

INKASSOBÜROS

Inkassobüros wollen Geld, viel Geld. Die meisten Inkassobüros blasen die Forderungen mit unhaltbaren Zuschlägen auf, welche im Extremfall höher sein können als die Forderung selbst. Nicht alle Inkassobüros sind gut organisiert. So kommt es erstaunlich oft vor, dass Briefe verloren gehen. Für die SchuldnerInnen heisst das: Misstrauen und Sorgfalt sind am Platz.

AUFGEBLASENE FORDERUNGEN

Folgende Beispiele zeigen typisch auf, wie die Inkassobüros vorgehen, wenn sie Massenforderungen einkassieren.

FALL 1: 219 FRANKEN – NICHT 434 FRANKEN

Die Firma X AG hat gegen Frau Y einen Konkursverlustschein aus dem Jahr 2000 über 189.65 Franken. Am 15. Mai 2003 schickt ihr das Inkassobüro A. einen Zahlungsbefehl über insgesamt CHF 396.15. Am 24. September 2003 mahnt das Inkassobüro die Schuldnerin. Die Gesamtforderung ist inzwischen auf CHF 434.65 angestiegen. Die Betreuungskosten sollen jetzt CHF 60.-- betragen.

DIE RECHNUNG DES INKASSOBÜROS		
Forderungsdatum	15.5.03	24.9.03
Hauptbetrag	189.65	189.65
Betreibungskosten	30.00	60.00
Verzugsschaden	92.00	122.00
div. Auslagen	30.00	
Zinsen zu 5%	54.50	63.00
Total	396.15	434.65

Am 30. April 2004 gibt sich das Inkassobüro nach einigem Hin und Her mit dem Betrag zufrieden, den es hätte durchsetzen können: Es bekommt CHF 219.65. Der Betrag entspricht der Forderung und den echten Betreuungskosten. Weder der „Verzugsschaden“ noch die Zinsen waren geschuldet. Verlustscheine (aus Konkurs oder Pfändung) sind unverzinslich.

DIE LÖSUNG			
Forderungsdatum	15.5.03	24.9.03	30.4.2004
Hauptbetrag	189.65	189.65	189.65
Betreibungskosten	30.00	60.00	30.00
Verzugsschaden	92.00	122.00	
div. Auslagen	30.00		
Zinsen zu 5%	54.50	63.00	
Total	396.15	434.65	219.65

FALL 2: 120 FRANKEN – NICHT 833 FRANKEN

In der letzten Mahnung verlangt das Inkassobüro total CHF 833.55:

“Hauptforderung”	CHF 3’165.00
abzüglich geleistete Zahlungen	CHF 3’080.00
“Verzugsschaden”	CHF 616.00
Zins	CHF 132.55
Total	CHF 833.55

Im Kunde genommen behauptet das Inkassobüro, der Schuldner habe CHF 85.00 nicht bezahlt. Die Zahlungen von CHF 3’080.00 sind längst geleistet worden (der Kunde, der nie eine nachvollziehbare Abrechnung bekommen hat, ist überzeugt, dass er nichts mehr schuldet). Die Darstellungsweise hat ihren Grund: CHF 616.00 “Verzugsschaden” für eine Forderung von CHF 85.00 sind offensichtlich jenseits von Gut und Böse.

Eine Kontrolle der Zahlungsströme ergibt, dass der Kunde in der Tat noch Geld schuldet, der offene Betrag beträgt aber CHF 70.00, nicht 85.00. Das Inkassobüro hat von allem Anfang an eine überhöhte “Hauptforderung” in Rechnung gestellt.

Rund anderthalb Monate später lässt das Inkassobüro dem Kunden einen Zahlungsbefehl zustellen. Die Forderung sieht so aus:

Forderung	CHF 85.00
Verzugsschaden	CHF 330.50
Div. Auslagen	CHF 26.90
Zins	CHF 133.65
Betreibungskosten	CHF 50.00
Total	CHF 626.05

Bemerkenswert: Obwohl das Inkassobüro weitere Bemühungen gemacht hat, schrumpft der Posten “Verzugsschaden” massiv. Paradoxe Konsequenz: Obwohl der Kostenvorschuss für die Zustellung des Zahlungsbefehls dazu kommt, geht die Gesamtforderung um über 200 Franken zurück.

Eine Rekonstruktion der Zinsbelastung durch die Berner Schuldenberatung bringt ein weiteres bemerkenswertes Detail ans Tageslicht: Die korrekt berechneten Verzugszinsen belaufen sich auf CHF 26.02 – und nicht auf CHF 133.65.

Nach einiger Korrespondenz, in der das Inkassobüros ausführliche und detailliert begründete Briefe einsilbig und schnoddrig beantwortet, kommt es zu einer Einigung: Der Kunde bezahlt CHF 120.00 per Saldo aller Ansprüche. Das Inkassobüro zieht die Betreibung zurück.

DAS INKASSOBÜRO MUSS EINE ZESSION ODER EINE VOLLMACHT VORLEGEN

Die Schuldnerin soll das Geld, das sie schuldet, auf einmal nicht mehr ihrem Vertragspartner bezahlen, sondern einem Inkassobüro, mit dem sie vielleicht noch nie im Leben zu tun hatte. Es sollte eigentlich völlig selbstverständlich sein (ist aber die seltene Ausnahme), dass das Inkassobüro ein Papier vorlegt, welches zweierlei beweist:

1. Das Inkassobüro ist berechtigt, im Namen des Gläubigers zu handeln. Dazu kommt es, wenn der Gläubiger ihm eine Vollmacht ausgestellt hat oder wenn er ihm die Forderung abgetreten hat.

2. Die Schuldnerin kann ihre Schulden nur noch gegenüber dem Inkassobüro bezahlen. Beahlt die Schuldnerin trotzdem an den ursprünglichen Gläubiger, so ist das Inkassobüro nicht verpflichtet, die Zahlung zu anerkennen.

Legt das Inkassobüro weder eine Vollmacht noch eine Urkunde vor, muss es aufgefordert werden, diesen Schritt nachzuholen.

JEDER EINZELNE POSTEN MUSS KONTROLLIERT WERDEN

Bei den Rechnungen der Inkassobüros muss jeder einzelne Posten minutiös kontrolliert werden:

- Die **Hauptforderung** sollte identisch sein mit der Forderung des ursprünglichen Gläubigers. Aufgelaufene Zinsen dürfen nicht in die Hauptforderung gepackt werden (da sonst Zinseszinsen berechnet würden).
- Wenn nichts anderes vereinbart wurde, darf der Gläubiger **Verzugszinsen** von fünf Prozent pro Jahr verlangen.
- Im schweizerischen Recht gilt die Vermutung, dass die Verzugszinsen den **Verzugsschaden** abdecken. Will der Gläubiger mehr Geld, so muss er beweisen, dass sein Schaden in Wirklichkeit höher ist.¹
- Die **Kosten des Inkassobüros** kann er aber auf keinen Fall geltend machen: Gemäss Art. 27 Abs. 3 SchKG dürfen die Kosten des gewerbmässigen Gläubigervertreeters nicht dem Schuldner überbunden werden. Das heisst: Schaltet der Gläubiger ein Inkassobüro ein, so muss er es selber entschädigen. Die Honorarnote des Inkassobüros gehört von Gesetzes wegen nicht zum Verzugsschaden, der vom Schuldner zu decken wäre. Trotzdem versuchen die Inkassobüros immer wieder, ihre Kosten in die Rechnung hineinzuschmuggeln – zum Beispiel als "Verzugsschaden" oder als "Forderung gemäss Art. 106 OR".
- Die echten **Betriebskosten**, also die Kosten, welche dem Betreibungsamt bezahlt worden sind, müssen schlussendlich von der Partei getragen werden, welche im Betreibungsverfahren unterliegt. Wenn die Betreibung gerechtfertigt ist, wird also die betriebene Person die Kosten tragen müssen. Wenn die Forderung künstlich aufgebläht ist, müssen die Kosten aufgeteilt werden.
- Die „**div. Auslagen**“ könnten Teil des Verzugsschadens sein, ebenso die „**Rechtsberater-Kosten**“². Wegen Art. 27 Abs. 3 SchKG können diese Kosten sicher nicht auf die Schuldnerin überwält werden. Der Beizug eines „Rechtsberaters“ bei einem banalen Inkassofall dürfte ohnehin unverhältnismässig sein.
- Die **Teilzahlungszuschläge** (und die Kosten für die Einrichtung der Zahlungsvereinbarung) sind ein höchst problematischer Posten. Dabei dürfte es sich um einen „Zahlungsaufschub“ im Sinne des Bundesgesetzes über den Konsumkredit handeln: Deshalb müsste beispielsweise der „effektive Jahreszins“ angegeben werden, und die Abzahlungsvereinbarung müsste auf das Recht zur vorzeitigen Rückzahlung hinweisen. Würde das Inkassobüro den effektiven Jahreszins angeben, so sähen die SchuldnerInnen, dass er oft jenseits der Wucherzinsgrenze zu liegen kommt.

QUALITÄTSSICHERUNG TÄTE NOT

Manch ein Gläubiger würde die Inkassovollmacht widerrufen, wenn er mitbekäme, wie unsorgfältig seine Forderung behandelt wird. Eine Aufzählung ohne Anspruch auf Vollständigkeit:

- Das Inkassobüro findet Briefe von SchuldenberaterInnen nicht. Schriftliche Angebote müssen per Fax erneuert werden.

¹ Im Vertrag mit dem ursprünglichen Gläubiger kann allerdings etwas anderes abgemacht worden sein.

² Es ist der Berner Schuldenberatung in 25 Jahren ihrer Existenz kein einziges Mal gelungen, am Telefon mit so einem „Rechtsberater“ zu sprechen.

- Das Inkassobüro lässt Briefe der SchuldenberaterInnen unbeantwortet. Einzahlungsscheine zur Überweisung einer Dividende an das Inkassobüro werden erst nach dem dritten (!) Brief geschickt.
- Nachlassangebote werden zwar angenommen, aber mit Zahlungsfristen, die unmöglich eingehalten werden können. Im krassesten Fall betrug die Zahlungsfrist zwölf Tage vom Versanddatum und fünf Tage vom Eintreffen des Briefs an. Merke: Das Inkassobüro spart beim Porto, nicht aber beim Verwaltungsaufwand, der durch solche unsinnige Fristen ausgelöst wird – bei den SchuldenberaterInnen, die ein Gesuch um Fristverlängerung einreichen müssen, aber auch beim Inkassobüro selbst, welches sich mit zusätzlicher vermeidbarer Korrespondenz befassen muss. Denn selbst wenn sie wollten, die SchuldenberaterInnen dürfen die kurzen Zahlungsfristen aus rechtlichen Gründen nicht einhalten: Bei aussergerichtlichen Nachlassverträgen können die Zahlungen erst ausgelöst werden, wenn alle GläubigerInnen das Angebot angenommen haben, bei gerichtlichen Nachlassverträgen muss zuerst der rechtskräftige Bestätigungsentscheid der Gerichte vorliegen.
- Das Inkassobüro hat getilgte Verlustscheine auch ein Jahr nach Abschluss des Nachlassvertragsverfahrens nicht zur Löschung eingereicht.
- Das Inkassobüro schreibt weiterhin regelmässig die Schuldenberaterin an, obwohl sie ihm mitgeteilt hat, dass sie den Schuldner nicht mehr berät.
- In der Korrespondenz mit Schuldenberatungsstellen wird weder der Name der zuständigen Person noch ihr Kürzel als Referenz angeführt. Oft ist die Korrespondenz einfach an den Geschäftsleiter adressiert – und nicht an die zuständige Person. Gerade wer am lautesten nach “Fair pay” ruft, hält selber den Minimal Standard der Geschäftskorrespondenz nicht ein.

MITUNTER HEMDSÄRMELIGE METHODEN.

Es gibt gewisse Inkassobüros, die mit hemdsärmeligen Methoden arbeiten: Sie unterstellen der Schuldnerin, ihr Verhalten sei unehrenhaft. Manche Büros schrecken gar vor der mehr oder weniger offenen Androhung von Strafanzeigen nicht zurück. Tritt ein Inkassobüro zu rüpelhaft auf, so empfiehlt sich eine klare Zurechtweisung mit einem eingeschriebenen Brief. Eine Kopie geht an den ursprünglichen Gläubiger, der überlegen wird, ob die Einschaltung eines unanständigen Büros seinem Image nicht abträglich sein könnte.

EIN INKASSOBÜRO BEDRÄNGT MICH – WAS TUN?

1. Verlangen Sie mit eingeschriebenem Brief, dass Ihnen das Inkassobüro eine Vollmacht oder eine Abtretungserklärung vorlegt (machen Sie eine Kopie des Schreibens)! Das Inkassobüro muss seine Berechtigung beweisen, wenn nicht der ursprüngliche Gläubiger Sie direkt über den Übergang der Forderung informiert hat.
2. Rekonstruieren Sie, wie hoch der Betrag ist, welchen Sie dem ursprünglichen Gläubiger schulden, und wie hoch die aufgelaufenen Zinsen sind. Sofern eine gerechtfertigte Betreuung eingeleitet worden ist, kommen die echten Betreuungskosten (das heisst die Kosten des Betreibungsamts) dazu. Lassen Sie sich keinen „Hauptbetrag“ unterjubeln, in den etwa bereits aufgelaufene Zinsen hineingepackt worden sind. Die Zinsen dürfen nicht zur Forderung geschlagen und dann mit ihr zusammen weiter verzinst werden.
3. Scheiden Sie alle Posten aus, die das Inkassobüro nicht durchsetzen könnte („Verzugsschaden nach OR 106“, „Rechtsberater-Kosten“, „div. Auslagen“, „Evidenzhaltungskosten“ usw.).
4. Sobald Sie die Vollmacht oder die Abtretungserklärung erhalten haben, bezahlen Sie wenn möglich den effektiv geschuldeten Betrag auf das Konto, welches Ihnen das Inkassobüro bezeichnet hat.

5. Lassen Sie sich nicht frustrieren, wenn Sie bei den grossen Inkassobüros keinen kompetenten Gesprächspartner finden! Die Forderung gegen Sie ist mit Tausenden von anderen Forderungen in einem Rechner gespeichert. Die SachbearbeiterInnen kennen die einzelnen Dossiers nicht.
6. Sofern Sie betrieben werden: Erklären Sie mindestens für den Teil der Forderung Rechtsvorschlag, den Sie nicht schulden.
7. Sammeln Sie alle Belege und Kopien!
8. Lassen Sie sich von einer seriösen Schuldenberatungsstelle beraten. Vermeiden Sie die Nebenwirkungen der Ratschläge, welche die Inkassobüros selber auf ihren eigenen Websites geben.