So werfen Sie schlechtem Geld kein gutes hinterher

Gerade kleinen und mittleren Betrieben bereiten Verzögerungen oder gar Ausfälle ihrer bestehenden Forderungen bisweilen existenzbedrohliche Engpässe. Hier kann Inkasso gute Dienste leisten. Doch die Angebote in diesem Bereich weisen deutliche Unterschiede auf – wer nicht aufpasst, sieht nicht nur das ihm geschuldete Geld nicht wieder, sondern zahlt womöglich noch drauf. Im Rahmen eines Mystery Shoppings hat FACTS fünf Inkassounternehmen einem Vergleich unterzogen.

Unternehmen können noch so tüchtig und ihre Produkte oder Dienstleistungen noch so gut sein: Werden ihre offenen Rechnungen nicht zeitig beglichen, geraten sie schneller, als ihnen lieb ist, in eine wirtschaftliche Schieflage.

Doch Gläubiger können sich Abhilfe verschaffen, indem sie darauf spezialisierte Dienstleister mit dem Einzug der fälligen, kaufmännisch ausgemahnten Forderungen beauftragen. „Oberstes Ziel von Inkassounternehmen ist die schnellstmögliche Bezahlung der ausstehenden Rechnung für den Auftraggeber", erklärt der Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU). „Dafür wird stets die erfolgversprechendste Maßnahme angewendet, um berechtigte Forderungen schnell zu realisieren."

STRENGE AUFLAGEN

In der Regel gehen Inkassobüros so vor, dass sie in einem ersten Schritt auf das sogenannte vorgerichtliche Mahnverfahren setzen. Dieses sieht vor, den Schuldner an seine Verpflichtungen zu erinnern – zunächst schriftlich, anschließend telefonisch – und somit den Zahlungserfolg unter Vermeidung gerichtlicher Verfahren und Zwangsvollstreckungsmaßnahmen zu erwirken. Erst wenn diese Handlungen ohne Ergebnis bleiben, wird in Abstimmung mit dem Auftraggeber – also dem Gläubiger – das gerichtliche Mahnverfahren eingeleitet. Manche Inkassodienstleister reichen die Forderungen hierfür auch an einen Anwalt weiter, der diese Aufgabe übernimmt. Seriöse Inkassodienstleister pflegen, im Vorfeld jede Forderung sorgfältig zu prüfen und ziehen lediglich rechtlich einwandfreie Forderungen ein. Hegen sie Zweifel in Bezug auf deren Schlüssigkeit, geben sie den Auftrag zurück.

Als gesetzlich geregelte Rechtsdienstleistung ist Inkasso vom Gesetzgeber im Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) an strenge Auflagen geknüpft worden. Im Inkassogeschäft tätige natürliche Personen müssen über Expertise in den einschlägigen Rechtsgebieten verfügen und dies auch nachweisen können. Auch sind für sie mindestens zwei Jahre Praxis im Bereich der Forderungseinziehung absolute Pflicht. Ferner benötigen sie ein Führungszeugnis des Bundesamts für Justiz sowie geordnete wirtschaftliche Verhältnisse.

Eine stringente Kontrolle über die Berufsausübung führt neben der zuständigen Aufsichtsbehörde zudem der BDIU durch, weshalb die Mitgliedschaft im Verband auch ›

Inkassodienstleister	Creditreform Essen Stenmans & Waterkamp KG	BÜRGEL Dortmund Döneke GmbH & Co. KG	Bürgel Essen & IKA Inkasso GmbH
Firmensitz	Essen	Dortmund	Moers
Mitgliedsbeitrag/Vertragsbindung	499,80 Euro Jahresbeitrag; die Kündigung beträgt drei Monate. In der Langzeitüberwachung ist eine Mindestlaufzeit von zwei Jahren vorgesehen.	Vertragliche Bindung mit Kündigung frühestens nach zwei Jahren. In der Langzeitüberwachung ist eine ordentliche Kündigung gar nicht möglich.	Nein
Kosten für Erfolgsprovision außerhalb der Langzeitüberwachung	Verzugszinsen und Mahnkosten	3 Prozent auf die Hauptforderung sowie Zinsen und Mahnkosten	Verzugszinsen und Mahnkosten
Kosten für Nichterfolgspauschale vorgerichtlich	Mindestens 25 Euro + Auslagen oder die Gebühren laut RVG (Rechtsanwaltsvergütungsgesetz)-Tabelle, wenn die Forderungsübergabe später als 60 Tage nach Rechnungsstellung erfolgt.	Keine eindeutige Antwort	25 Euro
Kosten für Nichterfolgspauschale im gerichtlichen Mahnverfahren	25 Euro inklusive Zwangsvollstreckung	Bis 500 Hauptforderung: 25 Euro Bis 2.500 Hauptforderung: 40 Euro Bis 5.000 Hauptforderung: 80 Euro Über 5.000 Hauptforderung: 120 Euro	75 Euro
Kosten/Provisionen titulierte Forderungen/ Langzeitüberwachung	Ab 100 Euro Hauptforderung, dann 50 Prozent Erfolgsprovision zzgl. Umsatzsteuer	25 Euro Aktenpauschale pro Fall + 45 Prozent Erfolgsprovision zzgl. Umsatzsteuer	50 Prozent Erfolgsprovision zzgl. Umsatzsteuer
Kosten bei Auftragskündigung/Abbruch	Alle Gebühren und Kosten zu 100 Prozent für den Auftraggeber, Pauschalen verfallen. Gegebenenfalls Erfolgsprovision auf zu erwartende Zahlungen	Alle Gebühren und Kosten zu 100 Prozent für den Auftraggeber, Pauschalen verfallen. Gegebenenfalls Erfolgsprovision auf zu erwartende Zahlungen	Alle Gebühren und Kosten zu 100 Prozent für den Auftraggeber, Pauschalen verfallen. Vorgerichtlich jedoch nur circa 40 Prozent. Gegebenenfalls Erfolgsprovision auf zu erwartende Zahlungen
Sonstige Kosten	Nein	25 Euro für Insolvenzanmeldung 25 Euro Aktenanlagepauschale	2 Euro pro Monat für Kontoführung 15 Euro Mahnbescheid/Vollstreckungsbescheid-Antrag; 10 Euro (eigene Titul.) bzw. 45 Euro (Fremdtitul.) Pauschale für Langzeitüberwachung. Diese Gebühren entfallen teilweise bei Mitgliedschaft.
Übersichtlichkeit Angebot	Dem Antwortschreiben ist kein klares Angebot beigefügt. Der Interessent muss sich die benötigten Informationen mühsam aus dem Mustervertrag zusammenstellen.	Dem Antwortschreiben ist kein klares Angebot beigefügt. Der Interessent muss sich die benötigten Informationen mühsam aus dem Mustervertrag zusammenstellen.	Dem Antwortschreiben ist kein klares Angebot beigefügt. Der Interessent muss sich die benötigten Informationen mühsam aus dem Mustervertrag zusammenstellen.
Kosten streitige Verfahren. Dabei entsteht ein separates Mandatsverhältnis mit einem Anwalt	100 Prozent für den Auftraggeber inklusive Rechtsanwaltskosten	100 Prozent für den Auftraggeber inklusive Rechtsanwaltskosten	100 Prozent für den Auftraggeber inklusive Rechtsanwaltskosten
Gerichts- und sonstige Drittkosten	100 Prozent für den Auftraggeber	100 Prozent für den Auftraggeber	100 Prozent für den Auftraggeber
Telefoninkasso parallel zum Aufforderungsschreiben	Ja	Ja	Ja
Akteninformationssystem	Ja	Ja	Ja
Plus-Minus ⊖	⊖ Obligatorische kostenpflichtige Mitgliedschaft ⊖ Nichterfolgspauschale vorgerichtlich ⊖ Keine übersichtlichen Unterlagen	⊖ Mindestens zwei Jahre Vertragslaufzeit ⊖ Nichterfolgspauschale unklar ⊖ Sonstige Kosten ⊖ Keine übersichtlichen Unterlagen	⊖ Nichterfolgspauschale vorgerichtlich ⊖ Sonstige Kosten ⊖ Keine übersichtlichen Unterlagen
⊕	⊕ Keine sonstigen Kosten ⊕ Telefoninkasso ⊕ Akteninformationssystem	⊕ Telefoninkasso ⊕ Akteninformationssystem	⊕ Kein Mitgliedsbeitrag ⊕ Telefoninkasso ⊕ Akteninformationssystem
FAZIT			
Die Fazite erfolgten auf Basis der erhaltenen Angebote und sind nicht als allgemein gültig zu betrachten.	Das Angebot ist für unseren Anwender eher uninteressant aufgrund eingeschränkter Transparenz und obligatorischer kostenpflichtiger Mitgliedschaft.	Das Angebot ist für unseren Anwender eher uninteressant aufgrund eingeschränkter Transparenz und zweijähriger Vertragsbindung.	Das Angebot scheint auf den ersten Blick für unseren Anwender interessant zu sein, da kein Mitgliedsbeitrag verlangt wird. Leider ist die Transparenz hier ebenfalls eingeschränkt und die zum Teil versteckten Kosten sind insgesamt nicht unerheblich.

	Freche's Inkasso GmbH	Hüselmann Rechtsanwaltsgesellschaft mbH	Zyklop Inkasso Deutschland GmbH
	Duisburg	Dinslaken	Krefeld
	Nein		Kauf von sogenannten Einheiten zwischen 5 - 7,50 Euro pro Einheit. Es müssen zwei Einheiten (15 Euro zzgl. Umsatzsteuer) pro Forderung gekauft werden, egal ob diese erfolgreich durchgesetzt wird oder nicht.
	Verzugszinsen und Mahnkosten		Nein
	Nein		Nein
	13,75 Euro, wenn das Verfahren vorgerichtlich, gerichtlich und nachgerichtlich erfolglos war.		Angebot nur vorgerichtlich
	40 Prozent Erfolgsprovision zzgl. Umsatzsteuer		Keine Angabe
	Alle Gebühren und Kosten zu 100 Prozent für den Auftraggeber, Pauschalen verfallen. Gegebenenfalls Erfolgsprovision auf zu erwartende Zahlungen	KEIN ANGEBOT ERHALTEN	Keine Angabe
	Nein		Keine Angabe
	Klares Angebot und transparenter Vertrag		Kein Mustervertrag, nur Angebot vorgerichtlicher Einzug
	100 Prozent für den Auftraggeber		Keine Angabe
	100 Prozent für den Auftraggeber		Keine Angabe
	Ja		Ja
	Ja		Ja
	Kein Mitgliedsbeitrag Keine Nichterfolgspauschale vorgerichtlich Keine sonstigen Kosten		Obligatorischer Kauf von Einheiten Nur vorgerichtliches Angebot Zu wenig Informationen im Angebot Kein Mustervertrag
	Transparentes Angebot Telefoninkasso Akteninformationssystem		Keine Erfolgsprovision außerhalb der Langzeitüberwachung Telefoninkasso Akteninformationssystem
	Alles stimmig; das Angebot ist auf jeden Fall interessant für unseren Anwender aufgrund der absoluten Transparenz sowie der Tatsache, dass er weder einen Mitgliedsbeitrag noch sonstige Kosten entrichten muss. Ebenfalls gibt es keine Nichtserfolgspauschale vorgerichtlich – es wird nur einmal bezahlt, wenn im Gesamtverfahren (vorgerichtlich, gerichtlich und nachgerichtlich) kein Erfolg zustande gebracht wurde.		Angebot für unseren Anwender eher uninteressant aufgrund des eingeschränkten Informationsgehalts sowie des obligatorischen kostenpflichtigen Kaufs von Einheiten – dies unabhängig davon, ob die Forderungen erfolgreich durchgesetzt werden oder nicht. Angebot insgesamt nicht eindeutig formuliert.

› als Gütesiegel für eine seriöse Inkassotätigkeit gilt. Verstößt ein Mitglied gegen die Regeln, greift der BDIU auf diverse Sanktionen zurück – von einem Verweis über eine Geldbuße bis hin zum Ausschluss aus dem Verband. Parallel drohen auch Sanktionen durch die Aufsichtsbehörde, die schlimmstenfalls zum Entzug der Inkassoerlaubnis führen können.

Trotz festgelegter Regularien gibt es dennoch deutliche Unterschiede in der Arbeitsweise von Inkassounternehmen. Vor allem legen nicht alle die gleiche Gewissenhaftigkeit an den Tag. FACTS wollte es wissen und bat ein befreundetes Unternehmen, bei einigen Inkassodienstleistern ein Angebot anzufordern. Ausgeschrieben wurde der Einzug von nicht bezahlten Rechnungen aus Warenlieferungen und Dienstleistungen nach der zweiten kaufmännischen Mahnung – hierbei handelte es sich um circa 30 bis 50 Forderungen pro Jahr mit einer Forderungshöhe ab 50 Euro bis 1.500 Euro. Der Durchschnitt sollte circa 455 Euro betragen. In der Anfrage wurde um ein schriftliches Angebot gebeten. Dabei wurden Schwerpunkte auf die Erläuterung der Vorgehensweise zum Einzug der Forderungen, auf die Preisgestaltung und Verrechnungsreihenfolge sowie auf die Abrechnungsmodalitäten gelegt.

VERWIRRENDE ANGEBOTE

Sämtliche Antworten kamen fristgerecht. Lediglich die Hüselmann Rechtsanwaltsgesellschaft mbH hielt es nicht für notwen- ›

SORGFÄLTIG PRÜFEN: Von intransparenten, unklar formulierten Angeboten sollten Gläubiger, die auf der Suche nach einem Inkassodienstleister sind, die Finger lassen.

› dig, eine Rückmeldung zu schicken – ob ihr das Mandat als nicht einträglich genug erschien, sei dahingestellt.

Bei der Bewertung der Angebote wurden einige Kriterien besonders berücksichtigt. Dazu gehören die Fragen nach eventuellen Aufnahmegebühren – etwa in Form eines obligatorischen Mitgliedsbeitrags – und nach dem Entrichten einer Nichterfolgspauschale oder sonstiger Extrakosten. Die Konditionen bei Auftragsrückzug, die Durchführung von Telefoninkasso parallel zum Anforderungsschreiben, die Bereitstellung eines Akteninformationssystems und vor allem die Transparenz des Angebots standen ebenfalls im Fokus.

Beim Sichten der erhaltenen Unterlagen machte sich bei FACTS Erstaunen breit. Erwartet hatte man strukturierte, eindeutig formulierte Angebote, womöglich mit Mustervertrag. Doch bei drei der Kandidaten – der Creditreform Essen, der Bürgel Dortmund Döneke GmbH & Co. KG und der Bürgel Essen & IKA Inkasso GmbH – war dem Antwortschreiben gar kein Angebot beigefügt, sondern lediglich ein Mustervertrag, aus dem sich die Tester übrigens alle benötigten Informationen mühsam zusammensuchen und sich dabei mit widersprüchlichen Formulierungen auseinandersetzen mussten. Umgekehrt gab es bei der Zyklop Inkasso GmbH, einem Unternehmen der Lowell-Gruppe (ehemals GFKL) – immerhin gehört Lowell zu den führenden Inkassounternehmen in Europa – keinen Mustervertrag und nur ein sehr schlank gehaltenes und nicht ganz leicht zu deutendes Angebot. Lediglich die Freche's Inkasso GmbH schickte sowohl ein gut verständliches Angebot als auch einen transparenten Vertrag.

GLOSSAR

TITULIERTE FORDERUNGEN: Das vorgerichtliche Verfahren ist abgeschlossen und das Inkassounternehmen oder ein Anwalt hat das gerichtliche Mahnverfahren mit einem Mahnbescheid eingeleitet. Nach Vorliegen des Vollstreckungsbescheids ist die Forderung tituliert – das heißt, sie wurde durch einen gerichtlichen Titel (in der Regel Vollstreckungsbescheid oder Urteil) abgesichert – und die Verjährung tritt jetzt erst nach 30 Jahren ein.

NICHTERFOLGSPAUSCHALE VORGERICHTLICH: Das Inkassounternehmen übernimmt für den Gläubiger (Auftraggeber) verschiedene Tätigkeiten im vorgerichtlichen Verfahren. Dazu zählen die Anlage sowie das Überprüfen der Forderung auf Rechtmäßigkeit und Schlüssigkeit, das Führen des Forderungskontos, die Adresspflege, die Bonitätsermittlung, das Versenden von Mahnungen, das Führen von Telefonaten und Ähnliches. Ist der Schuldner nicht zur Zahlung zu motivieren oder zahlungsunfähig, muss die Dienstleistung des Inkassobüros vergütet werden. Manche von ihnen rechnen die volle Gebühr wie ein Anwalt ab, andere beschränken sich auf eine Nichterfolgspauschale in unterschiedlicher Höhe – als Kaufmann darf der Inkassodienstleister frei entscheiden (anders als ein Anwalt, der an das Gebührenrecht gebunden ist).

NICHTERFOLGSPAUSCHALE GERICHTLICH: Hier gilt das Gleiche wie zuvor mit dem Unterschied, dass sich das Inkassounternehmen auch für das erfolglose gerichtliche Verfahren zusätzlich mit einer Nichterfolgspauschale vergüten lässt.

LANGZEITÜBERWACHUNG: Lässt sich im Rahmen des vorgerichtlichen, gerichtlichen und nachgerichtlichen Verfahrens der Schuldner nicht zur Zahlung motivieren, wird die Forderung durch das Inkassounternehmen häufig in die sogenannte Langzeitüberwachung genommen. Da titulierte Forderungen erst nach 30 Jahren verjähren, bedeutet das: den Schuldner beobachten und durch Adresspflege, Überwachung der Vermögensverhältnisse, Ermitteln von Anschriften sowie Überwachen und Führen von Debitorenkonten die berechtigte Forderung weiterverfolgen. Häufig tritt innerhalb von ein paar Jahren eine Vermögensverbesserung ein, sodass sich die Forderung doch noch realisieren lässt.

EINHEIT: Hierbei handelt es sich um eine virtuelle Währung mit einem vom Inkassounternehmen festgesetzten Kurs, die durch den Auftraggeber gekauft werden muss. Dies ähnelt einem Wertgutschein, der gegen Inkassodienstleistungen eingetauscht wird. Ob die Einheiten bei Zyklop Inkasso womöglich durch Zeitablauf verfallen, ließ sich aus den Unterlagen nicht entnehmen.

ERNÜCHTERNDE ERGEBNISSE

Ebenfalls bei der Frage nach eventuellen Aufnahmegebühren konnte Freche's Inkasso punkten, wie auch Bürgel Essen & IKA Inkasso, da diese zwei Dienstleister keine verlangen. Kosten für eine Nichterfolgspauschale vorgerichtlich gibt es bei Freche's auch nicht – es wird nur einmal bezahlt, wenn im Gesamtverfahren (vorgerichtlich, gerichtlich und nachgerichtlich) kein Erfolg zustande gebracht wird. Und was Extrakosten angeht, entstehen sowohl bei der Creditreform gar keine – angesichts des saftigen Jahresbeitrags wäre es aber doch ein Unding, wenn es welche gäbe – als auch schon wieder bei Freche's Inkasso, weshalb das Unternehmen schließlich als klarer Sieger aus der Gegenüberstellung hervorgeht.

Diese ernüchternden Ergebnisse zeigen, dass sich Vergleichen auf jeden Fall lohnt. Es kostet zwar viel Zeit, wie FACTS feststellen konnte, dafür aber weniger Geld. Von intransparenten, unklar formulierten Angeboten sollten Gläubiger, die auf der Suche nach einem Inkassodienstleister sind, die Finger lassen. Schließlich wollen sie ihre Forderungen erhalten und dem schlechten Geld am Ende kein gutes hinterherwerfen.

Graziella Mimic ■