

# VERBANDSTHEMA 2023 - POSITIONSPAPIER „INKASSO“

Das Positionspapier wird von folgenden Mitgliedsverbänden, Verbraucherzentralen und Fördermitgliedern gemeinsam getragen:

10. Oktober 2023



Centre Européen de la Consommation  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.



VERBAND WOHN EIGENTUM

verbraucherzentrale <i>Baden-Württemberg</i>	verbraucherzentrale <i>Bayern</i>	verbraucherzentrale <i>Berlin</i>	verbraucherzentrale <i>Bundesverband</i>
verbraucherzentrale <i>Hamburg</i>	verbraucherzentrale <i>Hessen</i>	verbraucherzentrale <i>Mecklenburg-Vorpommern</i>	verbraucherzentrale <i>Nordrhein-Westfalen</i>
verbraucherzentrale <i>Rheinland-Pfalz</i>	verbraucherzentrale <i>Sachsen</i>	verbraucherzentrale <i>Schleswig-Holstein</i>	verbraucherzentrale <i>Thüringen</i>

## Impressum

**Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –  
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**

Team Recht und Handel  
[Recht-und-Handel@vzbv.de](mailto:Recht-und-Handel@vzbv.de)

Rudi-Dutschke-Straße 17  
10969 Berlin

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).

# INHALT

<b>I. EINLEITUNG</b>	<b>3</b>
<b>II. FORDERUNGEN IM ÜBERBLICK</b>	<b>3</b>
<b>III. GRUNDSÄTZLICHE PROBLEME</b>	<b>4</b>
1. Dreiecksverhältnis und fiktive Schadenspositionen	4
2. Heute die Norm: Masseninkasso	6
<b>IV. WEITERER VERBRAUCHERPOLITISCHER HANDLUNGSBEDARF</b>	<b>7</b>
1. Mehr Standardisierung	7
2. Klare Rechtsfolgen bei Nichteinhaltung der Pflichten	8
3. Streichung unbestimmter Rechtsbegriffe	9
4. Starke Aufsicht	10

# I. EINLEITUNG

Das Thema Inkasso ist negativer Dauerbrenner im Verbraucherschutz. Jährlich erreichen die Verbraucherzentralen tausende Beschwerden zu diesem Thema.<sup>1</sup> Überhöhte Inkassokosten sind ein häufiges Ärgernis für Verbraucher:innen und können besonders für einkommensschwache und überschuldete Menschen zu einer echten Bedrohung werden. Die derzeitigen Regelungen zu Höchstsätzen von Inkassokosten zementieren die soziale Schieflage. Die geltend gemachten Inkassokosten stehen insbesondere beim Masseninkasso in keinem Verhältnis zum Aufwand. Zudem werden die Menschen durch die Androhung von Lohn- und Gehaltspfändungen oder Hausbesuchen zur Pfändung von Wertsachen, ohne dass ein vollstreckbarer Titel vorliegt, in eine Drucksituation gebracht.<sup>2</sup>

Der Gesetzgeber hat, zuletzt mit dem Gesetz zur Verbesserung des Verbraucherschutzes im Inkassorecht (im Folgenden: Inkasso-Reform)<sup>3</sup>, versucht, die strukturellen Machtunterschiede abzumildern. Die an diesem Positionspapier beteiligten Akteure sind der Auffassung, dass weiterer verbraucherpolitischer Handlungsbedarf besteht, denn die strukturellen Probleme bestehen fort.

Neben vielen weiteren stehen zwei grundlegende Probleme besonders im Fokus: Erstens das dem Inkasso zugrundeliegende Dreiecksverhältnis mit dem damit einhergehenden Problem möglicher fiktiver Schadenspositionen sowie zweitens das Phänomen „Masseninkasso“.

# II. FORDERUNGEN IM ÜBERBLICK

- ❖ Inkassodienstleister müssen verpflichtet sein, den konkreten Schaden, also die vom Gläubiger an den Inkassodienstleister geleistete Zahlung, offenzulegen.
- ❖ Für Inkassokosten bedarf es eines klaren gesetzlichen und einfach verständlichen Kostenrahmens losgelöst von der Anlehnung an das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG). Der festgestellte jeweilige Aufwand pro Fall, insbesondere in Fällen von Masseninkasso, ist bei der Festlegung der Höchstkosten zu berücksichtigen. Das Bundesministerium der Justiz ist aufgerufen, ein entsprechendes Gremium zur Entwicklung einer alternativen Kostenregelung unter Beteiligung von Verbraucherschutzorganisationen zu schaffen.
- ❖ Für Inkassoschreiben müssen festgelegte Darstellungsvorschriften gelten. Langfristig betrachtet sollten Inkassoschreiben so standardisiert sein, dass Verbraucher:innen sie niedrigschwellig mit technischer Unterstützung beispielsweise über ein Tool der Verbraucherzentralen überprüfen können.
- ❖ Die Verletzung von gesetzlichen Pflichten durch die Inkassodienstleister muss mit klaren verbraucherschützenden Rechtsfolgen belegt werden. Zahlungen sollten

---

<sup>1</sup> Von Januar bis Juli 2023 wurden in den 16 Verbraucherzentralen über 3.800 Beschwerden zum Thema Inkasso erfasst.

<sup>2</sup> Dies sollte in der nächsten UWG-Reform mitbedacht werden.

<sup>3</sup> BGBl. I 2020 Nr. 67.

nur bei vollständiger Erfüllung der Pflichten verlangt werden dürfen. Bereits geleistete Zahlungen müssen Verbraucher:innen zurückfordern dürfen. Bei unvollständiger Aufklärung über die Folgen von Zusatzvereinbarungen (wie Ratenzahlungsvereinbarungen) dürfen Inkassodienstleister aus diesen nicht vorgehen.

- ❖ Für den Fall, dass kein eigener Kostenrahmen geschaffen werden sollte, müssen unbestimmte Rechtsbegriffe und Auslegungsspielräume durch unzweideutige Regelungen ersetzt werden. Die Öffnungsklausel aus Nr. 2300 Vergütungsverzeichnis RVG muss gestrichen werden
- ❖ Die neue zentrale Aufsicht muss in einer Hand liegen und fachlich, organisatorisch und personell so gut ausgestattet sein, dass sie
  - proaktiv, auch bereits bei Verdachtsfällen, tätig werden kann,
  - (laufende) Beschwerdeverfahren und Entscheidungen transparent macht und
  - dadurch zur Selbstbefähigung von Verbraucher:innen beiträgt.

### III. GRUNDSÄTZLICHE PROBLEME

#### 1. DREIECKSVERHÄLTNIS UND FIKTIVE SCHADENSPOSITIONEN

Das dem Inkasso zugrundeliegende Dreiecksverhältnis zwischen Gläubiger:in, Schuldner:in und Inkassodienstleister ist kompliziert und kaum verständlich für Verbraucher:innen – sie sehen sich einer Kostenaufstellung eines Inkassodienstleisters gegenüber, deren Grundlage sich ihnen völlig entzieht und auf die sie in keiner Weise Einfluss nehmen können. Auch ist Verbraucher:innen durch Verkauf beziehungsweise Abtretung der Forderung und anschließende Beauftragung der Eintreibung häufig unklar, wem gegenüber sie nun zu was verpflichtet sind.

Im Grundsatz geht es um einen klassischen Verzugsschaden, geregelt im Bürgerlichen Gesetzbuch: Zahlen Verbraucher:innen eine Rechnung nicht zum vereinbarten Termin und befinden sie sich dadurch im Verzug, kann der Gläubiger den daraus entstehenden Schaden ersetzt verlangen. Dabei können neben der Erfüllung der Geldforderung auch die in diesem Zusammenhang entstehenden Kosten der Rechtsverfolgung, beispielsweise durch Inkassodienstleister, verlangt werden. Für das Inkasso existiert dabei keine eigene Kostenordnung. Die Inkassodienstleister docken daher in der Praxis an die gesetzlich geregelte Vergütung für Rechtsanwält:innen an, die als Kostendeckelung fungiert.<sup>4</sup> Ein Blick ins Nachbarland Frankreich lohnt: Dort zahlen die betroffenen Verbraucher:innen überhaupt keine Inkassokosten. Diese trägt das Unternehmen.

Im allgemeinen Haftungsrecht ist unstreitig, dass Geschädigte einen Nachweis für den tatsächlichen Schaden erbringen – in der Inkassopraxis hingegen wird bereits durch irreführende Formulierungen wie „analog RVG“ oder „gemäß RVG“<sup>5</sup> suggeriert, der Schaden entstehe durch Gesetz und es handele sich hier um eine Anspruchsgrundlage. Die Erfahrung der Verbraucherzentralen ist, dass Inkassodienstleister der Aufforderung zum Nachweis der entstandenen Kosten kaum nachkommen. Selbst in gerichtlichen Verfahren zeigt sich, dass ein Interesse des Inkassounternehmens besteht, den

---

<sup>4</sup> § 13e Abs. 1 RDG.

<sup>5</sup> LG Dortmund, 25 O 227/18 vom 18.09.2018; OLG Köln, 6 U 98/17 vom 5.10.2018.

Nachweis nicht zu erbringen.<sup>6</sup> Es drängt sich der Eindruck auf, dass Inkassodienstleister den Schaden nicht nachweisen, weil sie ihn schlicht nicht nachweisen können: Ein Schaden ist nur dann und in dem Umfang gegeben, wie der Gläubiger tatsächlich eine Inkassovergütung an den Inkassodienstleister zahlen musste. Die vertraglichen Vergütungsmodelle zwischen Gläubigern und Inkassodienstleistern sind unterschiedlich gestaltet. Vereinbarungen von Gläubigern und Inkassodienstleistern, die (auch) Erfolgsprovisionen zum Gegenstand haben, sind dabei allerdings gängige Praxis.<sup>7</sup> Diesen Vereinbarungen liegt zugrunde, dass der Inkassodienstleister nur im Erfolgsfall eine Vergütung in einer gewissen Höhe an dem eingetriebenen Betrag erhält. Im Nichterfolgsfall zahlt der Gläubiger eine geringe Pauschale<sup>8</sup>, einen Festpreis für eine unbegrenzte Anzahl an Forderungsaufträgen<sup>9</sup> oder gar nichts<sup>10</sup> – jedenfalls nicht die von Verbraucher:innen eingeforderte Inkassovergütung. Bereits der Gesetzesentwurf zur Inkasso-Reform thematisiert dies deutlich und nennt konkrete Beispiele.<sup>11</sup> Dass die Geltendmachung einer im Innenverhältnis nicht geschuldeten aber im Außenverhältnis behaupteten Inkassovergütung eine betrugsrelevante Täuschung darstellt, signalisierte der Bundesgerichtshof (BGH) bereits.<sup>12</sup> Derartige rechtswidrige Geltendmachungen werden auch nicht durch komplizierte weitere Vereinbarungen wie der Abtretung des Ersatzanspruchs des Gläubigers und Annahme an Erfüllung statt durch den Inkassodienstleister<sup>13</sup> rechtmäßig. Das urteilte das Oberlandesgericht Hamburg<sup>14</sup> kürzlich und stellte mit deutlichen Worten fest: Es handelt sich um eine rein fiktive Schadensposition.<sup>15</sup>

Das Urteil hat Signalwirkung für die gesamte Inkassobranche, es zeigt: **Unternehmen dürfen sich nicht auf Kosten der Verbraucher:innen bereichern.**

Um die Berechtigung der geltend gemachten Inkassoforderung bereits vorgerichtlich prüfen und somit sicherstellen zu können, dass nur die tatsächlich anfallenden Aufwendungen in Rechnung gestellt werden, muss Transparenz geschaffen werden:

---

<sup>6</sup> AG Esslingen, 5 C 234/18 vom 18.05.2018; LG Landshut, 24 O 1257/22 vom 19.07.2022.

<sup>7</sup> BT-Drs. 20/20348, S. 26; Göbel, Inkassodienstleistung und Inkassokosten, 3. Aufl. 2021, § 2 Rz. 233f.

<sup>8</sup> Beispielsweise: „Im Negativfall berechnen wir Ihnen lediglich eine geringe Aufwandspauschale“, <https://ifb-inkasso.de/leistungen/> oder „Im Nichterfolgsfall nur Pauschalgebühr“, <https://www.med-inkasso.de/>. Zuletzt abgerufen am 14.07.2023.

<sup>9</sup> Beispielsweise: „Inkasso Flat ohne Kostenrisiko zum planbaren Festpreis“, <https://www.inkasso-flat24.de/>. Zuletzt abgerufen am 28.08.2023.

<sup>10</sup> Beispielsweise: „Kostenlos bei Nichterfolg“, <https://euronord.de/>. Zuletzt abgerufen am 14.07.2023.

<sup>11</sup> BT-Drs. 20/20348, S. 22: „...davon auszugehen ist, dass im Fall eines erfolglosen Forderungseinzuges zumindest wertmäßig oftmals kein vollständiger Ausgleich der von (...) dem Inkassodienstleister gegenüber dem Schuldner geltend gemachten Kosten durch den Gläubiger erfolgt...“ Und ebd. S. 25: „...dass (...) Inkassodienstleister für nicht realisierbare Forderungen – wenn überhaupt – weitaus geringere Beträge in Rechnung stellen, als sie im Erfolgsfall vom Schuldner verlangen.“. Siehe ebd. S. 26 für Beispiele.

<sup>12</sup> BGH NJW 2019, 1759.

<sup>13</sup> Beispielsweise: „Alle notwendigen Kosten trägt der Schuldner (...) Für Sie ist daher unsere Tätigkeit kostenneutral.“, <https://www.inkasso-flat24.de/>. Zuletzt abgerufen am 28.08.2023.

<sup>14</sup> Siehe dazu [Urteil des Hanseatischen OLG](#) in der Klage vzbv gegen EOS Investment GmbH. Zuletzt abgerufen am 18.07.2023.

<sup>15</sup> Dem Sachverhalt lag die Situation eines konzern eigenen Inkassounternehmens zugrunde, das Urteil kann für die Vergütungsvereinbarungen aber generell herangezogen werden.

Die Inkassodienstleister müssen verpflichtet sein, den konkreten Schaden, also die vom Gläubiger an den Inkassodienstleister geleistete Zahlung, offenzulegen.<sup>16</sup> Dies würde auch die Justiz entlasten.

## DIE VERBÄNDE FORDERN

Inkassodienstleister müssen verpflichtet sein, den konkreten Schaden, also die vom Gläubiger an den Inkassodienstleister geleistete Zahlung, offenzulegen.

## 2. HEUTE DIE NORM: MASSENINKASSO

Mit der Inkasso-Reform hatte sich der Gesetzgeber entschieden, an der Gleichsetzung von Inkasso- und Rechtsanwaltstätigkeiten festzuhalten. Das Masseninkasso<sup>17</sup> blieb dabei unberücksichtigt. In der Praxis der Inkassodienstleister bedeutet Inkassotätigkeit heute vor allem die in automatisierten Massenverfahren erfolgende Fallverarbeitung.<sup>18</sup> Die Inkassounternehmen nutzen spezielle Inkasso-Software und Inkassounternehmen setzen auf Künstliche Intelligenz<sup>19</sup> zur, jedenfalls die reine Fallmenge betreffend, Effizienzsteigerung.

Dabei ist es gerade nicht so, dass Inkassosachverhalte im Einzelfall (rechtlich) geprüft würden. Mehr noch: Der BGH hat deutlich gemacht, dass in Fällen des Masseninkassos eine rechtliche Prüfung schlicht „unmöglich“ ist.<sup>20</sup>

Wie der Bundesfinanzhof feststellte, sind Masseninkassotätigkeiten als kaufmännische Dienstleistungen einzustufen, die „als solche nach ihrer Art nicht das für eine selbständige Arbeit charakteristische Merkmal einer persönlichen Arbeitsleistung“ wie bei einer anwaltlichen Tätigkeit erfüllen.<sup>21</sup>

Die am Positionspapier beteiligten Akteure sind daher der Auffassung: Wenn keine individuelle Einzelfallbearbeitung erfolgt, dürfen auch nicht die Kostengrenzen gelten, die eben für den Aufwand einer Einzelfallbearbeitung konzipiert wurden. Eine Anlehnung für Inkassodienstleistungen an die Regelungen des RVG ist sachfremd: Die Gebühren wurden für vollkommen andere Tätigkeiten konzipiert. Oder um es anders auszudrücken: „Ungleiche Sachverhalte werden gleich geregelt.“<sup>22</sup>

In der Rechtsprechung<sup>23</sup> wird für das automatisierte Inkasso ohne Einzelfallprüfung bereits von einem anderen Aufwand ausgegangen. Weit gefehlt, wenn angenommen wird, dass Inkassodienstleister von Verbraucher:innen dem Aufwand angepasste Kosten verlangten. Tatsächlich wird bereits in Erstschriften häufig ein Gebührensatz von

---

<sup>16</sup> In diese Richtung gehend auch schon die 14. Verbraucherschutzministerkonferenz 2018, TOP 32: [https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/14-vsmk-protokoll\\_final\\_ext\\_1531310548.pdf](https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/14-vsmk-protokoll_final_ext_1531310548.pdf). Zuletzt abgerufen am 18.07.2023.

<sup>17</sup> Von einem solchen ging der Gesetzgeber im früheren § 4 Abs. 5 S. 3 RDGEG bereits bei „mehr als 100 gleichartigen, innerhalb eines Monats dem Inkassodienstleister übergebenen Forderungen desselben Gläubigers“ aus.

<sup>18</sup> Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes zur Verbesserung des Verbraucherschutzes im Inkassorecht von Thomas Seethaler, S. 3.

<sup>19</sup> So sieht der OTTO-Konzern in seinem Konzernabschluss zum Geschäftsjahr 2021/2022 „ausgesprochen große Chancen zu Effizienzsteigerungen“ durch KI im Bereich Finanzdienstleistungen.

<sup>20</sup> BGH NJW 2019, 1759, 1760f.

<sup>21</sup> BFH 3 B 246/11 vom 20.08.2012.

<sup>22</sup> Hinne in BRAK-Mitteilungen 2022, 135, 136.

<sup>23</sup> AG Gütersloh VuR 2018, 355 m. Anm. Jäckle.

0,9 aufgelistet<sup>24</sup>. Wenn vorhanden, ist der – meist in erkennbar kleinerer Schriftgröße – darunter stehende Texthinweis, dass ein geringerer Kostensatz (0,5) gelte, wenn sofort bezahlt würde, für Verbraucher:innen leicht zu übersehen.

**Für Inkassokosten bedarf es daher eines klaren gesetzlichen und einfach verständlichen Kostenrahmens losgelöst von der Anlehnung an das RVG.** Die Notwendigkeit dafür gilt umso mehr aufgrund des im Masseninkasso deutlich geringeren Aufwands pro Fall. Und sie gilt erst recht unter Berücksichtigung der zu erwartenden<sup>25</sup> Erhöhung der Anwaltsgebühren, die aufgrund der jetzigen Koppelung auch die Inkassokosten pauschal ansteigen ließe, wofür es keinen nachvollziehbaren Sachgrund gibt. Um die Möglichkeit und Art der Realisierung eines eigenen Kostenrahmens zu diskutieren, sollte mit einem „Runden Tisch“ ein Prozess mit den betroffenen Akteuren angestoßen werden.

#### **DIE VERBÄNDE FORDERN**

Für Inkassokosten bedarf es eines klaren gesetzlichen und einfach verständlichen Kostenrahmens losgelöst von der Anlehnung an das RVG. Der festgestellte jeweilige Aufwand pro Fall, insbesondere in Fällen von Masseninkasso, ist bei der Festlegung der Höchstkosten zu berücksichtigen.

Das Bundesministerium der Justiz ist aufgerufen, ein entsprechendes Gremium zur Entwicklung einer alternativen Kostenregelung unter Beteiligung von Verbraucherschutzorganisationen zu schaffen.

## **IV. WEITERER VERBRAUCHERPOLITISCHER HANDLUNGSBEDARF**

### **1. MEHR STANDARDISIERUNG**

Die jahrelange Erfahrung der an diesem Papier beteiligten Akteure zeigt: Druck wird durch Inkassoschreiben selbst ausgeübt. Ein verbindlichen Vorschriften entsprechendes Informationsblatt als Beiblatt zu einem Inkassoschreiben vorzuschreiben, wie von der Verbraucherschutzministerkonferenz 2023 beschlossen<sup>26</sup>, genügt nicht. Vielmehr sollte das Inkassoschreiben selbst übersichtlicher werden: Zwingend erforderlich ist daher ein gesetzlich geregeltes standardisiertes Schreiben.<sup>27</sup> Inhalt dessen müssen die Informationen sein, die sich aus § 13a Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) ergeben, zudem der konkrete Schaden (Gläubigerkosten, Zinsen etc.) sowie die Hauptforderung. Verbraucher:innen müssen befähigt werden, die geltend gemachten Kosten und die Erfüllung der gesetzlichen Pflichten selbst prüfen zu können. Wichtig ist dabei, dies auch

---

<sup>24</sup> Dies traf auf ca. ein Drittel der auffälligen Schreiben der stichprobenartigen Fallsammlung (s. Fn. 31) zu.

<sup>25</sup> Siehe: <https://www.lto.de/recht/juristen/b/anwaltstag-dav-wiesbaden-nachhaltig-kindermann-buschmann-barley-rvg-asyrecht-eu/>. Zuletzt abgerufen am 23.08.2023.

<sup>26</sup> Siehe: <https://www.hamburg.de/pressearchiv-fhh/17222606/2023-06-30-bjv-verbraucherschutzministerkonferenz-2023/>. Zuletzt abgerufen am 14.07.2023.

<sup>27</sup> Angelehnt an die Muster-Widerrufsbelehrung geregelt in Anlage 1 zu Art. 246a § 1 Absatz 2 Satz 2 EGBGB.

für vulnerable Zielgruppen nachvollziehbar und verständlich darzustellen. Das Ungleichgewicht<sup>28</sup> von Fach- und Sachkompetenz einerseits und Automatisierung andererseits zwischen Verbraucher:innen und Inkassodienstleistern muss abgemindert werden. Daher sollte die Grundlage geschaffen werden, dass perspektivisch eine Prüfung des Schreibens und der Pflichtinformationen durch die Verbraucher:innen per App oder ein anderes technisches Tool erfolgen kann<sup>29</sup>.

### **DIE VERBÄNDE FORDERN**

Für Inkassoschreiben müssen festgelegte Darstellungsvorschriften gelten. Langfristig betrachtet sollten Inkassoschreiben so standardisiert sein, dass Verbraucher:innen sie niedrigschwellig mit technischer Unterstützung beispielsweise über ein Tool der Verbraucherzentralen überprüfen können.

## **2. KLARE RECHTSFOLGEN BEI NICHT-EINHALTUNG DER PFLICHTEN**

Verstößt ein Inkassodienstleister gegen die gesetzlichen Darlegungs- und Informationspflichten, kommen zurzeit lediglich aufsichtsrechtliche Sanktionsmaßnahmen in Betracht. Den konkret betroffenen Verbraucher:innen gegenüber entfaltet dies unmittelbar keinen Schutz. Aber erst wenn die Informationen für Betroffene vollständig verfügbar sind, kann eine eindeutige Prüfung des Schreibens und der Kosten erfolgen. Erst dann kann auch klarwerden, ob beispielsweise die Forderung verjährt ist und die entsprechende Einrede geltend gemacht wird. Ein – auch nur teilweiser – Verstoß gegen die gesetzlichen Pflichten muss daher unmittelbare verbraucherschützende Folgen haben: Zahlungen sollten nur bei vollständiger Erfüllung der Pflichten verlangt werden dürfen.

Der Schutz darf auch nicht an der Grenze enden: Für ausländische Inkassobüros, die gegen deutsche Verbraucher:innen vorgehen, müssen bei Verstößen gegen die Vorgaben in Deutschland Sanktionen wie der Entzug der Lizenz in Betracht gezogen werden.

Zudem betreffen nach Erfahrung des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Inkassoforderungen in Deutschland zunehmend auch Forderungen und Bußgelder ausländischer staatlicher Stellen, obwohl für die Vollstreckung ausländischer Bußgelder ein behördliches Verfahren vorgesehen ist.<sup>30</sup>

Bei einer Fallsammlung von bei Verbraucherzentralen eingegangenen Inkassoschreiben<sup>31</sup>, die von diesen als zu beanstandend eingestuft wurden, zeigten sich bei knapp einem Viertel der Fälle (auch) Auffälligkeiten, die nicht Inkassokosten betrafen. Dabei handelte es sich neben einem Versand des Schreibens im gelben Umschlag und Drohungen um Verstöße gegen § 13a RDG, beispielsweise die fehlende Nennung der Aufsichtsbehörde, fehlende Kontaktdaten, unvollständige Aufstellung der Inkassokosten.

---

<sup>28</sup> Der BGH sieht selbst bei einfach gelagerten Fällen die Beitreibung einer Forderung als erforderlich und zweckmäßig an (IX ZR 280/14 Rn. 9 m.w.N.). Verbraucher:innen sind weiterhin auf individuelle Einzelfallberatung angewiesen, während Gläubiger:innen selbst bei einfachen Fällen über automatisiertes Masseninkasso gegen sie vorgehen können.

<sup>29</sup> Eine rechtliche Ersteinschätzung bietet bereits jetzt der „Inkasso-Check“ der Verbraucherzentralen.

<sup>30</sup> Siehe dazu auch Verfahren des ADAC: <https://www.adac.de/verkehr/recht/bussgeld-punkte/ausland/musterverfahren-inkasso-firmen/>. Zuletzt abgerufen am 23.08.2023.

<sup>31</sup> An der Fallsammlung (nicht repräsentativ) beteiligte Verbraucherzentralen der Länder Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Rheinland-Pfalz und Sachsen. Alle Schreiben entstanden nach Inkrafttreten der Inkasso-Reform.

Die nach Ansicht der an diesem Papier beteiligten Akteure zu erweiternden Pflichtinformationen<sup>32</sup> müssen mit jeder Geltendmachung einer Forderung gegenüber Verbraucher:innen übermittelt werden.

#### **DIE VERBÄNDE FORDERN**

Die Verletzung von gesetzlichen Pflichten durch die Inkassodienstleister muss mit klaren verbraucherschützenden Rechtsfolgen belegt werden. Zahlungen sollten nur bei vollständiger Erfüllung der Pflichten verlangt werden dürfen. Bereits geleistete Zahlungen müssen Verbraucher:innen zurückfordern dürfen. Bei unvollständiger Aufklärung über die Folgen von Zusatzvereinbarungen (wie Ratenzahlungsvereinbarungen) dürfen Inkassodienstleister aus diesen nicht vorgehen.

### **3. STREICHUNG UNBESTIMMTER RECHTSBEGRIFFE**

Wird der Kostenrahmen nicht, wie oben vorgeschlagen, vom RVG losgelöst, muss mindestens das Problem unbestimmter Rechtsbegriffe kurzfristig gelöst werden. Diese ermöglichen, vor allem in Kombination mit der offenen Formulierung zu einer höheren Gebühr als 0,9<sup>33</sup>, dass Inkassodienstleister sie zum Nachteil der Verbraucher:innen nutzen. Rechtsunsicherheit und erhöhte Kosten sind die Folge. Es ist bereits jetzt zu beobachten, dass Inkassodienstleister die Voraussetzungen für Kostensprünge von einem einfachen zum durchschnittlichen Fall und weiter zum besonders umfangreichen Fall allein nach eigenen Vorstellungen auslegen und den Verbraucher:innen die jeweils höheren Kosten in Rechnung stellen. In der angesprochenen Fallsammlung zeigte sich, dass bei mehr als einem Viertel der zu beanstandenden Inkassoschreiben die Inkassodienstleister bereits allein wegen Fristablauf der angegebenen Zahlungsfrist, und damit unabhängig von einem weiteren Aufwand, höhere Kostensätze geltend machen. Eine Zahlungsfrist von sieben Tagen ist dabei keine Seltenheit. Diese Praktiken dürfen nicht zum Standard werden.

Vergleichsmaßstab für einen Fall der „besonders schwierig“ ist, ist der durchschnittliche Fall – der nirgends definiert ist. Am Fehlen dieser Definition krankt die gesamte Begründung der verschiedenen Gebührensätze. Vorausgesetzt ist auch nicht lediglich ein Mehr zum Durchschnitt, sondern eine Schwelle, die als „besonders“ einzustufen wäre. Fest steht, dass der Einzug unbestrittener Forderungen zu den einfachsten Tätigkeiten gehört.<sup>34</sup> Es bleibt völlig unklar, wie ein Einzug einer solchen Forderung dann „besonders schwierig“ werden soll.

#### **DIE VERBÄNDE FORDERN**

Für den Fall, dass kein eigener Kostenrahmen geschaffen werden sollte, müssen unbestimmte Rechtsbegriffe und Auslegungsspielräume durch unzweideutige Regelungen ersetzt werden. Die Öffnungsklausel aus Nr. 2300 Vergütungsverzeichnis RVG muss gestrichen werden.

---

<sup>32</sup> Vgl. Ausführungen zu Punkt IV 1.

<sup>33</sup> Nr. 2300 Abs. 2 Vergütungsverzeichnis RVG.

<sup>34</sup> BT Drs. 19/20348, S. 22; Jäckle in NJW 2013, 1393, 1395.

#### 4. STARKE AUFSICHT

Erfreulicherweise hat der Gesetzgeber die von verschiedenen Seiten jahrelang geforderte Zentralisierung der Aufsicht über Rechtsdienstleister beschlossen.<sup>35</sup> Aus der Sicht der am Positionspapier beteiligten Akteure ist nun vor allem wichtig, dass die Vorteile der zentralen Aufsicht nicht durch andere Regelungen zunichte gemacht werden<sup>36</sup> und die Aufsicht personell und sachlich gut aufgestellt und somit leistungsstark ist. Nur so kann sie eingehenden Beschwerden und Hinweisen schnell nachgehen, wirksam kontrollieren und kritische Muster frühzeitig erkennen.

Verbraucher:innen dürfen sich in der Kontaktaufnahme zur Beschwerdestelle nicht behindert oder gehemmt fühlen. Die Chance auf eine bürgernahe Verwaltung, die Entscheidungen und Statistiken transparent macht und ein digitales, niedrighschwelliges Online-Portal bereitstellt, muss genutzt werden. Dies stärkt auch das Vertrauen der Menschen. Als Beispiel kann auch hier Frankreich genannt werden, wo die zentrale Aufsichtsstelle aktiv agiert.<sup>37</sup>

##### **DIE VERBÄNDE FORDERN**

Die neue zentrale Aufsicht muss in einer Hand liegen und fachlich, organisatorisch und personell so gut ausgestattet sein, dass sie

- proaktiv, auch bereits bei Verdachtsfällen, tätig werden kann,
- (laufende) Beschwerdeverfahren und Entscheidungen transparent macht und
- dadurch zur Selbstbefähigung von Verbraucher:innen beiträgt.

---

<sup>35</sup> BGBl. I 2023 Nr. 64.

<sup>36</sup> Siehe dazu die gemeinsame Stellungnahme des vzbv und weiterer Akteure zur geplanten Spaltung der Aufsicht auf BaFin und BfJ: [https://www.bundesfinanzministerium.de/Content/DE/Gesetzestexte/Gesetze\\_Gesetzesvorhaben/Abteilungen/Abteilung\\_VII/20\\_Legislaturperiode/2023-07-20-Kreditweitmarktgesetz/Stellungnahme-verbraucherzentrale.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bundesfinanzministerium.de/Content/DE/Gesetzestexte/Gesetze_Gesetzesvorhaben/Abteilungen/Abteilung_VII/20_Legislaturperiode/2023-07-20-Kreditweitmarktgesetz/Stellungnahme-verbraucherzentrale.pdf?__blob=publicationFile&v=2). Zuletzt abgerufen am 28.09.2023.

<sup>37</sup> 2020 stellte die Stelle bei einer Untersuchung bei mehr als einem Viertel der geprüften Inkassounternehmen Anomalien fest und kündigte die Fortsetzung von Untersuchungen an. Zu früheren Tätigkeiten und allgemein zur Situation in Frankreich siehe: <https://www.evz.de/fileadmin/Media/PDF/Broschueren/Inkassostudie.pdf>. Zuletzt abgerufen am 25.08.2023.