

Inkassobüros: Die furchterregenden Methoden der Geldeintreiber

Einschüchterungen, Drohungen, unberechtigte Geldforderungen: Inkassobüros greifen mitunter zu fragwürdigen Methoden, wenn sie ihre Mahnbriefe verschicken.

Schon wieder! Zum dritten Mal fischte Agnes Thiel (Name geändert) ein Mahnschreiben eines Inkassobüros aus dem Briefkasten: «Schalten Sie jetzt!», steht in fettgedruckten Grossbuchstaben geschrieben: «Nur mit einer umgehenden Zahlung stellen Sie sicher, dass Sie den Anschluss nicht verlieren!» Und weiter unten: «Möglicherweise sind Ihnen die Konsequenzen des Nichtbezahlens nicht bewusst, aber steigende Kosten sowie Einträge in Bonitätsdatenbanken können sich nachteilig auf künftige Geschäfte wie auch auf Job- oder Wohnungssuche auswirken.» Was war geschehen?

«Vor einiger Zeit bekam ich eine Rechnung von einem Telekomanbieter für eine Mediabox», erzählt Frau Thiel. «Dabei bin ich dort gar nicht Kundin und habe auch kein solches Gerät.» Sie wurde Opfer einer simplen Namenverwechslung, was sie dem Telekomanbieter mehrfach mitteilte. Doch das nützte nichts. Die Firma schaltete das Inkassobüro Intrum Justitia ein. Agnes Thiel, die mit ihrem Mann eine Metzgerei führt, wurde mit Mahnungen eingedeckt.

Intrum Justitia verlangte neben den 55 Franken für die Mediabox zusätzlich «Kundenkosten» von Fr. 10.75, «Zinsen» von 45 Rappen und «Verzugsschaden gemäss Art. 106 OR» von 54 Franken. Erst nachdem sich Agnes Thiel mit einem eingeschriebenen Brief wehrte, hörten die Belästigungen auf.

«Wir optimieren unsere Abläufe ständig, um auf Verwechslungen, die leider nicht vollständig auszuschliessen sind, situationsgerecht und rasch reagieren zu können», bedauert man bei Intrum Justitia den Vorfall gegenüber dem Beobachter.

Extrem aggressive Formulierungen

Auch Marco Kraushaar (Name geändert) wurde Opfer einer Namenverwechslung. Das Inkassobüro Infoscore drohte ihm mit Betreibung, wenn er den Kaufpreis für die bezogenen Bäcker-Berufskleider nicht sofort bezahle. Kraushaar versuchte, den Irrtum aufzuklären. Erstens sei er Psychologe und nicht Bäcker, und zweitens stimme die Adresse auf der Rechnung nicht, teilte er Infoscore mit.

Doch zwei Monate später flatterte die zweite Betreibungsandrohung ins Haus, nochmals zwei Monate später die dritte. Erst als der Beobachter intervenierte, entschuldigte sich Infoscore für das Vorgehen. «Mich haben die extrem aggressiven Formulierungen auf den Mahnungen verunsichert», sagt Kraushaar im Rückblick auf die monatelange, zermürbende Auseinandersetzung. «Meine Rückfragen wurden abgewimmelt, Briefe nicht beantwortet. Als Nichtjurist steht man völlig im Regen.»

Unbestritten: Jedes Unternehmen, das Leistungen erbracht hat, soll diese auch bezahlt bekommen. Es kann das Geld selber eintreiben oder ein Inkassobüro damit beauftragen. Doch ebenso wie Gläubiger zu Recht auf ihrem Geld beharren dürfen, darf der Empfänger eines Mahnbriefts eine faire Behandlung erwarten – wenn er nur vermeintlich Schuldner ist ohnehin, aber auch dann, wenn er das Geld tatsächlich schuldet.

«Unangenehmen Besuch» angemeldet

Viele Inkassobüros gehen aber aggressiv und mit fragwürdigen Methoden ans Werk: Wie die obigen Beispiele zeigen, prüfen sie bei der Übernahme eines Auftrags nicht, ob die Forderung zu Recht besteht. Sie verlangen ausserdem zusätzliche Kosten, die der Schuldner nicht zahlen muss. Und sie schüchtern mit bewusst irreführenden Formulierungen die Empfänger ihrer Mahnschreiben ein.

Einzelne Inkassobüros gehen besonders weit: so im Fall von Christoph Eckert (Name geändert). Zehn Jahre nach seinem Konkurs präsentierte ihm ein Inkassobüro eine Forderung aus einem Verlustschein. Auf die Betreibung erhob Eckert Rechtsvorschlag. Bald darauf schrieb ihm das Inkassobüro: «Sie lassen uns keine andere Wahl. Wir müssen einen Aussendienstmitarbeiter beauftragen, bei Ihnen vorbeizukommen. Da dies für Sie eine unangenehme Sache ist, geben wir Ihnen eine letzte Möglichkeit, diesen Besuch zu vermeiden.»

Felix Bommer, Professor für Strafrecht und Strafprozessrecht an der Universität Luzern, sieht in dieser Formulierung eine versuchte Nötigung oder Drohung, «weil dem Schuldner mit dem «unangenehmen» Besuch des Mitarbeiters ernsthafte Nachteile in Aussicht gestellt werden, sollte er nicht bezahlen». Tatsächlich: Als Eckert dem Inkassobüro auf Rat des Beobachters schrieb, er behalte sich eine Strafanzeige wegen Nötigung vor, hörten die Belästigungen auf.

Wie Agnes Thiel bekam auch Peter Zumbühl ein Schreiben mit der Drohung, Informationen über das Zahlungsverhalten via Bonitätsdatenbanken an Banken, Arbeitgeber oder Vermieter weiterzuleiten. Das Inkassobüro mahnte im Auftrag eines Schlüsselfundservice, Zumbühl bestreitet die Forderung: «Ich habe nie in einen derartigen Vertrag eingewilligt.» Trotzdem raubten ihm etliche Mahnungen den Schlaf. Man werde nun die Betreibung einleiten und einer Datenbank «alle Informationen betreffend Ihre Zahlungsbereitschaft zur Verfügung stellen». Nur eine sofortige Zahlung «wird es Ihnen erlauben, die Einleitung dieser Massnahmen zu verhindern».

Wie die Erfahrungen des Beobachters zeigen, ist Zumbühl nicht der Einzige, der sich in einem solchen Moment überlegt, klein beizugeben. Vor allem ältere Menschen oder Ausländer zahlen selbst bestrittene Forderungen, um nicht als schlechte Zahler registriert zu werden.

Laut Datenschutzgesetz dürfen Bonitätsdatenbanken Daten zum Zahlungsverhalten von Privatpersonen sammeln. Weil das Gesetz nicht vorschreibt, wie lange welche Daten gespeichert bleiben dürfen, und weil Bonitätsdatenbanken ihre Informationen nicht nur von Inkassobüros, sondern auch aus amtlichen Publikationen und verschiedensten Quellen beziehen, finden sich in solchen Datenbanken veraltete und falsche Angaben.

Leider wissen längst nicht alle Betroffenen, dass sie ein Einsichtsrecht in eine solche Datensammlung haben und verlangen können, dass unrichtige Daten korrigiert oder gelöscht werden.

Wenig bekannt ist auch, dass nur Personen Zugriff auf solche Bonitätsdatenbanken haben, die ein schützenswertes Interesse geltend machen können. Zum Beispiel Vermieter oder potentielle Vertragspartner – jedoch nur im Hinblick auf einen konkreten Vertragsschluss. Ein Arbeitgeber erfährt also nichts von der Existenz solcher Daten.

Drohungen können strafbar sein

Ein Inkassobüro darf seine gesammelten Daten zwar an eine Bonitätsdatenbank weitergeben. Es muss jedoch die betroffene Person darüber informieren. Wie das Inkassobüro das tut, ist eine Frage des Stils und allenfalls – bei übertriebenen oder falschen Drohungen – des Zivil- oder Strafrechts. Will heissen: Solange ein Inkassobüro mit der Weitergabe solcher Daten nur droht, um jemanden zur Zahlung zu veranlassen, kann es sich strafbar machen.

Das fragwürdige Vorgehen vieler Inkassobüros sollte auch dem Verband Schweizerischer Inkassotreuhandinstitute (VSI) zu denken geben. Dessen Standesregeln verpflichten die Mitglieder nämlich, «die ihnen anvertrauten Aufträge mit der gebotenen Sorgfalt» zu besorgen und nur zu vertreten, «was vor der Rechtsordnung nach bestem Wissen und Gewissen verantwortet werden kann».

Die Standesregeln verlangen zudem, dass Massnahmen zu vermeiden sind, «welche der Einschüchterung des Schuldners dienen». Doch beim VSI weist man die Kritik am Vorgehen vieler Inkassobüros als unrichtig zurück. «Bequemt sich der säumige Schuldner nicht zur Zahlung, ist es durchaus angezeigt, dass ihm das Inkassobüro die Rechtsnachteile aufzeigt, die sich aus seinem Verhalten ergeben können. Der Einsatz und die Androhung rechtlich erlaubter Zwangsmittel ist in einer solchen Situation absolut zulässig.»

Was bedeutet das nun in der Praxis? Ein Inkassobüro darf mit korrekten Angaben auf die Konsequenzen seines Handelns hinweisen. Sobald es aber den Schuldner mit falschen oder täuschenden Angaben unter Druck setzt, um diesen zum Zahlen zu bringen, macht es sich strafbar. Das heisst: Egal, ob man zu Recht oder fälschlicherweise von einem Inkassobüro gemahnt wird, man kann Einschüchterungsversuche, Drohungen und Belästigungen zurückweisen. Wer bezüglich der Forderung selber unsicher ist, kann einen schriftlichen Beleg für die Forderung verlangen und zu Unrecht erhobene Kosten (zum Beispiel Verzugsschaden) bestreiten.

Wie Inkassobüros einschüchtern wollen

Trickreich formulierte Sätze sollen die Leute zum Zahlen bewegen – oftmals sind die Behauptungen rechtlich falsch. Einige Beispiele.

TRICK 1

«Ab sofort laufen für Sie nicht unbedeutende Kosten auf, die gerade bei kleineren Beträgen die Schuld übersteigen können.» «Bleibt die Zahlung erneut aus, werden wir den Fall unserem Vertragsanwalt übergeben. Damit fallen für Sie weitere Verfahrenskosten an.»

Gläubiger dürfen laut Gesetz die Kosten für ein Inkassobüro nicht dem Schuldner aufbürden. Über den geschuldeten Betrag hinaus dürfen sie nur einen Verzugszins verlangen (fünf Prozent oder gemäss Vertrag), ebenso vertraglich vereinbarte Mahnspesen. Weitere Kosten, etwa «Verzugsschaden» oder Anwaltskosten, sind nicht geschuldet.

TRICK 2

«Sobald wir betreibungsrechtliche Schritte einleiten, entstehen Verfahrenskosten zu Ihren Lasten.»

Es ist das Inkassobüro, das zunächst die Kosten für das Betreibungsverfahren zahlen muss. Nur wenn der Schuldner im Verfahren unterliegt, muss er die Kosten übernehmen.

TRICK 3

«Eingehende Zahlungen (sowohl beim Gläubiger wie bei uns) werden zuerst auf Kosten und Gebühren, sodann auf Zinsen und zuletzt auf die Hauptforderung verrechnet.»

Dieses Vorgehen muss der Schuldner nicht akzeptieren. Er kann bei der Überweisung festlegen, dass das Geld zuerst an seine Schuld angerechnet werden muss.

TRICK 4

«Wir fordern Sie auf, uns alle aktuellen Unterlagen zu schicken, die Ihre finanzielle Situation belegen: AHV/IV-Ausweis, Bestätigung Sozialamt, Steuererklärung, Verfügung über Insolvenzzentscheid usw.»

Ein Schuldner ist nicht verpflichtet, dem Inkassobüro diese Unterlagen herauszugeben. Das Inkassobüro ist ein Gläubiger wie jeder andere – ohne besondere Kompetenzen. Der Schuldner muss nur gegenüber dem Gericht seine finanzielle Situation darlegen.

TRICK 5

«Der Rechtsvorschlag wird Sie nicht weiterbringen, unser Stundungsangebot schon.»

Das stimmt nicht, denn ein Rechtsvorschlag stoppt die Betreibung. Danach ist es das Inkassobüro, das das Verfahren fortsetzen und Beweise für die Forderung vorlegen muss.

TRICK 6

«Wir sind der Meinung, dass Ihr Rechtsvorschlag kaum Aussicht auf Erfolg haben wird. Die Forderung besteht zu Recht.»

Da ein Rechtsvorschlag die Betreibung auf jeden Fall stoppt, hat er immer Erfolg. Erst das Rechtsöffnungsverfahren, das das Inkassobüro verlangen muss, zeigt, ob es einen Beweis für die Forderung gibt.

TRICK 7

«Wir stellen fest, dass Sie Rechtsvorschlag erhoben und ihn bis heute nicht zurückgezogen haben. Mit dieser unbegründeten Einrede bestreiten Sie die Forderung grundsätzlich.»

Einen Rechtsvorschlag muss man nicht begründen.

TRICK 8

«Ohne entsprechende Beweismittel wird der Rechtsvorschlag vom Richter aufgehoben werden.»

Nicht der Schuldner, sondern das Inkassobüro muss dem Richter den Beweis für die Forderung vorlegen.

TRICK 9

«Die von unserer Mandantin zwecks einer Betreibung zugestellten Dokumente sind korrekt und erlauben eine Durchsetzung der Forderung auf dem Rechtsweg.»

Es ist der Richter, der die Unterlagen auf Korrektheit hin prüft und entscheidet, ob die Forderung durchgesetzt werden kann.

TRICK 10

«Sie haben die Arztrechnung nicht bezahlt. Bedenken Sie: Wenn Sie die Zahlung Ihrer Krankenkasse bereits bekommen haben, setzen Sie sich dem Vorwurf der vorsätzlichen Zweckentfremdung von Versicherungsleistungen aus.»

Es gibt keinen Straftatbestand der «vorsätzlichen Zweckentfremdung von Versicherungsleistungen».

TRICK 11

«Möglicherweise sind Ihnen die Konsequenzen des Nichtbezahlens nicht bewusst: Steigende Kosten sowie Einträge in Bonitätsdatenbanken können sich nachteilig auf künftige Geschäfte wie auch auf Job- oder Wohnungssuche auswirken.»

Ob Probleme bei Job- und Wohnungssuche, verschlechterte Kreditwürdigkeit oder Information an den Arbeitgeber: Das Inkassobüro droht dem Schuldner mit erheblichen Nachteilen, wenn er nicht zahlt. Diese Formulierungen sind versuchte Nötigung.

Autoren: Gabriela Baumgartner und Doris Huber