmen und Rechtsanwälten

Regelmäßig erhalten die Verbraucherzentralen Beschwerden über Inkassodienstleister, die nicht über die erforderliche Registrierung oder Zulassung verfügen. Mitunter sind die verwendeten Namen frei erfunden, an den genannten Adressen nicht anzutreffen, auch Stra-

ßennamen oder Postleitzahlen werden gefälscht. Häufig sind nur Postfachadressen angegeben. Teilweise ist sogar ein Postfach für mehrere Inkassounternehmen eingerichtet.

Im Rahmen der Erhebung wurde geprüft, ob die Inkassodienstleister ihre Tätigkeit rechtmäßig ausüben dürfen. Dazu wurde die Registrierung des Inkassounternehmens in der Bekanntmachungsplattform für außergerichtliche Rechtsdienstleistungen des Bundes und der Länder (www.rechtsdienstleistungsregister.de) überprüft. Die Zulassung von Rechtsanwälten wurde über das amtliche bundesweite Anwaltsverzeichnis der Bundesrechtsanwaltskammer vorgenommen (www.rechtsanwaltsregister.org).

Von den 187 erfassten Inkassounternehmen arbeiteten 72 ohne erforderliche Registrierung in Deutschland. Von den 51 aufgefallenen Rechtsanwälten hatten 5 keine Zulassung.

Neben den bereits erläuterten Informationspflichten wurden mit dem Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken vom 01.10.2013 (BGBl. I S. 3714) erweiterte Aufsichtsmaßnahmen gegenüber Inkassounternehmen eingeführt. Seitdem können die Aufsichtsbehörden auf erhebliche oder dauerhafte Pflichtverstöße mit abgestuften Sanktionen reagieren. Sie können eine vollständige oder teilweise Betriebsuntersagung erlassen (§ 13a Abs. 3 RDG). Anders als vor der Gesetzesänderung steht nicht mehr als einzige Sanktionsmöglichkeit nur das vollständige Entziehen der Registrierung zur Verfügung. Die Aufsichtsbehörde kann die Registrierung nunmehr mit Bedingungen versehen und Auflagen anordnen oder verändern (§§ 10 Abs. 3, 13a Abs. 2 RDG). Neu ist zudem die Pflicht der registrierten Personen und ihrer Mitarbeiter, der Aufsichtsbehörde auf Verlangen Einsicht in Bücher, Belege, Schriftstücke und sonstige Unterlagen zu gewähren, Auskunft zu erteilen und Unterstützung zu leisten (§ 13a Abs. 4 RDG).

Der neue § 15b RDG erlaubt den Aufsichtsbehörden darüber hinaus, auch gegen Unternehmen vorzugehen, die über keine Registrierung verfügen. Sie darf deren Betrieb verhindern. Die Sanktionsmöglichkeiten beschränken sich somit nicht mehr nur auf Unternehmen, die registriert sind.

Die Aufsichtsmöglichkeiten wurden ferner durch die Ausweitung des Rahmens für Bußgelder verschärft. Nach § 20 Abs. 3 RDG sind Bußgelder in Höhe von bis zu 50.000 Euro möglich. Zuvor lag die Höchstgrenze bei 5.000 Euro.

In einigen Bundesländern besteht keine zentrale, sondern eine zersplitterte Aufsicht über Inkassounternehmen. Bundesweit sind derzeit 58 Amts- bzw. Landgerichte mit dieser Aufgabe betraut:

| Bundesland | Anzahl der Aufsichtsbehörden |
|------------------------|-------------------------------------|
| Baden-Württemberg | 3 |
| Bayern | 24 |
| Berlin | 1 |
| Brandenburg | 1 |
| Bremen | 1 |
| Hamburg | 1 |
| Hessen | 1 |
| Mecklenburg-Vorpommern | 1 |

| | |
|---------------------|----|
| Niedersachsen | 14 |
| Nordrhein-Westfalen | 3 |
| Rheinland-Pfalz | 1 |
| Saarland | 1 |
| Sachsen | 3 |
| Sachsen-Anhalt | 1 |
| Schleswig-Holstein | 1 |
| Thüringen | 1 |

Bereits im Jahr 2011 haben die Verbraucherzentralen gefordert, dass die hohe Anzahl der Aufsichtsbehörden auf 16 jeweils landesweite Stellen verringert wird. Auf Beschwerden könnte hierdurch gezielter reagiert werden. Zwischenzeitlich wurde die Zahl der Aufsichtsbehörden nur in Baden-Württemberg von 22 auf 3 begrenzt.

Die Aufsicht über Rechtsanwälte wird von den Rechtsanwaltskammern ausgeführt. Das Anwaltsgericht kann Aufsichtsmaßnahmen nach § 114 BRAO erlassen. Dazu gehören neben dem Ausschluss aus der Rechtsanwaltschaft die Verhängung von Bußgeldern bis zu 25.000 Euro und das Verbot, auf bestimmten Rechtsgebieten für die Dauer von einem Jahr bis zu fünf Jahren tätig zu werden.

6.4. Auswertungsergebnis zu nicht registrierten Inkassounternehmen und Rechtsanwälten

In der Erhebung sind 72 Inkassounternehmen wegen fehlender Registrierung aufgefallen. Bei 5 von 51 Rechtsanwälten fehlte die Zulassung. Die geltend gemachten Forderungen dieser Stellen wurden mehrheitlich als unberechtigt angesehen. Außerdem wurden die Informationspflichten von ihnen meist nicht eingehalten. Häufig wurde für die Zahlung eine Bankverbindung in Rumänien, Bulgarien, Griechenland, auf Zypern oder in der Türkei angegeben. Die Schreiben erscheinen auf den ersten Blick seriös. Durchschnittlich informierte, verständige Verbraucher haben aufgrund der Gestaltung keinen Anlass zu vermuten, dass die Forderung zweifelhaft ist.

Die Verbraucherzentralen Bayern, Niedersachsen und Sachsen-Anhalt haben 16 auffällige Inkassounternehmen bei den Aufsichtsbehörden und stichprobenartig bei den Staatsanwaltschaften gemeldet und um Stellungnahme gebeten:

| Inkassounternehmen | Aufsichtsbehörde |
|--|-------------------------|
| Alpha Inkasso Forderungs SRL | Amtsgericht Hamburg |
| Aspendos Management | Kammergericht Berlin |
| Collect Inkasso GmbH | Kammergericht Berlin |
| Euro und Deutsche Inkasso Dienst GmbH | Kammergericht Berlin |
| Europa Inkasso GmbH | Kammergericht Berlin |
| Euro Plus Forderungs Management | Kammergericht Berlin |
| Expert World Forderungsmanagement (Berlin) | Kammergericht Berlin |
| Factoring Inkasso GmbH | Kammergericht Berlin |

| | |
|--|----------------------------------|
| Global Network Inkasso SRL | Amtsgericht Hamburg |
| Inkasso Forderungsmanagement GmbH | Landgericht Stuttgart |
| Inkasso Goldbach Ltd. | Kammergericht Berlin |
| Kanzlei Justorat | Amtsgericht Nürnberg |
| PLUS | Oberlandesgericht Frankfurt/Main |
| Pro Service | Oberlandesgericht Frankfurt/Main |
| Risk & Collect Forderungsmanagement GmbH | Amtsgericht Hamburg |
| Welt Forderungs Management | Kammergericht Berlin |

Die Aufsichtsbehörden bestätigten, dass die Unternehmen ohne Registrierung in Deutschland tätig sind und ferner keinen Antrag auf Registrierung gestellt haben. Nur in einem Fall hat weder die Aufsichtsbehörde noch die Staatsanwaltschaft reagiert.

Die Aufsichtsbehörden haben in keinem Fall eigene Maßnahmen eingeleitet und stattdessen auf Verfahren der Staatsanwaltschaften verwiesen. In vier Fällen erklärten Aufsichtsbehörden ausdrücklich, dass ihnen ein Tätigwerden gegen Betriebe ohne Registrierung mangels einer gesetzlichen Grundlage nicht möglich sei.

Dies ist jedoch nicht zutreffend. Hier wurde verkannt, dass mit dem neu eingeführten §15b RDG die Möglichkeit besteht, unmittelbar gegen Unternehmen oder Personen vorzugehen, die Forderungen ohne eine Registrierung betreiben. In verwaltungsrechtlichen Verfahren besteht zudem der Vorteil, mit den Mitteln des sofortigen Vollzuges unverzüglich einzugreifen.

Insgesamt war den Stellungnahmen grundsätzlich nicht zu entnehmen, dass eine eigene Prüfung zur Ermittlung der Agierenden erfolgt war. Vielmehr wurde die Angelegenheit regelmäßig direkt an die Staatsanwaltschaft weitergeleitet.

In acht Fällen wurde über bereits laufende Ermittlungsverfahren bei der Staatsanwaltschaft berichtet. In vier dieser Fälle wurde das Verfahren eingestellt, da die angegebene Adresse nicht besteht oder die handelnden Personen nicht ermittelt werden konnten. Nur zwei Unternehmen waren staatsanwaltschaftlich noch nicht bekannt.

Zu den wenigen Rechtsanwälten ohne Zulassung wurden keine Anfragen an die Rechtsanwaltskammern gerichtet.

6.5. Auswertungsergebnis zu nicht registrierten ausländischen Inkassounternehmen und Rechtsanwälten

Unter den 72 nicht registrierten Inkassounternehmen befanden sich 5 Unternehmen mit einem Sitz im Ausland. Die Verbraucherzentralen Bayern und Sachsen-Anhalt haben zu diesen Unternehmen die Aufsichtsbehörden und vereinzelt die Staatsanwaltschaften befragt:

| Inkassounternehmen | Sitzland | Aufsichtsbehörde |
|--|-----------------------|----------------------------------|
| Euro Inkasso Solutions s.r.o. | Tschechische Republik | Oberlandesgericht Frankfurt/Main |
| E.I.S.R.O. | Tschechische Republik | Oberlandesgericht Frankfurt/Main |
| Expert World Forderungsmanagement (Luzern) | Schweiz | Kammergericht Berlin |
| Hertz Forderungsmanagement Ltd. | Schweiz | Kammergericht Berlin |
| Real Payment | Tschechische Republik | Oberlandesgericht Frankfurt/Main |

Das Kammergericht Berlin erklärte sich zu zwei Fällen für unzuständig, da die Unternehmen nicht vor Ort ansässig sind. Das Oberlandesgericht Frankfurt/Main hat zwei Fälle an die Staatsanwaltschaft zur weiteren Prüfung gegeben und in einem Fall nicht geantwortet. Auch bezogen auf diese Inkassounternehmen hat keine der Aufsichtsbehörden eigene Maßnahmen eingeleitet. Eine effektive Aufsicht findet nicht statt, denn eine Zuständigkeit für ausländische Inkassounternehmen ist nicht geregelt. Hier besteht eine Regelungslücke.

Die 11. Verbraucherschutzministerkonferenz im Mai 2015 hat den Bund zu einer Prüfung der Aufsicht von Inkassounternehmen mit Sitz im Ausland aufgefordert. Untersucht werden soll, ob die Aufsicht für in Deutschland tätige, ausländische Unternehmen durch die Übertragung auf eine zentrale Stelle des Bundes effektiver gestaltet werden kann.

Anlagen

Anlage 1

Ergebnisse der Aktion Inkasso in Zahlen

Allgemeine Grundlagen

Erfasst wurden Beschwerdefälle von Verbrauchern, die sich persönlich in einer Beratungsstelle beraten ließen. Nicht erfasst wurden telefonische Anfragen, Anfragen per Mail und zur Kenntnis eingereichte Fälle.

Von den dokumentierten Fällen (1.517) wurden ebenfalls in die nachfolgende zahlenmäßige Auswertung nicht einbezogen:

Alle Fälle, bei denen die Höhe der Forderung nicht ersichtlich war sowie Fälle, in denen weder das Erst- noch ein Folgeschreiben des Inkassodienstes vorlagen.

Die verbleibenden Fälle wurden in die Detailauswertung einbezogen. **n = 1.413**

Inkassounternehmen/Forderungsmanagement – Rechtsanwälte/Kanzleien

| | | |
|---|------------|--------------------|
| Inkassounternehmen gesamt | 187 | 1.261 Fälle |
| davon registriert in Deutschland | 115 | 978 Fälle |
| davon ausländische Unternehmen mit Reg. in Dt. | 7 | 61 Fälle |
| davon nicht registriert in Deutschland | 72 | 283 Fälle |
| davon ausländische Unternehmen ohne Reg. in Dt. | 5 | 48 Fälle |
| | | |
| Rechtsanwälte/Kanzleien gesamt | 51 | 152 Fälle |
| davon registriert in Deutschland | 46 | 128 Fälle |
| davon nicht registriert in Deutschland | 5 | 24 Fälle |
| davon ausländische Kanzleien | 2 | 20 Fälle |

A. Auswertung aus allen Fällen n = 1.413

1. War die Hauptforderung des Gläubigers berechtigt?

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|-----------------------------|--------------|-------------------|
| Hauptforderung berechtigt | 203 | 14 |
| Hauptforderung unberechtigt | 793 | 56 |
| Hauptforderung unklar | 417 | 30 |
| Summe: | 1.413 | 100 |

2. Wurde die Forderung vom Verbraucher bereits bestritten?

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|---------------|--------------|-------------------|
| Ja | 576 | 41 |
| Nein | 774 | 55 |
| Keine Angabe | 63 | 4 |
| Summe: | 1.413 | 100 |

3. Hält der Verbraucher die Aufschlüsselung der Kosten für verständlich?

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|---------------|--------------|-------------------|
| Ja | 396 | 28 |
| Nein | 963 | 68 |
| Keine Angabe | 54 | 4 |
| Summe: | 1.413 | 100 |

4. Vertraglicher Hintergrund

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|-------------------------------|--------------|-------------------|
| Gewinnspiel | 100 | 8 |
| Energierrechnung | 31 | 2 |
| App-Abzocke/ Drittanbieter | 20 | 1 |
| Internet-Abo-Falle | 153 | 11 |
| TK-Anbieter | 262 | 18 |
| Zeitschriften- Abo | 39 | 3 |
| Versandhandel | 136 | 10 |
| Zahlungsdienst (z. B. PayPal) | 63 | 4 |
| kein Grund genannt | 124 | 9 |
| Sonstiges | 474 | 34 |
| Keine Angabe | 11 | < 1 |
| Summe: | 1.413 | 100 |

5. Art des Vertragsschlusses

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|--|--------------|-------------------|
| unerwünschte Telefonwerbung | 138 | 10 |
| Internet | 438 | 31 |
| Handy | 100 | 7 |
| stationärer Handel | 106 | 7 |
| Kaffeefahrt | 4 | < 1 |
| Verbrauchermesse | 2 | < 1 |
| sonstige außerhalb von Geschäftsräumen | 41 | 3 |
| Sonstiges | 435 | 31 |
| Keine Angabe | 149 | 11 |
| Summe: | 1.413 | 100 |

6. Wenn der Verbraucher angefragt hat:

Wurde die ladungsfähige Anschrift des Auftraggebers oder der Name/die Firma des ursprünglichen Forderungsinhabers mitgeteilt bzw. über die wesentlichen Umstände des Vertragsschlusses informiert?

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|-----------------------|--------------|-------------------|
| Ja | 69 | 5 |
| Nein | 34 | 2 |
| Keine Anfrage erfolgt | 1.271 | 90 |
| Keine Angabe | 39 | 3 |
| Summe: | 1.413 | 100 |

7. Gesamtbetrag der Forderungen

| | |
|--|---------------------|
| Summe der Hauptforderung aller Fälle | 575.411,93 € |
| Summe der Gesamtforderung der Inkassounternehmen | 726.269,18 € |
| Entspricht einem Anstieg der Forderungen um 26 % | 150.857,25 € |

8. Höhe der Hauptforderung und der Gesamtforderung nach Berechtigung der Hauptforderung

| | Anzahl Fälle | Summe der Hauptforderungen | Summe der Gesamtforderungen | Summe Inkassokosten |
|-----------------------------|--------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Hauptforderung berechtigt | 203 | 84.344,76 € | 117.546,23 € | 33.201,47 € |
| Hauptforderung unberechtigt | 793 | 369.803,72 € | 442.594,35 € | 72.790,63 € |
| Hauptforderung unklar | 417 | 121.263,45 € | 166.128,60 € | 44.865,15 € |
| Summe: | 1.413 | 575.411,93 € | 726.269,18 € | 150.857,25 € |

9. Höhe der Forderungen durch nicht registrierte Inkassodienstleister

| | Summe der Hauptforderungen | Summe der Gesamtforderungen | Summe Inkassokosten |
|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| nicht registrierte Inkassounternehmen | 54.438,59 € | 66.666,63 € | 12.228,04 € |
| nicht registrierte Anwälte | 18.483,34 € | 20.210,34 € | 1.727,00 € |
| Summe: | 72.921,93 € | 86.876,97 € | 13.955,04 € |

10. Höhe der Forderungen durch registrierte Inkassounternehmen und Rechtsanwälte/Kanzleien nach berechtigter oder unberechtigter Hauptforderung

| | Summe der Hauptforderungen | Summe der Gesamtforderungen | Summe Inkassokosten |
|------------------------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| berechtigte Hauptforderung | 82.651,51 € | 114.901,91 € | 32.250,40 € |
| unberechtigte Hauptforderung | 307.683,78 € | 368.703,95 € | 61.020,17 € |
| Summe: | 390.335,29 € | 483.605,86 € | 93.270,57 € |

11. Wurden die Inkassokosten gemäß RVG berechnet?

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|---------------|--------------|-------------------|
| Ja | 856 | 60 |
| Nein | 490 | 35 |
| Keine Angabe | 67 | 5 |
| Summe: | 1.413 | 100 |

12. Gab es auffällige Kostenpositionen?

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|---------------|--------------|-------------------|
| Ja | 496 | 35 |
| Nein | 808 | 57 |
| Keine Angabe | 109 | 8 |
| Summe: | 1.413 | 100 |

13. Drängen zum Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarung/Schuldanerkenntnis

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|---------------|--------------|-------------------|
| Ja | 284 | 20 |
| Nein | 1.070 | 76 |
| Keine Angabe | 59 | 4 |
| Summe: | 1.413 | 100 |

14. Drohgebärden

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|---------------|--------------|-------------------|
| Ja | 433 | 31 |
| Nein | 917 | 65 |
| Keine Angabe | 63 | 4 |
| Summe: | 1.413 | 100 |

B. Auswertung getrennt nach Erst- und Folgeschreiben - Informationspflichten

15. Lag das erste Schreiben oder nur ein Folgeschreiben vor?

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|-------------------------------------|--------------|-------------------|
| Erstes Schreiben | 1.012 | 72 |
| Erstes Schreiben und Folgeschreiben | 47 | 3 |
| Nur Folgeschreiben | 354 | 25 |
| Summe: | 1.413 | 100 |

In **47 Fällen** war Erst- und Folgeschreiben angekreuzt. Diese Fälle wurden in der Folge unter „Erstes Schreiben“ ausgewertet, da hier die Prüfung der Einhaltung der Informationspflichten erfolgt.

Aus dieser Frage ergibt sich die Grundlage für die Prüfung der Informationspflichten. Die Fallzahl für „das erste Schreiben liegt vor“ ist **n = 1.059**.

16. War der Name des Auftraggebers/der Auftraggeberin angegeben?

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|---------------|--------------|-------------------|
| Ja | 955 | 90 |
| Nein | 104 | 10 |
| Summe: | 1.059 | 100 |

17. Forderungsaufstellung vorhanden?

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|---------------|--------------|-------------------|
| Ja | 887 | 84 |
| Nein | 162 | 15 |
| Keine Angabe | 10 | 1 |
| Summe: | 1.059 | 100 |

18. Wurde der Forderungsgrund genannt, ist die Darlegung des Vertragsgegenstandes vorhanden?

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|---------------|--------------|-------------------|
| Ja | 779 | 74 |
| Nein | 276 | 26 |
| Keine Angabe | 4 | < 1 |
| Summe: | 1.059 | 100 |

19. Wurde das Datum des Vertragsschlusses genannt?

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|---------------|--------------|-------------------|
| Ja | 661 | 62 |
| Nein | 391 | 37 |
| Keine Angabe | 7 | 1 |
| Summe: | 1.059 | 100 |

20. Bei der Berechnung von Zinsen: Wurden der Zinssatz und der Zeitraum, in dem Zinsen berechnet werden, benannt?

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|----------------------|--------------|-------------------|
| Ja | 540 | 51 |
| Nein | 137 | 13 |
| Keine Zinsberechnung | 372 | 35 |
| Keine Angabe | 10 | 1 |
| Summe: | 1.059 | 100 |

21. Wenn der Zinssatz über dem gesetzlichen Verzugszinssatz von derzeit 4,17 Prozent liegt: War dafür eine Begründung vorhanden?

Die Auswertung dieser Frage kann sich nur auf die Fälle beziehen, für die überhaupt Zinsen angegeben wurden (siehe Frage 20), also für $n = 540 + 137 = 677$

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|------------------------|--------------|-------------------|
| Ja | 31 | 5 |
| Nein | 122 | 18 |
| Kein erhöhter Zinssatz | 460 | 68 |
| Keine Angabe | 64 | 9 |
| Summe: | 677 | 100 |

22. Angaben zu Art, Höhe und Entstehungsgrund von Inkassovergütung und sonstigen Kosten?

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|---------------|--------------|-------------------|
| Ja | 731 | 69 |
| Nein | 297 | 28 |
| Keine Angabe | 31 | 3 |
| Summe: | 1.059 | 100 |

23. Wenn Umsatzsteuer geltend gemacht wurde: Ist eine Erklärung, dass der Auftraggeber dies nicht als Vorsteuer abziehen kann, vorhanden?

| | Anzahl Fälle | Anteil in Prozent |
|---------------|---------------------|--------------------------|
| Ja | 47 | 5 |
| Nein | 447 | 42 |
| Keine Angabe | 565 | 53 |
| Summe: | 1.059 | 100 |

Anlage 2

Top 10 der Inkassounternehmen nach Fallzahl

n = 1.261 Fälle

| Inkassounternehmen, Forderungsmanagement | registriert | Anzahl Fälle |
|--|-------------|--------------|
| infoscore Forderungsmanagement GmbH | ja | 137 |
| Allinkasso GmbH | ja | 53 |
| BID Bayerischer Inkasso Dienst AG | ja | 51 |
| EOS Deutscher Inkasso Dienst GmbH | ja | 51 |
| Jedermann Inkasso GmbH | ja | 43 |
| BFS risk & collection GmbH | ja | 40 |
| Real Inkasso GmbH & Co KG | ja | 33 |
| Euro Plus Forderungs Management | nein | 32 |
| Real Payment s.r.o. | nein | 32 |
| EOS SAF Forderungsmanagement GmbH | ja | 28 |

 keine Registrierung

Top 10 der Rechtsanwälte/Kanzleien nach Fallzahl

n = 152 Fälle

| Rechtsanwälte/Kanzleien | registriert | Anzahl Fälle |
|---|-------------|--------------|
| Kanzlei KSP Kanzlei Dr. Seegers RA Gesellschaft mbH | ja | 16 |
| Kanzlei Petersen & Partner London | nein | 15 |
| Rechtsanwälte Auer Witte Thiel | ja | 9 |
| Haas & Kollegen RA-Gesellschaft mbH | ja | 9 |
| Advovox Rechtsanwaltsgesellschaft mbH | ja | 8 |
| Rechtsanwälte Wagner Pauls Kalb | ja | 8 |
| Rechtsanwälte Purps Vogel Flinder | ja | 7 |
| Kanzlei am Modenbach /RA Christian von Loefen | ja | 5 |
| Kanzlei TCR International London | nein | 5 |
| Rechtsanwalt Sebastian Kipke | ja | 5 |

 ausländische Kanzlei

Anlage 3

Liste der Inkassounternehmen

| Inkassounternehmen, Forderungsmanagement | Anzahl Fälle | Registriert | nicht registriert | ausländ. Unter- nehmen |
|---|-----------------|-----------------------|----------------------|------------------------------|
| 187 | 1261 | 115 | 72 | 12 |
| abilita GmbH | 1 | LG Regens- burg | | |
| accredis Inkasso GmbH & Co.KG | 4 | OLG Köln | | |
| advaro Services GmbH | 5 | AG München | | |
| Akkurat Inkasso Dienst GmbH | 3 | LG Erfurt | | |
| Akzeptra Inkasso GmbH Wals bei Salzburg | 1 | LG Traunstein | | Österreich |
| Alektum Inkasso GmbH | 21 | AG München | | |
| Allgemeiner Debitoren- und Inkassodienst GmbH | 15 | AG Osnabrück | | |
| Allinkasso GmbH | 53 | AG München | | |
| Alpha Forderungs Partner GmbH | 3 | | x | |
| arvato infoscore GmbH | 2 | OLG Hamm | | |
| Aspendos Management GmbH | 2 | | x | |
| atriga GmbH | 1 | OLG Frank- furt/M. | | |
| Aviteo Ltd | 2 | | x | |
| Bad Homburger Inkasso GmbH | 4 | OLG Frank- furt/M. | | |
| BFI Forderungs Management LL.C. | 5 | | x | |
| BFS risk & collection GmbH *) | 40 | OLG Hamm | | |
| BID Bayerischer Inkasso Dienst AG | 51 | LG Coburg | | |
| BIG (mehrere Einträge in Gerichten) | 1 | div. Gerichte | | |
| C.S.R.O. | 7 | | x | x |
| CEFERINO Finanzmanagement & Rae | 3 | | x | |
| Cession Pay GmbH | 1 | | x | |
| ChemInkasso GmbH | 1 | AG Chemnitz | | |
| City Inkasso GmbH | 8 | OLG Köln | | |
| COEO Inkasso GmbH & Co.KG | 17 | OLG Düssel- dorf | | |
| Collect Inkasso GmbH | 5 | | x | |
| Collecta Forderungsmanagement GmbH | 7 | OLG Düssel- dorf | | |
| Colleon AG | 2 | LG Mainz | | |
| Commatis GmbH | 2 | | x | |
| Condor Gesellschaft für Forderungsmanagement mbH | 4 | LG Mainz | | |
| ConKred Inkasso GmbH | 12 | AG Hamburg | | |
| Continental (PF Petersberg) | 5 | | x | |
| Control Inkasso Sp. Zo.o. | 1 | | x | Polen |
| Credit & Collections Service GmbH (CCS Inkasso) | 14 | OLG Düssel- dorf | | |
| Creditreform (div. Standorte) | 27 | x | | |
| Culpa Inkasso GmbH | 14 | LG Stuttgart | | |
| Debcon GmbH | 4 | OLG Hamm | | |
| Debin Debitorenmanagement und Inkassogesell- schaft mbH & Co. KG | 1 | AG Nürnberg | | |

| Inkassounternehmen, Forderungsmanagement | Anzahl Fälle | Registriert | nicht registriert | ausländ. Unter- nehmen |
|--|-----------------|-----------------------------|----------------------|------------------------------|
| Debitor-Inkasso GmbH (DIG) | 10 | OLG Schles- wig-Holstein | | |
| DelPro GmbH | 1 | KG Berlin | | |
| Delta Inkasso GmbH | 1 | LG Karlsruhe | | |
| Diagonal Inkasso GmbH, Buchholz | 15 | LG Stade | | |
| Diana Forderungsmanagement | 1 | | x | |
| Directpay GmbH, Sachb.: Lennard Weiß | 1 | | x | |
| Dohr Inkasso GmbH & Co.KG | 1 | OLG Düssel- dorf | | |
| Duro Plus Forderungsmanagment | 1 | | x | |
| ecollect AG | 3 | OLG Hamm | | Schweiz |
| Effektiva Inkasso AG | 1 | OLG Hamm | | |
| EGI GmbH (emea global inkasso) | 1 | OLG Düssel- dorf | | |
| enDebito collect & finance GmbH | 1 | OLG Düssel- dorf | | |
| EOS Deutscher Inkasso Dienst GmbH | 51 | AG Hamburg | | |
| EOS KSI Inkasso Deutschland GmbH | 1 | LG Stuttgart | | |
| EOS mercato inkasso GmbH **) | 3 | | x | |
| EOS SAF Forderungsmanagement GmbH | 28 | LG Karlsruhe | | |
| EOS SID Süddeutscher Inkasso-Dienst | 3 | OLG Frankfi- urt/M. | | |
| Ergopoy Inkasso-Dienst GmbH | 1 | | x | |
| EU Solution | 1 | | x | |
| Euro Collect GmbH | 12 | OLG Düssel- dorf | | |
| Euro Inkasso Solutions s.r.o. E.I.S.R.O. | 27 | | x | x |
| Euro Plus Forderungs Management | 32 | | x | |
| Euro Treuhand Inkasso GmbH | 12 | OLG Köln | | |
| Euro und Deutsche Inkasso Dienst GmbH | 2 | | x | |
| Europa Inkasso GmbH | 6 | OLG Düssel- dorf | | |
| Evocate Inkasso GmbH | 1 | LG Mainz | | |
| EWD Inkasso GmbH | 7 | OLG Köln | | |
| EWO Plus Forderungsmanagement | 1 | | x | |
| Ex Actor Forderungsmanagement | 1 | LG Erfurt | | |
| EXGO Inkasso | 3 | OLG Frank- furt/M. | | |
| Expert World Forderung Telemarketing | 1 | | x | |
| Expert World Forderungsmanagement | 4 | | x | |
| Expo Forderungs Management | 10 | | x | |
| Exworld Forderungs Mahnungs und Telemarketing | 1 | | x | |
| Factoring Inkasso | 1 | | x | |
| Fairmount GmbH | 14 | AG Chemnitz | | |
| FCC Financial | 2 | | x | |
| First Debit GmbH | 5 | OLG Hamm | | |
| FMG - Financial Management Group | 2 | | x | |
| Focus Gesellschaft für Forderungsmanagement mbH | 8 | LG Mainz | | |
| Forderungsmanagement | 1 | | x | |
| Forderungsmanagement Ulitza Botko | 1 | | x | |
| Forunda Factoring GmbH&CO.KG | 1 | AG Hannover | | |
| FSC Factoring Service Center | 2 | | x | |

| Inkassounternehmen, Forderungsmanagement | Anzahl Fälle | Registriert | nicht registriert | ausländ. Unter- nehmen |
|--|-----------------|-----------------------|----------------------|------------------------------|
| GFKL | 1 | x | | |
| GFKL Collections GmbH | 6 | OLG Brand- enburg | | |
| GFKL Domnowski Inkasso GmbH | 10 | OLG Hamm | | |
| GFKL Forderungsmanagement Sirius Inkasso GmbH | 3 | OLG Düssel- dorf | | |
| GFKL Inkasso Becker | 1 | OLG Düssel- dorf | | |
| Global Network inkasso SRL | 8 | | x | |
| GMI - Ges. für Mahn- u. Inkasso-wesen GmbH | 2 | AG Osnabrück | | |
| GNT Forderungsmanagement | 1 | | x | |
| Hanseatisches Inkasso Kontor GmbH & Co | 2 | AG Hamburg | | |
| Hanseatisches Inkassounternehmen | 1 | LG Lüneburg | | |
| Heidelberger Inkasso GmbH | 1 | LG Karlsruhe | | |
| Hertz Forderungs Service | 3 | | x | |
| HFG Inkasso GmbH | 10 | AG Hamburg | | |
| HFI Finanz- und Investitions- Beratungsgesellschaft Hamm mbH | 1 | OLG Hamm | | |
| HIB Hanse Inkasso Bureau GmbH & Co KG | 23 | AG Hamburg | | |
| HIT Hanseatische Inkasso-Treuhand GmbH | 3 | AG Hamburg | | |
| Hoist Finance | 3 | OLG Düssel- dorf | | |
| HÖKA Inkassoinstitut Österreich | 6 | LG Traunstein | | Österreich |
| HPS Deutschland GmbH | 1 | OLG Düssel- dorf | | |
| Hunter Forderungsmanagement GmbH | 9 | OLG Brand- enburg | | |
| IB Bonn-Inkasso, Karin Müller | 1 | | x | |
| Ident Inkasso AB | 5 | OLG Köln | | Schweden |
| IKA Inkasso GmbH | 1 | LG Halle | | |
| infoscore Forderungsmanagement GmbH | 137 | OLG Hamm | | |
| Inkasso GmbH & Rechtsanwaltskanzlei Zimmer- mann | 1 | | x | |
| Inkasso Goldbach GmbH | 2 | LG Aschaf- fenburg | | |
| Inkasso Goldbach Ltd | 9 | | x | x |
| Inkasso Just-Date | 1 | | x | |
| Inkasso Kanzlei Ltd. | 1 | | x | |
| Inkasso Kohl | 1 | LG Mainz | | |
| Inkasso Partner GmbH | 1 | LG Saar- brücken | | |
| Inkasso Südbaden GmbH | 4 | LG Freiburg | | |
| Inkasso und Forderungsmanagement GmbH s.r.o. | 4 | | x | Slowakei |
| Inkasso Wiese Berlin | 5 | | x | |
| Inkassobüro Wolf C.C. Prisma | 1 | | x | |
| Inkassounternehmen B2B Web Consulting GmbH, Forderungsmanagement GmbH | 1 | | x | |
| interDEBIS AG Internationales Debitoren-Inkasso International | 5 | | x | |
| Intrum Justitia | 3 | OLG Frank- furt/M. | | |
| IS Forderungsmanagement GmbH | 1 | AG München | | Österreich |
| Jedermann Inkasso GmbH | 43 | LG Stade | | Österreich |

| Inkassounternehmen, Forderungsmanagement | Anzahl Fälle | Registriert | nicht registriert | ausländ. Unter- nehmen |
|--|-----------------|--------------------|----------------------|------------------------------|
| Justorat Inkasso | 6 | | x | |
| KAHRMANN International Inkasso | 1 | | x | |
| Kohl GmbH & Co. KG | 12 | LG Mainz | | |
| Königs Inkasso GmbH | 4 | OLG Düsseldorf | | |
| Legial AG | 2 | AG München | | |
| Lesara, BFS Finance GmbH | 1 | OLG Hamm | | |
| Lindorff Deutschland GmbH | 3 | OLG Frankfurt/M. | | |
| Liquida Inkasso GmbH | 1 | LG Stuttgart | | |
| Lutz Inkasso | 3 | LG Stuttgart | | |
| M.D. Hamburg | 1 | | x | |
| MAXOLUTION Online Service GmbH | 1 | | x | |
| MBI Forderungsmarketing UG. | 4 | | x | |
| MBI Mahnungsbüro International | 1 | | x | |
| Media Inkasso GmbH & Co. KG | 2 | OLG Hamm | | |
| Mediafinanz AG | 26 | AG Osnabrück | | |
| Medizin Inkasso | 1 | OLG Frankfurt/M. | | |
| National Inkasso GmbH | 4 | OLG Düsseldorf | | |
| Network Forderungs Management | 1 | | x | |
| Nord-Inkasso | 1 | LG Stade | | |
| OMG Impex Forderungs B.V. | 2 | | x | |
| Payment Inkasso | 1 | OLG Köln | | |
| Payment Solutions | 1 | | x | |
| Phoenix Inkasso GmbH | 4 | LG Lüneburg | | |
| Plus Petersberg | 7 | | x | |
| PNO inkasso AG | 2 | LG Deggen- dorf | | |
| Prima Finanzmanagement mbH | 2 | | x | |
| Pro Service Petersberg | 3 | | x | |
| Prodefacto Forderungsmanagement GmbH | 9 | AG Osnabrück | | |
| Real Inkasso GmbH & Co KG | 33 | AG Hamburg | | |
| Real Payment s.r.o. | 32 | | x | |
| Risk & Collect Forderungsmanagement GmbH | 11 | | x | |
| RS-Publishing BV | 3 | | x | |
| RWA International Inkasso | 2 | | x | |
| RWG Inkasso GmbH | 1 | LG Verden | | |
| S/F/G Forderungsmanagement GmbH | 3 | LG Stuttgart | | |
| Schimmelpfen(ni)g Forderungsmanagement GmbH | 1 | OLG Frankfurt/M. | | |
| Seghorn Inkasso GmbH | 4 | LG Bremen | | |
| Selina B2B LTD Forderungs Service | 1 | | x | |
| SEPA Collect GmbH | 2 | AG München | | |
| Skandic Inkasso | 1 | OLG Frankfurt/M. | | |
| SNS Claims Service | 4 | | x | |
| SO Rechtsdienstleistungen | 2 | OLG Köln | | Schweiz |
| Solution EU | 5 | | x | |

| Inkassounternehmen, Forderungsmanagement | Anzahl Fälle | Registriert | nicht registriert | ausländ. Unter- nehmen |
|--|-----------------|---------------------------|----------------------|------------------------------|
| Spiegel Inkasso | 1 | OLG Frank- furt/M. | | |
| Synergie Inkasso GmbH | 2 | Kammer- gericht Berlin | | |
| System Inkasso | 1 | AG München | | |
| TEKA-Collection | 1 | AG Hamburg | | |
| Tesch Inkasso Finance GmbH | 9 | OLG Düssel- dorf | | |
| Tesch Inkasso Forderungsmanagement GmbH | 9 | OLG Köln | | |
| Top-Finanz OHG | 1 | | x | |
| UGV Inkasso GmbH | 17 | LG Mainz | | |
| UMB GmbH | 1 | | x | |
| uniscore Forderungsmanagement GmbH | 22 | LG Mainz | | |
| Universal (Petersberg PF) | 5 | | x | |
| Universum Inkasso GmbH | 4 | OLG Frank- furt/M. | | |
| UVG Inkasso | 2 | LG Mainz | | |
| V.O.P. GmbH & Co KG (Vermögenssicherung & Organisationsleitung Pütz | 1 | LG Mainz | | |
| VR Inkasso GmbH | 1 | AG Hannover | | |
| VYNTO Inkasso | 2 | AG München | | |
| WEB Gesellschaft für Forderungseinzug mbH | 2 | OLG Hamm | | |
| web inkasso | 1 | | x | |
| Welt Forderungs Management | 7 | | x | |
| Westfinanz Inkasso GmbH | 1 | | x | |
| world inkasso GmbH | 1 | | x | |
| Zentra Mario Forderungsservice GmbH | 1 | | x | |
| *) Nachfolger: infoscore Forderungsmanagement GmbH | | | | |
| ***) hier war keine Registrierung feststellbar | | | | |

Liste der Rechtsanwälte

| Rechtsanwälte/Kanzleien | Anzahl Fälle | registriert | nicht registriert | ausländ. Rechtsanwälte |
|---|--------------|-------------|-------------------|------------------------|
| 51 | 152 | 46 | 5 | 2 |
| Advovox Rechtsanwalts-gesellschaft mbH | 8 | x | | |
| ECOVIS | 2 | | x | |
| Haas & Kollegen RA-Gesellschaft mbH | 9 | x | | |
| Kanzlei am Modenbach /Ra Christian von Loefen | 5 | x | | |
| Kanzlei Celik & Kara | 1 | x | | |
| Kanzlei Hörnlein & Feyler | 3 | x | | |
| Kanzlei KSP Kanzlei Dr. Seegers RA Gesellschaft mbH | 16 | x | | |
| Kanzlei Petersen & Partner London | 15 | | x | x |
| Kanzlei TCR International London | 5 | | x | x |
| Mangold Rechtsanwalts GmbH | 1 | x | | |
| Rechtsanwalt Alexander Dutsch | 1 | x | | |
| Rechtsanwalt Andreas Dolny | 3 | x | | |
| Rechtsanwalt Bernd Rudolph | 2 | x | | |
| Rechtsanwalt Borstelmann Hamburg | 1 | x | | |
| Rechtsanwalt Brinkmann | 1 | x | | |
| Rechtsanwalt Edelmaier | 2 | x | | |
| Rechtsanwalt Habel | 1 | x | | |
| Rechtsanwalt Heinrich Aaron | 1 | | x | |
| Rechtsanwalt Krziscik, dann Kohl Forderungsmanagement | 1 | x | | |
| Rechtsanwalt Major | 1 | x | | |
| Rechtsanwalt Otto Julius | 1 | | x | |
| Rechtsanwalt Ralf Heyl | 4 | x | | |
| Rechtsanwalt Ralf Trötsch | 1 | x | | |
| Rechtsanwalt Sebastian Kipke | 5 | x | | |
| Rechtsanwalt Thomas Grube | 1 | x | | |
| Rechtsanwalt Viol | 1 | x | | |
| Rechtsanwalt Wedel | 1 | x | | |
| Rechtsanwalt Wiehler | 1 | x | | |
| Rechtsanwalt Wolfram | 1 | x | | |
| Rechtsanwälte Auer Witte Thiel | 9 | x | | |
| Rechtsanwälte Bissel + Partner Rae Part GmbH | 1 | x | | |
| Rechtsanwälte Bleiker | 2 | x | | |
| Rechtsanwälte Brandes | 2 | x | | |
| Rechtsanwälte Czarnetzki & Nogly | 4 | x | | |
| Rechtsanwälte Dr. Dohr und Kollegen | 2 | x | | |
| Rechtsanwälte Dr. Geys-Lehmann Hellmuth & Coll. | 3 | x | | |
| Rechtsanwälte Dr. Schubert & Kollegen | 1 | x | | |
| Rechtsanwälte Dr. Soergel | 2 | x | | |
| Rechtsanwälte Gabriel | 1 | x | | |
| Rechtsanwälte Heincke, Schüler, Alleyne | 1 | x | | |
| Rechtsanwälte Hoppe Heinen Scholz | 1 | x | | |
| Rechtsanwälte Knorz Schütz Lawyers | 2 | x | | |
| Rechtsanwälte Mauser Schanze/RA Thomas Mauser | 1 | x | | |
| Rechtsanwälte Muth & Faust | 1 | x | | |

| Rechtsanwälte/Kanzleien | Anzahl Fälle | registriert | nicht registriert | ausländ. Rechtsanwälte |
|---|---------------------|--------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Rechtsanwälte Neumeyer | 1 | x | | |
| Rechtsanwälte Neuzerling & Coll. | 1 | x | | |
| Rechtsanwälte Purps Vogel Flinder | 7 | x | | |
| Rechtsanwälte Wagner Pauls Kalb | 8 | x | | |
| Rechtsanwältin Monika Mumm | 3 | x | | |
| SPK Rechtsanwalts-gesellschaft | 2 | x | | |
| Vorrecht Rechtsanwalts-gesellschaft mbH | 2 | x | | |

Dieser Bericht wurde von der Arbeitsgruppe Inkasso der Verbraucherzentralen gefertigt:

**Verbraucherzentrale
Bayern e.V.**

Mozartstraße 9
80336 München
Tel. (089) 55 27 94-0
Fax (089) 53 75 53
info@vzbayern.de
www.verbraucherzentrale-
bayern.de

**Verbraucherzentrale
Niedersachsen e.V.**

Herrenstraße 14
30159 Hannover 1
Tel. (05 11) 911 96-0
Fax (05 11) 911 96 10
info@vzniedersachsen.de
www.verbraucherzentrale-
niedersachsen.de

**Verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz e.V.**

Seppel-Glückert-Passage 10
55116 Mainz
Tel. (061 31) 28 48-0
Fax (061 31) 28 48 66
info@vz-rlp.de
www.verbraucherzentrale-rlp.de

**Verbraucherzentrale
Sachsen-Anhalt e.V.**

Steinbockgasse 1
06108 Halle
Tel. (03 45) 298 03 29
Fax (03 45) 298 03 26
vzsa@vzsa.de
www.vzsa.de

**Verbraucherzentrale
Thüringen e.V.**

Eugen-Richter-Straße 45
99085 Erfurt
Tel. (03 61) 55 51 40
Fax (03 61) 55 51 440
info@vzth.de
www.vzth.de

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale