

INKASSOKOSTEN IM VISIER

Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen
im Rahmen des Projekts *Wirtschaftlicher Verbraucherschutz*

15. Dezember 2016

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

KERNAUSSAGEN

- ❖ **Inkassodienstleister berechnen überwiegend eine 1,1 - 1,3 Inkassogebühr.**

- ❖ **Inkassoschreiben sind standardisiert, bestehen aus vorformulierten Textbausteinen und dennoch wird durchschnittlich eine 1,21 Inkassogebühr berechnet.**

INHALT

I. EINLEITUNG	4
1. Anlass der Umfrage	4
2. Vorgehensweise	5
2.1 Erhebungsmethode	5
2.2 Anzahl der teilnehmenden Verbraucherzentralen	5
2.3 Erfassungszeitraum	5
2.4 Anzahl der Datensätze	5
2.5 Schwerpunkte der Untersuchung	5
II. ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK	7
III. AUSWERTUNG	8
1. Inkassodienstleister	8
2. Haupt- und Nebenforderung	8
3. Inkassokosten	9
3.1 Inkassovergütung – Gesamtkosten	9
3.2 Inkassovergütung – Inkassogebühr – Gebührensatz	9
3.3 Inkassovergütung - Gesamtkosten entsprechender Wert	11
3.4 Inkassovergütung – Gesamtkosten nach RVG	13
3.5 Auffällige zusätzliche Kostenpositionen	14
3.5.1. Einzelne Kostenpositionen	14
3.5.2. Gebühr für Ratenzahlungsvereinbarung	15
4. Reduzierte Gebühr	18
5. Doppelbeauftragung Inkassounternehmen und Rechtsanwalt	19
6. Standardisierte Schreiben	22
7. Fazit	25
IV. ABBILDUNGSVERZEICHNIS	27
V. ANHANG	28
1. Kriterien der Umfrage	28
2. Inkassodienstleister – alphabetisch sortiert	29
3. Auswertung aus allen Fällen	34
3.1 Name des Inkassodienstleisters (Inkasso-Unternehmen/-Rechtsanwalt)	34
3.2 Hauptforderung	34
3.3 Nebenforderung des Gläubigers	34
3.4 Inkassokosten	34
3.5 Auffällige zusätzliche Kostenpositionen	36
3.6 Doppeltbeauftragung Rechtsanwalt und Inkassounternehmen	36
3.7 Standardisiertes Schreiben	36
VI. IMPRESSUM	37

I. EINLEITUNG

1. ANLASS DER UMFRAGE

Bereits 2015 werteten die Verbraucherzentralen über 1 400 Fälle zu Inkassodiensten aus und überprüften, inwieweit die gesetzlichen Informationspflichten umgesetzt wurden, die seit dem 1. November 2014 durch das *Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken* geregelt sind. Auch die Höhe der Inkassokosten wurde erfasst, jedoch nur um deren Spannweite festzustellen.

Das Gesetz umfasst über die Informationspflichten hinaus auch eine Verordnungsermächtigung, mit der die Gebührensätze für Inkassodienstleistungen festgelegt werden können. Von dieser Rechtsverordnung wurde bisher kein Gebrauch gemacht, so dass die Höhe von Inkassokosten bisher nicht gesetzlich festgelegt ist.

Gesetzlich geregelt ist bislang lediglich, dass die erstattungsfähigen Inkassokosten von Inkassodienstleistern, d. h. Inkassosanwälten und Inkassounternehmen, für außergerichtliche Inkassodienstleistungen auf die Höhe der einem Rechtsanwalt nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) zustehenden Vergütung begrenzt sind.

Die Verweisung auf das anwaltliche Vergütungsrecht sollte also zu einer Gleichbehandlung der Kostenerstattung bei anwaltlichem und nichtanwaltlichem Inkasso führen.

Die Beratungspraxis und auch die Ergebnisse der Erhebung aus 2015 zeigen jedoch, dass sich die Inkassovergütung um ein Vielfaches erhöht, da weitere Kostenpositionen, wie beispielsweise Kontoführungsgebühren und unberechtigte Recherche- und Ermittlungskosten berechnet werden.

Durch das *Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken* wurde zwar versucht, die Kosten für Inkasso einzugrenzen. Es haben sich in der Praxis aber nur wenige positive Effekte ergeben. Die Vorschriften des RVG werden kontinuierlich falsch auf Inkassodienstleistungen, die rein kaufmännischer Art und lediglich Annex einer eigentlichen Rechtsdienstleistung sind, angewandt. Nach Ansicht der Verbraucherzentralen kann Inkasso, als sogenanntes Anhängsel eines eigentlichen anwaltlichen „Geschäfts“ auch nur nach einem Gebührensatz abgerechnet werden, der höchstens im unteren Drittel des Rahmens der Nr. 2 300 VV RVG liegt. Durch einen Gebührensatz von 0,5 - 0,8 und einem Mittelwert von 0,65 wären Inkassotätigkeiten daher abgegolten.

Die Praxis von Inkassodienstleistern sieht aber leider komplett anders aus. Überhöhte Gebühren sind eher die Regel als die Ausnahme. In der Inkassopraxis gegenüber Verbrauchern kommen hierzu erschwerend weitere Gebührenschoöpfungen wie etwa die zeitlich kurz nacheinander geschaltete Doppelbeauftragung von Inkassounternehmen und Inkassosanwalt hinzu, ohne dass hierfür eine rechtliche Notwendigkeit besteht. Im Regelfall rechnet dann jeder der „Inkasso-Beteiligten“ für diese einfach gelagerte Tätigkeit den Wert einer 1,3 Gebühr nach Nr. 2 300 VV RVG ab.

Daneben scheint der Abschluss sogenannter „Ratenzahlungsvergleiche“ eine weitere Kostenfalle für Verbraucher zu sein. Regelmäßig stellen Inkassodienstleister nämlich Verbrauchern für einfache Ratenzahlungsvereinbarungen zusätzlich zu den oben genannten Gebühren noch einmal Kosten im Wert einer 1,5 Gebühr in Rechnung.

2. VORGEHENSWEISE

Von der Arbeitsgruppe der Verbraucherzentralen wurden 20 Kriterien¹ entwickelt, anhand derer Inkassoschreiben zu überprüfen waren.

Der Arbeitsgruppe Inkasso gehörten die Verbraucherzentralen Bayern, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Sachsen-Anhalt und Thüringen an.

2.1 Erhebungsmethode

Verbraucher waren aufgerufen, Inkassoschreiben in Kopie per Mail oder postalisch an den jeweiligen Ansprechpartner der teilnehmenden Verbraucherzentrale zu senden. Darüber hinaus bestand die Möglichkeit, Inkassoschreiben über die Webseite der jeweiligen Verbraucherzentrale hochzuladen.

Die Erhebung und die Erfassung musste jede Verbraucherzentrale selbst organisieren und umsetzen. Die Daten aus den Inkassoschreiben wurden von jeder Verbraucherzentrale digital gesammelt.

Eingetragen wurden ausschließlich tatsächlich registrierte Inkassodienstleister. Weiteres Kriterium war, dass nur Fälle im Stadium vor der Titulierung der jeweiligen Forderung gesammelt wurden, die zudem erst nach dem Inkrafttreten des Gesetzes zur Bekämpfung unlauterer Geschäftspraktiken entstanden waren.

2.2 Anzahl der teilnehmenden Verbraucherzentralen

Mit Ausnahme der Verbraucherzentralen Berlin und Bremen haben vierzehn Verbraucherzentralen (Bayern, Baden-Württemberg, Brandenburg, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein, Thüringen) an der Erhebung teilgenommen.

2.3 Erfassungszeitraum

1. März bis 30. Juni 2016

2.4 Anzahl der Datensätze

Insgesamt wurden 1 110 Inkassoschreiben erfasst und entsprechende Datensätze gebildet. Berücksichtigt wurden 1 043 Datensätze, da 67 Datensätze widersprüchliche oder unvollständige Angaben enthielten.

2.5 Schwerpunkte der Untersuchung

Bereits 2015 werteten die Verbraucherzentralen über 1 400 Fälle zu Inkassounternehmen aus und überprüften, inwieweit die gesetzlichen Informationspflichten umgesetzt wurden. In der gegenwärtigen Untersuchung standen nun die Höhe und Zusammensetzung der Inkassoforderungen im Fokus der Verbraucherzentralen.

¹ siehe V. Anhang - Anlage 1 *Kriterien der Umfrage*, Seite 28

Besondere Schwerpunkte der Untersuchung waren:

- das Verhältnis der Inkassoentgelte zur geltend gemachten Gesamtforderung;
- die Vergütungspraxis hinsichtlich des ersten Mahnschreibens (pauschale Erhebung einer (mittleren) 1,3 Geschäftsgebühr, die ein Rechtsanwalt nach individueller anwaltlicher Prüfung nach RVG berechnen darf);
- auffällige zusätzliche Kostenpositionen: Gebühren für einzelne zusätzliche Inkassohandlungen wie z. B. Telefoninkasso, einzelne Schreiben, Kontoführung, Ermittlungskosten; Phantasiegebühren wie z. B. Reaktivierungsgebühr, Evidenzgebühr, Vernunftsappellgebühr; Auslagenpauschale über 20 Euro;
- die Doppelbeauftragung von Inkassounternehmen und Rechtsanwälten;
- die massenmäßige maschinelle Gestaltung der Inkassoschreiben ohne individuellen Bezug zum konkreten Sachverhalt;
- die Geschäftspraxis bezüglich des Abschlusses von Ratenzahlungsvereinbarungen (Höhe der berechneten Entgelte für den Abschluss einer Ratenzahlungsvereinbarung, Vereinbarung der Kostentragungspflicht, Ausweitung der Ratenzahlungsvereinbarung durch Einbeziehung von Anerkenntnissen der Hauptforderung, Zinsen und Kosten, Verzicht auf Einwendungen und Einreden (insbesondere Verjährung)).

II. ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK

Insgesamt wurden 142 verschiedene Inkassodienstleister erfasst.

Inkassodienstleister haben Hauptforderungen in Höhe von 293 037,53 Euro geltend gemacht.

Nebenforderungen, d. h. Forderungen des Gläubigers – z. B. Mahnkosten, Ermittlungskosten, Bürokosten, Recherchekosten oder ähnliche Bezeichnungen – ohne Zinsen, wurden in Höhe von 17 581,49 Euro geltend gemacht.

Die Gesamtkosten, d. h. der Wert den der Inkassodienstleister für seine Tätigkeit insgesamt erhebt, beträgt 69 287,62 Euro.

Die Inkassovergütung, die vom Inkassodienstleister als solche ausdrücklich benannt wird, beträgt 68 060,06 Euro. Die Differenz der beiden Zahlen (1 227,56 Euro) sind „verschleierte“ Kosten, die dem Inkassodienstleister, dennoch zugutekommen.

Der Gebührensatz, für die von Inkassounternehmen in den Schreiben ausgewiesene Inkassogebühr, bewegt sich im Rahmen von 0,3 - 4,2.

Die meisten Fälle (689) wurden mit einem Gebührensatz von 1,1 - 1,3 berechnet. Der durchschnittliche Gebührensatz, den die Inkassodienstleister direkt beziffert und abgerechnet haben, beträgt 1,19.

Der durchschnittliche Gebührensatz auf der Basis der ermittelten Gesamtkosten beträgt 1,21.

In 34 von 1 043 und damit in 3,3 Prozent der ausgewerteten Fälle stellten Inkassodienstleister den betroffenen Verbrauchern eine reduzierte Inkassogebühr in Rechnung. Das Angebot der Inkassodienstleister reichte von einer 0,3 Gebühr bis hin zu einer 1,0 Gebühr.

Bei der Überprüfung von Inkassorechnungen fallen immer wieder Kostenpositionen (Zusatzkosten für einzelne Handlungen, Kontoführungsgebühren, erkennbar unberechtigte Recherche- oder Ermittlungskosten, Phantasiegebühren) auf, die zusätzlich zur Inkassovergütung berechnet werden und letztlich die Gesamtkosten immer weiter in die Höhe treiben.

Zusätzliche Gebühren für Ratenzahlungsvereinbarungen wurden in 68 Inkassoschreiben berechnet. Verbraucher mussten in allen Fällen bei Abschluss des Ratenangebotes eine zusätzliche Gebühr zahlen. Die Höhe richtete sich – soweit ihre Grundlagen überhaupt dargelegt wurden – stets nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz und war als „Einigungsgebühr“ überwiegend mit einer 1,5 Gebühr oder höher angesetzt. Teilweise werden die zusätzlichen Kosten direkt in einer konkreten Zahl benannt, ohne dass der Verbraucher weiß, welcher Gebührensatz sich dahinter verbirgt.

In 71 Fällen lag eine Doppelbeauftragung von Inkassodienstleister und Rechtsanwalt vor. Das heißt, ein Rechtsanwalt ist in derselben Angelegenheit wie ein zuvor beauftragter Inkassodienstleister tätig geworden. Zudem wurden doppelte Gebühren für Inkassodienstleister und Rechtsanwalt berechnet.

III. AUSWERTUNG

1. INKASSODIENSTLEISTER

Insgesamt wurden 142 verschiedene Inkassodienstleister erfasst.

Eine Übersicht aller Beteiligten sind der Anlage 2 *Inkassodienstleister – alphabetisch sortiert* zu entnehmen.²

2. HAUPT- UND NEBENFORDERUNG

Inkassodienstleister haben Hauptforderungen in Höhe von 293 037,53 Euro geltend gemacht.

Im Detail stellt sich das wie folgt dar:

Hauptforderung bis ... Euro	Häufigkeit
500	926
1 000	62
1 500	31
2 000	6
3 000	5
4 000	5
5 000	1
6 000	2
7 000	2
8 000	0
9 000	1
10 000	0
13 000	0
16 000	0
19 000	1
22 000	1

Abbildung 1 Verteilung Hauptforderung

Bei der größten Mehrheit der erfassten Fälle – insgesamt 926 – geht es somit um Gläubigerforderungen unterhalb von 500 Euro. Das sind 88,5 Prozent der ausgewerteten Fälle.

Nebenforderungen, d. h. Forderungen des Gläubigers – z. B. Mahnkosten, Ermittlungskosten, Bürokosten, Recherchekosten oder ähnliche Bezeichnungen – ohne Zinsen, wurden in Höhe von 17 581,49 Euro geltend gemacht.

² siehe V. Anhang - Anlage 2 *Inkassodienstleister – alphabetisch sortiert*, Seite 28 ff

3. INKASSOKOSTEN

3.1 Inkassovergütung – Gesamtkosten

Die Gesamtkosten, d. h. der Wert den der Inkassodienstleister für seine Tätigkeit insgesamt erhebt, beträgt 69 287,62 Euro.

Die Gesamtkosten setzen sich zusammen aus der vom Inkassodienstleister ausdrücklich bezeichneten Inkassogebühr sowie aus sämtlichen weiteren Kostenpositionen, die nicht zu den berechtigten Auslagen zählen, aber Kosten des Inkassodienstleisters sind. Inkassodienstleister berechnen nämlich teilweise nicht nur eine einzige Inkassogebühr, sondern erhöhen über zusätzliche Kostenpositionen ihre Vergütung. Nur deren Summe macht deutlich, was das Inkassounternehmen tatsächlich für seine Tätigkeit in Rechnung stellt.

Einzuberechnen waren demnach Kontoführungsgebühren, Gebühren für einzelne Mahnschreiben oder Telefonanrufe, aber auch erkennbar unberechtigte Kosten wie grundlose Recherche- und Ermittlungskosten des Inkassodienstleisters.

Die Auslagenpauschale, die Auslagen für eine berechtigte Adressermittlung, die Umsatzsteuer und eine ggf. angefallene Gebühr für eine Ratenzahlungsvereinbarung wurden dahingegen nicht miteingerechnet. Ebenso blieben die Kosten des Gläubigers unberücksichtigt.

3.2 Inkassovergütung – Inkassogebühr – Gebührensatz

Die Inkassovergütung, die vom Inkassodienstleister als solche ausdrücklich benannt wird, beträgt 68 060,06 Euro.

Der Gebührensatz, für die von Inkassodienstleistern in den Schreiben ausgewiesene Inkassogebühr, bewegt sich im Rahmen von 0,3 - 4,2.

Die meisten Fälle (689) wurden mit einem Gebührensatz von 1,1 - 1,3 berechnet, weitere 246 mit 0,6 - 1,0, dem sich 45 Fälle mit 1,4 - 1,8 sowie 42 Fälle mit 0,3 - 0,5, 15 Fälle mit 1,9 - 2,5 und sechs Fälle mit 2,6 - 4,2 anschlossen (siehe Abb. 2).

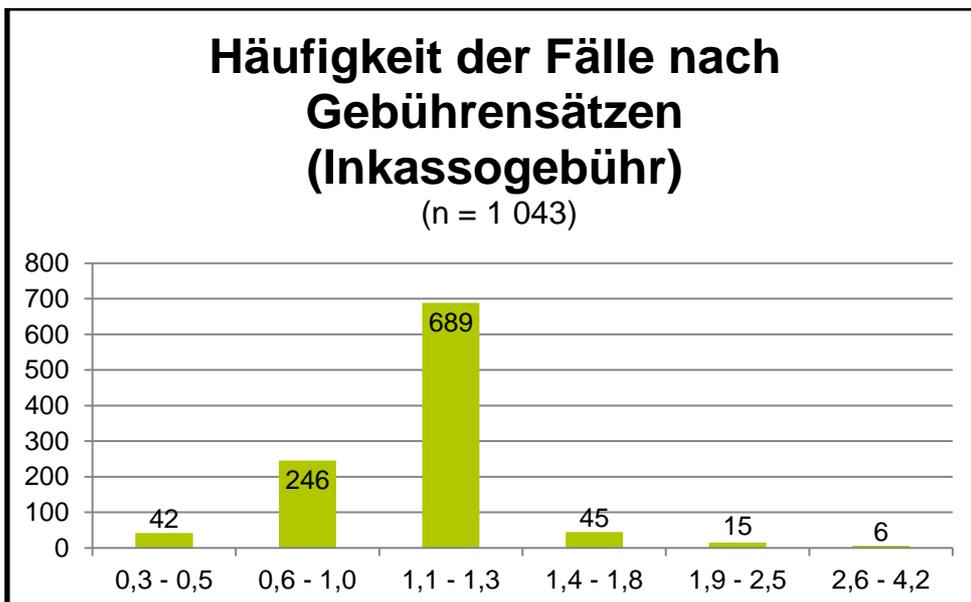


Abbildung 2 Häufigkeit der Fälle nach Gebührensätzen (Inkassogebühr)

Auftraggeber / Gläubiger Datum Vertragsschluss Forderungsgrund Zahlungsziel Zinsen Inkassovergütung 1,3	Mahn- / Inkassoauftrag Auftraggeber: Orsay GmbH, Im Lössenfeld 12, 77731 Willstätt Anspruch vom: [] 2016 Vertragsdatum: [] 2016 Vertragsart: Warenlieferungen Kundennummer: [] Sehr geehrte Frau [] die Firma Orsay GmbH, hat uns mit dem Einzug der unten genau definierten Forderung beauftragt. Da uns keine Gründe bekannt gegeben wurden, die einen Zahlungsaufschub rechtfertigen, fordern wir Sie hiermit auf, den unten ausgewiesenen Gesamtbetrag bis spätestens zum [] 2016 unter Angabe des o. g. Aktenzeichens zu überweisen. <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Forderung aus Warenlieferung-en</td> <td></td> <td style="text-align: right;">57,95 €</td> </tr> <tr> <td>Kosten</td> <td></td> <td style="text-align: right;">0,00 €</td> </tr> <tr> <td>Zinsen vom [] 2016 bis [] 2016 in Höhe von 5 % über dem jeweils gültigen Basiszinssatz</td> <td></td> <td style="text-align: right;">0,09 €</td> </tr> <tr> <td>abzgl. bisher geleisteter Zahlungen</td> <td></td> <td style="text-align: right;">0,00 €</td> </tr> <tr> <td>Zwischensumme</td> <td></td> <td style="text-align: right;">58,04 €</td> </tr> <tr> <td>Geschäftsgebühr</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1,3 Geschäftsgebühr gem. § 4 Abs. 5 RDGEG i.V.m. Nr. 2300 VV RVG</td> <td style="text-align: right;">58,50 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Auslagenpauschale gem. § 4 Abs. 5 RDGEG i.V.m. Nr. 7002 VV RVG</td> <td style="text-align: right;">11,70 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">70,20 €</td> </tr> <tr> <td>Gesamtbetrag</td> <td></td> <td style="text-align: right;">128,24 €</td> </tr> </table> <p>Da wir die Forderung nach Möglichkeit außergerichtlich realisieren möchten, sind wir um eine gütliche Einigung bemüht und würden mit Ihnen auch eine vertretbare Zahlungsvereinbarung (u. a. Ratenzahlung) treffen, falls es Ihnen derzeit nicht möglich ist, die Gesamtforderung auszugleichen. Nutzen Sie bitte die anliegende Rückantwort und senden uns dieses möglichst umgehend zurück, da wir andernfalls beauftragt sind, die Forderung gerichtlich geltend zu machen, wodurch weitere Kosten verursacht werden, die Sie nun noch vermeiden können.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen</p>	Forderung aus Warenlieferung-en		57,95 €	Kosten		0,00 €	Zinsen vom [] 2016 bis [] 2016 in Höhe von 5 % über dem jeweils gültigen Basiszinssatz		0,09 €	abzgl. bisher geleisteter Zahlungen		0,00 €	Zwischensumme		58,04 €	Geschäftsgebühr			1,3 Geschäftsgebühr gem. § 4 Abs. 5 RDGEG i.V.m. Nr. 2300 VV RVG	58,50 €		Auslagenpauschale gem. § 4 Abs. 5 RDGEG i.V.m. Nr. 7002 VV RVG	11,70 €				70,20 €	Gesamtbetrag		128,24 €
Forderung aus Warenlieferung-en		57,95 €																													
Kosten		0,00 €																													
Zinsen vom [] 2016 bis [] 2016 in Höhe von 5 % über dem jeweils gültigen Basiszinssatz		0,09 €																													
abzgl. bisher geleisteter Zahlungen		0,00 €																													
Zwischensumme		58,04 €																													
Geschäftsgebühr																															
1,3 Geschäftsgebühr gem. § 4 Abs. 5 RDGEG i.V.m. Nr. 2300 VV RVG	58,50 €																														
Auslagenpauschale gem. § 4 Abs. 5 RDGEG i.V.m. Nr. 7002 VV RVG	11,70 €																														
		70,20 €																													
Gesamtbetrag		128,24 €																													

Bezugnahme auf den Einzelfall, sowie wesentliche Umstände des Vertragsschlusses fehlen.

Abbildung 4 Inkassoschreiben - Beispiel 2, Inkassogebühr

3.3 Inkassovergütung - Gesamtkosten entsprechender Wert

Bei der Erfassung der Gesamtkosten (siehe Punkt 3.1) handelt es sich um den entscheidenden Wert für die Ermittlung der Vergütung, die der Inkassodienstleister für seine Tätigkeit erhebt. Die so erfasste Gesamt-Inkassovergütung, die sich zusammensetzt aus der ausdrücklich benannten Inkassogebühr sowie zusätzlichen Gebührenpositionen und unberechtigten Auslagen, bei denen es sich ebenfalls um versteckte Vergütungsbestandteile handelt, entspricht also dem Gebührensatz nach RVG.

Basis für die Berechnung der Gesamtkosten bildet die **ausgewiesene Inkassogebühr** (siehe 3.2) in Euro und Wert **zuzüglich** erkennbar **unberechtigter Kostenpositionen**, wie beispielsweise Positionen für jedes einzelne Mahnschreiben oder aber Kosten für Telefoninkasso.

Ein **fiktiver Beispielfall** verdeutlicht, wie die Gesamtkosten im Einzelfall ausgerechnet wurden:

Hauptforderung	49,90 Euro	
Inkassovergütung	58,50 Euro	1,3 Inkassogebühr nach § 13 RVG
Auslagen	11,70 Euro	(berechtigte Auslage)
Telefoninkasso	2,00 Euro	
Außendienst	8,00 Euro	

Gebührensatz 1,3 = 58,50 Euro x = 1,52

Gebührensatz x = 68,50 Euro (58,50+2+8)

Die Gesamtkosten entsprechen einem **Gebührensatz** in Höhe von **1,52**.

Auf die Erhebung bezogen beträgt der Gebührensatz in 662 Fällen 1,1 - 1,3, der sich aus den ermittelten Gesamtkosten ergibt. Dem schließen sich 243 Fälle mit einem Gebührensatz von 0,6 - 1,0; weitere 67 Fälle mit 1,4 - 1,8; 38 Fälle mit 0,3 - 0,5; 23 Fälle mit 1,9 - 2,5 und zehn Fälle mit 2,6 - 4,2 an (siehe Abb. 5).

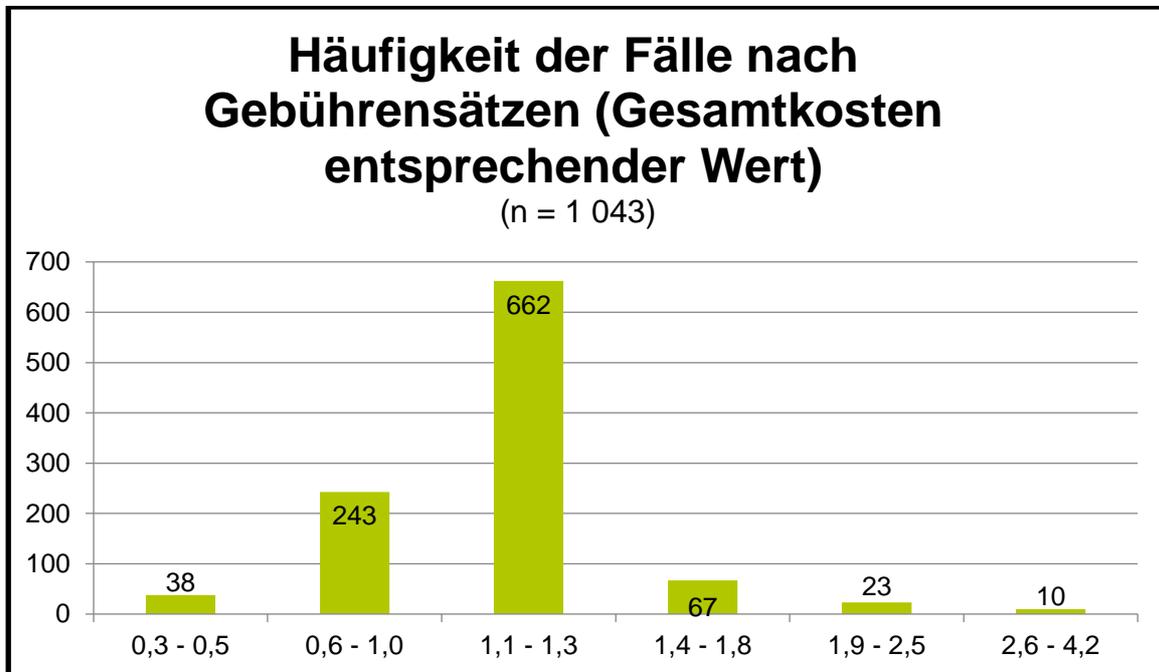


Abbildung 5 Häufigkeit der Fälle nach Gebührensätzen (Gesamtkosten entsprechender Wert)

Der durchschnittliche Gebührensatz auf der Basis der ermittelten Gesamtkosten beträgt demzufolge 1,21.

Vergleicht man die vom Inkassodienstleister angegebene Inkassogebühr (siehe Abb. 6) mit dem Gebührensatz (siehe Abb. 7), der sich auf der Grundlage der Gesamtkosten ergibt, fällt eine Verschiebung vor allem in dem Bereich der 1,4 - 4,2 auf. Der durchschnittliche Gebührensatz steigt von 1,19 auf 1,21.

Gebührensatz	Häufigkeit
0,3 - 0,5	42
0,6 - 1,0	246
1,1 - 1,3	689
1,4 - 1,8	45
1,9 - 2,5	15
2,6 - 4,2	6

Abbildung 6 Gebührensatz vom Anbieter benannt

Gebührensatz	Häufigkeit
0,3 - 0,5	38
0,6 - 1,0	243
1,1 - 1,3	662
1,4 - 1,8	67
1,9 - 2,5	23
2,6 - 4,2	10

Abbildung 7 Gebührensatz auf Basis der Gesamtkosten

Die Gebühr, die der Inkassodienstleister letztlich erhebt, ist damit höher als die, die ein Rechtsanwalt nach RVG für seine außergerichtliche Tätigkeit insgesamt erheben dürfte. Für einen Rechtsanwalt stellt reines Inkasso eine unterdurchschnittliche Tätigkeit dar, für die nur bei hohem zeitlichem und inhaltlichem Aufwand eine Gebühr von maximal 0,8 angemessen ist.

Die Gesamtkosten der Inkassotätigkeit belasten den Verbraucher damit mehr als die Kosten, die Rechtsanwälte verlangen und in Rechnung stellen dürfen.

3.4 Inkassovergütung – Gesamtkosten nach RVG

Der durchschnittliche, von den Inkassodienstleistern in Ansatz gebrachte Gebührensatz (Verbraucherbeschwerden mit einer Hauptforderung unter 500 Euro) liegt bei 1,20 – das entspricht einer durchschnittlichen Gebühr von 54 Euro.

In den Fällen, in denen die Hauptforderung 500 Euro übersteigt, wurde ein höherer Gebührensatz von 1,30 bis maximal 1,35 angesetzt.

Ausnahme bilden lediglich fünf erfasste Fälle bei denen die Hauptforderung 4000 Euro übersteigt und ein durchschnittlicher Gebührensatz von 1,08 berechnet wurde (siehe Abb. 8).

Hauptforderung bis...Euro	Häufigkeit	Durchschnittlicher Gebührensatz	Entspricht einer Gebühr von...Euro
500	926	1,20	54,00
1 000	62	1,35	108,00
1 500	31	1,33	152,95
2 000	6	1,33	199,50
3 000	5	1,31	263,31
4 000	5	1,08	272,16
5 000	1	1,30	393,90
6 000	2	1,30	460,20
7 000	2	1,30	526,50
8 000	0		
9 000	1	1,30	659,10
10 000	0		
13 000	0		
16 000	0		
19 000	1	1,30	904,80
22 000	1	1,30	964,60

Abbildung 8 Häufigkeit der Hauptforderung und durchschnittlicher Gebührensatz

Der Gebührensatz erhöht sich demnach mit Zunahme der Hauptforderung leicht (siehe Abb. 9).

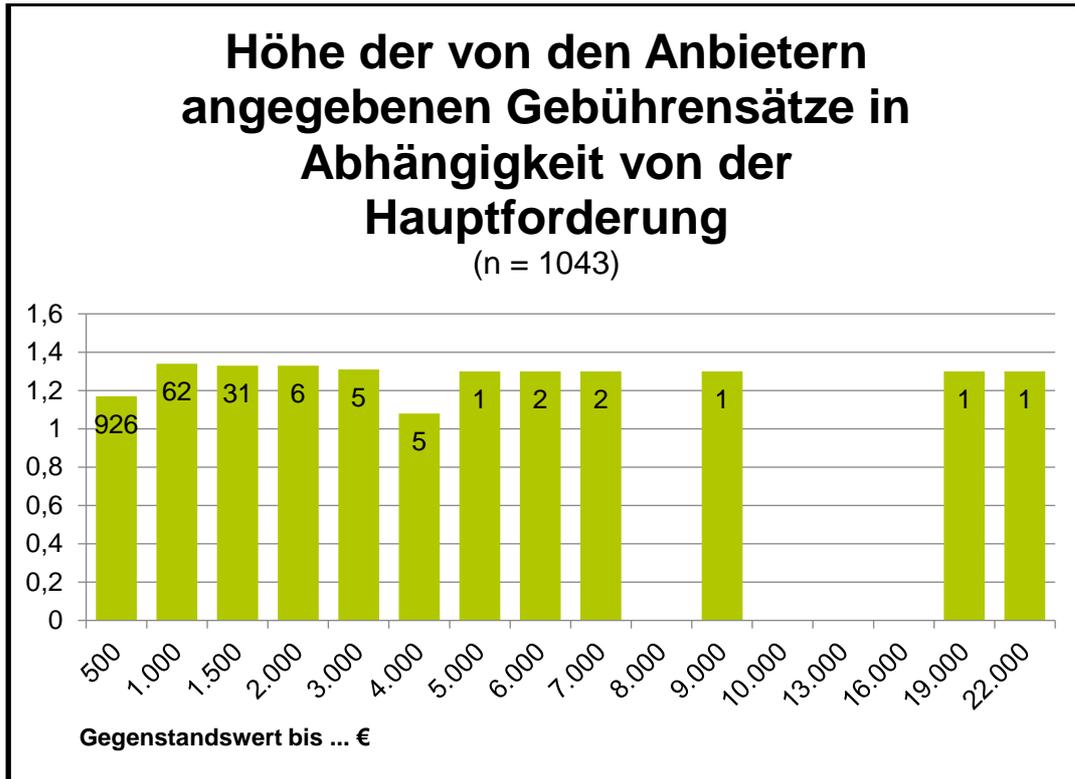


Abbildung 9 Verteilung der angegebenen Gebührensätze in Abhängigkeit von der Hauptforderung

3.5 Auffällige zusätzliche Kostenpositionen

Bei der Überprüfung von Inkassorechnungen fallen immer wieder Kostenpositionen auf, die zusätzlich zur Inkassovergütung berechnet werden und letztlich die Gesamtkosten immer weiter in die Höhe treiben (siehe Abb. 10).

3.5.1. Einzelne Kostenpositionen

Zusatzkosten für einzelne Handlungen, wie beispielsweise Positionen für jedes einzelne Mahnschreiben oder aber Kosten für Telefoninkasso, wurden in 17 Fällen berechnet.

Unzulässige Kontoführungsgebühren traten in sechs Fällen auf.

Erkennbar unberechtigte Recherche- oder Ermittlungskosten wurden in 31 Fällen berechnet. Unbegründet sind sie dann, wenn es sich nicht um Recherche- oder Ermittlungskosten des Gläubigers handelt und sie über die übliche Gebühr für Adressermittlung in Höhe von 15 Euro weit hinausgehen. Darunter waren auch die Fälle zu verstehen, in denen erkennbar routinemäßige Adressermittlungen durchgeführt wurden. Fälle in denen nicht nachgeprüft werden konnte, ob der Verbraucher beispielsweise umgezogen oder die Annahme eines Briefes möglicherweise verweigert hat, wurden nicht erfasst.

Phantasiegebühren, wie Evidenzhaltungs-, Vernunftappell- oder Reaktivierungsgebühr fielen bei 19 Beschwerden auf.

Auslagenpauschalen, die über die zulässigen 20 Prozent (höchstens 20 Euro) als Entgelt für Post- und Telekommunikationsdienstleistungen hinausgehen, wurden in sechs Fällen berechnet.

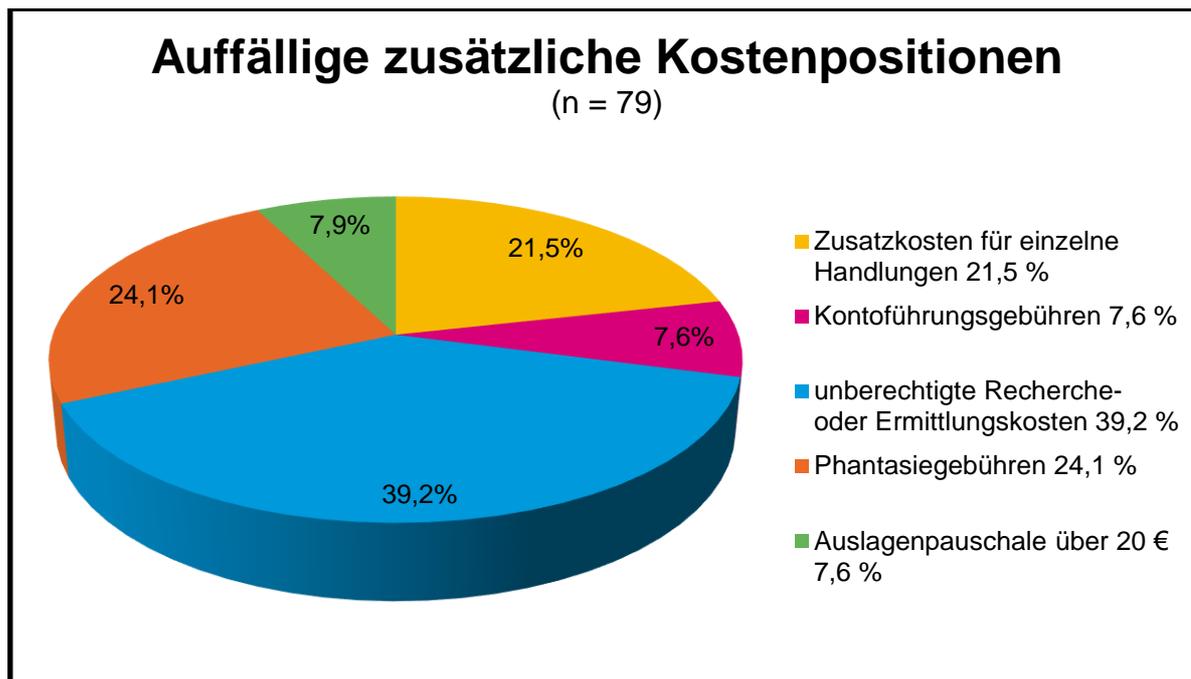


Abbildung 10 Auffällige zusätzliche Kostenpositionen

3.5.2. Gebühr für Ratenzahlungsvereinbarung

Zusätzliche Gebühren für Ratenzahlungsvereinbarungen wurden in 68 Inkassoschreiben berechnet.

Ratenzahlungsvereinbarungen sind ein wichtiges Alltagsgeschäft von Inkassodienstleistern. Für diese werden erhebliche Gebühren zusätzlich zu den Inkassokosten berechnet. Nur wenige (68) Verbraucher haben die den Inkassoschreiben beiliegenden (Ratenzahlungs-)Unterlagen eingereicht. Deshalb wurden diese Ratenzahlungsvereinbarungen – entweder als vorformuliertes Angebot auf Ratenzahlung oder als Gebührenposition bei der Berechnung der Inkassogeühren – lediglich stichprobenartig untersucht.

Verbraucher mussten in allen Fällen bei Abschluss des Ratenangebotes eine zusätzliche Gebühr zahlen. Die Höhe richtete sich – soweit ihre Grundlage überhaupt dargelegt wurde – stets nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz und war als „Einigungsgebühr“ überwiegend mit einer 1,5 Gebühr oder höher angesetzt.

Für die Eintreibung einer Hauptforderung in Höhe von 81,45 Euro berechneten zunächst das Inkassobüro, anschließend ein Rechtsanwalt je eine 1,3 Gebühr (58,50 Euro) zuzüglich einer Auslagenpauschale (jeweils 11,70 Euro). Für eine Ratenzahlungsvereinbarung wurden zusätzlich noch insgesamt 96,39 Euro veranschlagt, was im Detail einer 1,5 Gebühr entspricht und sogar die Höhe der Hauptforderung übersteigt (siehe Abb. 11).

Sehr geehrte
Firma _____ t mich
nunmehr beauftragt, die oben genannte Forderung gegen Sie geltend zu machen, nachdem Sie sich trotz Mahnungen meiner Mandantschaft weiterhin in Verzug befinden.
Namens und im Auftrag meiner Mandantschaft fordere ich Sie nunmehr auf,
spätestens bis _____ die Gesamtforderung **252,10 EUR**
unmittelbar auf das in der Fußzeile meines Schreibens genannte Konto meiner Mandantschaft bei Angabe des Aktenzeichens zu überweisen.

Hauptforderung	81,45 EUR
Auslagen des Gläubigers	15,00 EUR
Verzugszinsen (5,00 % über Basiszins aus EUR 81,45 vom	1,91 EUR
<u>Verzugsschaden Inkasso (gesamt) (gem. §§ 284,286 BGB)</u>	70,20 EUR
Umsatzsteuer 19,00% Umsatzsteuer aus EUR 70,20	13,34 EUR
1,3 Gebühr § 13 RVG Nr. 2300 VVRVG	58,50 EUR
Post- und Telekommunikationspauschale gem. § 13 RVG Nr. 7002 VVRVG	11,70 EUR
→ Gesamtforderung per	252,10 EUR
abzgl. geleisteter Zahlungen/Gutschriften	0,00 EUR
Zahlbetrag	252,10 EUR

Die durch meine Beauftragung entstandenen Kosten sind von Ihnen im Rahmen des Verzugsschadens gemäß §§ 286 ff. BGB zu tragen. Sollte der Betrag nicht innerhalb der genannten Frist gezahlt sein, werde ich meiner Mandantschaft die gerichtliche Durchsetzung des Anspruchs empfehlen. Grundsätzlich besteht die Möglichkeit einer Ratenzahlungsvereinbarung innerhalb der oben genannten Frist nach Maßgabe der beigefügten vorbereiteten Erklärung.

Anerkenntnis und Ratenzahlungsvereinbarung

zzgl. weiterer 5,00% Zinsen über Basiszins p.a. auf die jeweils restliche Hauptforderung und weitere Kosten der Rechtsverfolgung erkenne ich an. Ich verzichte ausdrücklich auf alle Einwendungen und Einreden gegen den Grund oder die Höhe der Forderung.

→ **Abzahlungsvergleich:** Die Gesamtforderung kann ich nicht sofort zahlen. Das Ratenzahlungsangebot des Gläubigers nehme ich an und verpflichte mich ab dem _____ (Ggf. streichen und Wunschtermin eintragen! Spätestens der _____) monatliche Raten in Höhe von 10,00 / _____ EUR (Ggf. streichen und Wunschbetrag eintragen! Mindestens 5 EUR) zu leisten. Für diese Einigung entstehen Kosten in Höhe von 96,39 EUR, die von mir übernommen werden. Ich zahle per:

Dauerauftrag/Überweisung _____ - Bitte

Verwendungszweck angeben.

SEPA-Lastschriftmandat von meinem Konto

Bank _____
BIC _____ IBAN _____

Abbildung 11 Inkassoschreiben – Einigungsgebühr beziffert

Die zusätzlichen Kosten werden immer wieder direkt in einer konkreten Zahl benannt, ohne dass der Verbraucher weiß, welcher Gebührensatz sich dahinter verbirgt, so z. B. „Die zusätzlichen Vergleichskosten über EUR 81,00 erkenne ich an.“ (siehe Abb. 12).

In Kenntnis der bestehenden Gesamtforderung erkläre(n) ich/wir:

Die fällige Schuld in Höhe von EUR 132,28, zzgl. weiterer Zinsen erkenne(n) ich/wir als Gesamtschuldner an. Nachdem ich/wir die Gesamtforderung nicht sofort zahlen können, bitte(n) ich/wir um Genehmigung nachstehenden Abzahlungs-vorschlages. Zum Beweis meiner Zahlungsbereitschaft werde(n) ich/wir

sofort/am _____ einen Teilbetrag von EUR _____ zahlen.

den Rest zahle(n) ich/wir spätestens am _____

in 14-tägigen in monatlichen Raten von EUR _____ ab _____ zahlen.

Komme(n) ich (wir) mit einer Rate länger als 5 Tage in Verzug (Verfallklausel), ist die gesamte Restschuld zur Zahlung fällig. Die zusätzlichen Vergleichskosten über EUR 81,00 erkenne ich an.

Abbildung 12 Inkassoschreiben – Vergleichskosten beziffert

Manchmal sollte sich der Verbraucher in einer vorformulierten Mustererklärung, in der er um Ratenzahlung und die Zusendung einer Ratenzahlungsvereinbarung bat, bereits zur Zahlung einer Einigungsgebühr verpflichten, ohne dass deren Höhe genannt wurde, z. B. „Die Kosten in Höhe der Einigungsgebühr zahle ich zusätzlich.“ (siehe Abb. 13 u. Abb. 14).

Anerkenntnis und Ratenzahlungsvergleich

Hiermit erkenne ich,

ausdrücklich an,

einen Betrag von insgesamt **268,10 €** (Forderungsstand 06.04.2016) einschließlich der Kosten dieser Vereinbarung (90,20 €) und zuzüglich gegebenenfalls weiter anfallender laufender Zinsen usw. zu schulden. Ich verzichte hiermit ausdrücklich auf alle Einwendungen und Einreden gegen den Grund oder die Höhe der Forderung.

Ich verpflichte mich, die gegen mich bestehende Forderung in Raten in folgender Höhe zu zahlen:

20,00 € 40,00 € oder _____ € (Mindestrate 20,00 €!!)

Abbildung 13 Inkassoschreiben – Anerkenntniskosten beziffert

Nach Überprüfung der betreffenden Forderungsunterlagen erhalten Sie folgende Mitteilung (Zutreffendes ist angekreuzt bzw. als Anlage beigelegt):

- Die Richtigkeit der geltend gemachten Gesamtforderung wird hiermit ausdrücklich anerkannt.
- Die Zahlung des Gesamtbetrages kann nicht innerhalb der Frist erfolgen. Ich werde die Gesamtforderung bis zum _____ unaufgefordert überweisen.
- Ratenzahlung:**
Der Ausgleich kann nicht in einer Summe erfolgen. Können Sie mir bitte eine **Ratenzahlungsvereinbarung** zusenden, wonach ich monatliche Raten zahlen könnte, so dass die Forderung in ca. ½ Jahr getilgt ist? Die erste Rate werde ich innerhalb von 30 Tagen an Sie überweisen. Die Kosten in Höhe der Einigungsgebühr zahle ich zusätzlich.

Abbildung 14 Inkassoschreiben – Einigungsgebühr unbeziffert

Sofern die Gebühren in Höhe von 1,5 berechnet werden, sollte kritisch hinterfragt werden, ob diese berechtigt sind, vor allem wenn es sich um Bagatellforderungen, d. h. Kosten im niedrigschweligen Bereich, handelt. Das dürfte dann der Fall sein, wenn die Kosten der Beitreibung (z. B. Inkassovergütung 58,50 Euro zzgl. Auslagen) höher sind, als die Kosten der Hauptforderung (z. B. 20 Euro).

Zwar wurde für Rechtsanwälte klargestellt, dass auch bei einer Herbeiführung einer Zahlungsvereinbarung – also der „Regelung der Erfüllung eines Anspruchs bei gleichzeitigem vorläufigem Verzicht auf die gerichtliche Geltendmachung bzw. auf Vollstreckungsmaßnahmen“ – eine 1,5 Einigungsgebühr berechnet werden kann (vgl. Nr. 1 000 (1) Nr. 2 der Anlage 1 zum RVG). Allerdings ist die bloße Versendung einer vorformulierten Muster-Vereinbarung, in die lediglich die ursprüngliche Hauptforderung oder Gesamtforderung, Ratenhöhe und Höhe der zusätzlichen Inkassogebühr eingefügt werden muss, in qualitativer und quantitativer Hinsicht mit der durchschnittlichen Tätigkeit eines Rechtsanwaltes zur außergerichtlichen Streitbeilegung nicht vergleichbar.

Ein Rechtsanwalt verhandelt mit der Gegenseite und muss ebenso mit seinem Mandanten regelmäßig Rücksprache halten. Er muss die Erfolgsaussichten eines möglichen Prozesses beurteilen, gegebenenfalls Beweise sichten und sichern. Schon dies geht weit über die Versendung eines automatisiert erstellten Schriftstücks hinaus.

Zudem entsprechen die versandten Ratenzahlungsvereinbarungen nicht der gesetzlichen Definition einer Zahlungsvereinbarung. Diese ist nämlich ein Vertrag über die Erfüllung des Anspruchs bei gleichzeitigem vorläufigem Verzicht auf die gerichtliche Geltendmachung³. Inkassounternehmen verpflichten sich aber häufig nicht dazu, auf eine Titulierung der Forderung zu verzichten.

4. REDUZIERTER GEBÜHR

In 34 von 1 043 und damit in 3,3 Prozent der ausgewerteten Fälle stellten Inkassodienstleister den betroffenen Verbrauchern eine reduzierte Inkassogebühr in Rechnung.

Bei diesem Vorgehen handelt es sich nicht um ein gängiges Geschäftsmodell, sondern eher um eine Ausnahme.

Das Angebot der Inkassodienstleister zur Reduzierung reichte von einer 0,3 Gebühr bis hin zu einer 1,0 Gebühr.

Inkassodienstleister weisen in den Forderungsschreiben darauf hin, dass sie „freiwillig nur einen Teil der ihnen zustehenden Bearbeitungsvergütung berechnen“, obwohl sie mehr verlangen könnten. Das Angebot wird mit dem ausdrücklichen Hinweis verknüpft, dass sich die Inkassovergütung auf eine 1,3 Gebühr erhöhen werde, wenn die Zahlung nicht innerhalb der vom Unternehmen gesetzten Frist eingeht (siehe Abb. 15).

³ Mayer, Kroiß, Rechtsanwaltsvergütungsgesetz, RVG § 31b Rn. 1 - 12, beck-online



Haupt- / Restforderung	21,00 EUR
5,00 Prozentpunkte über Basiszins Zinsen bis zum 08.06.2016	0,03 EUR
Vorgerichtliche Mahnauslagen	5,00 EUR
Reduzierte Inkassovergütung - Verzugsschaden §§ 280, 286 BGB, <u>0,60 Gebühr analog § 13</u>	27,00 EUR
RVG i.V.m. Nr. 2300 VV RVG	
Post- und Telekommunikationspauschale analog § 13 RVG i.V.m. Nr. 7002 VV RVG	5,40 EUR
	<hr/>
Wir fordern Sie auf, den Gesamtbetrag von so an uns zu überweisen, dass dieser bis zum 09.06.2016 auf unserem Konto eingeht.	58,43 EUR
	<hr/> <hr/>

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; Verzugsschaden §§ 280, 286 BGB).**

Abbildung 15 Inkassoschreiben – reduzierte Gebühr

Mit dieser Geschäftspraxis wird der Eindruck erweckt, der Verbraucher sei grundsätzlich verpflichtet, die in Aussicht gestellte höhere Gebühr von 1,3 zu zahlen. Ihm wird suggeriert, das „Angebot“ des Inkassodienstleisters stelle einen finanziellen Vorteil dar, den er nur erhalte, wenn er die Rechnung fristgerecht begleiche.

Das stimmt so nicht! Auf diese Weise wird bewusst verschleiert, dass Inkassodienstleister nicht standardmäßig eine 1,3 Gebühr für ihr Tätigwerden in Rechnung stellen dürfen.

Inkassodienstleister dürfen nach der Regelung des § 4 Abs. 5 RDGEG für außergerichtliche Inkassodienstleistungen höchstens die Kosten geltend machen, die ein Rechtsanwalt für eine vergleichbare Tätigkeit berechnen darf. Rechtsanwälten steht grundsätzlich ein Gebührenrahmen von 0,5 - 2,5 zu. Bei der Bemessung des Gebührensatzes müssen allerdings die Umstände des Einzelfalls, vor allem der Umfang und die Schwierigkeit der anwaltlichen Tätigkeit, berücksichtigt werden.

Ein Gebührenfaktor von 1,3 und mehr darf ein Rechtsanwalt nur dann berechnen, wenn die Angelegenheit besonders schwierig oder umfangreich ist. Eine Gebühr in dieser Höhe wird beispielsweise für wettbewerbsrechtliche Abmahnschreiben oder die komplizierte Aufarbeitung eines Verkehrsunfalls, mit ausführlichem Aktenstudium, Einholung von Gutachten und hochgradig technischem Sachverhalt angesetzt.

Besteht der Arbeitsaufwand lediglich in der automatisierten Erstellung eines Forderungsschreibens, welches ohne weitergehende juristische Prüfung nach einem vorformulierten Muster erfolgt und keine individuellen rechtlichen Ausführungen enthält, darf weder ein Rechtsanwalt noch ein Inkassounternehmen eine 1,3 Gebühr berechnen.

5. DOPPELBEAUFTRAGUNG INKASSOUNTERNEHMEN UND RECHTSANWALT

In 71 Fällen lag eine Doppelbeauftragung von Inkassodienstleister und Rechtsanwalt vor. Das heißt, ein Rechtsanwalt ist in derselben Angelegenheit wie ein zuvor beauftragter Inkassodienstleister tätig geworden. Zudem wurden doppelte Gebühren für Inkassodienstleister und Rechtsanwalt berechnet.

Am nachstehenden Beispiel wird die Doppelberechnung deutlich (siehe Abb. 16). Ein Rechtsanwalt macht namens und in Vollmacht eines Inkassounternehmens neben der Hauptforderung als Nebenforderung 56,50 Euro geltend. In der anschließenden detaillierten Darstellung wird dafür die Formulierung Bearbeitungsgebühren verwendet, die mit Auslagen und dem Schufa Eigenvertrag 56,50 Euro die (Neben-)Forderungshöhe 56,50 Euro ergibt. Zudem rechnet der Rechtsanwalt sein eigenes Tätigwerden zusätzlich mit einer 1,3 Geschäftsgebühr ab.

in der vorgenannten Angelegenheit wird angezeigt, dass ich von der coe Inkasso GmbH bevollmächtigt und beauftragt wurde, die Forderung aus dem seinerzeitigen Vertragsverhältnis mit der **ClickandBuy International Ltd.** einzuziehen. Gemäß nachfolgender Aufstellung schulden Sie meiner Mandantschaft einen Betrag in Höhe von 70,62 € zzgl. der gesondert aufgeführten, durch meine Inanspruchnahme angefallenen Gebühren:

Hauptforderung	13,97 €
Nebenforderung	56,50 €
Zinsen	0,15 €
Zwischensumme	70,62 €
1,3 Geschäftsgebühr (2300 VV RVG)	58,50 €
Auslagenpauschale (7002 VV RVG)	11,70 €
Summe	140,82 €

Datum	Bemerkung	Umsatz	unverzinsl. Kosten	verzinsl. Kosten	Zinsen	Hauptforderung
2015	Kaufvertrag, Rg.	1,98				1,98
2015	Kaufvertrag, Rg.	0,99				2,97
2015	Kaufvertrag, Rg.	3,00				5,97
2015	Kaufvertrag, Rg.	3,00				8,97
2015	Kaufvertrag, Rg.	5,00				13,97
2015	Bearbeitungsgebühren	45,00	45,00			
2015	Auslagen	9,00	54,00			
2016	SCHUFA Eigenvertrag	2,50	56,50			
2016	1,3 Geschäftsgebühr (2300 VV RVG)	58,50	115,00			
2016	Auslagen (7002 VV RVG)	11,70	126,70			
2016	4,17 % (5,00 Prozentpunkte über Basiszinssatz) aus 3,00 vom	0,04			0,04	
2016	4,17 % (5,00 Prozentpunkte über Basiszinssatz) aus 5,00 vom	0,05			0,09	
2016	4,17 % (5,00 Prozentpunkte über Basiszinssatz) aus 2,97 vom	0,03			0,12	
2016	4,17 % (5,00 Prozentpunkte über Basiszinssatz) aus 3,00 vom	0,03			0,15	
2016	Forderungsstand	140,82	126,70	0,00	0,15	13,97

Abbildung 16 Rechtsanwaltsschreiben

Die Auswertung hat ergeben, dass der Gebührensatz für eine zusätzliche Inkassotätigkeit bzw. zusätzliches Inkassoverfahren durchschnittlich 1,1 beträgt. Dieser wird demnach neben der Gebühr für einen zuvor beauftragten Inkassodienstleister berechnet.

Die Doppelbeauftragung von Inkassodienstleister und Rechtsanwalt, und damit auch die Geltendmachung zweifacher Geschäftsgebühren, sind grundsätzlich in Frage zu stellen. Zudem muss konsequent zwischen zwei Arten von Inkasso unterschieden werden.

Zum einen gibt es Unternehmen, die ausschließlich eigene Forderungen des Gläubigerunternehmens einziehen (Konzerninkasso im engeren Sinn) und zum anderen solche, die sich (auch) mit dem Einzug konzernfremder Forderungen beschäftigen (Konzerninkasso im weiteren Sinne).⁴

Allerdings besteht generell für den Gläubiger eine Schadensminderungspflicht gemäß § 254 Absatz 2 BGB. Es ist als Selbstverständlichkeit anzusehen, dass dem Gläubiger der Weg über die Beauftragung eines Inkassounternehmen bzw. eines Rechtsanwalts nicht kumulativ, sondern allenfalls alternativ zur Verfügung steht.⁵ Zu prüfen ist daher, ob aus der ex ante Sicht eines wirtschaftlich denkenden Gläubigers im konkreten Einzelfall zur Wahrung und Durchsetzung seiner Rechte, die Einschaltung eines Rechtsanwaltes nach Tätigwerden des Inkassodienstleisters, erforderlich und zweckmäßig war.⁶

Wird also in einem späteren Prozess ein Rechtsanwalt tätig, hätte er auch schon außergerichtlich eingeschaltet werden müssen, jedenfalls dann, wenn der Schuldner schon frühzeitig signalisiert hatte, dass er Einwendungen gegen die Forderung erhebt und daher nicht zahlen will. Die Beauftragung eines Inkassodienstleisters wäre dann überflüssig und untunlich⁷.

Umgekehrt ist es kostengünstiger – und entspricht damit der Schadensminderungspflicht – **nur** ein Inkassobüro zu beauftragen, wenn der Schuldner mitteilt, dass er **zahlungsunfähig** ist. Denn die Titulierung über ein gerichtliches Mahnverfahren, wenn kein Widerspruch des Schuldners zu erwarten ist, ist mit einer Pauschale von 25 Euro deutlich günstiger, wenn sie von einem Inkassodienstleister erwirkt wird.

Eine Geltendmachung von Inkasso- **und** Rechtsanwaltsgebühren widerspricht jedenfalls im Regelfall der Schadensminderungspflicht. Eine Rechtsverfolgung, die doppelte Kosten verursacht, ist nicht notwendig und als auf eigenes Risiko des Gläubigers erfolgend anzusehen. Ein verständiger Gläubiger hätte zum Zeitpunkt der Einleitung der Rechtsverfolgungsmaßnahmen in Anbetracht der Gleichwertigkeit von Inkassobüro und Anwalt (in Bezug auf die Inkassotätigkeit) von vornherein entscheiden müssen, welche Form des Inkassos er für erfolgversprechender hält und gegebenenfalls den Anwalt allein wegen der Möglichkeit eines später erforderlich werdenden Prozesses beauftragen müssen.⁸

Einen Verstoß gegen die Schadensminderungspflicht kann man dem Gläubiger allerdings nicht vorwerfen, wenn er nicht erkennen konnte, dass es zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung kommen würde und er davon ausgehen durfte, dass eine außergerichtliche Geltendmachung der Forderung erfolgversprechend sei.⁹

⁴ VuR 2016, 600, RA Prof. Dr. Wolfgang Jäckle „Unseriöses Inkasso und kein Ende“

⁵ VuR 2016, 600, RA Prof. Dr. Wolfgang Jäckle „Unseriöses Inkasso und kein Ende“

⁶ Palandt-Grüneberg, Rn. 44 Vorb. v. § 249, 73. Auflage

⁷ AG Coburg, Beschluss v. 03.03.2016 – 15-7790975-00-N

⁸ AG Coburg, Beschluss v. 03.03.2016 – 15-7790975-00-N

⁹ OLG Dresden Urt. v. 04.04.1995 – 13 U 1515/93; OLG Frankfurt, Urt. v. 17.12.1987 – Az.: 16 U 183/86

Hat der Verbraucher jedoch Einwendungen gegen die Forderung geltend gemacht und/oder seine **Zahlungsunwilligkeit** zum Ausdruck gebracht, ist für den Gläubiger absehbar, dass eine außergerichtliche Geltendmachung der Forderung nicht erfolgversprechend ist.

Erklärt der Verbraucher seine Zahlungsunfähigkeit ist ein außergerichtliches Inkasso nicht mehr zielführend. Dasselbe gilt, wenn dem Gläubiger aus anderen Quellen die **Zahlungsunfähigkeit** bekannt ist, etwa weil er die von Auskunfteien betriebenen Scoringberechnungen zu Hilfe nimmt oder aber die von den Amtsgerichten geführten und in das Internet eingestellten zuverlässigen Schuldnerverzeichnisse einsieht.¹⁰

Zahlt der Verbraucher **einen Teil** auf das Einschreiten des Inkassounternehmens hin und fordert ein Rechtsanwalt den Rest, sehen einige Gerichte eine Bestätigung, die Inkasso- und Rechtsanwaltsgebühren zahlen zu müssen. Hierbei wird jedoch verkannt, dass es immer auf die Sicht zum Zeitpunkt der Einleitung der Rechtsverfolgungsmaßnahmen sowie die Schadensminderungspflicht, aber auch auf das Kostenschonungsgebot ankommt.¹¹

Im Übrigen dürfen Inkassodienstunternehmen das gerichtliche Mahnverfahren durchführen und einen Vollstreckungsbescheid beantragen, so dass die nachfolgende Beauftragung eines Rechtsanwaltes für diese Tätigkeiten nicht mehr erforderlich ist. Vorausgesetzt der Verbraucher hat seine Zahlungsunfähigkeit oder -unwilligkeit nicht als Einwendung gegen die Forderung im Vorfeld erhoben, so dass der Klageweg direkt zu beschreiten wäre.

6. STANDARDISIERTE SCHREIBEN

Insgesamt 817 und damit fast 80 Prozent aller Inkassoschreiben, die auf einem standardisierten Muster beruhen oder aus vorformulierten Textbausteinen zusammengestellt waren, wurden gezählt.

Vergleicht man den durchschnittlichen Gebührensatz der 817 standardisierten Schreiben und der 226 nicht standardisierten Schreiben ist festzustellen, dass jeweils eine Geschäftsgebühr von 1,21 berechnet wird (siehe Abb. 17).

¹⁰ VuR 2016, 600, RA Prof. Dr. Wolfgang Jäckle „Unseriöses Inkasso und kein Ende“

¹¹ MünchKommZPO-Schulz, 4. Aufl. 2013, Rn. 18 vor §§ 91 ff

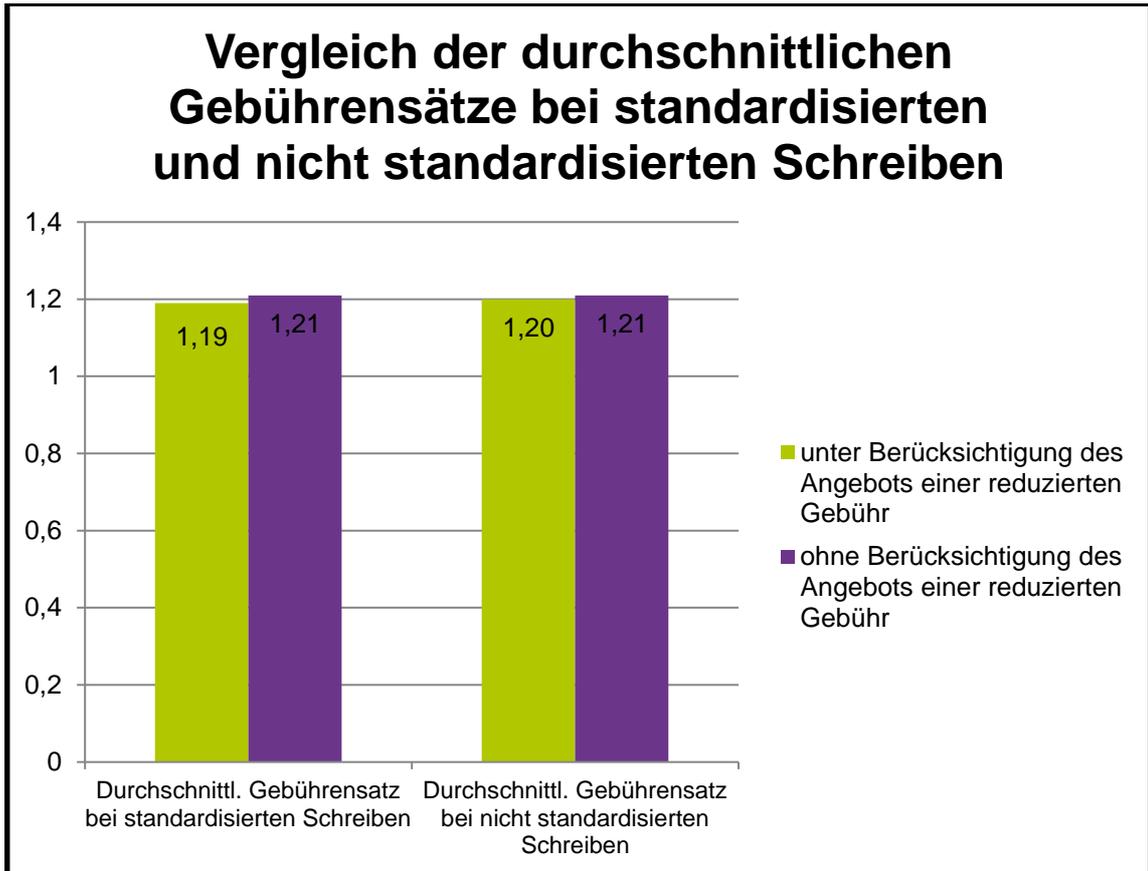


Abbildung 17 Vergleich der durchschnittlichen Gebührensätze bei standardisierten und nicht standardisierten Schreiben

Trotz der Verwendung von standardisierten Schreiben wird regelmäßig ein höherer Gebührensatz abgerechnet. An nachstehenden Beispielen wird dies besonders deutlich (siehe Abb. 18 - 20).

→ Bevollmächtigung
Geldempfangsvollmacht

→ Gläubiger

→ Forderungsaufstellung

→ Zahlungsziel und
Rechtsfolgen

wir sind mit dem Einzug der oben genannten gegen Sie bestehenden Forderung beauftragt worden. Ordnungsgemäße Bevollmächtigung sowie Geldempfangsvollmacht wird versichert. **Schuldbefreiende Zahlungen können ausschließlich an uns geleistet werden und der künftige Schriftverkehr ist nur mit uns zu führen!**

Die Forderung setzt sich wie folgt zusammen:

Hauptforderung	Kaufvertrag [] , Klarna AB	52,00 €
Verzugszinsen	13,25% aus 52,00 € gem. § 288 Abs. 1 BGB - höhere Zinsen wegen Anlageverlust, § 288 Abs.4 BGB	0,31 €
Auslagen des Gläubigers		41,40 €
zuzüglich folgender Inkassogebühren Verzugsschaden gem. §§ 284, 286 BGB		
Gebühr	entspr. § 13 RVG Ziff. 2300	58,50 €
Auslagen	entspr. § 13 RVG Ziff. 7002	11,70 €
Zwischensumme		70,20 €
Mehrwertsteuer	19,00% (Gläubiger nicht vorsteuerabzugsberechtigt)	13,34 €
Summe Inkassogebühren		83,54 €
Gesamtforderung per [] 2016		177,25 €

Alle Zahlungen, die vor oder seit unserer Beauftragung geleistet wurden, sind berücksichtigt.

Wir erwarten die Zahlung der gesamten Forderung unter **Angabe unseres Aktenzeichens** [] auf unser oben genanntes Konto bis zum []

Wenn innerhalb dieser Frist keine Zahlung erfolgt und wir auch keine sonstige Nachricht erhalten, geht dieser Vorgang direkt zu unseren Rechtsanwälten mit dem Auftrag, gerichtlich gegen Sie vorzugehen.

Abbildung 18 Inkassoschreiben Beispiel 1 – Standard + 1,3 Inkassogebühr

→ Bevollmächtigung
Geldempfangsvollmacht

→ Gläubiger

→ Forderungsaufstellung

→ Zahlungsziel und
Rechtsfolgen

wir wurden am [] von der Firma SERVERBASE GmbH mit dem Einzug einer offenen Forderung beauftragt. Sie schulden unserem Mandanten aus

Vertrag über [] vom 08.06.2009, Rechnung vom []

einen Betrag in Höhe von **184,40 EUR**. Die genaue Zusammensetzung der Grundforderung und Mahnkosten unseres Mandanten entnehmen Sie bitte der beigelegten Aufstellung. Da die Forderung trotz Bemühungen unseres Mandanten bislang nicht bezahlt wurde, sind Sie nunmehr zur Zahlung des nachfolgend aufgelisteten Betrages zzgl. der aufgelaufenen Verzugskosten verpflichtet.

Die von Ihnen zu zahlende Gesamtforderung setzt sich wie folgt zusammen:

Grundforderung unseres Mandanten (Gegenstandswert f. Inkassogebühren)	184,40 EUR
Inkassogebühren § 4 Abs. 5 RDGEG i.V.m. §§ 2, 13, Nr. 2300 VV RVG i.V.m. §§ 280, 286 BGB	58,50 EUR
Inkassoauslagen § 4 Abs. 5 RDGEG i.V.m. §§ 2, 13, Nr. 7002 VV RVG i.V.m. §§ 280, 286 BGB	11,70 EUR
noch offener Gesamtbetrag (Stand: [] b)	254,60 EUR

Der Gesamtbetrag in Höhe von **254,60 EUR** ist binnen 10 Tagen, spätestens bis [].2016 (Eingang), unter Angabe des Aktenzeichens [] auf unser oben stehendes Konto zu zahlen.

Sorgen Sie für eine fristgerechte Zahlung, um weitere Kosten (Gerichts-, Anwalts- und Vollstreckungskosten) und Auswirkungen auf Ihre Kreditwürdigkeit zu vermeiden. Im Fall von Zahlungsschwierigkeiten erwarten wir die Rücksendung des umseitigen Formulars zur Ratenzahlung.

Abbildung 19 Inkassoschreiben Beispiel 2 – Standard + 1,3 Inkassogebühr

→ Bevollmächtigung
Geldempfangsvollmacht

→ Gläubiger

→ Forderungsaufstellung

→ Zahlungsziel und
Rechtsfolgen

die Firma Vodafone Kabel Deutschland GmbH hat unser Unternehmen beauftragt, aus der Geschäftsbeziehung zur Kundennummer [] folgende offene und fällige Forderungen - einschließlich unserer Inkassovergütung als Verzugschaden - einzuziehen:

Haupt- / Restforderung	101,50 EUR
5,00 Prozentpunkte über Basiszins Zinsen bis zum [].2016	0,24 EUR
Auslagen (Adressmittlung, Registerauszug u.ä.)	1,40 EUR
Inkassovergütung - Verzugschaden §§ 280, 286 BGB, 1,3 Gebühr analog § 13 RVG i.V.m. Nr. 2300 VV RVG	58,50 EUR
Post- und Telekommunikationspauschale analog § 13 RVG i.V.m. Nr. 7002 VV RVG	11,70 EUR
Gesamtforderung	173,34 EUR

Wir fordern Sie auf, die daraus resultierende Gesamtforderung unter Angabe Ihres Aktenzeichens bis zum [].2016 auf unser Konto zu überweisen.

Nach fruchtlosem Ablauf dieser Frist wird das gerichtliche Mahnverfahren gegen Sie, [] eingeleitet.

Das können Sie nur vermeiden, wenn Sie den Betrag in der angegebenen Frist zahlen.

Mit freundlichen Grüßen

Abbildung 20 Inkassoschreiben Beispiel 3 – Standard + 1,3 Inkassogebühr

Indizien für standardisierte Schreiben sind z. B. ein allgemein vereinheitlichter, formalisiert gefasster Text ohne individuellen Bezug auf den konkreten Einzelfall. Auch fehlendes Eingehen auf vorgebrachte Einwendungen oder Argumente des Verbrauchers sowie das Fehlen rechtlicher Ausführungen sind Anzeichen für Standardschreiben.

Anders liegt der Fall, wenn die rechtlichen Ausführungen über eine bloße Bezeichnung einer Rechtsnorm und damit über die reine Informationspflicht hinausgehen, auf den Einzelfall bezogen sind und den Einwendungen des Verbrauchers mit nachvollziehbaren Argumenten bzw. Gründen begegnet wird.

Inkassoschreiben entsprechen diesen Anforderungen oftmals nicht, sondern sind häufig standardisiert und formalisiert.

Neben der Benennung des Gläubigers bzw. des Auftraggebers werden lediglich die ordnungsgemäße Bevollmächtigung sowie Geldempfangsvollmacht versichert. Anschließend erfolgt eine reine Darstellung der Forderung unterteilt in Hauptforderung, Verzugszinsen sowie Inkassogebühren. Zum Abschluss werden Zahlungsziel sowie die weitere Abgabe an Rechtsanwälte im Falle des nicht rechtzeitigen Zahlungseinganges benannt. Eine Auseinandersetzung über die gesetzlich vorgeschriebenen Informationspflichten hinaus findet nicht statt.

Standardisierte Inkassoschreiben, haben faktisch keinen Mehrwert gegenüber einer Mahnung des ursprünglichen Gläubigers, welche mit maximal 2,50 Euro abgerechnet werden kann. Es ist nicht zu rechtfertigen, dass eine Inkassomahnung, die keinen Mehrwert beinhaltet, sich zudem nicht mit dem Fall auseinandersetzt, mit exorbitant höheren Kosten abgerechnet wird.

7. FAZIT

Sowohl die Umfrageergebnisse aus 2015 als auch die aktuellen Erfahrungen zeigen: Inkassokosten, denen sich Verbraucher bei Forderungseinzug durch Inkassounternehmen und/oder Inkassoanwälten ausgesetzt sehen, sind mit einer durchschnittlichen Gebühr von 1,21 – annähernd in der Größenordnung für durchschnittliche Rechtsanwaltstätigkeit – deutlich zu hoch.

Regelmäßig werden für rechtlich sehr einfach gelagerte Inkassotätigkeiten Kosten veranschlagt, die ein Rechtsanwalt nur für eine deutlich höherwertige rechtsberatende Tätigkeit abrechnen dürfte, nämlich eine 1,3 Gebühr nach Nr. 2 300 VV RVG. Diese Gebühr kann ein Rechtsanwalt aber nur für die persönliche, vollumfängliche Bearbeitung eines durchschnittlichen, kompletten Mandates verlangen. Etwa wenn ein Rechtsanwalt einen Verkehrsunfall mit Sach- und Personenschaden für seinen Mandanten abwickelt oder er innerhalb des Problemkreises einer Ehescheidung außergerichtlich tätig wird. Auch für wettbewerbsrechtliche Abmahnschreiben wird ein Gebührenfaktor 1,3 angesetzt, denen eine umfassende Tatsachenermittlung sowie eine vertiefte juristische Prüfung auf einem Spezialgebiet des Rechts vorausgehen.

Eine inhaltliche Auseinandersetzung mit dem Schuldner oder eine Individualisierung über die gesetzlich vorgeschriebenen Informationspflichten hinaus findet jedoch nicht statt. Inkassoschreiben sind vielmehr standardisiert und formalisiert, was grundsätzlich nicht zu beanstanden ist. Allerdings darf dafür keine Gebühr für eine durchschnittlich umfangreiche Tätigkeit abgerechnet werden.

Darüber hinaus wecken Inkassodienstleister mit dem Angebot, eine reduzierte Inkassogebühr (z. B. statt der 1,3 eine 0,3) zahlen zu dürfen, beim Verbraucher den Eindruck, einen finanziellen Vorteil zu erhalten, wenn er die Rechnung fristgerecht bezahlt. Neben der Überlegung des Verbrauchers, lieber schnell zu bezahlen, wird verschleiert, dass eine 1,3 Gebühr in den meisten Fällen überhöht sein wird.

Immer wieder werden Verbraucher von Inkassounternehmen außerdem zum Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarungen gedrängt, die mit einem Schuldanerkenntnis und meistens auch mit weiteren für den Verbraucher sehr nachteiligen Zugeständnissen verbunden sind. Häufig werden beide Erklärungen miteinander gekoppelt. Zudem fällt auch hier eine weitere Einigungsgebühr an.

Betroffenen Verbrauchern ist jedoch in aller Regel nicht klar, dass sie sich mit der Anerkennung die Möglichkeit nehmen, sich rechtlich gegen die Forderung zu wehren. Mit einem Schuldanerkenntnis können auch von vornherein rechtswidrige Forderungen rechtmäßig beigetrieben werden.

Das weitere Einschalten eines Rechtsanwaltes nach Tätigwerden eines Inkassodienstleisters ist in den meisten Fällen ein unnötiger Kostentreiber. Besteht kein zwingender Grund für einen Wechsel vom Inkassodienstleister zu einem Rechtsanwalt, liegt ein klarer Verstoß gegen die Schadensminderungspflicht vor. Oft werden aufgrund der doppelten Beauftragung auch doppelte Gebühren auf den Verbraucher abgewälzt. Dieser zahlt mit 2 x 1,3 Gebührensätzen dann mehr als die Höchstgebühr, die ein Rechtsanwalt für ganz besonders aufwändige, schwierige und bedeutende Angelegenheiten berechnen darf.

Die Verbraucherzentralen sehen nach wie vor Handlungsbedarf, die Inkassogebühren zu regulieren.

Die aktuelle Praxis ist nicht hinzunehmen, da neben einer durchschnittlichen, deutlich überhöhten Inkassogebühr in Höhe von 1,21 weitere kostentreibende 1,1 Gebühren für einen doppelt beauftragten Rechtsanwalt berechnet werden. Unterschreibt der Verbraucher zudem eine Ratenzahlungsvereinbarung kommen zusätzliche Gebühren bis zu 1,5 hinzu. Im schlimmsten Fall ist also ein kumulativer Gebührensatz in Höhe von 3,8 möglich.

Die zurzeit geforderten Gebührensätze spiegeln daher in keiner Weise die spezielle Tätigkeit und den konkreten Aufwand eines Inkassobüros wider. Über die gängige Praxis, eine Forderung weiter zu reichen, werden weitere Gebührentatbestände geschaffen, die den Schuldner rechtsgrundlos belasten.

IV. ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1 Verteilung Hauptforderung	8
Abbildung 2 Häufigkeit der Fälle nach Gebührensätzen (Inkassogebühr)	9
Abbildung 3 Inkassoschreiben - Beispiel 1, Inkassogebühr	10
Abbildung 4 Inkassoschreiben - Beispiel 2, Inkassogebühr	11
Abbildung 5 Häufigkeit der Fälle nach Gebührensätzen (Gesamtkosten entsprechender Wert)	12
Abbildung 6 Gebührensatz vom Anbieter benannt.....	12
Abbildung 7 Gebührensatz auf Basis der Gesamtkosten	12
Abbildung 8 Häufigkeit der Hauptforderung und durchschnittlicher Gebührensatz.....	13
Abbildung 9 Verteilung der angegebenen Gebührensätze in Abhängigkeit von der Hauptforderung.....	14
Abbildung 10 Auffällige zusätzliche Kostenpositionen	15
Abbildung 11 Inkassoschreiben – Einigungsgebühr beziffert	16
Abbildung 12 Inkassoschreiben – Vergleichskosten beziffert.....	17
Abbildung 13 Inkassoschreiben – Anerkenntniskosten beziffert.....	17
Abbildung 14 Inkassoschreiben – Einigungsgebühr unbeziffert	17
Abbildung 15 Inkassoschreiben – reduzierte Gebühr.....	19
Abbildung 16 Rechtsanwaltsschreiben	20
Abbildung 17 Vergleich der durchschnittlichen Gebührensätze bei standardisierten und nicht standardisierten Schreiben	23
Abbildung 18 Inkassoschreiben Beispiel 1 – Standard + 1,3 Inkassogebühr	23
Abbildung 19 Inkassoschreiben Beispiel 2 – Standard + 1,3 Inkassogebühr	24
Abbildung 20 Inkassoschreiben Beispiel 3 – Standard + 1,3 Inkassogebühr	24

V. ANHANG

1. KRITERIEN DER UMFRAGE

- Name des Inkassodienstleisters (Inkassounternehmen / Inkasso-Rechtsanwalt)
- Auftraggeber / Gläubiger
- Hauptforderung
- Nebenforderung des Gläubigers
- Inkassokosten
 - Inkassovergütung – Gesamtkosten
 - Inkassovergütung – Inkassogebühr
 - Geschäftsgebühr nach Nr. 2 300 VV RVG
 - Inkassovergütung – Gesamtkosten entsprechen Rechtsanwaltsgebührensatz nach RVG
 - Reduzierte Gebühr
 - Höhe der reduzierten Gebühr
- Auffällige zusätzliche Kostenpositionen
 - Zusatzkosten für einzelne Handlungen
 - Kontoführungsgebühren
 - Erkennbar unberechtigte Recherche- oder Ermittlungskosten
 - Phantasiegebühren
 - Ratenzahlungsvereinbarung
 - Auslagenpauschale über 20 Euro
- Doppeltbeauftragung Rechtsanwalt und Inkassounternehmen
- Standardisiertes Schreiben

2. INKASSODIENSTLEISTER – ALPHABETISCH SORTIERT

accredis Inkasso GmbH & Co. KG

ADIUVO RECHTSANWÄLTE

advaro Services GmbH

Advin Inkassoservice GmbH

AdvoVox Rechtsanwalts GmbH Sven Krüger

agilis Inkasso GmbH

Akkurat Inkasso Dienst GmbH

Alektum Inkasso GmbH

Allgemeiner Debitoren- und Inkassodienst GmbH

Allinkasso GmbH

Anwaltskanzlei Hörnlein & Feyler

atriga GmbH

awt Rechtsanwälte

Bad Homburger Inkasso GmbH

BB Forderungsmanagement GmbH

Bergmann Inkasso, Xenia Bergmann

BID Bayerischer Inkasso Dienst AG

City Inkasso GmbH

coeo Inkasso GmbH

Collecta Forderungsmanagement GmbH

Colleon AG

Condor Gesellschaft für Forderungsmanagement GmbH

ConKred Inkasso GmbH

Credit & Collections Service GmbH

Creditreform Gruppe

Culpa Inkasso GmbH

DEBIN Debitorenmanagement und Inkassogesellschaft mbH & Co. KG

Debitor-Inkasso GmbH

DelPro GmbH

Delta Forderungsservice OHG

diagonal inkasso GmbH

DIALOG! Inkasso Service, Herr Thomas Metzler

Dr. Dohr & Kollegen Rechtsanwälte

Dr. Duve Inkasso GmbH
Dr. Geisler, Dr. Franke · Rechtsanwälte Partnerschaft mbB
Purps, Vogel, Flinder GbR
eCollect AG
ECOVIS AG
Effektiva Inkasso KG
EOS Gruppe
Eurooo Collect GmbH
EUROOO TREUHAND-INKASSO GmbH
EWD Inkasso GmbH
EXGO INKASSO e.K. Rainer Antons
Faircollect GmbH
Fairmount GmbH
First Debit GmbH
Funda Inkasso e.K., Frau Bettina Weinberger
General INKASSO, Herr Johannes Swemers
GFKL Collections GmbH
GFKL PayProtect GmbH
Giebel und Kollegen Rechtsanwälte
GMI-Gesellschaft für Mahn- und Inkassowesen mbH
Gregor S. Herter, LL.M. Rechtsanwalt
Greif Handelsauskunftei und Inkasso Stephan GmbH
HAINKE SCHÜLER ALLEYNE FUMAGALLI Rechtsanwälte
Hanse Inkasso Bureau GmbH & Co. KG
Hanseatische Print & Medien Inkasso GmbH
HFG Inkasso GmbH
HIK Hanseatisches Inkasso Kontor GmbH & Co. OHG
HIT Hanseatische Inkasso-Treuhand GmbH
Hunter Forderungsmanagement GmbH
Ident Inkasso AB
IKA Inkasso GmbH
infoscore Forderungsmanagement GmbH
Inkasso Dieter Quasthoff
Inkasso Goldbach GmbH
Inkasso Hessen

Inkasso Südbaden GmbH
Inkasso Wiese
Inkassounternehmen Wojacek + Kilian KG
Intrum Justitia GmbH
Jedermann Inkasso GmbH
KANZLEI AM ALTEN FLUGHAFEN vorm. RA Fink
Kanzlei Fix & Mosebach
Kern-Korte GmbH & Co. KG
Knorz Schütz Lawyers
KOHL GmbH & Co. KG
Königs Inkasso GmbH
KPR Köllner & Partner Rechtsanwälte mbB
KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwalts-GmbH
Lindorff Deutschland GmbH
LIQUIDA Inkasso GmbH
Mangold Rechtsanwalts GmbH
Media Inkasso GmbH & Co. KG
mediafinanz AG
Money Collect Inkasso GmbH
Muth & Faust Rechtsanwälte in Partnerschaft
National Inkasso GmbH
Nord-Inkasso Waltraud Richters e.K.
Phoenix Inkasso GmbH
Plöckl Inkasso GmbH
ProCash Collection Services GmbH
Prodefacto Forderungsmanagement GmbH
Rechtsanwalt Harald Schneider
RBS Kipke Rechtsanwälte & Wirtschaftsmediator in Partnerschaft
REAL Inkasso GmbH & Co. KG
Rechtsanwalt Andreas Dolny
Rechtsanwalt Bleiker
Rechtsanwalt Czarnetzki
Rechtsanwalt Dallmann
Rechtsanwalt Erik Hammer
Rechtsanwalt Helmut Grützner

Rechtsanwalt Hoppe Heine Scholz
Rechtsanwalt Klaus Brink
Rechtsanwalt Matthias Brandes
Rechtsanwalt Neumeyer
Rechtsanwalt Oliver Lüsgens, LL.M.
Rechtsanwalt Rainer Haas & Kollegen Rechtsanwaltsgesellschaft mbH
Rechtsanwalt Wolfgang Hoepner
Rechtsanwälte Wagner, Pauls und Kalb
Rechtsanwälte Geys-Lehmann & Hellmuth
Rechtsanwältin Kerscher
Rechtsanwalts- und Notarkanzlei Soergel & Kollegen
Rechtsanwaltskanzlei am Modenbach
Rechtsanwaltskanzlei Armin Fütterer
Rechtsanwaltskanzlei Gnjidic, Aehle und Partner
Rechtsanwaltskanzlei Inkasso Bergmann
Rechtsanwaltskanzlei Pamela Menze
Rechtsanwaltskanzlei Stefan Hebinger
Rechtsanwaltskanzlei Trösch
Rechtsanwaltskanzlei Viol
RWG-Inkasso GmbH
Saturn Inkasso GmbH
Seghorn Inkasso GmbH
SEPA Collect GmbH
Sirius Inkasso GmbH
SJ Inkasso GmbH
SO Rechtsdienstleistungen
SPK Rechtsanwaltsgesellschaft mbH
Synergie Inkasso GmbH
Tesch Inkasso Finance GmbH
Tesch Inkasso Forderungsmanagement GmbH
UGV Inkasso GmbH
uniscor Forderungsmanagement GmbH
Universal Inkasso AG
Universum Inkasso GmbH
VR Inkasso GmbH

VYNTO GmbH & Co. KG

WEB Gesellschaft für Forderungseinzug mbH

Wolff & Weickenmeier – Rechtsanwaltssozietät

Zyklop Inkasso Deutschland GmbH

3. AUSWERTUNG AUS ALLEN FÄLLEN

n = 1 043

3.1 Name des Inkassodienstleisters (Inkasso-Unternehmen/-Rechtsanwalt)

siehe Anhang IV.2.

Insgesamt wurden 142 Inkassodienstleister (ausschließlich registrierte Inkassounternehmen und Inkasso-Rechtsanwälte) erfasst.

3.2 Hauptforderung

Summe der Hauptforderungen aller Fälle: 293 037,53 Euro

3.3 Nebenforderung des Gläubigers

Summe der Nebenforderungen aller Fälle: 17 581,49 Euro

3.4 Inkassokosten

Die Summe der **Gesamtvergütung**, d. h. Inkassogebühr zuzüglich weiterer Kostenpositionen der Inkassodienstleister: 69 287,62 Euro.

Die Summe der von Inkassodienstleistern ausgewiesenen **Inkassogebühren**: 68 060,06 Euro

Die Verteilung der Fälle nach den **von Inkassodienstleistern angegebenen Gebührensätzen**:

Gebührensatz	Häufigkeit
0,3 - 0,5	42
0,6 - 1,0	246
1,1 - 1,3	689
1,4 - 1,8	45
1,9 - 2,5	15
2,5 – 4,2	6

Der durchschnittliche Gebührensatz gemäß der Angaben der Inkassodienstleister: 1,19

Die Verteilung der Fälle nach **Gebührensätzen auf Basis der ermittelten Gesamtkosten**:

Gebührensatz	Häufigkeit
0,3 - 0,5	38
0,6 - 1,0	243
1,1 - 1,3	662
1,4 - 1,8	67
1,9 - 2,5	23
2,5 - 4,2	10

Der durchschnittliche Gebührensatz auf Basis der ermittelten Gesamtkosten: 1,21

Die Anzahl der Fälle mit Darstellung eines Angebots einer **reduzierten Gebühr**: 34

Die Verteilung der Fälle nach Gebührensätzen bei Darstellung eines Angebots einer **reduzierten Gebühr**:

Gebührensatz	Häufigkeit
0,3	1
0,5	18
0,6	4
0,7	1
0,8	8
1	2

Der durchschnittliche Gebührensatz bei Darstellung eines Angebotes einer reduzierten Gebühr:

- im Falle der sofortigen Zahlung 0,61
- im Falle des Widerspruchs bzw. im Zahlungsverzug (angekündigter höherer Gebührensatz) 1,28

3.5 Auffällige zusätzliche Kostenpositionen

Anzahl der Fälle mit...

Zusatzkosten für einzelne Handlungen:	17
unzulässigen Kontoführungsgebühren:	6
unberechtigten Recherche- oder Ermittlungskosten:	31
Phantasiegebühren:	19
Gebühr für Ratenzahlungsvereinbarung:	68
Auslagenpauschale über 20 Euro:	6

3.6 Doppelbeauftragung Rechtsanwalt und Inkassounternehmen

Die Anzahl der Fälle, in denen zusätzliche Kosten für ein anschließend weiteres Inkassoverfahren berechnet wurden:

71

Der durchschnittliche Gebührensatz für die Doppelbeauftragung:

1,1

3.7 Standardisiertes Schreiben

Anzahl der Fälle in denen das Inkassoschreiben auf einem standardisierten Muster beruht bzw. aus vorformulierten Textbausteinen zusammengestellt wurde:

817

VI. IMPRESSUM

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 Hessen e.V.

Große Friedberger Straße 13 – 17
60313 Frankfurt am Main
Tel.: (069) 97 20 10-900
Fax: (069) 97 20 10-40
vzh@verbraucher.de
www.verbraucher.de

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.

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

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.

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

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
Tel.: (0211) 38 09-0
Fax: (0211) 38 09-216
kontakt@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

Steinbockgasse 1
06108 Halle
Tel.: (0345) 2 98 03-29
Fax: (0345) 2 98 03-26
vzsa@vzsa.de
www.vzsa.de

Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

Eugen-Richter-Straße 45
99085 Erfurt
Tel.: (0361) 555 14-0
Fax: (0361) 555 14-40
info@vzth.de
www.vzth.de

verbraucherzentrale

➤ **www.verbraucherzentrale.de**

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages