

Code of Conduct für das Forderungs- management

BDIU | Bundesverband Deutscher
Inkasso-Unternehmen e.V.

Friedrichstraße 55 | 10117 Berlin

Telefon 030 2 06 07 36-0 | Fax -33

bdiu@inkasso.de | www.inkasso.de

Member of FENCA

Federation of European National
Collection Associations

Präsidentin Kirsten Pedd

Hauptgeschäftsführer Kay Uwe Berg

Sitz des Verbandes Berlin

Register-Nr.VR 28841 B

AG Charlottenburg

Code of Conduct

**Beschluss der BDIU-Mitgliederversammlung
am 17. September 2020 in Berlin**

Inhalt

Präambel: Berufsbild und Berufspflichten	6
I. Mandats- und Auftragsübergabe	9
1. Verzug	10
2. Rechtsprüfung	13
3. Nebenforderungen des Gläubigers/Auftraggebers	14
II. Kommunikation und Umgang	18
1. Erstkontakt bzw. Adressat des Inkassodienstleisters	19
2. Informationspflichten	22
3. Hinweispflichten und Androhung von Maßnahmen	23
4. Anrufe durch den Inkassodienstleister	24
5. Telefonische Erreichbarkeit durch den Inkassodienstleister	26
6. Außendienst	28
III. Kosten, Vergütung, Auslagen	29
1. Inkassokosten	32
2. Ratenzahlungsvereinbarung	35
3. Mitarbeiterwechsel	36
4. Sonstige Auslagen und Gebühren	38
IV. Grundsätze der Beschwerdebearbeitung der Inkassodienstleister	40

Die Regelungen des Codes of Conduct 42

A. Allgemeines 42

§ 1	Örtlicher, persönlicher, sachlicher und zeitlicher Geltungsbereich	42
§ 2	Definition: Inkasso	43
§ 3	Gleichstellung mit Rechtsanwälten	43
§ 4	Pflichten als Verantwortliche nach der Datenschutz-Grundverordnung	43
§ 5	Ziel der gütlichen Einigung zwischen Gläubiger/Auftraggeber und Schuldner	44
§ 6	Dokumentationspflichten	44
§ 7	Unterstützungs- und Kooperationspflicht	45
§ 8	Berufliche Zusammenarbeit im Forderungseinzug	45
§ 9	Fortbildung	46
§ 10	Ausbildung	46

B. Pflichten und Verhaltensweisen 47

Mandats- und Auftragsübergabe 47

§ 11	Verzugesintritt	47
§ 12	Mahnung vor Beauftragung eines Inkassodienstleisters	47
§ 13	Form der Mahnungen durch den Gläubiger/Auftraggeber	48
§ 14	Rechtsprüfung	48
§ 15	Gläubigermahnkosten	49
§ 16	Prüfungs- und Hinweispflichten bei pauschalierten Gläubigermahnkosten	50
§ 17	Verzugszinsen	50
§ 18	Rechtsprüfung weiterer vom Gläubiger/Auftraggeber übergebener Nebenpositionen	51

Kommunikation und Umgang 52

§ 19	Privatsphäre des Schuldners	52
§ 20	Vertretung des Schuldners	52
§ 21	Schriftliche Schuldneransprache nach Adressermittlung	53
§ 22	Schriftliche Schuldneransprache bei Indizien für Identitätsdiebstähle	54

§ 23 Informationen bei erster Geltendmachung gemäß § 13a Abs. 1 RDG	56
§ 24 Forderungsgründe	57
§ 25 Zinsberechnung	58
§ 26 Inkassokosten	58
§ 27 Informationspflicht auf Anfrage gemäß § 13a Abs. 2 RDG	59
§ 28 Hinweispflicht vor Einleitung von Inkassomaßnahmen	59
§ 29 Unrechtmäßige Hinweise, Ankündigungen und Androhungen	60
§ 30 Bedingungen der Einmeldung von Forderungsdaten bei einer Auskunft	61
§ 31 Hinweis auf eine bevorstehende Einmeldung	62
§ 32 Einmeldung bei titulierten Forderungen	65
§ 33 Schriftliche Mahnung vor Einmeldung	66
§ 34 Korrektur- und Berichtigungspflicht für den Inkassodienstleister	66
§ 35 Definition:Anruf	66
§ 36 Häufigkeit der Anrufe	67
§ 37 Telefonkanäle	67
§ 38 Anrufzeiten	68
§ 39 Übermittlung der Rufnummer und Rückrufe	68
§ 40 Umgang im Gespräch	68
§ 41 Gespräche mit Dritten und Identitätsfeststellung	69
§ 42 Umgang mit Anrufverboten	70
§ 43 Dokumentationspflichten	70
§ 44 Zeitliche Erreichbarkeit des Inkassodienstleisters für den Schuldner	70
§ 45 Rückrufangebot	71
§ 46 Ausnahmen von der Erreichbarkeits- und Rückrufpflicht	71
§ 47 Informations- und Transparenzpflicht zur telefonischen Erreichbarkeit	71
§ 48 Telefonkosten	72
§ 49 Statthaftigkeit des Außendienstes	72
§ 50 Ankündigung des Außendienstbesuches	73
§ 51 Außendienstzeiten	73
§ 52 Identitätsprüfung	74
§ 53 Dokumentationspflichten	74
§ 54 Außendienstmitarbeiter vor Ort	74
§ 55 Vergütung	76

Kosten, Gebühren, Auslagen	77
§ 56 Freie Vereinbarung der Vergütung	77
§ 57 Erstattungsfähigkeit der Inkassokosten	77
§ 58 Vergleichsvereinbarungen	78
§ 59 Ratenvereinbarungen und Teilzahlungshöhe	79
§ 60 Kostenpflichtige und kostenfreie Ratenzahlungsvereinbarungen	80
§ 61 Ermittlung des für die Inkassokosten relevanten Gegenstandswertes	81
§ 62 Hinweispflichten bei Zahlungsvereinbarungen und Schuldanerkenntnissen	81
§ 63 Privatautonomie	82
§ 64 Hinweispflicht	82
§ 65 Prüfungspflicht und Gebühren	82
§ 66 Auslagenpauschale für Telefon- und Portokosten	83
§ 67 Vergütung und Auslagen nach Titulierung der Forderung	83
§ 68 Außergerichtliche nachgerichtliche Beauftragung	84
§ 69 Erstattungen für Rücküberweisungen von Überzahlungen	84
§ 70 Auslagen für Bonitätsprüfungen	85
§ 71 Auslagen für Ermittlungen	85
§ 72 Auslagen für Bankrücklastschriften	85
§ 73 Auslagen: Kosten des Gerichts und des Gerichtsvollziehers	86
§ 74 Vergütungen und Auslagen für zusätzliche Leistungen	86
Grundsätze der Beschwerdebearbeitung	87
§ 75 Beschwerden	87
§ 76 Beschwerdebearbeitung	87
§ 77 Offensichtlich unbegründete oder respektlos vorgetragene Beschwerden	88
§ 78 Identitätsdiebstahl und Personenverwechslung	88
§ 79 Beschwerdemanagement	89

Glossar

90

Präambel: Berufsbild und Berufspflichten

Inkasso heißt Verantwortung. Um dies zu zeigen, verpflichten sich die Mitgliedsunternehmen des BDIU zu diesem Code of Conduct, der über die gesetzlichen Vorgaben hinaus Standards für die Inkassodienstleistung etabliert.

Inkassodienstleister sind als Rechtsdienstleister Experten der Rechtsanwendung und Rechtsberatung im Bereich des Forderungsmanagements, insbesondere in der Realisierung zahlungsgestörter Forderungen. Hierzu gibt das geltende Recht Inkassodienstleistern zahlreiche Instrumente und Maßnahmen an die Hand, um

Aufgaben der Inkassodienstleister

- Forderungen in ihrem Bestand zu prüfen,
- sie gegenüber dem Schuldner und seinen Vertretern sowie beteiligten Dritten zu begründen,
- sie den Vorgenannten gegenüber im Interesse der Gläubiger/Auftraggeber geltend zu machen,
- und die Gläubiger/Auftraggeber vor Hindernissen der Durchsetzung und schlimmstenfalls vor dem Gesamtverlust bzw. der Abschreibung zu schützen.

Die Aufgabe des Inkassodienstleiters besteht gleich der eines Rechtsanwalts in der zeitnahen Realisierung der Forderung im Sinne des Gläubiger/Auftraggebers.

Neben ihrem Kern als Rechtsdienstleistung ist die Inkassodienstleistung auch eine mediative, (gerichts-)streitvermeidende und kommunikative Tätigkeit. Inkassodienstleister suchen die gütliche Einigung zwischen Gläubiger/Auftraggeber und

säumigem Schuldner. Zu diesem Zweck treten sie mit dem Schuldner schriftlich, fernmündlich, elektronisch und persönlich in Kontakt. Sie

- machen sich, wenn möglich, ein Bild von der persönlichen und wirtschaftlichen Situation,
- suchen einvernehmliche Lösungen und
- informieren über die weiteren Rechtsfolgen des Zahlungsverzugs und damit im Zusammenhang stehende nächste Inkassomaßnahmen.

Somit spielt sich die Inkassotätigkeit bereits laut Definition in einem (rechtlichen) Konflikt- und Spannungsfeld ab. Die Ursache hierfür liegt in aller Regel beim Schuldner. Er hat eine Grundpflicht aus dem mit dem Gläubiger/Auftraggeber geschlossenen Vertragsverhältnis verletzt: eine fällige Forderung fristgerecht zu begleichen. Selbstverständlich lässt sich nicht jeder Inkassofall völlig einvernehmlich zwischen den Konfliktparteien lösen. Rechtlich begründete Ansprüche durchzusetzen darf gegen die Ziele einer Konfliktpartei erfolgen, nicht aber gegen deren Rechte. Notfalls muss der Gläubiger/Auftraggeber seinen Anspruch auch mit gerichtlicher Hilfe durchsetzen. Dem Schuldner steht es spätestens vor Gericht frei, Einwände vorzutragen und materiell-rechtliche Konfliktkonstellationen abschließend beurteilen zu lassen. Grundsätzlich dürfen berechnete Ansprüche somit, wenn nötig, auch ohne oder gegen den Willen des Schuldners durchgesetzt werden.

Welche Rechte
Schuldner haben

Inkassodienstleister sind nicht nur selbst daran interessiert, derartige Konflikte sachlich und zielorientiert zu lösen, sondern im Sinne der Gläubiger/Auftraggeber auch dazu verpflichtet. Die nun festgelegten Regelungen definieren, wie

Freiwillige
Selbstverpflichtung:
Inkasso heißt
Verantwortung

BDIU-Mitglieder dieser Grundverpflichtung nachkommen. Dieser Code of Conduct gibt in den Bereichen Mandatsübergabe, Kommunikation, Kosten- und Gebührenrecht sowie für den Umgang mit Beschwerden in konzentrierter und aus Perspektive des Schuldners möglichst nachvollziehbarer Form teilweise geltendes Recht wieder, das in verschiedenen Gesetzen und an unterschiedlichen Stellen kodifiziert wurde. Darüber hinaus enthalten die Regelungen freiwillige Selbstverpflichtungen der BDIU-Mitglieder, die das Berufsbild und die daraus erwachsenen Anforderungen an seriöses und verantwortungsvolles Inkasso unter Berücksichtigung aller teilweise konkurrierender Interessen weiter schärfen.

I. Mandats- und Auftragsübergabe

Inkassodienstleister werden tätig, um für einen Gläubiger/Auftraggeber berechnete und fällige Forderungen gegenüber Schuldern einzuziehen, die mit einer Leistung in Verzug sind. Im Rahmen ihrer Tätigkeit machen Inkassodienstleister also in der Regel keine eigenen Forderungen geltend, sondern kümmern sich um berechnete Ansprüche anderer, die diese mit eigenen Mitteln nicht realisieren konnten. Ganz am Anfang der Tätigkeit, im Rahmen der Mandats- bzw. Auftragsübergabe, prüft ein Inkassodienstleister,

Inkasso ist das
Einziehen fremder
Forderungen

- ob ein berechneter Anspruch des Gläubigers/Auftraggebers auf Zahlung durch einen Schuldner besteht,
- ob dieser Anspruch fällig ist,
- und ob der Schuldner sich mit der Leistung in Verzug befindet.

Neben der Hauptforderung, die dem Schuldner ursprünglich in Rechnung gestellt wurde, kann es sein, dass der Gläubiger/Auftraggeber auch weitere Kostenpositionen an den Inkassodienstleister übergibt, um sie gegenüber dem Schuldner einzuziehen. Als Rechtsdienstleister prüft der Inkassodienstleister auch diese Nebenpositionen bzw. Nebenforderungen des Gläubigers/Auftraggebers.

In der Phase der Mandats- bzw. Auftragsübergabe ist der Inkassodienstleister vorrangig rechtsberatend und rechtsprüfend tätig. Er prüft den vom Gläubiger/Auftraggeber übergebenen Sachverhalt, lotet rechtliche Spielräume und Chancen aus und prüft, ob die Übernahme des Falls in das Inkasso rechtlich möglich ist. Direkten Einfluss auf die übergebenen Sachverhalte hat der Inkassodienstleister ebenso

Rechtsberatung
und Rechtsprüfung

wenig wie ein in gleicher Sache tätiger Rechtsanwalt ihn hätte. Abseits der Frage der grundsätzlichen Rechtmäßigkeit besteht beispielsweise kein Einfluss auf Höhe von Haupt- und insbesondere Nebenforderung oder den Umfang der gläubigerseitigen Mahnbemühungen vor Übergabe ins Inkasso.

I. Verzug

Fälligkeit und Verzug:
Voraussetzungen
für die Übergabe
ins Inkasso

Zentrale Begriffe der Inkassotätigkeit sind Fälligkeit und Verzug einer Forderung. Wann Fälligkeit und Verzug eintreten, ist gesetzlich in § 271 und § 286 des Bürgerlichen Gesetzbuches geregelt.

Die Fälligkeit markiert den Zeitpunkt, ab dem der Gläubiger/Auftraggeber vom Schuldner die Begleichung einer Rechnung verlangen kann. Das Fälligkeitsdatum ist häufig bereits im Vertrag oder den dazugehörigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt. Auch in der Rechnung kann festgelegt werden, wann die Fälligkeit eintritt: beispielsweise mit Zugang der Rechnung, also „sofort“, oder ab einem bestimmten Datum.

Ohne die Fälligkeit einer Leistung kann kein Verzug eintreten. Wann ein Schuldner in Verzug gerät, ist gesetzlich genau geregelt. Grundsätzlich sind drei Konstellationen zu unterscheiden:

- **Eintritt des Verzugs nach Mahnung des Gläubigers/Auftraggebers:** Ist eine Forderung fällig und erhält der Schuldner vom Gläubiger/Auftraggeber eine Mahnung, so wurde der Schuldner „in Verzug gesetzt“.

- **Eintritt des Verzugs ohne Mahnung des Gläubigers/Auftraggebers:** Wenn im Vertrag ein Zahlungsziel nach einem Kalenderdatum benannt ist („zu zahlen bis 01.10.2021“), tritt der Verzug auch ohne eine weitere Mahnung des Gläubigers/Auftraggebers ein. Zahlt der Schuldner nicht bis zum vereinbarten Datum, befindet er sich ab dem Tag im Zahlungsverzug, der auf den letzten Tag der Zahlungsfrist folgt (in obigem Beispiel also ab dem 02.10.2021).
- **Verzugseintritt nach Gesetz:** Nach dem Gesetz kommt ein Schuldner grundsätzlich 30 Tage nach Eintritt der Fälligkeit und Zugang einer Rechnung in Verzug. Dies greift allerdings nur, wenn vom Gläubiger/Auftraggeber keine kürzere Zahlungsfrist gesetzt wurde. Verbraucher müssen in der Rechnung auf diese Rechtsfolge hingewiesen worden sein.

Auf welche Weise
Zahlungsverzug
rechtlich eintritt

In einigen Sonderfällen, beispielsweise wenn der Einzug einer Lastschrift mangels Kontodeckung oder wegen falscher Bankinformationen zurückgewiesen wird, ist mit der Erfüllung der Voraussetzungen der gesetzlichen Vorgaben zudem auch ein Verzugseintritt ohne vorherige Mahnung möglich.

Nur wenn sich ein Schuldner gegenüber einem Gläubiger/Auftraggeber in Zahlungsverzug befindet, können die Ausgaben, die für die Beitreibung der betroffenen Forderung anfallen, vom Gläubiger/Auftraggeber als Verzugsschaden gegenüber dem Schuldner geltend gemacht werden. Erstattungsfähig sind jedoch nur Kosten für Schäden und Aufwendungen, für die der Verzug des Schuldners ursächlich war.

Inkassokosten zählen
zum Verzugsschaden

Hierzu zählen beispielsweise:

- Kosten für Mahnschreiben,
- Verzugszinsen,
- Kosten für die Beauftragung eines Inkassodienstleisters/ Rechtsanwalts,
- Gerichtskosten für das gerichtliche Mahnverfahren,
- Adressermittlungen,
- Kosten für Bankrücklastschriften

Dass Inkassokosten im Rahmen des Verzugsschadens vom Schuldner grundsätzlich zu erstatten sind, hat auch der Bundesgerichtshof entschieden (BGH, Urteil vom 29.06.2005, Az.VIII ZR 299/04, NJW 2005, 2991).

Dies hat die gesellschaftliche und verbraucherpolitische Debatte um die Erstattungsfähigkeit der Inkassokosten aber nur in Teilbereichen befriedet. Insbesondere kritisieren Verbrauchervertreter rechtlich nicht zu beanstandende Konstellationen, in denen der Schuldner – ohne eine Mahnung erhalten zu haben – in Verzug gerät und so mit einem Inkassodienstleister in Kontakt kommt.

Grundsätzlich soll ein Inkassodienstleister nur dann tätig werden, wenn dies für die Realisierung der Forderung notwendig ist. Sofern möglich, sollte ein Schuldner mit einer Gläubigermahnung an die offene Forderung erinnert worden sein, bevor ein Inkassodienstleister beauftragt wird.

Grundsätzlich ist auch hier anzumerken, dass Inkassodienstleister – ebenso wie Rechtsanwälte – keinen direkten Einfluss auf Art und Umfang der vom Gläubiger/Auftraggeber übergebenen Forderungen haben. Auch haben Inkassodienstleister keinen Einfluss auf das Mahnwesen des Gläubigers/

Auftraggebers und damit auf die Frage, ob und wie häufig der Schuldner vor Übergabe ins Inkasso gemahnt wurde. Hier sind Inkassodienstleister allerdings rechtsprüfend – insbesondere mit Blick auf die Rechtmäßigkeit ihres Tätigwerdens – und rechtsberatend tätig, ggf. auch mit Blick auf das Mahnwesen des Gläubigers/Auftraggebers.

Die Mitglieder des BDIU verpflichten sich in diesem Zusammenhang zu den in den §§ 11 bis 13 festgelegten Regelungen.

2. Rechtsprüfung

Grundsätzlich dürfen Inkassodienstleister nur berechnigte Forderungen einziehen. Neben Fälligkeit und Verzug prüft ein Inkassodienstleister daher vor der Kontaktaufnahme mit dem Schuldner auch den rechtlichen Bestand der Forderung.

Nur berechnigte
Forderungen dürfen
eingezogen werden

Allerdings dürfen Inkassodienstleister bei der Mandats- bzw. Auftragsübernahme auf die Angaben und Auskünfte des Gläubigers/Auftraggebers zu den übergebenen Forderungen vertrauen. Inkassodienstleister führen auf Basis der Angaben der Mandantschaft vor Kontaktaufnahme mit dem Schuldner eine Rechtsprüfung der übergebenen Forderungen durch. So ist es etwa üblich, dass sich der Inkassodienstleister mittels Stichproben von der Rechtmäßigkeit der Forderungen überzeugt. Bei Gläubigern/Auftraggebern aus dem Onlinehandel wird gerade bei Neukunden häufig eine genaue Prüfung der strukturellen und prozessualen Art und Weise des Vertragschlusses inkl. einer AGB-Prüfung durchgeführt.

So wird sichergestellt, dass die Forderungen, die von Inkassodienstleistern geltend gemacht werden, auf rechtlich

Wenn ein Schuldner
Einwände gegen
die Forderung hat

beanstandungsfreien Vertragsschlüssen zwischen Gläubiger/Auftraggeber und Schuldner beruhen. Bei jährlich mehr als 20 Millionen neu ins Inkasso übergebenen Forderungen kann es dennoch vorkommen, dass ein Schuldner Einwände gegen die geltend gemachte Forderung erhebt. Allerdings wird nur in seltenen Fällen generell bestritten, dass überhaupt ein Vertrag zustande gekommen ist. Es kommt aber beispielsweise vor, dass der Schuldner gegen eine Forderung nach Verzugseintritt und Übergabe an einen Inkassodienstleister Einwände erhebt. Inkassodienstleister sind befugt, sich auch inhaltlich mit Einwänden gegen eine Forderung auseinanderzusetzen. Je nach Art des Einwands ist eine genaue Rechtsprüfung des Einzelfalls, ggfs. auch eine Rücksprache mit dem Gläubiger/Auftraggeber, notwendig.

Die Mitglieder des BDIU verpflichten sich im Bereich der Rechtsprüfung bei Fallübernahme zu den in § 14 festgelegten Regelungen.

3. Nebenforderungen des Gläubigers/Auftraggebers

Viele Gläubiger
mahnen zwei- bis
dreimal selbst,
bevor sie ans
Inkasso übergeben

In der Regel wird ein Inkassodienstleister erst beauftragt, nachdem der Gläubiger/Auftraggeber seine eigenen Möglichkeiten im Bereich des Mahnwesens ausgeschöpft hat. Studien zeigen, dass der Gläubiger/Auftraggeber üblicherweise zwei bis drei Mahnungen verschickt, bevor eine Forderung ins Inkasso geht. Die dabei entstehenden Kosten kann der Gläubiger/Auftraggeber im Rahmen des Schadenersatzes auf den Schuldner umlegen.

Oft bleibt die Zahlung jedoch trotz aller Eigenbemühungen des Gläubigers/Auftraggebers aus. Dann beauftragen viele von ihnen Inkassodienstleister mit der Einziehung zahlungs-gestörter Forderungen. Der Inkassodienstleister bemüht sich in der Regel nicht nur um die Realisierung der ursprünglichen Forderung, sondern er darf auch mit der Einziehung der durch den Verzug entstandenen weiteren Kosten, den Nebenforderungen des Gläubigers/Auftraggebers, beauftragt werden. Hierzu zählen auch die Gläubigermahnspesen.

Welche Kosten
der Gläubiger vor
dem Inkasso hat

Der Inkassodienstleister hat wenig Einfluss darauf, wie hoch die Gläubigermahnspesen sind, die er im Auftrag des Gläubigers/Auftraggebers gegenüber dem Schuldner geltend macht. Es handelt sich letztlich um einen Posten, der vom Gläubiger/Auftraggeber festgelegt wird bzw. der direkt aus den Mahnbemühungen des Gläubigers/Auftraggebers abzuleiten ist. Allerdings darf der Gläubiger/Auftraggeber Höhe und Umfang der Kosten nicht willkürlich festlegen – und der Inkassodienstleister keine willkürlichen Kostenpositionen ungefragt übernehmen.

Insgesamt fehlt es an einer genauen gesetzlichen Definition, welche im Mahnwesen entstandenen Kosten im Rahmen des Verzugsschadens vom Schuldner erstattet werden müssen. Allenfalls lassen sich hierfür Maßstäbe und Richtwerte aus der ständigen, jedoch uneinheitlichen Rechtsprechung ableiten. Auch wenn es allein in der Sphäre des Gläubigers/Auftraggebers liegt, wie dieser sein eigenes Mahnwesen gestaltet und welche Kosten hierbei entstehen, prüft ein Rechtsdienstleister übergebene Gläubigermahnspesen nach Art und Umfang und berät den Gläubiger/Auftraggeber rechtlich. Hierbei legt der Inkassodienstleister insbesondere die durch die Rechtsprechung erarbeiteten Maßstäbe sowie die Regelungen dieses Codes of Conduct an.

Als den Anwälten im außergerichtlichen Bereich gleichgestellte Rechtsdienstleister sind Inkassodienstleister in der Pflicht, Gläubiger/Auftraggeber auf die Rechtslage rund um die Erstattungsfähigkeit von Gläubigermahnauslagen, insbesondere pauschalierter Mahnkosten, und die BGH-Rechtsprechung (Urteil vom 26.06.2019, Az. VIII ZR 95/18) sowie die Folgen hinzuweisen. Gläubigermahnauslagen, bei denen nicht dokumentiert nachweisbar ist, dass

- sie durch die konkrete Pflichtverletzung des Schuldners ausgelöst und dieser Pflichtverletzung auch zugeordnet werden können,
- sie nicht auf allgemeinen Sach- und Personalaufwendungen beruhen,

dürfen nicht ins Inkasso übernommen werden.

Für die Dokumentation gilt der Tatsachenvortrag des Gläubigers/Auftraggebers, es sei denn, nach Rechtsprüfung bei Fallübergabe ergeben sich offensichtliche Zweifel an der Erstattungsfähigkeit.

Kosten, die entstehen, damit ein Gläubiger seinen Anspruch durchsetzen kann

Die Gläubigermahnspeisen sind nicht die einzigen Positionen, die Gläubiger/Auftraggeber in der Praxis neben der Hauptforderung an einen Inkassodienstleister zum Zwecke der Einziehung übergeben. Im Rahmen des Schadensersatzes können auch weitere Kosten vom Schuldner erstattet verlangt werden, die durch das Nichtzahlen entstanden sind. Dazu gehören etwa Kosten für Adressermittlungen, die der Gläubiger/Auftraggeber durchführen lassen hat oder Kosten, die entstanden sind, weil ein Bankeinzug wegen mangelnder Kontendeckung oder Angabe einer falschen Kontonummer zurückgewiesen wurde. Derartige Kosten sind erstattungsfähig.

fähig, wenn die dahinterstehenden Maßnahmen notwendig waren, damit der Gläubiger/Auftraggeber seinen Zahlungsanspruch durchsetzen konnte.

Die Kosten sind nur in Höhe des tatsächlich entstandenen Geldaufwandes erstattungsfähig. Ebenso wie bei den Gläubigerermahnungspesen sind es Positionen, die allein vom Gläubiger/Auftraggeber festgelegt werden. Als Rechtsdienstleister kommen einem Inkassodienstleister an dieser Stelle allerdings aber wie gezeigt eine Pflicht zur Rechtsprüfung und eine beratende Funktion zu.

Die Mitglieder des BDIU verpflichten sich in diesem Zusammenhang zu den in den §§ 15 bis 18 festgelegten Regelungen.

II. Kommunikation und Umgang

Im Bereich der Auftragsübergabe und vor dem Erstkontakt mit dem Schuldner ist der Inkassodienstleister vornehmlich rechtsberatend und rechtsprüfend für den Gläubiger/Auftraggeber tätig. Ist die Prüfung der übergebenen Haupt- und Nebenforderung abgeschlossen, beginnt der für den Schuldner sichtbare Teil der Inkassotätigkeit, der eigentliche Forderungseinzug, im Auftrag eines Dritten.

Es gibt nicht das typische Inkassoverfahren – der Einzelfall entscheidet

Die Gläubiger/Auftraggeber lassen Inkassodienstleistern in der Regel großen Spielraum bei der Prozessgestaltung und beschränken sich häufig allenfalls auf Zieldefinitionen und grobe Anforderungen an den Beitreibungsprozess. Entsprechend legt der Inkassodienstleister – im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften – eigenverantwortlich fest, welche Inkassomaßnahme wann erfolgt, welche Ansprache des Schuldners im Einzelfall geboten ist oder wann welche Phase des Inkassoverfahrens eingeleitet wird.

Die Prozesse und Maßnahmen, die im Forderungseinzug zur Anwendung kommen, sind nur sehr selten identisch; sie unterscheiden sich vielmehr nicht nur von Gläubiger/Auftraggeber zu Gläubiger/Auftraggeber, sondern auch von Schuldner zu Schuldner. Es gibt nicht das typische Inkassoverfahren.

Allerdings gibt es eine Bandbreite rein kommunikativer Instrumente, die Inkassodienstleister anwenden (dürfen), um eine Forderung zu realisieren. Hierzu zählen etwa

- Inkassoanschriften bzw. -mahnungen,
- Telefoninkasso,
- Außendienst und
- die Einmeldung bei Auskunftsteilen.

Zudem zählt ein vom Gesetzgeber definierter und entsprechend an rechtliche Voraussetzungen gebundener Katalog weiterer Maßnahmen dazu, mit denen Inkassodienstleister den Druck bei einem zahlungsunwilligen Schuldner erhöhen können und dürfen, um die Leistung durch den Schuldner herbeizuführen und/oder die Wirtschaft vor Zahlungsausfällen zu schützen. Darunter fallen beispielsweise, soweit die entsprechenden Voraussetzungen gegeben sind, die Abnahme der Vermögensauskunft durch den Gerichtsvollzieher, die Sachpfändung und die Lohn- und Kontopfändung mittels gerichtlichem Pfändungs- und Überweisungsbeschluss.

Die Wirtschaft soll vor Zahlungsausfällen geschützt werden

Dem Ziel der gütlichen Einigung verpflichtet, handeln Mitglieder des BDIU so rücksichtvoll wie möglich, aber auch so bestimmt wie nötig, sowohl in der allgemeinen Kommunikation mit dem Schuldner als auch bei der Anwendung konkreter und den Schuldner belastender Inkassomaßnahmen.

I. Erstkontakt bzw. Adressat des Inkassodienstleisters

Inkasso ist in Teilen eine kommunikative und vermittelnde Tätigkeit. Entsprechend steht zu Beginn jedes Inkassoverfahrens die erste Kontaktaufnahme mit dem Schuldner. In vielen Fällen übermittelt der Gläubiger/Auftraggeber dem Inkassodienstleister mit den Forderungsdetails auch diejenigen Schuldnerdaten, die zum Zwecke der Rechtsverfolgung erhoben wurden. Diese Daten darf auch der Inkassodienstleister – im engen Rahmen der Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung – nutzen, um die Forderung einzuziehen. Zu den Daten, die regelmäßig als erforderlich anzusehen sind, zählen Personen-/Kontaktdaten (z. B. Name, Anschrift,

Für den Forderungseinzug werden Informationen benötigt

Telefonnummer) sowie Daten zur beizutreibenden Forderung (z. B. Grund der Forderung, Höhe, Fälligkeit).

Inkassodienstleister dürfen Informationen ermitteln – beispielsweise wenn Schuldner einen Umzug nicht mitteilen

Es kann vorkommen, dass dem Gläubiger/Auftraggeber keine qualitativ hinreichenden Daten zum Schuldner vorliegen. So können die Daten z. B. versehentlich bereits vom Schuldner falsch übermittelt worden oder nicht mehr aktuell sein. Dies kommt insbesondere vor, wenn der Schuldner zwischenzeitlich verzogen ist oder eine neue Telefonnummer hat. In diesen Fällen dürfen Inkassodienstleister auch eigenverantwortlich Informationen ermitteln, speichern und nutzen, wenn dies für die Bearbeitung des jeweiligen Falles notwendig ist.

In seltenen Fällen kann es bei der Adressermittlung passieren, dass augenscheinlich korrekte – also scheinbar zum Schuldner passende – Kontaktdaten ermittelt werden, die jedoch tatsächlich einer anderen Person zuzuordnen sind. Dafür gibt es verschiedene Ursachen: Mal sind die vorhandenen Merkmale des Schuldners nicht eindeutig (beispielsweise geläufige Namen wie „Peter Müller“ oder „Ursula Schmidt“) oder es kommt aufgrund von Umzügen und falschen oder nicht aktuellen Daten bei Einwohnermeldeämtern oder Adressdienstleistern zu Personenverwechslungen.

Seit einiger Zeit häufen sich darüber hinaus gerade im Onlinehandel Fälle, in denen die Identität von Personen „gestohlen“ und für Warenbestellungen missbraucht wird. Gemeinhin wird diese Form der Kriminalität „Identitätsdiebstahl“ genannt. Meist bemerken Betroffene und in der Folge dann auch der Gläubiger/Auftraggeber bzw. dessen Vertreter erst nach Übergabe des Falls ins Inkasso, dass die Person Opfer eines solchen Betrugs geworden ist, weil der Inkassodienstleister die Beitreibungsbemühungen verstärkt und den Schuldner

ggf. auch postalisch kontaktiert, während Onlinehändler ihr Mahnwesen oft ausschließlich digital organisieren und Mahnungen des Gläubigers/Auftraggebers damit unter Umständen an eine E-Mail-Adresse zugestellt werden, die der Betrüger eingerichtet hat und dem Betroffenen unbekannt ist. Auch wenn bereits bei Gläubigern/Auftraggebern und Inkassodienstleistern viele präventive Mechanismen eingesetzt werden, um Identitätsdiebstähle frühzeitig aufzudecken, so gelingt dies eben nicht immer.

Identitätsdiebstahl
und Personen-
verwechslung

Egal ob Identitätsdiebstahl oder Personenverwechslung: In beiden Fallgruppen ist das Resultat zunächst, dass ein Unbeteiligter mit einem Inkassoverfahren konfrontiert wird. Das ist für jeden Betroffenen ein Ärgernis und auch nicht im Interesse der Inkassodienstleister. In derartigen Fällen können und sollen sich Betroffene selbstverständlich in Form einer Beschwerde an den betreffenden Inkassodienstleister wenden, um den Sachverhalt schnell und unbürokratisch zu klären.

Insgesamt stellen BDIU-Mitglieder sicher, dass – soweit möglich – nur tatsächliche Schuldner mit Inkassoschreiben und Kontaktersuchen konfrontiert werden. In sehr seltenen Konstellationen, in denen sich Irrtümer nicht ausschließen lassen, gehen Inkassodienstleister besonders sensibel und rücksichtsvoll vor. Insbesondere unternehmen Inkassodienstleister ihr Möglichstes, den Adressaten eines Mahnschreibens in die Lage zu versetzen, Identitätsverwechslungen und Identitätsdiebstähle frühzeitig identifizieren zu können und eine schnelle und unkomplizierte Lösung mit dem Inkassodienstleister zu finden.

Deshalb verpflichten sich die BDIU-Mitglieder zu den in §§ 19 bis 22 festgelegten Regelungen.

2. Informationspflichten

Die rechtlichen Anforderungen an Inkassodienstleister sind hoch; das betrifft insbesondere die Transparenz- und Formvorschriften, die für Inkassoschreiben gelten. Die oft von Verbraucher- und Schuldnervertretern kritisierte formelle Sprache ist eben diesen hohen rechtlichen Anforderungen geschuldet. Seit dem 1. November 2014 sind Anwälte und Inkassodienstleister per Gesetz verpflichtet, bei der ersten Geltendmachung einer Forderung umfangreiche Darlegungs- und Informationspflichten zu erfüllen, wenn sie Inkassodienstleistungen gegenüber Privatpersonen erbringen. Für Inkassodienstleister ist dabei die entsprechende Regelung im Rechtsdienstleistungsgesetz maßgeblich.

Schuldner können die Rechtmäßigkeit einer Forderung überprüfen

Diese Darlegungs- und Informationspflichten ermöglichen es dem Schuldner, die Rechtmäßigkeit der Forderung zu überprüfen. Die Angabe von Beweismitteln oder die Vorlage von Urkunden durch den Inkassodienstleister ist dabei nicht erforderlich.

Viele der Informationspflichten müssen schon beim Erstkontakt mit dem Schuldner erfüllt werden. Erstmals geltend gemacht wird eine Forderung gegenüber dem Schuldner immer dann, wenn sie zum ersten Mal als Anspruch formuliert oder einem bereits dargelegten Anspruch hinzugefügt wird.

Um dem Schuldner zu ermöglichen, die Rechtmäßigkeit einer durch einen Inkassodienstleister geltend gemachten Forderung nachzuvollziehen und zu prüfen, gelten für Inkassodienstleister die in den §§ 23 bis 27 festgelegten Regeln.

3. Hinweispflichten und Androhung von Maßnahmen

Leider lässt sich nicht jeder Fall einvernehmlich mit dem Schuldner lösen. Viele Schuldner ignorieren Zahlungserinnerungen des Gläubigers/Auftraggebers und reagieren unzureichend bis gar nicht auf Schreiben und Kontaktersuchen des Inkassodienstleisters.

In solchen Fällen – unter Berücksichtigung des jeweiligen Verfahrensstadiums – dürfen Inkassodienstleister eine Reihe von Maßnahmen ergreifen oder veranlassen, die helfen, die Forderung im Sinne des Gläubigers/Auftraggebers zu realisieren oder andere Unternehmen künftig vor einem zahlungsunwilligen Schuldner zu schützen. Zur Realisierung der Forderung dienen nach einer Titulierung beispielsweise ein Vollstreckungsauftrag an den Gerichtsvollzieher, inkl. des Auftrags zur Abnahme der Vermögensauskunft (falls dies nicht gelingt, ggf. inkl. Auftrag auf Haftbefehl), sowie Konto- oder Lohnpfändungen. Zum Schutz anderer Unternehmen und des Wirtschaftsverkehrs können Inkassodienstleister Forderungsdaten an eine Auskunftstelle übermitteln (sog. Einmeldung).

Welche weiteren rechtlichen Schritte bei Nichtzahlung erfolgen können

Ogleich legal und legitim, stellen diese Maßnahmen einen empfindlichen Eingriff in die Rechte des Schuldners dar und sind mitunter mit erheblichen Kosten verbunden, zunächst für den Gläubiger/Auftraggeber, letztlich aber für den Schuldner.

Es liegt daher im übereinstimmenden Interesse von Schuldner, Gläubiger/Auftraggeber und Inkassodienstleister, dass solche Maßnahmen nicht überraschend ergriffen oder eingeleitet

werden. Darum weisen Inkassodienstleister in der Regel mit einem angemessenen zeitlichen Vorlauf darauf hin, welche Maßnahme bei weiterem Nichtzahlen und mangelnder Bereitschaft, über eine Lösung zu sprechen, bevorsteht – beispielsweise die Einmeldung bei einer Auskunftsteil, die Titulierung der Forderung, die Einleitung der Zwangsvollstreckung oder eine Kontopfändung nach der Titulierung.

Viele Schuldner empfinden solche Hinweise oder Ankündigungen nicht als rein informativ, sondern als Ausübung von Druck. Solange solche Hinweise, die oftmals auch gesetzlich vorgegeben sind, aber tatsächlich nicht zu einer Drucksituation führen, in der der Schuldner nicht mehr rational entscheiden kann, sind sie nach höchstrichterlicher Rechtsprechung legal und legitim.

Dies berücksichtigend bekennen sich die BDIU-Mitglieder zu den in den §§ 28 bis 34 festgelegten Regeln.

4. Anrufe durch den Inkassodienstleister

Der erste Kontakt erfolgt meist schriftlich

Sofern dem Inkassodienstleister eine gültige Postanschrift vorliegt und eine schriftliche Kontaktaufnahme nicht aus besonderen Gründen unmöglich ist, wird in der Regel zunächst schriftlich zur Zahlung aufgefordert. Sie dokumentiert den Zahlungsanspruch des Gläubigers/Auftraggebers und geht mit umfassenden Informationen einher. Leider genügt diese Zahlungsaufforderung oft nicht, um den Schuldner zur Zahlung oder zur Kontaktaufnahme mit dem Inkassodienstleister zu bewegen.

Wenn die Zahlungsaufforderung in Textform wirkungslos bleibt, erhöhen Inkassodienstleister die Intensität der Beitreibungsbemühungen oftmals, indem sie aktiv per Telefon das Gespräch mit dem Schuldner suchen. Ein Anruf durchbricht die Anonymität des Schriftverkehrs, hilft dabei, Gründe für den Zahlungsverzug zu finden, und macht es möglich, Lösungen mit dem Schuldner zu erarbeiten. Ferner lassen sich Mängelrügen und mögliche Widersprüche schnell und einfach in einem Telefonat klären. Voraussetzungen hierfür sind eine gute Vorbereitung und eine empathische Gesprächsführung.

Telefon-Inkasso:
Klären einer
Forderung im Dialog

Mitglieder des BDIU erläutern im Rahmen des Telefoninkassos die Rechtsposition des Gläubigers/Auftraggebers, berücksichtigen dabei aber gleichzeitig die Interessen und Rechte des Schuldners. Telefonischer Forderungseinzug ist nicht mit herkömmlichem Telefonmarketing gleichzusetzen. Während im Telefonmarketing die Kundengewinnung, Kundenbindung und letztlich ein neuer Vertragsschluss das Ziel sind, dient das Telefoninkasso der Durchsetzung berechtigter Ansprüche. Insofern gehen die Handlungsspielräume, die Inkassodienstleister im Bereich des Telefoninkassos haben, über die Möglichkeiten hinaus, die Unternehmen im Bereich des Marketings und Vertriebs zugestanden werden.

Um in diesem Spannungsverhältnis möglichst verbraucherfreundlich zu agieren, organisieren die BDIU-Mitglieder ihre Arbeitsprozesse und Maßnahmen im Bereich der Outbound-Telefonie wie in den §§ 35 bis 44 geregelt.

5. Telefonische Erreichbarkeit durch den Inkassodienstleister

Viele Schuldner lassen Forderungen nicht absichtlich bzw. nur versehentlich unbezahlt. Sie befinden sich in einer schwierigen Lebenssituation, sind überschuldet oder leiden unter einem kurzfristigen finanziellen Engpass. In solchen Situationen sind die rechtlich möglichen Instrumente und Spielräume, um einen Schuldner zur Zahlung zu bewegen, nicht allein zielführend.

Ein wirklich zahlungsunfähiger Schuldner kann auch dann nicht zahlen, wenn der Gerichtsvollzieher vor der Tür steht oder wenn er die Einmeldung bei einer Auskunft abwenden möchte. Tatsächlich wäre es sogar kontraproduktiv, einen zahlungswilligen, aber zahlungsunfähigen Schuldner mit weiteren kostenpflichtigen Maßnahmen zusätzlich zu belasten. Letztlich bliebe der Gläubiger/Auftraggeber zudem auf diesen Kosten sitzen.

Ziel ist die
gütliche Einigung

In solchen Situationen kann nur dann eine gütliche Einigung gefunden werden, wenn der Inkassodienstleister den Grund für die ausbleibende Zahlung kennt. Nur so können für alle Seiten gangbare Lösungen zur Erfüllung der Zahlungsverpflichtung gefunden werden. Das geht am schnellsten, wenn sich der Schuldner nach Erhalt eines Inkassoschreibens telefonisch an den Inkassodienstleister wendet, um Chancen und Lösungswege für eine schnelle Einigung abzustimmen.

Der telefonische Kontakt ist das beste Mittel, um Fragen und Irritationen aus der Welt zu räumen oder den Inkassodienstleister auf mögliche Missverständnisse hinzuweisen. Am Telefon lässt sich einfach und problemlos klären, wenn

die Ware, für die der Inkassodienstleister die offene Rechnung einziehen möchte, beispielsweise gar nicht bestellt wurde oder der Schuldner in der Zwischenzeit an den eigentlichen Gläubiger/Auftraggeber gezahlt hat, worüber der Inkassodienstleister noch nicht informieren wurde.

Ein respektvoller
und höflicher
Umgang ist
selbstverständlich

Inkassodienstleister behandeln den Schuldner mit angemessenem Respekt und versuchen, soweit im Rahmen des Mandats durch den Gläubiger/Auftraggeber möglich, auf die spezifischen Bedürfnisse des Schuldners einzugehen. Gleichzeitig erwarten die Mitarbeiter eines Inkassodienstleisters auch vom Schuldner, dass dieser ihnen Respekt entgegenbringt. Auch wenn der Schuldner Rückfragen, Beschwerden oder Widersprüche geltend macht, sollte dabei der respektvolle und höfliche Umgang gewahrt bleiben. Leider ist dies nicht immer der Fall. Kein Mitarbeiter muss sich am Telefon beschimpfen lassen. In solchen Fällen kann der direkte telefonische Kontakt zeitweise oder gar dauerhaft abgelehnt werden. Die Gründe sind zu dokumentieren.

Essenziell für eine telefonische Klärung ist selbstverständlich, dass der Inkassodienstleister dem Schuldner hinreichende Möglichkeiten bietet, telefonisch mit einem Ansprechpartner in Kontakt zu kommen. Auch wenn optimale telefonische Erreichbarkeit ohnehin im Eigeninteresse jedes Inkassodienstleisters liegt, haben sich die BDIU-Mitglieder auf die in den §§ 45 bis 50 festgelegten Grundregeln verständigt.

6. Außendienst

Außendienst:
Lösung im
persönlichen
Gespräch

Inkassodienstleister verstehen sich als Mittler zwischen dem berechtigten Forderungseinziehungsverlangen des Gläubigers/Auftraggebers und der tatsächlichen Leistungsfähigkeit des Schuldners. Die Kommunikation zwischen dem Inkassodienstleister und dem Schuldner kann nicht nur schriftlich und fernmündlich stattfinden, sondern auch persönlich. Für den Außendienst und damit für den persönlichen Kontakt mit dem Schuldner besonders geschulte Mitarbeiter suchen den Schuldner auf, um – die Bereitschaft des Schuldners zum persönlichen Gespräch vor Ort vorausgesetzt – in einem persönlichen Gespräch Hilfestellung zu geben. Zum Beispiel wird durch eine geeignete Zahlungsvereinbarung eine Lösung erarbeitet, die sowohl dem Gläubiger/Auftraggeber als auch dem Schuldner weiterhilft.

Gerade über den Inkassoaußendienst existieren viele Vorurteile. Die BDIU-Mitglieder bekennen sich in zu den in §§ 51 bis 56 festgelegten Mindeststandards, um diesen Vorurteilen zu begegnen.

III. Kosten, Vergütung, Auslagen

Es gibt vielfältige Tätigkeiten und Maßnahmen, die sich im Rahmen der Inkassodienstleistung entfalten, um eine berechnete, aber zahlungsgestörte Forderung zu realisieren. Von den organisatorischen und prozessualen Tätigkeiten und Rechtsprüfungen im Bereich der Auftragsübergabe über die zahlreichen aktiven und passiven Angebote der Kommunikation und Vermittlung zwischen Gläubiger/Auftraggeber und Schuldner bis hin zu den unterschiedlichen Maßnahmen in den einzelnen Phasen des Forderungsmanagements: vorgerichtlich, gerichtlich, nachgerichtlich und Langzeitüberwachung. Auch die gesetzlichen Anforderungen an Aus- bzw. Fortbildung von Inkassounternehmern und Mitarbeitern sowie die weitreichenden datenschutzrechtlichen Pflichten sind ein erheblicher Kostenfaktor der Inkassotätigkeit. Der zweifelsohne hohen Bedeutung, welche die Inkassobranche für die Wirtschaft hat, kann die Branche allerdings nur gerecht werden, wenn sie für ihre Tätigkeiten angemessen vergütet wird. Jährlich führen Inkassodienstleister in Deutschland ihren mehr als 500.000 Auftraggebern rund sechs Milliarden Euro zurück – Geld, das sonst verloren wäre.

Inkasso ist eine vielschichtige Tätigkeit

Die Vergütung des Inkassodienstleisters erfolgt zunächst entsprechend des Grundsatzes, dass der Besteller die Rechnung bezahlt. Es ist also zunächst der Gläubiger/Auftraggeber, der für die Beauftragung des Inkassodienstleisters einzustehen hat – er ist der Vertragspartner des Inkassodienstleisters. Da im Fall, dass ein Schuldner nicht rechtzeitig zahlt, die Kosten der Beauftragung eines Inkassodienstleisters aber nur notwendig sind, weil der Schuldner seinen vertraglichen oder gesetzlichen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt, darf der Gläubiger/Auftraggeber diese Kosten beim Schuldner –

ggf. auch über den Inkassodienstleister – als Verzugsschaden geltend machen und sich den entstandenen Schaden erstatten lassen.

Verzugsschaden: Die Kosten können vom Verursacher erstattet verlangt werden

Seit Jahren ist höchstrichterlich und damit abschließend geklärt, dass Inkassokosten durch den Schuldner erstattungsfähig sind. Gegenteilige Auffassungen hat das Bundesverfassungsgericht im Jahre 2011 als willkürlich bezeichnet, sie damit in die Nähe der Rechtsbeugung gerückt und so in aller rechtlich gebotenen Deutlichkeit zurückgewiesen (BVerfG, Beschluss vom 07.11.2011, Az. I BvR 1012/11, AnwBl 2012, 278).

Auch abseits der Frage der Legalität, nämlich bei der Frage nach der (moralischen) Legitimität der Erstattungsfähigkeit der Inkassokosten, ist der Sachverhalt nicht besonders schwierig. Bei einer sachlichen Analyse dürfte nicht grundsätzlich zur Debatte stehen, dass Kosten oder Schäden, die durch eine Pflichtverletzung entstehen, nicht der Geschädigte tragen muss, sondern der Verursacher des Schadens.

Während die Frage, ob Inkassokosten erstattungsfähig sind, im weitgehend rechtlichen wie gesellschaftlichen Konsens geklärt ist, bleibt die Frage, wie bzw. in welcher Höhe der Schuldner Inkassokosten zu erstatten hat, Gegenstand vieler gesellschaftspolitischer Debatten. Unbestritten ist, dass Höhe und Umfang der Inkassokosten nicht willkürlich festgelegt werden können. Das ist eine Selbstverständlichkeit, die sich rechtlich auch in der Schadensminderungspflicht des § 254 BGB niederschlägt, und zu der sich die BDIU-Mitglieder in § 5 dieses Codes of Conduct bekennen. Legalität und Legitimität der Höhe der Inkassokosten bestimmen sich entsprechend aus Wechselbeziehungen der folgenden Elemente:

- dem berechtigten Anspruch des Gläubigers/Auftraggebers auf Erstattung des entstandenen Schadens,
- dem berechtigten Anspruch des Inkassodienstleisters für eine dem Aufwand angemessene Vergütung und
- dem berechtigtem Anspruch des Schuldners auf Geringhaltung der ihm entstehenden Kosten.

Das aus dieser Beziehung entstehende Spannungsverhältnis konnte in der öffentlichen Debatte um die Höhe der Inkassokosten lange nicht aufgelöst werden. In der jahrelangen verbraucher- und rechtspolitischen Diskussion wurden aus der Schadensminderungspflicht oft erratische Schlüsse gezogen und der Grundsatz der Schadensminderung weit über die Ansprüche des Gläubigers/Auftraggebers und der Inkassodienstleister gestellt. Dadurch entstand der Eindruck, es sei der Schuldner und damit der Schadensverursacher, der festlegen dürfe, wie hoch der von ihm verursachte Schaden ausfallen dürfe – eine fatale Sichtweise für die Wirtschaft, aber auch für die rechnungstreuen Verbraucher, die mittelbar mit den Kosten für Zahlungsausfälle belastet werden. Glücklicherweise ist der Gesetzgeber im Jahr 2013 vermittelnd in die Debatte eingestiegen und hat das Spannungsverhältnis klug gelöst, sowohl juristisch als auch gesellschaftspolitisch.

Es gilt der Grundsatz der Schadensminderung

Mit der Inkassoregulierung durch das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken im Jahr 2013 wurde auch die Frage geklärt, wie hoch Inkassokosten ausfallen dürfen. Nachdem nun die Inkassodienstleistung auch formell mit der Anwaltschaft in wesentlichen Bereichen des Forderungseinzugs gleichgestellt ist und damit die Inkassovergütung an die Rechtsanwaltsvergütung angelehnt wurde, ist für Schuldner, Inkassodienstleister und Gläubiger/Auftraggeber Rechts-

sicherheit geschaffen. Es ist ein großer Verdienst des Gesetzgebers, die Debatte um die Höhe der Inkassokosten so in wesentlichen Teilen entschärft zu haben.

Leider ist der Diskussionsbedarf im Bereich des Inkassokostenrechts dennoch nicht vollständig gestillt. Wenn auch nicht mehr über das große Ganze diskutiert wird, so werden doch in einigen Teilbereichen der Inkassodienstleistung weiter hitzige verbraucherpolitische Debatten über die Inkassokosten geführt. Hierbei konzentriert sich die Kritik insbesondere auf folgende Aspekte:

- Höhe der Inkassokosten im Verhältnis zur ursprünglichen Forderung im Bereich kleiner Forderungen,
- Kostenpflichtige Ratenzahlungsvereinbarungen,
- Beauftragung mehrerer Rechtsdienstleister in einer Forderungsangelegenheit.

I. Inkassokosten

Inkassokosten bezeichnen in diesem Code of Conduct die allgemeine Vergütung, die der Inkassodienstleister für den Großteil seiner Tätigkeiten im Bereich des Forderungseinzugs aufruft. Sie beziehen sich auf den Gesamtauftrag des Gläubigers/Auftraggebers, nicht auf eine einzelne Maßnahme.

Seit 2013 sind Inkassokosten bis zur Höhe der Vergütung erstattungsfähig, die einem Rechtsanwalt nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) zusteht. Das ist das Ergebnis eines langen Diskussions- und Gesetzgebungsprozesses und die Konsequenz aus dem im Grundgesetz verankerten

Gleichbehandlungsgrundsatz. Denn Inkassodienstleister haben beim Forderungseinzug im Wesentlichen die gleichen Rechte und Verantwortungen wie Rechtsanwälte. Die Lösung ist aber auch gesellschaftspolitisch vernünftig. Das RVG regelt seit 2004 die Vergütung der Anwälte und baut auf der Bundesrechtsanwaltsgebührenordnung auf, die bis 1879 zurückreicht. Die Kopplung der Gebühren an Gegenstandswerte, der Betrag der einzelnen Gebührenstufen und der gesetzlich beschränkte Ermessensspielraum bei der „Wahl“ des konkreten Gebührensatzes sind Ergebnis eines kontinuierlichen gesellschaftlichen Aushandlungsprozesses über den Wert der Rechtsberatung.

In den meisten Bereichen, konkret in Bezug zu den meisten Gegenstandswerten bzw. Forderungshöhen, steht die Angemessenheit dieser Inkassokosten nicht zur Debatte. Die typische von Inkassodienstleistern bearbeitete Forderung gegenüber Verbrauchern liegt zwischen 50 und 300 Euro. Wurde die einzuziehende Forderung durch Vertrag begründet, liegt der Vertragsschluss typischerweise drei bis vier Monate zurück und die Forderung ist trotz zwei bis drei versendeter Gläubigermahnungen seit mindestens zwei Monaten in Verzug. In diesen typischen Fällen wird kaum jemand daran zweifeln, dass die rechtlich möglichen Inkassokosten angemessen sind, insbesondere wenn man über die kontinuierliche Pflichtverletzung des Schuldners hinaus auch die Aufwände sowie Prüf- und Beratungspflichten betrachtet, die bei jedem Inkassofall unabhängig von der Höhe der Hauptforderung hinzukommen.

Inkasso:
Der typische Fall

Gesellschaftlich und insbesondere verbraucherpolitisch umstrittener ist, ob die Inkassokosten im Bereich kleiner Forderungen angemessen sind, vor allem wenn die Inkassokosten

über die eigentliche Forderung hinausgehen. Das Argument: Der Aufwand, der betrieben wird, ist unangemessen, das Verschulden unerheblich und der Zahlungsverzug für den Gläubiger/Auftraggeber zu verkraften. Doch dabei wird das Verursacherprinzip außer Acht gelassen und dem Schuldner wird zugestanden zu beurteilen, wann und wie der Gläubiger/Auftraggeber sein Recht durchsetzt. Die Haltung des BDIU und der Gläubiger/Auftraggeber ist klar: Nicht der Schuldner kann definieren, welche geschuldete und pflichtwidrig nicht gezahlte Summe unerheblich ist und mit welchem Aufwand – und so mit welchen Kosten – die Realisierung der Forderung forciert wird. Die Entscheidung, ob und in welchem Umfang ein Inkassodienstleister beauftragt wird, ist allein Sache des geschädigten Gläubigers/Auftraggebers. Auf den Kosten hierfür darf nicht der Gläubiger/Auftraggeber sitzen bleiben.

Inkassokosten
bei kleineren
Forderungen

Natürlich muss der Inkassodienstleister für seinen Aufwand angemessen entlohnt werden. Nichtsdestotrotz gilt immer die Schadensminderungspflicht. Deshalb berücksichtigen Inkassodienstleister bei der Festlegung der konkreten Inkassokosten neben der Schwierigkeit des Falls auch die Höhe der Forderung. Bereits 2013, kurz nach Inkrafttreten der neuen Gesetzeslage, haben sich die BDIU-Mitglieder darauf verständigt, den ihnen vom Gesetzgeber zugesprochenen Ermessensspielraum gerade bei kleinen Forderungen schuldnerfreundlich auszulegen. Die Empirie zeigt entsprechend, dass die geltend gemachten Inkassokosten bei kleinen Forderungen deutlich niedriger sind als bei größeren Forderungen.

Auch um die verbraucherpolitische Debatte um die Inkassodienstleistung zu befrieden, haben sich die BDIU-Mitglieder

in diesem Code of Conduct darauf verständigt, die in der Praxis oft schon angewandte schuldnerfreundliche Ausübung des Ermessens bei Festlegung der Inkassokosten bei kleinen Forderungen nun auch bindend zu kodifizieren.

Entsprechend verständigen sich die BDIU-Mitglieder auf die in §§ 57 bis 58 festgelegten Regeln und Verhaltensweisen.

2. Ratenzahlungsvereinbarung

Kurz- und mittelfristige finanzielle Engpässe sind die häufigsten Gründen für nicht fristgerecht bezahlte Rechnungen. In solchen Fällen bieten Ratenzahlungsvereinbarungen dem Schuldner die Gelegenheit, den offenen Rechnungsbetrag in Teilbeträgen zurückzuzahlen. Für den Schuldner stellt dies einen Ausweg aus der Verschuldungssituation dar. Häufig bekommt der Inkassodienstleister den Auftrag, für den Gläubiger/Auftraggeber mit dem Schuldner eine Ratenzahlungsvereinbarung zu verhandeln, abzuschließen und die Zahlung zu überwachen.

Ratenzahlungen
kommen Schuldnern
entgegen

Das stellt für den Inkassodienstleister einen erheblichen Zusatzaufwand dar. Für den Gläubiger/Auftraggeber begründen sie ein zusätzliches Realisierungs- und Insolvenzrisiko, was sich für Inkassodienstleister in einem Haftungsrisiko niederschlägt. Dem trägt der Gesetzgeber Rechnung, indem er dem Inkassodienstleister für die Vereinbarung einer Ratenzahlung konsequenterweise zusätzliche Kosten unter denselben Voraussetzungen und in derselben Höhe zugesteht, wie sie für einen Rechtsanwalt gelten. Diese Kostenhöhe bestimmt sich nach den Nummern 1000 Nr. 2, 1003 VV RVG und wird nach § 31b RVG begrenzt.

Der Schuldner muss dabei dennoch weniger Kosten tragen als beispielsweise bei einer gerichtlichen Geltendmachung der Forderung. Auch ist die Kostenbelastung, die der Schuldner zu erwarten hätte, wenn die Forderung tituiert und im Wege der Zwangsvollstreckung beigetrieben würde, deutlich höher als bei der Zahlung auf Raten.

Wenn Schuldner
Vereinbarungen
nicht einhalten

Problematisch wird die Situation dann, wenn mit dem Schuldner im Laufe des Inkassoverfahrens mehrere Ratenzahlungsvereinbarungen über dieselbe Forderung getroffen werden, die entsprechend den Regelungen des RVG mit Kosten belegt sind. Die Ursache dafür liegt allerdings zunächst beim Schuldner, der seiner Verpflichtung zur Ratenzahlung nicht vereinbarungsgemäß nachgekommen ist. Denn nur dann können neue Ratenzahlungsvereinbarungen in derselben Forderungsangelegenheit überhaupt notwendig sein.

Entsprechend der vertraglichen Vereinbarung mit dem Gläubiger/Auftraggeber steht es dem Inkassodienstleister frei, in jeder Phase des Verfahrens Ratenzahlungsvereinbarungen für den Gläubiger/Auftraggeber mit dem Schuldner zu treffen. Die BDIU-Mitglieder haben sich darauf geeinigt, sich dabei an die Regeln zu halten, die in den §§ 59 bis 62 festgelegt sind.

3. Bearbeiterwechsel

Mit dem Bearbeiterwechsel werden in der öffentlichen Diskussion um die Inkassodienstleistung zwei Fallgestaltungen verbunden:

- Die Beauftragung von mehr als einem Dienstleister innerhalb einer Angelegenheit, etwa in der vorgerichtlichen Forderungseinziehung, wobei die Vergütung beider Rechtsdienstleister erstattet verlangt wird.
- Der Wechsel von einem Rechtsdienstleister zum anderen zwischen der vorgerichtlichen Forderungseinziehung und dem nachfolgenden gerichtlichen Mahnverfahren, wobei im Erstattungsverhältnis zum gerichtlichen Mahnverfahren eine Anrechnung der vorgerichtlichen Geschäftsgebühr unterbleibt.

Grundsätzlich trifft allein der Gläubiger/Auftraggeber die Entscheidung, welchen Rechtsdienstleister er beauftragt. Der Inkassodienstleister kann dem Gläubiger/Auftraggeber weder rechtlich noch tatsächlich die vorherige oder nachfolgende Beauftragung eines anderen Rechtsdienstleisters untersagen. Der Gläubiger/Auftraggeber kann für sich die Privatautonomie sowie Aspekte der Zweckmäßigkeit und Erforderlichkeit ins Feld führen.

Der Gläubiger entscheidet, wen er beauftragt

Der Wechsel des Rechtsdienstleisters kann im Sinne einer Eskalation und der Überwindung von „Mahnmüdigkeit“ zweckmäßig sein und ist auch innerhalb einer Angelegenheit wie der vorgerichtlichen Forderungseinziehung entsprechend auch rechtlich nicht zu beanstanden. Nach Abschluss der vorgerichtlichen Einziehung ist dem Gläubiger/Auftraggeber erst recht ein Wechsel des Rechtsdienstleisters gestattet.

Die kostenrechtlichen Folgen werden von den Gerichten unterschiedlich beurteilt. Teilweise wird vertreten, nur die Vergütung eines einzigen Rechtsdienstleisters sei vorgerichtlich erstattungsfähig, teilweise, dass beide Vergütungs-

ansprüche zu erstatten sind, und teilweise, dass die Kosten beider Rechtsdienstleister zu erstatten sind, aber nur in der Höhe, die für einen Rechtsdienstleister verlangt werden kann.

Es steht dem Gläubiger/Auftraggeber frei, sich für die für ihn günstige Rechtsansicht zu entscheiden. Der Inkassodienstleister wie der Rechtsanwalt sind aus dem Geschäftsbesorgungsvertrag verpflichtet, die Entscheidung des Gläubigers/Auftraggebers zu beachten. Das entbindet den Rechtsdienstleister aber nicht von der Verantwortung, den Gläubiger/Auftraggeber auf das Problem hinzuweisen.

Die Mitglieder des BDIU verpflichten sich in diesem Zusammenhang zu den in den §§ 63 bis 65 festgelegten Regelungen.

4. Sonstige Auslagen und Gebühren

Meldeauskünfte,
Gerichtskosten und
weitere Auslagen

Neben der Inkassovergütung (Inkassokosten) und seinen eigenen Mahnauslagen kann sich der Gläubiger/Auftraggeber vom Schuldner Kosten Dritter (Auslagen) erstatten lassen, beispielsweise für Meldeauskünfte oder Gerichtskosten.

Bezüglich der Erstattungsfähigkeit einzelner Kostenpositionen muss im Inkassoverfahren daher zwischen Auslagen und Vergütungen unterschieden werden. Allgemein sind unter Auslagen vorrangig Geldausgaben zu verstehen, die jemand für die Erbringung einer Dienstleistung oder die Erfüllung eines Auftrages verwendet und die von einem Dritten zu erstatten sind (§§ 670, 675 BGB). Auslagen sind vom Schuldner zu erstatten

- soweit sie für die Erfüllung des Auftrags – in der Regel den Forderungseinzug – notwendig waren und
- soweit sie tatsächlich entstanden sind.

Dem gegenüber steht der Vergütungsanspruch, den der Inkassodienstleister für die Erbringung der Inkassodienstleistung gegenüber dem Gläubiger/Auftraggeber hat. Diese entstandenen Inkassokosten muss der Schuldner dem Gläubiger/Auftraggeber als Verzugsschaden gemäß §§ 286, 288 BGB erstatten; sie werden in der Praxis direkt vom Inkassodienstleister, im Auftrag des Gläubigers/Auftraggebers, beim Schuldner eingefordert.

Voraussetzung für die Erstattungsfähigkeit von Inkassokosten ist neben dem Verzugseintritt auch die Existenz eines (anwaltlichen) Gebührentatbestands. Gemäß § 13e des Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG) richtet sich die Höhe der Inkassokosten mittelbar nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG).

Die Mitglieder des BDIU verpflichten sich zu den in den §§ 66 bis 74 festgelegten Regelungen.

IV. Grundsätze der Beschwerdebearbeitung der Inkassodienstleister

Die Inkassodienstleistung vermittelt im Spannungsverhältnis zwischen Gläubigerrechten und Schuldnerinteressen – einem Bereich, der sensibel, emotional und vereinzelt auch konfliktbehaftet sein kann. Diese besondere Konstellation ergibt sich aus der Natur der Dienstleistung: Einerseits erfordert die Durchsetzung berechtigter Interessen der Gläubiger/Auftraggeber konsequentes Vorgehen, andererseits sind aber auch Empathie und Einfühlungsvermögen gegenüber dem Schuldner gefragt; Letzteres gerade dann, wenn trotz hoher Qualitätsstandards doch einmal ein Fehler auftritt.

Mögliche Ursachen für Fehler in der Inkassobearbeitung

Dass ein Schuldner unberechtigterweise mit einer Forderung durch einen Inkassodienstleister konfrontiert wird, kann unterschiedliche Gründe haben: Ein Buchungsfehler beim Gläubiger/Auftraggeber, eine Personenverwechslung oder ein Identitätsdiebstahl können dazu führen, dass Inkassodienstleister vereinzelt Forderungen geltend machen, obwohl es dafür tatsächlich keine rechtliche Grundlage gegen den kontaktierten Verbraucher gibt.

Häufig liegen die Ursachen für solche Fehler außerhalb der Einflussosphäre des Inkassodienstleisters. Es kann aber auch vorkommen, dass Beschwerden vorgetragen werden, die im unmittelbaren Einflussbereich des Inkassodienstleisters liegen. Beispielsweise können eine fehlerhafte Berechnung der Inkassokosten oder unfreundliches bzw. unkorrektes Kommunikationsverhalten der Sachbearbeiter bzw. Kundenbetreuer mögliche Beschwerdegründe sein.

Unabhängig vom Grund nehmen Inkassodienstleister Beschwerden ernst und gehen mit respektvoll und vernünftig vorgetragene Beschwerden seriös, transparent, vertrauensvoll sowie verantwortungsbewusst um.

In diesem Zusammenhang verpflichten sich die Mitglieder des BDIU zu den in den §§ 75 bis 79 festgelegten Regelungen.

Die Regelungen des Codes of Conduct

A. Allgemeines

§ 1 Örtlicher, persönlicher, sachlicher und zeitlicher Geltungsbereich

- (1) Die Bestimmungen dieses Codes of Conduct gelten kraft Beschlusses der BDIU-Mitgliederversammlung vom 17.09.2020 gemäß § 25 Abs. 3 der Satzung des BDIU verbindlich für alle BDIU-Mitglieder.
- (2) Dieser Code of Conduct tritt gemäß Beschluss der BDIU-Mitgliederversammlung vom 17.09.2020 am 01.10.2021 in Kraft. Er gilt nicht rückwirkend. Seine Bestimmungen sind auf alle Inkassofälle anzuwenden, die ab dem 01.10.2021 an einen Inkassodienstleister übergeben werden.
- (3) Die Regelungen dieses Codes of Conduct betreffen ausschließlich Inkassofälle gegenüber Verbrauchern, bei denen deutsches Recht anzuwenden ist. ²Verbraucher im Sinne dieses Codes of Conduct ist jede natürliche Person, gegen die im Rahmen der Inkassotätigkeit eine Forderung geltend gemacht wird, die nicht im Zusammenhang mit der gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit dieser Person steht.
- (4) Die Regelungen dieses Codes of Conduct betreffen die Inkassodienstleistung, wie sie in § 2 dieses Codes of Conduct definiert wird.

Der Code regelt
Inkasso gegenüber
Verbrauchern

§ 2 Definition: Inkasso

- (1) Inkasso ist eine Rechtsdienstleistung.
- (2) Inkassodienstleister sind gemäß § 10 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 RDG registrierte und im Rechtsdienstleistungsregister (www.rechtsdienstleistungsregister.de) geführte Rechtsdienstleister. ²Die Inkassodienstleistung ist die Einziehung fremder oder zum Zweck der Einziehung auf fremde Rechnung abgetretener Forderungen, wenn die Forderungseinziehung als eigenständiges Geschäft betrieben wird (Legaldefinition des § 2 Abs. 2 Satz 1 RDG).

Inkasso ist
Rechtsdienstleistung

§ 3 Gleichstellung mit Rechtsanwälten

In den Regelungsbereichen und den Kompetenzzuweisungen durch das Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG), die Zivilprozessordnung (ZPO) und die Insolvenzordnung (InsO) sind registrierte Inkassodienstleister den Rechtsanwälten gleichgestellt.

§ 4 Pflichten als Verantwortliche nach der Datenschutz-Grundverordnung

- (1) Inkassodienstleister entscheiden selbstständig über Zwecke und Mittel der Verarbeitung personenbezogener Daten. ²Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Inkassodienstleister unterliegt somit der Verantwortung des jeweiligen Inkassodienstleisters. Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten unterliegen Inkassodienstleister den Rechten und Pflichten Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung.

Verarbeitung
personenbezogener
Daten

- (2) Inkassodienstleister dürfen für die öffentliche Hand tätig sein.
²Wenn sie als Verwaltungshelfer tätig sind, sind sie Auftragsverarbeiter.

§ 5 Ziel der gütlichen Einigung zwischen Gläubiger/Auftraggeber und Schuldner

Mittler zwischen
Gläubiger und
Schuldner

- (1) Inkassodienstleister vermitteln zwischen Gläubiger/Auftraggeber und Schuldner mit dem Ziel, eine begründete Forderung zu realisieren.
- (2) Inkassodienstleister sind vorrangig ihren Auftraggebern verpflichtet: ²Sie versuchen primär, die Rechte des Gläubigers/Auftraggebers durchzusetzen, ohne jedoch die Belange des Verbraucher- und Schuldnerschutzes im Sinne eines angemessenen Interessenausgleichs zu vernachlässigen.
- (3) Inkassodienstleister beachten im Rahmen jedes Einziehungsauftrages das Schadensminderungsprinzip des § 254 des Bürgerlichen Gesetzbuches sowie dazu ergangene höchstrichterliche Rechtsprechung.
- (4) Ferner beachten Inkassodienstleister bei der Anwendung von Inkassomaßnahmen den Grundsatz einer angemessenen Zweck-Mittel-Relation.

§ 6 Dokumentationspflichten

Der Inkassodienstleister muss ein geordnetes und zutreffendes Bild über die von ihm entfaltete Tätigkeit vermitteln können. ²Für die Dokumentation gelten die gesetzlichen,

insbesondere die berufs-, zivil- und handels- sowie datenschutzrechtlichen Verpflichtungen, die vertraglichen Vereinbarungen und die Regelungen dieses Codes of Conduct.³Die Dokumentation muss die Prüfung erlauben, dass diese Bestimmungen eingehalten wurden.

§ 7 Unterstützungs- und Kooperationspflicht

Inkassodienstleister unterstützen den BDIU dabei, die Aufsicht über die Einhaltung dieses Codes of Conduct zu führen, und geben dabei unter Berücksichtigung datenschutzrechtlicher Pflichten sowie sonstiger Vertraulichkeitspflichten Auskunft über ihre Berufsausübung.²Zu Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen müssen Auskünfte nicht erteilt werden.

Unterstützung
bei der Einhaltung
dieses Codes

§ 8 Berufliche Zusammenarbeit im Forderungseinzug

- (1) Inkassodienstleister können mit Dritten zusammenarbeiten, um persönlichen Kontakt mit dem Schuldner aufzunehmen. Insbesondere können sie dazu mit Rechtsanwälten, Auskunftsteilen und Auskunftsdiensten sowie Außendiensten zusammenarbeiten.
- (2) Dabei halten die Inkassodienstleister sich an die aus dem geltenden Recht ergebenden datenschutzrechtlichen Verpflichtungen sowie sonstige Vertraulichkeitspflichten. Zudem beachten sie ihre beruflichen Pflichten sowie die konkreten Pflichten dieses Codes of Conduct.

Zusammenarbeit
mit Anwälten oder
Auskunftsteilen

§ 9 Fortbildung

Selbstverpflichtung
zur Weiterbildung

- (1) Inkassodienstleister stellen die regelmäßige Fortbildung ihrer Inkassomitarbeiter sicher, insbesondere der qualifizierten Personen i. S. v. § 12 Abs. 4 RDG.
- (2) Die qualifizierte Person muss im Kalenderjahr mindestens 15 Zeitstunden an externen oder internen fachspezifischen Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen.
- (3) Inkassomitarbeiter mit Führungsaufgaben (etwa Team-, Abteilungs- oder Bereichsleiter) und Inkassomitarbeiter mit Schuldnerkontakt sollen mindestens zehn Zeitstunden kalenderjährlich an externen oder internen fachspezifischen Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen.

§ 10 Ausbildung

Inkassodienstleister sollen sich an der Ausbildung des Berufsnachwuchses sowie der kaufmännischen und fachlichen Berufe angemessen beteiligen

B. Pflichten und Verhaltensweisen

Mandats- und Auftragsübergabe

§ 11 Verzugseintritt

- (1) Der Inkassodienstleister prüft, ob der Schuldner zum Zeitpunkt der Auftragsübergabe mit der Leistung bzw. Zahlung gegenüber dem Gläubiger/Auftraggeber in Verzug ist oder ob sich die Pflicht zur Erstattung der Rechtsverfolgungskosten aus anderen materiellen oder prozessualen Anspruchsgrundlagen ergibt. ²Diese Rechtsprüfung soll nach den Vorgaben des § 14 dieses Codes of Conduct erfolgen.
- (2) Ist der Schuldner mit der Leistung in Verzug, muss er die Kosten für die Beauftragung des Inkassodienstleisters gleich einem Rechtsanwalt erstatten. ²Die Pflicht entfällt, wenn der Schuldner den Verzug nicht zu vertreten hat.

Prüfen der Forderungen

§ 12 Mahnung vor Beauftragung eines Inkassodienstleisters

Nach Möglichkeit soll ein Schuldner nicht durch ein Inkassoschreiben überrascht werden. ²Darum verpflichten sich BDIU-Mitglieder zu folgenden Verhaltensweisen:

- a) Grundsätzlich weisen BDIU-Mitglieder bereits bei Mandatsübernahme den Gläubiger/Auftraggeber darauf hin, dass er den Schuldner vor Übergabe eines Falles an den Inkassodienstleister zweimal zumindest in Textform gemahnt haben sollte.

Gläubigermahnungen vor dem Inkasso

- b) In Fällen, in denen der Verzug des Schuldners ohne Mahnung durch den Gläubiger/Auftraggeber eingetreten ist, sollte mindestens einmal gemahnt worden sein. ²Eine Mahnung ist nicht notwendig, wenn dem Gläubiger/Auftraggeber die Schuldner-Adresse nicht vorliegt und ihm allein für Beschaffung der Schuldner-Adresse Kosten entstehen würden.
- c) Bei Forderungen aus unerlaubter Handlung ist eine Mahnung entbehrlich.

§ 13 Form der Mahnungen durch den Gläubiger/Auftraggeber

Mahnungen des Gläubigers können formfrei erfolgen

- (1) Jegliche Mahnung durch den Gläubiger/Auftraggeber kann formfrei erfolgen, auch wenn sie verzugsbegründend wirken soll. ²Damit ist die Mahnung auch mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich möglich. ³Das Risiko des Nachweises liegt beim Gläubiger/Auftraggeber.
- (2) Hat der Gläubiger/Auftraggeber eine Mahnung versandt, deren Zugang der Schuldner bestreitet, ist es dem Gläubiger/Auftraggeber unbenommen, sich bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen auf die Entbehrlichkeit der Mahnung zu berufen.

§ 14 Rechtsprüfung

- (1) Ein Inkassodienstleister führt vor dem Erstkontakt mit dem Schuldner eine Rechtsprüfung der zum Einzug übergebenen Forderungen durch; er prüft, ob sie materiellrechtliche und formell begründet ist.

- (2) Maßgeblich für die Rechtsprüfung ist der Sachverhalt, den der Gläubiger/Auftraggeber dem Inkassodienstleister zu der jeweiligen Forderung mitgeteilt hat.²Im weiteren Verfahren ist dem Schuldner Gelegenheit zu geben, seine Einreden und Einwendungen vorzubringen und bei Bedarf nachzuweisen.³Der Gläubiger/Auftraggeber ist – ausgehend von der fortgesetzten Rechtsprüfung – zum weiteren Forderungseinzug zu beraten.⁴Forderungen, die für den Inkassodienstleister offensichtlich nicht berechtigt sind, dürfen nicht zur Einziehung übernommen bzw. nicht weiter eingezogen werden. Auf Zweifel an der Begründetheit ist der Gläubiger/Auftraggeber hinzuweisen.
- (3) Das Gesamtbild der Forderungseinziehung muss erkennen lassen, dass eine Rechtsprüfung stattgefunden hat.²Die gesetzlichen und vertraglichen Dokumentationspflichten (§ 6) bleiben hiervon unberührt.

Kein Inkasso,
wenn Forderungen
offensichtlich nicht
berechtigt sind

§ 15 Gläubigermahnkosten

Gläubigermahnkosten sind konkrete oder pauschalierte Mahnspesen für Mahnansprachen des Gläubigers/Auftraggebers sowie tatsächlich entstandene Auslagen, die damit in Zusammenhang stehen, wie z. B. Adressermittlungs- oder Bankrücklastschriftkosten.

Mahnkosten
des Gläubigers

§ 16 Prüfungs- und Hinweispflichten bei pauschalieren Gläubigermahnkosten

Prüfen der
Mahnkosten des
Gläubigers

- (1) Als Rechtsdienstleister prüft der Inkassodienstleister die Erstattungsfähigkeit der geltend gemachten pauschalieren Mahnkosten unter allen rechtlichen Gesichtspunkten dem Grunde und der Höhe nach.²Er weist den Gläubiger/Auftraggeber darauf hin, dass bei den Mahnspesen nur die Sach-, nicht aber die Personalkosten erstattungsfähig sind.
- (2) Der Inkassodienstleister weist den Gläubiger/Auftraggeber darauf hin, wenn er Zweifel an der Begründetheit oder Durchsetzbarkeit der Mahnkosten hat und dokumentiert die darauf erfolgende Auftragserteilung.²Zweifel können sich insbesondere auf den Erstattungsanspruch für die verzugsbegründende Mahnung oder die Höhe der Kosten beziehen.
- (3) Vorgaben des Gläubigers/Auftraggebers sind nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarungen zu beachten, es sei denn, sie begründen einen Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot oder sind sittenwidrig (§§ 134, 138 BGB), jeweils unter Berücksichtigung der höchstrichterlichen Rechtsprechung.

§ 17 Verzugszinsen

Höhe der
Verzugszinsen

- (1) Inkassodienstleister dürfen für den Gläubiger/Auftraggeber Verzugszinsen geltend machen. Diese liegen bei Verbrauchern derzeit gemäß § 288 Abs. I des Bürgerlichen Gesetzbuchs bei maximal 5 Prozentpunkten über dem aktuellen Basiszinssatz.

- (2) Hiervon abweichende Zinssätze sind statthaft, soweit der Gläubiger/Auftraggeber sie nachweisen kann oder hierfür eine andere gesetzliche Grundlage vorhanden ist.
- (3) Die Geltendmachung eines weiteren Schadens ist möglich (§ 288 Abs. 4 BGB).

§ 18 Rechtsprüfung weiterer vom Gläubiger/Auftraggeber übergebener Nebenpositionen

- (1) Als Rechtsdienstleister prüft der Inkassodienstleister, ob weitere vom Gläubiger/Auftraggeber übergebene Nebenforderungen unter allen rechtlichen Gesichtspunkten dem Grunde und der Höhe nach erstattungsfähig sind.
- (2) Der Inkassodienstleister weist den Gläubiger/Auftraggeber darauf hin, wenn er Zweifel an der Begründetheit oder Durchsetzbarkeit übergebener Nebenforderungen hat und dokumentiert entsprechende Vorgaben des Gläubigers/Auftraggebers. ²Zweifel können sich insbesondere ergeben, wenn der Gläubiger/Auftraggeber außerstande ist, tatsächlich entstandene Schäden bzw. Kosten nachzuweisen.
- (3) Vorgaben des Gläubigers/Auftraggebers sind nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarungen zu beachten, es sei denn, sie begründen einen Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot oder sind sittenwidrig (§§ 134, 138 BGB), jeweils unter Berücksichtigung der höchstrichterlichen Rechtsprechung.

Prüfen von Nebenforderungen auf Erstattungsfähigkeit

Kommunikation und Umgang

§ 19 Privatsphäre des Schuldners

Gläubiger
übermittelt
Schuldnerdaten
an Inkasso

- (1) Für Schuldneransprache und -kommunikation werden in der Regel diejenigen Daten des Schuldners verwendet, die vom Gläubiger/Auftraggeber als Kontaktmöglichkeit an den Inkassodienstleister übergeben wurden. ²Der Inkassodienstleister darf diese Kontaktdaten jedoch auf Plausibilität und Bestand über Dritte überprüfen lassen.
- (2) Wenn der Schuldner mittels der bekannten Kontaktdaten nicht zu erreichen ist, bereits bei Fallübergabe als „unbekannt verzogen“ gilt oder sich die Daten nach Überprüfung als invalide herausstellen, kann der Inkassodienstleister selbst recherchierte oder durch Dritte ermittelte Kontaktdaten des Schuldners verwenden.
- (3) Es gelten vorrangig die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen sowie sonstige Vertraulichkeitspflichten.

§ 20 Vertretung des Schuldners

Schuldner können
Vertreter benennen

Inkassodienstleister achten die Vertretung eines Schuldners durch einen Dritten, beispielsweise durch einen Rechtsanwalt, es sei denn, der Vertreter missachtet die Mandatierung des Inkassodienstleisters oder reagiert auf Kontaktersuchen des Inkassodienstleisters nicht in angemessener Frist.

§ 21 Schriftliche Schuldneransprache nach Adressermittlung

Jede Adressermittlung trägt das geringe Risiko in sich, dass eine Personenverwechslung erfolgt oder die Adresse des Opfers eines Identitätsdiebstahls ermittelt wird. ²Daher sollen Inkassodienstleister im ersten Mahnschreiben an die neu ermittelten Kontaktdaten in angemessenem Umfang über den Vorgang, insbesondere über die Hintergründe der Adressermittlung, informieren, damit der Angeschriebene erkennen kann, dass und warum eine Adressermittlung durchgeführt wurde; dies gilt zumindest in Fällen, in denen

Informationen über
Hintergründe einer
Adressermittlung

- der erste Kontaktversuch mit dem Schuldner unter den vom Gläubiger/Auftraggeber übermittelten Kontaktdaten wegen eines Adressrückläufers nicht erfolgreich war und
- in denen deshalb eine Adressermittlung durchgeführt werden musste, die neue Kontaktdaten ergeben hat.



Formulierungsbeispiel

„die Firma [Name des Gläubigers/Auftraggebers] hat uns beauftragt, die oben aufgeführte Forderung gegen [bisheriger Vorname + Name, Straße, PLZ + Ort] einzuziehen. Unser erstes an diese Anschrift gerichtete Schreiben konnte durch die Post nicht zugestellt werden. Eine über die [Auskunftei bzw. Adressdienstleister einfügen] vorgenommene Adressermittlung hat

als neue Anschrift [neuer Vorname + Name, Straße, PLZ + Ort] ergeben. Deshalb schreiben wir Sie an.

Wir gehen davon aus, dass die ermittelte Anschrift korrekt ist und Sie Ihren Zahlungsverpflichtungen nicht nachgekommen sind. Aufgrund Ihres Zahlungsverzuges schulden Sie neben der fälligen Hauptforderung auch die aufgeführten Nebenforderungen unserer Auftraggeberin (Verzugsschaden, §§ 280, 286 BGB). Wir fordern Sie daher auf, die Gesamtforderung innerhalb von x Tagen nach Erhalt dieses Schreibens auf unser unten genanntes Konto zu überweisen. Sollten Sie nicht fristgerecht zahlen, werden wir auftragsgemäß alle sich im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten bietenden Maßnahmen in die Wege leiten.

§ 22 Schriftliche Schuldneransprache bei Indizien für Identitätsdiebstähle

Wurde eine Adressermittlung durchgeführt und ist zu dem betreffenden Schuldner bereits ein Identitätsdiebstahl bekannt, sollen Inkassodienstleister ihre Erstanschreiben an den betreffenden – ggf. vermeintlichen – Schuldner so gestalten, dass die Hintergründe des Sachverhalts auch für den Adressaten deutlich werden.² Dies kann durch eine Anpassung des Wortlauts des ersten Inkassoschreibens geschehen. Die Informationen nach §§ 21 und 22 können auch kombiniert werden, ohne genau zu bezeichnen, ob ein Fall des § 21 oder § 22 vorliegt.



Formulierungsbeispiel

„die Firma [Name des Gläubigers/Auftraggebers] hat uns beauftragt, die oben aufgeführte Forderung einzuziehen.

Aus bislang vorliegenden Informationen kann nicht ausgeschlossen werden, dass Sie in der Vergangenheit Opfer eines Identitätsdiebstahls oder Warenkreditbetruges wurden. Wir bitten Sie daher um Ihre Hilfe, um zu prüfen, ob es sich auch im vorliegenden Fall um einen Betrugsfall handelt.

Der oben bezeichnete Einkauf oder die Dienstleistung wurde unter Angabe der folgenden Adressdaten bestellt: [Angabe (Rechnungs-) Adresse, Geburtsdatum, Bankverbindung, E-Mail und Lieferanschrift, soweit vorliegend] Ist das der Fall? Dann setzen Sie sich bitte kurzfristig mit uns in Verbindung, damit wir den Sachverhalt klären können.

Sollte es sich bei dem umseitig genannten Vorgang um eine Forderung gegen Sie handeln, erwarten wir den Ausgleich der Gesamtforderung innerhalb von x Tagen nach Erhalt dieses Schreibens auf unser umseitig genanntes Konto. In diesem Fall schulden Sie aufgrund Ihres Zahlungsverzuges neben der fälligen Hauptforderung auch die aufgeführten Nebenforderungen unserer Auftraggeberin (Verzugsschaden, §§ 280, 286 BGB).“

Wenn nicht ausgeschlossen werden kann, dass ein Identitätsdiebstahl vorliegt

Informationen, die das Inkassounternehmen erhalten hat

§ 23 Informationen bei erster Geltendmachung gemäß § 13a Abs. 1 RDG

Bei der ersten Geltendmachung einer Forderung gegenüber einer Privatperson müssen angegeben werden:

Informationen, die im ersten Anschreiben enthalten sein müssen

- a) Name oder Firma des Auftraggebers, dessen Anschrift, sofern nicht dargelegt wird, dass durch die Angabe der Anschrift überwiegende schutzwürdige Interessen des Auftraggebers beeinträchtigt würden (§ 13a Abs. 1 Nr. 1);
- b) der Forderungsgrund für Haupt- und Nebenforderungen, bei Verträgen unter konkreter Darlegung des Vertragsgegenstands und des Datums des Vertragsschlusses, bei unerlaubten Handlungen unter Darlegung der Art und des Datums der Handlung (Nr. 2);

Angaben zu Zinsen und Inkassokosten

- c) sofern Zinsen geltend gemacht werden, eine Zinsberechnung unter Darlegung der zu verzinsenden Forderung, des Zinssatzes und des Zeitraums, für den die Zinsen berechnet werden und wenn ein Zinssatz über dem gesetzlichen Verzugszinssatz geltend gemacht wird, einen gesonderten Hinweis hierauf und die Angabe, aufgrund welcher Umstände der erhöhte Zinssatz gefordert wird (Nr. 3 und 4);
- d) sofern Inkassokosten geltend gemacht werden, sind Angaben zu Art, Höhe und Entstehungsgrund zu machen (Nr. 5); der Entstehungsgrund konkretisiert die materiell-rechtliche oder formelle Erstattungspflicht des Schuldners;
- e) sofern Umsatzsteuer geltend gemacht wird, die Erklärung, dass der Auftraggeber nicht vorsteuerabzugsberechtigt ist (Nr. 6);

- f) wenn die Anschrift der Privatperson nicht vom Gläubiger mitgeteilt, sondern anderweitig ermittelt wurde, einen Hinweis hierauf sowie darauf, wie eventuell aufgetretene Fehler geltend gemacht werden können (Nr. 7; zusätzlich gilt § 21 dieses Codes of Conduct);
- g) Bezeichnung, Anschrift und elektronische Erreichbarkeit der zuständigen Aufsichtsbehörde (Nr. 8).

§ 24 Forderungsgründe

Der konkrete Forderungsgrund muss bei der ersten Geltendmachung angegeben werden:

Gründe der Forderung

- a) Bei Forderungen aus ungerechtfertigter Bereicherung oder unerlaubter Handlung sind Art und Datum anzugeben.
- b) Bei titulierten Forderungen (insbesondere Urteil, Vollstreckungsbescheid) sind das Gericht oder die Behörde, das Aktenzeichen und das Datum des Titels anzugeben.
- c) Bei einer Forderung aus einem Vertrag muss der Vertragsgegenstand und das Datum des Vertragsschlusses dargelegt werden. Kann das Datum des Vertragsschlusses nicht konkret ermittelt werden, muss es dem Schuldner durch vergleichbare Angaben (Bestelldatum, Lieferdatum oder Rechnungsdatum) ermöglicht werden, die Rechtmäßigkeit der Forderung zu überprüfen. Grundsätzlich sollte der Vertragsgegenstand für den Schuldner einfach und verständlich dargelegt werden. Dies kann erreicht werden, indem der Vertragsgegenstand auf dieselbe Art dargelegt wird wie in Anträgen auf Erlass eines Mahnbescheides (Hauptforderungskatalog).

Forderungen aus Verträgen müssen mit Gegenstand und Datum dargelegt werden

§ 25 Zinsberechnung

Die Zinsberechnung muss enthalten:

- Zinsberechnung muss nachvollziehbar sein
- a) zu verzinsende Forderung
 - b) Zeitpunkt des Beginns der Zinsberechnung (z. B. Verzugseintritt)
 - c) Zeiträume für die Zinsen berechnet werden
 - d) den Zinssatz

Art und Höhe der geltend gemachten Zinsen sind in § 17 dieses Codes of Conduct geregelt.

§ 26 Inkassokosten

Die vom Gläubiger/Auftraggeber als Verzugsschaden geltend gemachten Inkassokosten müssen wie folgt dargelegt werden:

- Höhe, Art und Grund der Inkassokosten
- a) Die Höhe der Inkassokosten ist genau zu beziffern.
 - b) Die Art der Inkassokosten muss erläutert werden. Um dem Schuldner die Überprüfung der Kosten zu erleichtern, kann die RVG-Terminologie angewendet werden: Geschäftsgebühr, Einigungsgebühr, Ziffer des Vergütungsverzeichnisses zum RVG (VV RVG) usw.
 - c) Der Entstehungsgrund der Inkassokosten ist zu belegen. Dabei können alle in Frage kommenden Anspruchsgrundlagen

wie Verzug, unerlaubte Handlung, Vertrag oder Geschäftsführung ohne Auftrag (GoA) genannt werden.

§ 27 Informationspflicht auf Anfrage gemäß § 13a Abs. 2 RDG

Gegenüber einer Privatperson müssen auf Anfrage folgende weitere Angaben gemacht werden:

- a) Name oder Firma desjenigen, in dessen Person die Forderung entstanden ist;
- b) bei Verträgen die wesentlichen Umstände des Vertragschlusses. Dabei ist darzulegen, in welcher Form der Vertrag geschlossen wurde.

§ 28 Hinweispflicht vor Einleitung von Inkassomaßnahmen

- (1) Inkassodienstleister erfüllen ihre Hinweispflichten unter Beachtung der Schadensminderungspflicht. ²Sie weisen den Schuldner darauf hin, dass ein ungewöhnlich hoher Schaden entsteht, wenn er nicht leistet. ³Der Hinweis auf die drohende Titulierung und die nachfolgende Vollstreckung ist zulässig; bei Vorliegen der je Maßnahme entsprechenden Voraussetzungen ebenso die beispielhafte Aufzählung von tatsächlichen Folgen der beeinträchtigten Kreditwürdigkeit, die Eintragung im Schuldnerverzeichnis und die Folgen der eingeschränkten Nutzung von Zahlungswegen, beispielsweise Kauf auf Rechnung.

Hinweise auf
drohende Titulierung

Rechtsmittel
des Schuldners

- (2) Bei den Hinweisen soll die zeitliche Nähe der Realisierung sowie die Bedingtheit von Maßnahmen (Vollstreckung setzt Titulierung voraus) angemessen berücksichtigt werden.²Es darf nicht verschleiert werden, dass der Schuldner in einem Gerichtsverfahren geltend machen kann, den beanspruchten Geldbetrag nicht zu schulden.
- (3) Auf die Einmeldung von Forderungsdaten bei einer Auskunftei muss vor der tatsächlichen Einmeldung hingewiesen worden sein.²Es gelten die Regelungen der §§ 29 ff.
- (4) Soweit auf Maßnahmen des Forderungseinzuges nicht zuvor hingewiesen werden muss, werden diese gleichwohl angekündigt, es sei denn, es besteht die Gefahr, dass der Zweck der Forderungseinziehung vereitelt wird.

§ 29 Unrechtmäßige Hinweise, Ankündigungen und Androhungen

Unzulässige
Hinweise und
Androhungen

Unzulässig sind Hinweise, Ankündigungen und Androhungen, die den Eindruck erwecken können, eine Rechtsverteidigung des Schuldners sei auch bei nicht begründeten Forderungen ausgeschlossen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn der Eindruck vermittelt wird,

- a) eine Zahlung der unberechtigten Forderung sei der einzige Weg, die angekündigte Maßnahme abzuwenden;
- b) auch eine erfolgreiche Rechtsverteidigung habe für den Schuldner nachteilige Rechtsfolgen;

- c) die Erhebung von Einreden und Einwendungen sei unmöglich oder habe sachfremde Nachteile.

§ 30 Bedingungen der Einmeldung von Forderungsdaten bei einer Auskunftfei

Von einem Schuldner dürfen nur Forderungsdaten bei einer Auskunftfei eingemeldet werden, wenn diese Forderungen über geschuldete Leistungen betreffen,

Meldung von
Schuldnerdaten an
eine Auskunftfei

- a) die durch ein rechtskräftiges oder für vorläufig vollstreckbar erklärtes Urteil festgestellt worden sind oder
- b) für die ein Schuldtitel nach § 794 der Zivilprozessordnung vorliegt oder
- c) die nach § 178 der Insolvenzordnung festgestellt und nicht vom Schuldner im Prüfungstermin bestritten worden sind oder
- d) die der Schuldner ausdrücklich anerkannt hat oder
- e) bei denen
 - der Schuldner nach Fälligkeit der Forderung mindestens zweimal schriftlich gemahnt worden ist und
 - die erste Mahnung mindestens vier Wochen zurückliegt und
 - der Schuldner zuvor, jedoch frühestens bei der ersten Mahnung, über eine mögliche Einmeldung bei einer Auskunftfei unterrichtet worden ist, und
 - der Schuldner die Forderung nicht bestritten hat oder

- f) deren zugrunde liegendes Vertragsverhältnis wegen Zahlungsrückständen fristlos gekündigt werden kann und bei denen der Schuldner zuvor über eine mögliche Berücksichtigung durch eine Auskunft ein unterrichtet worden ist.

§ 31 Hinweis auf eine bevorstehende Einmeldung

Formulierungen
für Hinweis auf
bevorstehende
Einmeldung an eine
Auskunftei

Die nach Artikel 5 Abs. 1 Buchstabe a der DSGVO gebotene „Transparenz der Verarbeitung“ erfordert, dass der Inkassodienstleister die betroffene Person rechtzeitig vor einer Einmeldung informiert. ²Ausgenommen hiervon sind Einmeldungen basierend auf vertraglicher Grundlage zwischen Gläubiger/Auftraggeber und betroffener Person, wobei die Regelungen des § 30 dieses Codes of Conduct Berücksichtigung finden. ³Es können die folgenden, mit verschiedenen Auskunftseien abgestimmten Einmeldeunterrichtungstexte verwendet werden:



**Einmeldeunterrichtung
gemäß den Anforderungen des
§ 31 Abs. 2 S. 1 Nr. 4 BDSG**

(einzusetzen frühestens mit der ersten Mahnung)

Wir weisen auf Folgendes hin: Gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO übermitteln wir Daten über Forderungen, die trotz Fälligkeit nicht beglichen wurden, an eine oder mehrere Wirtschaftsauskunftei(en) (siehe unten). Dort können diese Daten Berücksichtigung bei der Ermittlung von Wahrscheinlichkeitswerten (Scoring) finden. Das geschieht, soweit Sie nach Eintritt der Fälligkeit der Forderung mindestens zweimal schriftlich gemahnt worden sind, die erste Mahnung mindestens vier Wochen zurückliegt und Sie die Forderung nicht bestritten haben.

Weitere Informationen über die Wirtschaftsauskunftei(en), an die wir Daten übermitteln, erhalten Sie (mit dem beiliegenden Informationsblatt oder) unter www.x-Auskunftei.de(, www.y-Auskunftei.de und www.z-Auskunftei.de).“

oder

Forderung
trotz Fälligkeit
nicht beglichen



**Einmeldeunterrichtung
gemäß den Anforderungen des
§ 31 Abs. 2 S. 1 Nr. 5 BDSG**

(einzusetzen bei fristloser Kündigung des zugrundeliegenden Vertragsverhältnisses aufgrund von Zahlungsrückständen)

Wir weisen auf Folgendes hin: Gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO übermitteln wir Daten über Forderungen, die trotz Fälligkeit nicht beglichen wurden, an eine oder mehrere Wirtschaftsauskunftei(en) (siehe unten). Dort können diese Daten Berücksichtigung bei der Ermittlung von Wahrscheinlichkeitswerten (Scoring) finden. Das geschieht, soweit die geschuldete Leistung nicht erbracht worden ist und das der Forderung zugrunde liegende Vertragsverhältnis aufgrund von Zahlungsrückständen fristlos gekündigt werden kann.

Weitere Informationen über die Wirtschaftsauskunftei(en), an die wir Daten übermitteln, erhalten Sie (mit dem beiliegenden Informationsblatt oder) unter www.x-Auskunftei.de, www.y-Auskunftei.de und www.z-Auskunftei.de.

§ 32 Einmeldung bei titulierten Forderungen

Grundsätzlich besteht bei titulierten Forderungen keine rechtliche Verpflichtung, den Betroffenen vor einer Einmeldung zu informieren.² Dennoch sollen Inkassodienstleister den Schuldner auch bei einer titulierten Forderung auf die bevorstehende Einmeldung hinweisen.³ Dies muss nicht unmittelbar vor der Einmeldung erfolgen, sondern kann bereits vor Titulierung erfolgt sein.⁴ Es kann hierzu der folgende, mit verschiedenen Auskunftsteilen abgestimmte Einmeldeunterrichtungstext verwendet werden:

[Hinweise zur
Einmeldung
bei titulierten
Forderungen](#)



Wir weisen auf Folgendes hin: Gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO übermitteln wir Daten über die nicht vertragsgemäße Abwicklung von Forderungen an eine oder mehrere Wirtschaftsauskunft(e)n (siehe unten). Dort können diese Daten Berücksichtigung bei der Ermittlung von Wahrscheinlichkeitswerten (Scoring) finden. Dies geschieht, soweit die vorstehend genannte Forderung trotz Fälligkeit nicht ausgeglichen wurde, die Weitergabe der Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder der eines Dritten erforderlich ist und die Forderung durch ein rechtskräftiges Urteil oder einen Schuldtitel nach § 794 Zivilprozessordnung (z. B. Vollstreckungsbescheid) festgestellt worden ist.

Weitere Informationen über die Wirtschaftsauskunftei(en), an die wir Daten übermitteln, erhalten Sie unter www.x-Auskunftei.de(, www.y-Auskunftei.de und www.z-Auskunftei.de).

§ 33 Schriftliche Mahnung vor Einmeldung

Mindestens eine der Inkassomahnungen, in denen vor einer bevorstehenden Einmeldung gewarnt wird, soll schriftlich erfolgen.

§ 34 Korrektur- und Berichtigungspflicht für den Inkassodienstleister

Korrektur
von falschen
Übermittlungen

Erkennt der Inkassodienstleister, dass er Daten falsch oder unberechtigt eingemeldet hat, korrigiert er die Einmeldung gegenüber der Auskunft unter Hinweis auf die falsche oder unberechtigte Einmeldung.

§ 35 Definition: Anruf

- (1) Ein Anruf beginnt mit dem ersten Klingelzeichen beim Schuldner. ²Als Anruf gilt auch, wenn das Gespräch nicht entgegengenommen oder nur der Anrufbeantworter bzw. die Mailbox erreicht wurde.
- (2) Abgebrochene Anrufe sollen im Rahmen der technischen Möglichkeiten vermieden werden.

§ 36 Häufigkeit der Anrufe

Regeln für
Schuldneranrufe

- (1) Je Forderungsangelegenheit beträgt die Zahl der Anrufe maximal drei je Rufnummer pro Tag.²Zwischen den Anrufen hat eine angemessene Zeitspanne zu liegen.³Ist die Leitung des Schuldners belegt („besetzt“), so zählt dieser Anruf nicht zum Tageslimit; es darf erneut angerufen werden.
- (2) Mehrere Forderungsangelegenheiten gegenüber demselben Schuldner sollen gebündelt bearbeitet werden.²Ist das möglich, so werden die Limits für Anrufe und tatsächlich geführte Telefongespräche bei Schuldnern mit mehreren Forderungsangelegenheiten auf den Schuldner und nicht die Forderungsangelegenheiten bezogen.
- (3) Je Forderungsangelegenheit wird im Outbound-Bereich pro Tag maximal ein Telefongespräch mit einem Schuldner geführt.
- (4) Vom Schuldner gewünschte bzw. genehmigte Anrufe und Telefongespräche bleiben von diesen Regelungen unberührt.²Derartige Wünsche und Genehmigungen des Schuldners werden dokumentiert.

§ 37 Telefonkanäle

Die Privatsphäre des Schuldners wird geachtet.²Es werden diejenigen Rufnummern des Schuldners verwendet, die der Gläubiger/Auftraggeber dem Inkassodienstleister übermittelt hat.³Der Inkassodienstleister darf die Rufnummern auf Plausibilität und Bestand über Dritte überprüfen lassen und kann bei Notwendigkeit eigenständig alternative Rufnummern ermitteln.

§ 38 Anrufzeiten

- (1) Ein Inkassodienstleister ruft den Schuldner von Montag bis Samstag ausschließlich zwischen 6:00 und 21:00 Uhr an.
- (2) Hiervon abweichende Anrufzeiten sind möglich, wenn dies vom Schuldner so gewünscht oder entsprechend genehmigt wurde.² Solche Wünsche und Genehmigungen des Schuldners werden entsprechend dokumentiert.
- Keine Anrufe an Sonn- und Feiertagen
- (3) An Sonntagen und bundeseinheitlichen Feiertagen werden Schuldner nicht angerufen.
- (4) An regionalen Feiertagen sollen in die entsprechenden Regionen keine Anrufe erfolgen.

§ 39 Übermittlung der Rufnummer und Rückrufe

- (1) Die Rufnummer soll für den Angerufenen sichtbar sein und die Identifizierung des Anrufers ermöglichen.
- (2) Dem Angerufenen muss ein Rückruf auf die übermittelte Rufnummer möglich sein.² Ist ein Sachbearbeiter nicht erreichbar, ist eine Bandansage zu schalten.

§ 40 Umgang im Gespräch

- Prinzip gegenseitigen Respekts
- (1) Der Inkassodienstleister berücksichtigt im Gespräch die besonderen Bedürfnisse des Schuldners.² Der Umgang beruht auf dem Prinzip des wechselseitigen Respekts.³ Der Schuldner

wird nicht in eine Druck- oder Ausnahmesituation versetzt, die eine informierte und sachgemessene Reaktion nachteilig beeinflussen könnte.

- (2) Dies wird insbesondere sichergestellt, indem Hinweise auf ggf. bevorstehende und rechtlich mögliche Beitreibungsmaßnahmen – Einmeldung an Auskunftsteilen, Zwangsvollstreckung, Außendienst etc. – auch am Telefon ausschließlich nach Maßgabe der Regelungen der §§ 28 ff. dieses Codes of Conduct erfolgen.

§ 41 Gespräche mit Dritten und Identitätsfeststellung

- (1) Am Anfang eines jeden Telefongesprächs mit einem Schuldner stellt der Inkassodienstleister die Identität des Angerufenen fest.² Gespräche mit einem Dritten – einer Person, die nicht Partei des der einzuziehenden Forderung zugrundeliegenden Vertrages bzw. Rechtsgeschäfts ist – über die vorgangsrelevanten Belange des Schuldners werden nicht geführt, es sei denn, es ist von einer Vertretungsbefugnis auszugehen.
- (2) Bei allen Gesprächen werden die Vorgaben des Datenschutzes und der Vertraulichkeit eingehalten.
- (3) Anrufbeantworter des Schuldners werden diskret und unter Beachtung datenschutzrechtlicher Vorgaben besprochen.³ Zu nennen sind
- Unternehmensname, sofern sich daraus nicht der Geschäftszweck (Inkasso) ergibt.
 - Ansprechpartner

Datenschutz und
Vertraulichkeit

- c) Rückrufnummer
- d) Anrufzeiten bzw. Erreichbarkeit des Inkassodienstleisters.

⁴Jegliche weitere Hinweise darauf, dass es sich in der Angelegenheit um einen Inkassovorgang handelt, werden bei aufgezeichneten Nachrichten des Inkassodienstleisters vermieden.

§ 42 Umgang mit Anrufverboten

Wunsch des Schuldners, keine Anrufe zu erhalten, wird respektiert

Wünscht ein Schuldner ausdrücklich keine weiteren Anrufe oder Anrufversuche durch den Inkassodienstleister, so wird dies respektiert, wenn eine anderweitige Erreichbarkeit des Schuldners sichergestellt ist.

§ 43 Dokumentationspflichten

Das praktizierte Telefoninkasso wird in angemessener Form nachvollziehbar dokumentiert.²Diese Informationen werden nach gesetzlichen Vorgaben vorgehalten und entsprechend gelöscht.

§ 44 Zeitliche Erreichbarkeit des Inkassodienstleisters für den Schuldner

Zu den üblichen Geschäftszeiten sollen Schuldner bei Inkassodienstleistern anrufen können und in angemessener Zeit mit einem Ansprechpartner verbunden werden.²Außerhalb der Erreichbarkeits- bzw. Geschäftszeiten läuft eine Bandansage.

§ 45 Rückrufangebot

- (1) Inkassodienstleister sollen Schuldnern die Möglichkeit geben, eine Rückrufbitte zu übermitteln. ²Die Wünsche des Schuldners in diesem Zusammenhang, beispielsweise hinsichtlich der Anrufzeit, werden dokumentiert und möglichst eingehalten.
- (2) Unspezifische bzw. nicht genau terminierte Rückrufbitten werden nach Möglichkeit innerhalb von zwei Werktagen erfüllt. ²In jedem Fall erhält der Schuldner eine zeitnahe Antwort.
- (3) Anstelle eines Rückrufs kann der Inkassodienstleister dem Schuldner auch anders, beispielsweise schriftlich, antworten.

Rückrufbitten
des Schuldners

§ 46 Ausnahmen von der Erreichbarkeits- und Rückrufpflicht

In begründeten Einzelfällen ist der Inkassodienstleister nicht verpflichtet, Anrufe eines Schuldners entgegenzunehmen oder auf dessen Rückrufbitten einzugehen.

§ 47 Informations- und Transparenzpflicht zur telefonischen Erreichbarkeit

Die Telefon- und Kontaktzeiten werden gegenüber dem Schuldner oder öffentlich in angemessener Form bekanntgemacht.

Telefonzeiten

§ 48 Telefonkosten

Für die Nutzung der Schuldnerhotline oder einer Rückrufnummer (§ 40 dieses Codes of Conduct) des Inkassodienstleisters entstehen dem Schuldner außer seinen eigenen Verbindungskosten keine weiteren Kosten.

§ 49 Statthaftigkeit des Außendienstes

Außendienst
hat Ziel der
gütlichen Lösung

- (1) Die persönliche Ansprache des Schuldners im Außendienst kann dazu beitragen, eine gütliche Lösung zu finden. ²Eine solche Ansprache ist statthaft, wenn nicht ausgeschlossen werden kann, dass hierdurch die Forderungseinziehung oder die diesbezügliche Informationsbeschaffung gefördert wird. ³Von einer Förderung der Forderungseinziehung ist insbesondere auszugehen, wenn
- a) so der aktuelle Aufenthalt des Schuldners festgestellt oder – nach begründeten Zweifeln wie Postrückläufern – verifiziert werden kann;
 - b) eine Zahlung oder Zahlungsvereinbarung nicht ausgeschlossen ist;
 - c) eine materiell-rechtliche Vereinbarung nicht ausgeschlossen ist, die dem Sicherheitsbedürfnis des Gläubigers/Auftraggebers und der vorübergehend eingeschränkten Leistungsfähigkeit des Schuldners gleichermaßen gerecht wird;
 - d) so die wirtschaftliche und persönliche Situation des Schuldners geklärt werden kann und hierauf bezogene Informationsrechte vereinbart werden können oder
 - e) so die Zahlungsunfähigkeit des Schuldners festgestellt und weitere Maßnahmen der Forderungseinziehung vermieden werden können.

- (2) Die Ansprache des Schuldners im Außendienst hat zu unterbleiben, wenn der Schuldner dem Außendienstbesuch ausdrücklich widersprochen bzw. ein Hausverbot erteilt hat. ²Das Hausrecht des Schuldners wird beachtet. ³Dies schließt nicht aus, dass schriftlich oder fernmündlich erneut das Angebot eines Außerdienstbesuches unterbreitet wird.

Widerspruch
zu Außendienst-
besuchen

§ 50 Ankündigung des Außendienstbesuches

- (1) Der Schuldner soll auf den bevorstehenden Außendienstbesuch und die damit verfolgten Ziele hingewiesen werden, wenn dies den Zweck im Einzelfall nicht gefährdet. ²Der Hinweis auf den Außendienstbesuch erfolgt in sachlicher Weise; die unterbliebene Ankündigung ist begründet zu dokumentieren.
- (2) Eine Ankündigung des Außendienstbesuches ist entbehrlich, wenn der Außendienstbesuch der Überprüfung des Wohn- oder Aufenthaltsortes des Schuldners dient, weil eine schriftliche Kommunikation gescheitert ist und eine andere Kontaktaufnahme nicht möglich war.

Ankündigung des
Außendienstes

§ 51 Außendienstzeiten

- (1) Ein Außendienstbesuch darf nur von Montag bis Samstag in der Zeit von 6:00 bis 21:00 Uhr stattfinden.
- (2) Auf bekannte Belange und Wünsche des Schuldners wird mit Blick auf die Außendienstzeiten nach Möglichkeit Rücksicht genommen. ²Wünsche des Schuldners sind zu dokumentieren.

§ 52 Identitätsprüfung

Die Identität der angetroffenen Person ist zu prüfen.²Handelt es sich nicht um den Schuldner, darf die Kommunikation nur fortgesetzt werden, wenn sichergestellt ist, dass die angetroffene Person vertretungsbefugt ist.³Anderenfalls ist der Außendienstbesuch zu beenden.

§ 53 Dokumentationspflichten

Besuch muss dokumentiert werden

Der Außendienstbesuch wird vom Inkassodienstleister dokumentiert.²Die Dokumentation umfasst

- a) Datum des Besuches,
- b) den Namen des Außendienstmitarbeiters,
- c) das wesentliche Ergebnis des Besuches.

§ 54 Außendienstmitarbeiter vor Ort

- (1) Den Außendienstbesuch führt in der Regel nur eine Person durch. Ausnahmen, etwa zu Ausbildungs- und Einweisungszwecken, sind dokumentiert zu begründen.
- (2) Der Außendienstmitarbeiter muss sich als Beauftragter des Inkassodienstleiters sowie mit einem Personalausweis oder vergleichbarem Dokument ausweisen können (Reisepass, Führerschein).

- (3) Zum Betreten einer Wohnung wird die ausdrückliche Zustimmung des Schuldners eingeholt.
- (4) Dem Schuldner wird eine Information überlassen, die den Namen des Außendienstmitarbeiters, den Namen und die Anschrift des Außendienstunternehmens sowie zumindest eine Telefonnummer oder eine E-Mail-Adresse enthält.
- (5) Der Außendienstmitarbeiter verfügt über die notwendige berufliche Praxis, sich auf verschiedene Personen einzustellen und situationsgerecht zu reagieren. ²Er ist in der Lage, den Schuldner über die geltend gemachten Haupt- und Nebenforderungen aufzuklären.
- (6) Der Schuldner darf auf rechtliche zulässige und auch im konkreten Fall nicht ausgeschlossene Folgemaßnahmen hingewiesen werden, wenn keine Einigung erzielt wird. ²Es gelten die Regelungen der §§ 28 und 29 dieses Codes of Conduct.
- (7) Dritte Personen dürfen nach dem Aufenthalt des Schuldners oder einer Kontaktmöglichkeit befragt werden. ²Der Grund der Kontaktaufnahme darf weder angegeben werden noch äußerlich erkennbar sein, etwa durch Kleidung oder Beschriftung von Fahrzeugen. ³Eine Benachrichtigung ist allenfalls im Briefkasten des Schuldners zu hinterlassen.
- (8) Empfangene Leistungen müssen ordnungsgemäß und nachvollziehbar quittiert werden.

Betretens der Wohnung nur mit Zustimmung

Benachrichtigung im Briefkasten

§ 55 Vergütung

Kosten des
Außendienstes

- (1) Soweit der beauftragte Inkassodienstleister den Außendienst außergerichtlich selbst durchführt, wird dies mit der Inkassovergütung entsprechend der Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG abgegolten. ²Die Angelegenheit kann als umfangreich anzusehen sein.

- (2) Führt der Inkassodienstleister den Außendienst nicht selbst durch, so darf er nur einen anderen registrierten Inkassodienstleister damit beauftragen. ²Die Kosten für die Beauftragung können nach den §§ 675, 670 BGB erstattungsfähig sein. ³Sie müssen in einem angemessenen Verhältnis zum sachlichen, personellen und zeitlichen Aufwand stehen.

Kosten, Gebühren, Auslagen

§ 56 Freie Vereinbarung der Vergütung

- (1) Die Vergütung für seine Tätigkeit vereinbart der Inkassodienstleister frei mit dem Gläubiger/Auftraggeber.
- (2) Das RVG gilt nicht unmittelbar für Inkassodienstleister.
²Seine Anwendung kann aber ganz oder teilweise zwischen dem Inkassodienstleister und dem Gläubiger/Auftraggeber vereinbart werden. ³Im Übrigen gelten §§ 675, 612 BGB.

Vergütung zwischen
Inkassodienstleister
und Auftraggeber

§ 57 Erstattungsfähigkeit der Inkassokosten

- (1) Der Gläubiger/Auftraggeber kann die Erstattung der Kosten der Beauftragung eines Inkassodienstleisters (Inkassokosten) vom Schuldner verlangen, soweit sie einen erstattungsfähigen Verzugschaden darstellen.
- (2) Diesen Erstattungsanspruch kann der Gläubiger/Auftraggeber auch durch den Inkassodienstleister gegenüber dem Schuldner geltend machen lassen.
- (3) Die Erstattungsfähigkeit der Inkassokosten setzt voraus, dass neben einer materiell-rechtlichen oder prozessualen Anspruchsgrundlage für den Erstattungsanspruch die konkrete Beauftragung eines Rechtsdienstleisters aus Sicht des Gläubigers/Auftraggebers erforderlich und zweckmäßig war.

Erstattungsanspruch
aus dem
Verzugsschaden

§ 58 Vergleichsvereinbarungen

Vereinbarung
von Vergleichen

- (1) Inkassodienstleister sollen in jeder Lage des Verfahrens auf eine gütliche Einigung bedacht sein und mit Schuldnern Vergleichsvereinbarungen abschließen. ²Diese können zum Zweck künftiger Anpassungen an geänderte wirtschaftliche Verhältnisse des Schuldners auch bedingt oder befristet sein.
- (2) Der Inkassodienstleister muss bei Vergleichsvereinbarungen das Sicherungsbedürfnis des Gläubigers/Auftraggebers bedenken. ²Vergleichsvereinbarungen können über die Zahlungsverpflichtung hinaus durch angemessene weitere Regelungen ergänzt werden. ³Dabei stehen dem Gläubiger/Auftraggeber und dem Inkassodienstleister als seinem Bevollmächtigten alle materiell-rechtlichen Gestaltungsformen zur Verfügung, insbesondere
 - a) aus Nachweisgründen die Entgegennahme von Schuldanerkenntnissen,
 - b) zum Ausgleich des Verlustes von Rangnachteilen die Vereinbarung von Sicherungsabtretungen (z. B. Lohn- und Gehaltsabtretung),
 - c) zur Sicherung von Informationsrechten die Entbindung von Verschwiegenheitsverpflichtungen oder zur Vermeidung des Anspruchsverlustes Vereinbarungen zur Verjährung.

Kosten der
Zwangsvollstreckung
vermeiden

- (3) Mitglieder des BDIU treffen diese Vereinbarungen auch, um die Titulierung allein aus Beweis- oder Verjährungsgründen zu vermeiden und dem Schuldner Kosten der Zwangsvollstreckung zu ersparen.

§ 59 Ratenvereinbarungen und Teilzahlungshöhe

Vereinbarung von
Ratenzahlungen

- (1) Ratenzahlungsvereinbarungen haben das Ziel, dem Schuldner die Begleichung der vom Inkassodienstleister geltend gemachten Forderung in Teilbeträgen zu ermöglichen.² Die Höhe der vereinbarten Rate richtet sich nach der Höhe der Gesamtforderung, der vom Schuldner zu bedienenden Zinsen sowie den finanziellen Möglichkeiten des Schuldners.
- (2) Ratenzahlungsvereinbarungen sollen so gestaltet sein, dass die Gesamtforderung unter Berücksichtigung der Zinsbelastung möglichst schnell beglichen werden kann.
- (3) Ratenzahlungsvereinbarungen, bei denen aufgrund der Zinsbelastung die Gesamtforderung trotz monatlicher Zahlungen nicht abnimmt, werden nur vereinbart, wenn die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen des Schuldners dies erfordern.² In diesen Fällen ist dem Schuldner vor Abschluss der Vereinbarung mitzuteilen, dass die vereinbarte Ratenhöhe nicht geeignet ist, die Gesamtforderung zu reduzieren.³ Mit dem Schuldner wird vertraglich vereinbart, dass derartige Vereinbarungen in regelmäßigen Abständen überprüft und nach Möglichkeit angepasst werden.
- (4) Um finanziell schwachen Schuldner die Möglichkeit zu geben, eine Forderung in Teilbeträgen abzutragen, können Inkassounternehmen die Zinsen festschreiben.

§ 60 Kostenpflichtige und kostenfreie Ratenzahlungsvereinbarungen

(1) Grundsätzlich entsteht für den Inkassodienstleister mit dem Abschluss von Vergleichsvereinbarungen eine Einigungsvergütung, soweit dies mit dem Gläubiger/Auftraggeber vertraglich vereinbart wurde. ²Die Einigungsvergütung ist vom Schuldner zu erstatten, wenn er die Kosten der Einigung übernommen hat. ³Diese Erstattungspflicht ist nach § 13e RDG auf die entsprechende Gebühr nach Nrn. 1000, 1003 VV RVG begrenzt.

Keine Einigungs-
vergütung
bei weniger
als drei Raten

- (2) Für Raten- oder Teilzahlungsvereinbarungen, die sich auf weniger als drei zu zahlende Raten beschränken, wird keine Einigungsvergütung erstattet verlangt. ²Gleiches gilt für die Bestätigung und Wiederaufnahme einer Raten- oder Teilzahlungsvereinbarung, die bereits in gleicher Form und in gleicher Angelegenheit getroffen wurde, wenn der Schuldner bei der ersten Vereinbarung die Kosten der gütlichen Einigung übernommen hatte.
- (3) Absatz 2 gilt vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im Einzelfall nicht
- a) bei Abfindungsvergleichen;
 - b) wenn die erneute Raten- oder Teilzahlungsvereinbarung wesentliche weitere Regelungen zur Sicherung des Gläubigers/Auftraggebers entsprechend § 59 Abs. 2 dieses Codes of Conduct enthält;
 - c) wenn zwischenzeitlich Zwangsvollstreckungsmaßnahmen ergriffen wurden und die weitere kostenpflichtige Vergleichsvereinbarung zur Einstellung der Zwangsvollstreckungsmaßnahmen führen soll.

§ 61 Ermittlung des für die Inkassokosten relevanten Gegenstandswertes

Für Zahlungsvereinbarungen gilt die Gegenstandswertreduzierung des § 31b RVG.

§ 62 Hinweispflichten bei Zahlungsvereinbarungen und Schuldanerkenntnissen

- (1) Beabsichtigt ein Inkassodienstleister, mit einer Privatperson eine Stundungs- oder Ratenzahlungsvereinbarung zu treffen, so hat er sie zuvor in Textform auf die dadurch entstehenden Kosten hinzuweisen.
- (2) Im Rahmen des Telefoninkassos abgeschlossene Stundungs- und Ratenzahlungsvereinbarungen werden dem Schuldner zumindest in Textform bestätigt und übermittelt oder ihm in einer anderen Form zugänglich gemacht, wenn er dies ausdrücklich wünscht oder wenn dem Schuldner aus der Vereinbarung Kosten entstehen.
- (3) Fordert ein Inkassodienstleister eine Privatperson zur Abgabe eines Schuldanerkenntnisses auf, so hat er sie mit der Aufforderung darauf hinzuweisen, dass sie durch das Schuldanerkenntnis in der Regel die Möglichkeit verliert, solche Einwendungen und Einreden gegen die anerkannte Forderung geltend zu machen, die zum Zeitpunkt der Abgabe des Schuldanerkenntnisses begründet waren.
Der Hinweis muss
 - a) deutlich machen, welche Teile der Forderung vom Schuldanerkenntnis erfasst werden, und

Hinweispflicht bei Kosten für Zahlungsvereinbarungen

- b) typische Beispiele von Einwendungen und Einreden benennen, die nicht mehr geltend gemacht werden können, wie das Nichtbestehen, die Erfüllung oder die Verjährung der anerkannten Forderung.

§ 63 Privatautonomie

Beauftragen
mehrerer Rechts-
dienstleister ...

Es obliegt der Entscheidung des Gläubigers/Auftraggebers, ob er einen oder mehrere Rechtsdienstleister beauftragt. Dies ist Teil seiner Privatautonomie.

§ 64 Hinweispflicht

Der Inkassodienstleister weist den Gläubiger/Auftraggeber in Kenntnis von der Beauftragung weiterer Rechtsdienstleister darauf hin, dass die kumulierte Vergütung aller Rechtsdienstleister nicht vollständig erstattungsfähig ist.

§ 65 Prüfungspflicht und Gebühren

... und die
Erstattungsfähigkeit
dieser Kosten

- (I) Wird der Inkassodienstleister nach einem anderen Rechtsdienstleister beauftragt, so stellt er fest, welche Rechtsverfolgungskosten im konkreten Einzelfall erstattungsfähig wären, wenn nur ein Rechtsdienstleister beauftragt worden wäre und die Summe der Tätigkeiten aller Rechtsdienstleister ausgeführt hätte.

- (2) Der Inkassodienstleister begrenzt die gegenüber dem Schuldner geltend gemachten Vergütungen und Auslagen so, dass die Rechtsverfolgungskosten in Summe nicht höher sind als die der Beauftragung eines Rechtsdienstleisters.

§ 66 Auslagenpauschale für Telefon- und Portokosten

- (1) Die Pauschale für Telefon- und Portokosten (Nr. 7002 VV RVG) in Höhe von 20 % der Gebühren, maximal jedoch 20,00 Euro, beinhaltet sämtliche im Zusammenhang mit den Themen Telefonie, Post und sonstiger Korrespondenz verbundene Auslagen.
- (2) Der Ansatz weiterer Kosten ist grundsätzlich nur bei Einzelabrechnung nach Nr. 7001 VVRVG möglich.

Auslagen für
Telefon und Porto

§ 67 Vergütung und Auslagen nach Titulierung der Forderung

Hat der Gläubiger/Auftraggeber die Durchführung der Zwangsvollstreckung beauftragt, kann eine Inkassovergütung nach § 13e Abs. 2 RDG i.V.m. §§ 788, 91 ZPO und Nrn. 3309, 3310 VV RVG nebst Auslagen nach Teil 7 VV RVG in jeder Angelegenheit entstehen und erstattungsfähig sein.

§ 68 Außergerichtliche nachgerichtliche Beauftragung

Nachgerichtlicher Forderungseinzug

- (1) Verspricht die Zwangsvollstreckung nach Titulierung keinen Erfolg, kann der Gläubiger/Auftraggeber den Inkassodienstleister auch mit der nachgerichtlichen Forderungseinziehung beauftragen.
- (2) Die Vergütung richtet sich nach der vertraglichen Vereinbarung.²Die erstattungsfähigen Kosten sind auf die Vergütung begrenzt, die ein Rechtsanwalt für die außergerichtliche Tätigkeit verlangen kann.

§ 69 Erstattungen für Rücküberweisungen von Überzahlungen

Überzahlungen durch den Schuldner

Beendet der Schuldner einen an die Bank erteilten Dauerauftrag trotz Aufforderung durch den Inkassodienstleister nicht oder überweist der Schuldner einen zu hohen Betrag, ist der Inkassodienstleister grundsätzlich verpflichtet, die Überzahlung an den Gläubiger herauszugeben (§§ 675, 667 BGB).²Überträgt der Gläubiger/Auftraggeber die Rücküberweisung an den Schuldner dem Inkassodienstleister, kann er eine angemessene Vergütung nach §§ 677, 683 BGB erstattet verlangen.

§ 70 Auslagen für Bonitätsprüfungen

- (1) Die Kosten einer Bonitätsprüfung sind, soweit sie notwendig waren, vom Schuldner zu erstatten. ²Dies gilt nicht, wenn die Bonitätsanfrage vor Verzugseintritt erfolgt.
- (2) Kosten für die Durchführung einer Bonitätsabfrage über eine Auskunftfei können als Aufwendungsersatz ausschließlich in Höhe der tatsächlich aufgewendeten Kosten geltend gemacht werden.
- (3) Über diesen tatsächlichen Aufwendungsersatz hinausgehende Vergütungen sind nicht erstattungsfähig.

Kosten für
Bonitätsprüfungen

§ 71 Auslagen für Ermittlungen

- (1) Adressermittlungskosten fallen, soweit sie notwendig waren, dem Schuldner zur Last.
- (2) Adressermittlungskosten können als Aufwendungsersatz ausschließlich in Höhe der tatsächlich aufgewendeten Kosten und des erhöhten Arbeitsaufwands geltend gemacht werden.

Kosten für
Adressermittlungen

§ 72 Auslagen für Bankrücklastschriften

Kosten im Falle von (Bank-)Rücklastschriften können ausschließlich als Aufwendungsersatz in Höhe der tatsächlich aufgewendeten Kosten und des erhöhten Arbeitsaufwands geltend gemacht werden.

§ 73 Auslagen: Kosten des Gerichts und des Gerichtsvollziehers

Gerichts-
vollzieherkosten

Gerichts- und Gerichtsvollzieherkosten sind notwendige Kosten der Zwangsvollstreckung und vom Schuldner gemäß §§ 788, 91 ZPO zu erstatten.

§ 74 Vergütungen und Auslagen für zusätzliche Leistungen

- (1) Die Übersendung von Forderungsaufstellungen ist mit der Inkassovergütung und den Auslagen abgedeckt. ²Dies gilt nicht, wenn mehrfache Anforderungen des Schuldners den Rahmen des Üblichen erheblich übersteigen.
- (2) Für die Herstellung und Überlassung weiterer Dokumente und Unterlagen, insbesondere zum Nachweis der anspruchsbegründenden Voraussetzungen, werden keine Kosten erstattet verlangt, soweit es sich um Unterlagen und Dokumente handelt, die dem Schuldner nicht vorliegen. ²Im Übrigen sind die Aufwendungen in Anlehnung an die Dokumentenpauschale nach Nr. 7000 VV RVG erstattungsfähig, soweit die Anforderung den Rahmen des Üblichen überschreitet.

Grundsätze der Beschwerdebearbeitung

§ 75 Beschwerden

- (1) Schuldner können bei dem sie kontaktierenden Inkassodienstleister Beschwerden einreichen.
- (2) In den vom Inkassodienstleister versandten Mahnschreiben ist dem Schuldner mindestens eine Kontaktmöglichkeit zu bieten, die dieser auch zur Übermittlung von Beschwerden nutzen kann.
- (3) Auf der Website des Inkassodienstleisters ist eine Kontaktmöglichkeit zu nennen, über die Beschwerden vom Schuldner übermittelt werden können.

Einreichen von
Beschwerden

§ 76 Beschwerdebearbeitung

- (1) Der Inkassodienstleister stellt sicher, dass alle eingehenden Beschwerden innerhalb einer angemessenen Frist bearbeitet werden.²Auf Beschwerden erhält der Schuldner eine angemessene Reaktion durch den Inkassodienstleister.
- (2) Spätestens vier Wochen nach Eingang der Beschwerde ist dem Beschwerdeführer das Ergebnis der Prüfung mitzuteilen.²Wird die Beschwerde ganz oder teilweise abgewiesen, ist dies zu begründen.
- (3) Sollte die Beschwerde nicht fristgerecht zu prüfen bzw. zu bearbeiten sein, ist dem Beschwerdeführer dies mit einer Zwischeninformation mitzuteilen.

Bearbeitung
innerhalb ange-
messener Frist

§ 77 Offensichtlich unbegründete oder respektlos vorgetragene Beschwerden

Unbegründete
Beschwerden

Nicht unter die Regelungen der §§ 75 f. dieses Codes of Conduct fallen Beschwerden, die

- a) in unangemessener, insbesondere respektloser Form vorgetragen werden;
- b) die offensichtlich unbegründet oder unsubstantiiert sind oder
- c) die offenkundig lediglich der Verschleppung des Inkassoverfahrens dienen.

§ 78 Identitätsdiebstahl und Personenverwechslung

Klären von Personen-
verwechslungen oder
Identitätsdiebstahl

- (1) Um dem seit einigen Jahren gehäuft auftretenden Problem von Identitätsdiebstählen und Personenverwechslungen zu begegnen, halten alle dem Code of Conduct unterworfenen Inkassounternehmen für möglicherweise betroffene Schuldner ein Formular bereit, anhand dessen diese freiwillig, schnell und unkompliziert ihre Personenstammdaten übermitteln können, die der Inkassodienstleister zur Prüfung des vorgetragenen Beschwerdesachverhalts benötigt.
- (2) Über die im Formular angeforderten Daten hinaus darf der Inkassodienstleister den Beschwerdeführer nicht zu weiterer Mitwirkung verpflichten.² Es besteht keine weitere Beweis- oder Mitwirkungspflicht für den Beschwerdeführer. Zum Erstaten einer Strafanzeige darf geraten werden.

- (3) Ob das Formular zur Aufklärung von Identitätsdiebstählen und Personenverwechslungen in einem offenen Bereich auf der Unternehmenswebsite angeboten oder dem Beschwerdeführer nach der Beschwerde übermittelt wird, bleibt eine unternehmerische Entscheidung des Inkassodienstleisters.

§ 79 Beschwerdemanagement

- (1) Inkassodienstleister halten ein geeignetes Verfahren vor, um sicherzustellen, dass Beschwerden entsprechend den Verpflichtungen dieses Codes of Conduct sowie, wenn notwendig, durch einen qualifizierten Sachbearbeiter bearbeitet werden.
- (2) Inkassodienstleister stellen sicher, dass der Beschwerdeführer, wenn die Beschwerde es als notwendig erscheinen lässt, für den Zeitraum der Beschwerdebearbeitung bis zum Ergebnisbescheid keinen weiteren Inkassomaßnahmen unterliegt.

Moratorium
innerhalb der
Beschwerde-
bearbeitung

Glossar

Adressdienstleister Unternehmen, die eine zustellbare Anschrift des Schuldners ermitteln, wenn eine Postsendung an die bekannte Anschrift nicht zugestellt werden kann.

Auskunfteien Unternehmen, die gewerblich Auskünfte über private oder geschäftliche Verhältnisse anderer Personen, insbesondere über deren Kreditwürdigkeit, erteilen

Beitreibungsprozess Summe der ► **Inkassomaßnahmen**.

Ermittlung von
Kreditwürdigkeit

Einmeldung Übermittlung von qualifizierten Informationen über private oder geschäftliche Verhältnisse Anderer, insbesondere über deren Kreditwürdigkeit, an ► **Auskunfteien**

Fälligkeit Zeitpunkt, ab dem der Gläubiger/Auftraggeber die Leistung fordern kann. Eine Rechnung ist grundsätzlich sofort zur Zahlung fällig, wenn nichts anderes vereinbart wurde. Der Schuldner gerät automatisch in ► **Verzug**, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung oder einer gleichwertigen Zahlungsaufstellung leistet

Gläubiger Person, die wegen eines vertraglichen oder gesetzlichen Schuldverhältnisses Forderungen gegen einen ► **Schuldner** hat

Gläubigermahnspesen Kosten, die dem ► **Gläubiger** bereits vor der Beauftragung eines Inkassodienstleisters entstanden sind, um eine Forderung beizutreiben

Inbound-Telefonie wenn die Person selbst beim Inkassodienstleister anruft

Inkassomaßnahmen Schritte, die dem Ausgleich der geschuldeten Leistung dienen. Dies können sein: Informationsbeschaffung, Kontaktaufnahme, Beauftragung von Vollstreckungsmaßnahmen usw.

Mahnbescheid wird auf Antrag des ► Gläubigers bzw. Inkassodienstleisters vom Zentralen Mahngericht des Bundeslandes, in welchem der Antragsteller in der Regel seinen Wohnsitz/Geschäftssitz hat, erlassen und dient der Durchsetzung von Geldforderungen im gerichtlichen Mahnverfahren

Mahnbescheid
durch Gericht

Mahnschreiben Schreiben des Gläubigers, mit welchem der Schuldner zur Zahlung des ausstehenden Betrags aufgefordert wird. Grundlage für das Mahnschreiben muss immer die geltend gemachte Hauptforderung sein.

Mahnwesen die Summe der Maßnahmen zum Forderungseinzug. Diese können vom Gläubiger selbst übernommen oder in Auftrag gegeben werden.

Mandat Auftrag zur Vertretung, der erteilt wird (etwa an einen Inkassodienstleister oder an einen Rechtsanwalt)

Auftrag zur
Vertretung durch
Inkassodienstleister
oder Rechtsanwalt

Outbound-Telefonie wenn eine Person vom Inkassodienstleister angerufen wird

Realisierung einer Forderung Ausgleich der geschuldeten Leistung

Inhalte einer
Rechnung

Rechnung Dokument, das die Abrechnung über eine Lieferung oder sonstige Leistung zum Inhalt hat. Eine Rechnung muss gemäß § 14 Abs. 4 UStG folgende Angaben enthalten: Namen und Anschrift des leistenden Unternehmers und des Leistungsempfängers, Steuernummer des leistenden Unternehmers, Rechnungsdatum, Zeitpunkt der Lieferung oder Leistung, Rechnungsnummer, Menge und Art der Lieferung oder Leistung – und den Rechnungsbetrag, aufgeschlüsselt in Nettobetrag, Steuersatz, Steuerbetrag und Bruttobetrag.

Rechtsprüfung (als Aufgabe des Inkassodienstleisters) Prüfung des tatsächlichen Bestands der Forderung

Schadensminderungspflicht Verpflichtung (Obliegenheit) des Geschädigten, Schaden und Schadensfolgen möglichst gering zu halten

Schuldner natürliche oder juristische Person, die wegen eines vertraglichen oder gesetzlichen Schuldverhältnisses eine Leistung zu erbringen hat

Vermögensauskunft
im Rahmen der
Zwangsvollstreckung

Vermögensauskunft im Rahmen der ► **Zwangsvollstreckung** hat der Schuldner, sofern dies beantragt wird, alle ihm gehörenden Vermögensgegenstände anzugeben sowie weitere Angaben zu machen. Der Schuldner muss an Eides statt versichern, dass er die Angaben nach bestem Wissen und Gewissen richtig und vollständig gemacht hat

Vertragsverhältnis auf einem Vertrag beruhendes Verhältnis zwischen ► **Gläubiger** und ► **Schuldner**. Verträge können schriftlich, mündlich oder auch durch schlüssiges Verhalten (etwa wenn Ware auf das Laufband an der Supermarktkasse gelegt wird) geschlossen werden

Verzug, Verzugseintritt 30 Tage nach Zugang der Rechnung gerät der Schuldner einer Geldforderung automatisch in Verzug, wenn nichts anderes vereinbart ist. Bei Verbrauchern gilt dies nur dann, wenn in der Rechnung ausdrücklich darauf hingewiesen wurde

Wann Verzug eintritt

Verzugsschaden Schaden, der durch die Pflichtverletzung eines ► **Schuldners** entsteht: Dazu gehören Portokosten, Verzugszinsen, Kosten der Rechtsverfolgung (insbesondere Einschaltung eines Inkassodienstleisters), Gerichtskosten für den Mahnbescheid/Vollstreckungsbescheid und die Kosten für Mahnschreiben nach Eintritt des ► **Verzugs**

Zahlungsaufforderung Aufforderung an den ► **Schuldner**, eine fällige Forderung zu begleichen

zahlungsgestörte Forderung Forderungen, bei denen sich der ► **Schuldner** in ► **Verzug** befindet und trotz ► **Mahnung** nicht gezahlt hat

Zwangsvollstreckung im Wege der Zwangsvollstreckung erhält der ► **Gläubiger** Zugriff auf das Vermögen seines ► **Schuldners**, sodass er dieses zur Befriedigung seiner Forderung verwerten kann. Die Zwangsvollstreckung darf nur durch staatliche Vollstreckungsorgane betrieben werden, etwa durch Gerichtsvollzieher

Vollstreckung durch
Gerichtsvollzieher

Der Code of Conduct wird unterstützt von



BridgeTec GmbH & Co. KG

Die Lösungsfinder für Inkassounternehmen

Wie kann ich als Inkassounternehmen am digitalen Wandel teilhaben, ohne gleich alles über den Haufen zu werfen? – Mit Augenmaß, gesundem Menschenverstand und einem Partner, der dafür sorgt, dass mir die Digitalisierung Freiräume schafft, statt zusätzlich Ressourcen zu binden!

Mit BridgeTec lagern Sie »per Knopfdruck« die kompletten Versandprozesse an einen Partner aus, der sich darauf spezialisiert hat, sämtliche Kanäle zu bedienen. So gerüstet für die digitale Welt können Sie Ihre Kunden, Mitarbeiter und Mandanten selbst bestimmen lassen, wie sie kommunizieren möchten.

Das Outsourcing von Versandprozessen mit BridgeTec erleichtert die Kundenkommunikation, verbessert Arbeitsabläufe, optimiert Routineprozesse und bewirkt so einen Wettbewerbsvorteil. Mit dem BDIU-Rahmenangebot zeigt BridgeTec Ihnen Wege auf, künftig besonders im Bereich papiergebundener Versand unabhängig zu sein und die Druck- und Versandprozesse gegen einen Ausfall zu sichern.

»Digitalisierung ist nichts, was uns passiert, sondern etwas, das jeder Mensch mitkreieren kann. Deshalb freuen wir uns sehr, die digitale Bewegung mitgestalten zu dürfen und begrüßen jeden, der sich dieser Bewegung anschließen möchte!«

Kontakt

www.bridgetec.de

Der Code of Conduct wird unterstützt von



BS Software GmbH

Unser Engagement in der Software-Entwicklung ist immer von dem Bewusstsein geprägt, Qualität und Innovation zu verbinden.

Dabei ist uns auch die fachliche Begleitung der Inkasso-Branche wichtig. Bereits im zehnten Jahr stellen wir mehrfach im Jahr Inkassounternehmen unseren Newsletter kostenfrei zur Verfügung, der nicht nur Neues von BSInkasso berichtet, sondern auch Fachspezifisches beinhaltet.

Bei der Implementierung unserer Lösung in bestehende Organisations- und DV-Strukturen setzen wir erste Priorität auf die Ermittlung konkreter Anforderungen des Anwenders. Mit intensiven Gesprächen über einen individuellen Funktionsumfang können und werden die Organisationsanforderungen des einzelnen Anwenders bestmöglich umgesetzt.

Qualität in Softwareentwicklung und Anwenderbetreuung.

Qualität, die unsere Partner zu schätzen wissen.

Denn Anregungen unserer Partner sind für uns die Herausforderung, Ideen umzusetzen.

Innovation, die Ihnen wieder zugute kommt.

Kontakt

www.bs-inkasso.de

Der Code of Conduct wird unterstützt von



CRIF Bürgel GmbH

CRIFBÜRGEL mit dem Tochterunternehmen EURO-PRO Gesellschaft für Data Processing mbH ist in Deutschland einer der führenden Anbieter von Informationslösungen für Kredit- und Risikomanagement sowie Betrugsprävention und überzeugt mit der intelligenten Kombination von B2B2C Daten, Technologie und Consulting.

Das Unternehmen gehört zur weltweit tätigen CRIF Gruppe mit Hauptsitz in Bologna, Italien. Das Netzwerk ist heute mit über 5.500 Experten und 70+ Unternehmen in 30+ Ländern auf vier Kontinenten für rund 10.500 Banken und Finanzinstitute und über 82.000 gewerbliche Kunden tätig.

Als langjähriger Partner der Inkassobranche unterstützt CRIFBÜRGEL Ihre Inkassogesellschaft oder Mahnabteilung bei der Ausgestaltung und Optimierung der Mahnprozesse mit aussagekräftigen Informationen zum Schuldner, trennscharfen Entscheidungsunterstützungssystemen und ergänzenden Dienstleistungen.

Der Geschäftsbereich Contact Research beschäftigt sich speziell mit der Prüfung, Aktualisierung und Recherche von Kontaktinformationen. Kontaktinformationen über Personen sind beispielsweise Adresse, Telefonnummer, Arbeitgeber-Informationen, Angaben zu Erben, KFZ-Halterinformationen, aber auch Firmenzugehörigkeiten.

Kontakt

www.crifbuergel.de

**Der Code of Conduct
wird unterstützt von**



Deutsche Inkasso Akademie

Die Deutsche Inkasso Akademie (DIA) ist spezialisiert auf Fort- und Weiterbildungen für die Inkassobranche.

Sie bietet Seminare für alle Bereiche des Forderungsmanagements an, von Mahnaktivitäten wie dem Schreiben von Zahlungserinnerungen und dem telefonischen Inkasso bis zu speziellen Rechtsbereichen wie beispielsweise die Beauftragung und Überwachung von Zwangsvollstreckungsverfahren oder das Insolvenzrecht.

Mit dem Sachkundefhrgang bietet die DIA zudem das vom Gesetzgeber geforderte juristische Fundament, um eine Registrierung als Inkassodienstleister zu erlangen. Die Akademie ist eine 100-prozentige Tochter des Branchenverbands BDIU.

Kontakt

www.inkassoakademie.de

**Der Code of Conduct
wird unterstützt von**

POSTADDRESS

Ein Unternehmen der Deutschen Post

Deutsche Post Adress GmbH & Co. KG

Die Deutsche Post Adress ist ein Gemeinschaftsunternehmen der Deutschen Post und Bertelsmann und Marktführer für Adressaktualisierung und -recherche in Deutschland.

Rund 70 der 100 größten Inkassounternehmen in Deutschland nutzen Adressmanagement-Lösungen des Dienstleisters, vor allem den Anschriftenermittlungsservice ADRESSRESEARCH, der neben der Recherche in zahlreichen Datenbanken eine Schnittstelle zu allen deutschen Einwohnermeldeämtern bildet.

Zur Deutsche-Post-Adress-Gruppe gehören die RISER ID Services, ein Online-dienst für Melderegisterauskünfte, sowie der Adresspflege-Spezialist ABIS.

Kontakt

Deutsche Post Adress GmbH & Co. KG

Am Anger 33 | 33332 Gütersloh

Telefon +49 5241 53930

info@postaddress.de

www.postaddress.de

Der Code of Conduct
wird unterstützt von



Experian

Experian kombiniert Daten, modernste Technologie und Advanced Analytics mit branchenspezifischer Expertise im Risk Management vereint in innovativen Decisioning- und Analytics-Plattformen und bietet so Unternehmen die jeweils beste Basis für ihr Risiko-, Betrugs- und Identitäts-Management.

Mit speziellen Risk-Management-Lösungen unterstützt Experian Inkassounternehmen bei der Optimierung ihrer Beitreibungsprozesse. Die Lösungen ermöglichen es Inkassounternehmen, ihre Inkassomaßnahmen effizient zu steuern, die Beitreibungskosten deutlich zu senken und den Inkassoerfolg dauerhaft zu steigern.

Kontakt

www.experian.de

**Der Code of Conduct
wird unterstützt von**



Federation of European National Collection Associations

Als Dachorganisation der europäischen Inkassowirtschaft vertritt die FENCA 23 nationale Verbände des Forderungsmanagements und Forderungskaufs, die zusammen rund 80 Prozent des Marktanteils innerhalb der EU halten. Die Branche führt jedes Jahr zwischen 45 und 55 Milliarden Euro in den Wirtschaftskreislauf zurück, was vor allem die Liquidität von kleinen und mittleren Unternehmen sichert und zur Preisstabilität für Verbraucher beiträgt.

Die FENCA vertritt die Interessen der Branche gegenüber den europäischen Institutionen und Organisationen. Dabei etabliert sie gemeinsame Standards und hat so u. a. einen EU-weiten Code of Conduct zur Umsetzung der DSGVO im Austausch mit dem Europäischen Datenschutzausschuss nach Artikel 40 für ihre Mitglieder entwickelt.

Kontakt

www.fenca.eu

**Der Code of Conduct
wird unterstützt von**



Ferber-Software

Die Prozesse des Forderungsmanagements in all seinen Facetten rechtskonform, praxisnah und innovativ in einem Produkt zu vereinen, das ist die Triebkraft von Ferber-Software.

Mit dieser Motivation entwickeln wir unsere Software IKAROS ständig weiter, so dass sie die unterschiedlichsten Bedürfnisse zahlreicher Anwender erfüllt. Inkasso-unternehmen aller Größenordnungen verlassen sich in ihrem jeweiligen Anforderungsspektrum auf die Flexibilität von IKAROS. Auch junge Unternehmen gehen mit auf sie zugeschnittenen Paketen oder Hostingoptionen gleich den Weg einer professionellen Bearbeitung ihres Tagesgeschäfts.

Darüber hinaus zählt sich für unsere Anwender ein weiterer Aspekt aus: unser Team. Die Begeisterung und Professionalität, mit der das Team Projekte mit dem jeweiligen Kundenunternehmen durchführt, Support leistet und sein Bestes gibt, dass Prozesse mit IKAROS zur vollen Zufriedenheit der Anwender laufen, sind die Besonderheit von Ferber-Software.

Kontakt

Ferber-Software GmbH
Konrad-Adenauer-Ring 10 | 59557 Lippestadt
Telefon +49 2941 9665-200
Fax +49 2941 9665-209
vertrieb@ferber-software.de
www.ferber-software.de

Der Code of Conduct wird unterstützt von



softgate gmbh

Effizientes Informationsmanagement durch digitale Prozesse

Die schnelle Bereitstellung und komfortable Handhabung von Informationen aller Art ist in jedem Unternehmen ein wichtiger Erfolgsfaktor.

softgate implementiert und kombiniert innovative und flexible Lösungen für die Dokumentenerfassung, Informationsverarbeitung und Archivierung, optimal zugeschnitten auf Ihre individuellen Anforderungen. On-Premises oder als Software-as-a-Service (SaaS).

- Professionelle Dokumentenscanner für alle Anforderungen – inkl. Flachbett oder als Netzwerkscanner
- Automatisierte Erfassung und intelligente Verarbeitung von Informationen aus analogen, digitalen und mobilen Eingangskanälen
- Robotic Process Automation für die Automatisierung von manuellen, routinehaften und wiederkehrenden Tätigkeiten
- Revisions sichere Archivierung mit unserer eigenentwickelten Lösung softgate-archiv. Als führendes System oder integriert in Ihre Inkasso-Lösung
- Kleine und mittlere Storagelösungen für die Langzeitarchivierung

Kontakt

www.softgate-archiv.de

Code of Conduct



#FairesInkasso