

# ANALYSE & BERATUNG: Handlungsoptionen bei leistungsgestörten Krediten (Teil 2)

Auch die Inkassobranche befindet sich seit einigen Jahren in der digitalen Transformation. Dazu haben insbesondere einige innovative FinTech-Unternehmen beigetragen. Verstärkt setzen diese Dienstleister auf Künstliche Intelligenz, um mit dem säumigen Kunden ins Gespräch zu kommen. Im Mittelpunkt der Bemühungen steht das Motto „Kommunikation vor Konfrontation“. Der Schuldner wird in erster Linie als Kunde wahrgenommen.

*Dirk Schulte, Prokurist, Institut für Wirtschaftsberatung (IfW), Meinerzhagen*

## KOMPAKT

- Eine aktuelle EU-Richtlinie soll bewirken, dass ein angemessenes Umfeld für den Umgang von Kreditinstituten mit NPL in ihren Bilanzen und zur Verringerung des Risikos einer künftigen NPL-Anhäufung geschaffen wird.
- Erste Inkassounternehmen vermeiden mittlerweile den physischen Kontakt zu Schuldnern und arbeiten ausschließlich digital. Dabei werden verhaltensorientierte Daten genutzt, um Gläubiger psychologisch besser anzusprechen und zu sensitivieren.
- Der Bundesverband der Inkassounternehmen setzt sich regelmäßig dafür ein, dass Mahn- und Inkassoverfahren fair und transparent durchgeführt werden und dass die Kreditdienstleister die Rechte der säumigen Zahler achten. Das soll der Code of Conduct gewährleisten, den die Mitgliedsunternehmen des BDIU ab dem 1. Oktober 2021 nachprüfbar einhalten müssen.

## 1 AUSWAHL DES GEEIGNETEN KREDITDIENSTLEISTERS

Nach aktuellen Auswertungen lag der Umsatz innerhalb der Branche „Inkassobüros und Auskunfteien“ 2021 bei etwa 5,1 Milliarden Euro. Kreditinstitute sind die bedeutendsten Nachfrager nach Dienstleistungen der Branche. Durch sie werden mehr als die Hälfte (50,9 Prozent) der Branchenumsätze erwirtschaftet. Bei den eingezogenen Forderungen der Kreditinstitute handelt es sich hauptsächlich um Ratenkredite und Hypothekenkredite, aber auch um Dispositions- und Rahmenkredite. Auskunfteien assistieren Kreditinstituten zudem im Vorfeld der Kreditvergabe im Rahmen der Bonitätsprüfung potenzieller Kreditnehmer, während Inkassobüros bei der Eintreibung in Verzug geratener Forderungen herangezogen werden.

Stehen Banken und Leasinggesellschaften vor der Entscheidung, ein Inkassounternehmen zu beauftragen, stellt sich die Frage nach dem geeigneten Partner. Nach aktuellen Erhebungen sind derzeit etwa 750 Inkassounternehmen in Deutschland am Markt tätig. Davon haben sich über 500 (etwa 70 Prozent) dem Bundesverband

Deutscher Inkasso-Unternehmen und Auskunfteien e.V. (BDIU) angeschlossen. Der Verband repräsentiert rund 90 Prozent des gesamten Forderungsvolumens.

Der BDIU setzt sich unter anderem dafür ein, dass Mahn- und Inkassoverfahren fair und transparent durchgeführt werden und dass die Kreditdienstleister die Rechte der säumigen Zahler achten. Das soll der Code of Conduct gewährleisten, den die Mitgliedsunternehmen des BDIU ab dem 1. Oktober 2021 nachprüfbar einhalten müssen.

So soll der Code of Conduct das Inkassorecht in leicht verständliche Sprache übersetzen und damit die komplexen juristischen Zusammenhänge greifbarer machen. Dabei klärt der Code, wie die Mitarbeitenden bei den Inkassodienstleistern mit den säumigen Verbraucherinnen und Verbrauchern kommunizieren – bis hin zu verbindlichen Regelungen für ein Beschwerdemanagement.

Ferner beschreibt der Code die datenschutzrechtlichen Anforderungen und die Informationspflichten für die Inkassounternehmen und klärt, welche Kosten und Gebühren für die Rechtsdienstleistung entstehen und wel-

che Rechte Verbraucher gegenüber den Inkassodienstleistern geltend machen können.

Darüber hinaus wurde jüngst die bereits in Teil 1 erwähnte neue EU-Richtlinie (EU 2021/2167) über Kreditdienstleister und Kreditkäufer am 8. Dezember 2021 im Amtsblatt der EU veröffentlicht.

Durch die Richtlinie soll ein angemessenes Umfeld für den Umgang der Kreditinstitute mit NPL in ihren Bilanzen und zur Verringerung des Risikos einer künftigen NPL-Anhäufung geschaffen werden. Im Rahmen von adaptierten Bedingungen für den Verkauf von Krediten an Dritte soll die Richtlinie den Kreditinstituten einen besseren Umgang mit notleidenden Krediten ermöglichen. Zusätzlich wird Kreditinstituten mit einem hohen Bestand an notleidenden Krediten ohne entsprechende Ressourcen zu deren Bewältigung die Möglichkeit eingeräumt, die Verwaltung dieser Kredite an einen spezialisierten Kreditdienstleister auszulagern oder den Kreditvertrag an einen fachkundigen und risikobereiten Kreditkäufer zu übertragen.

Kurz gefasst ergeben sich aus der Richtlinie u. a. diese Vorschriften für Kreditdienstleister:

- Kreditdienstleister benötigen eine Zulassung bei der zuständigen nationalen Behörde.
- Die zuständigen Behörden lassen Kreditdienstleister nur zu, sofern sie bestimmte Anforderungen erfüllen. Ihre Geschäftsleitung und qualifizierte Anteilseigner müssen u. a. „ausreichend gut beleumundet“ und dürfen nicht in ein laufendes Insolvenzverfahren verwickelt oder für zahlungsunfähig erklärt worden sein.
- Kreditdienstleister dürfen Dienstleistungen für Kreditgeber nur auf Grundlage einer schriftlichen Vereinbarung erbringen. Diese muss u. a. Angaben über die zu erbringenden Leistungen, die Vergütung und den Umfang der Vertretungsmacht gegenüber dem Kreditnehmer enthalten.
- Kreditdienstleister müssen die von Kreditgebern erhaltenen Anweisungen aufzeichnen. Sie müssen ihre Aufzeichnungen sowie ihre Korrespondenz mit Kreditgebern und Kreditnehmern mindestens zehn Jahre aufbewahren und sie den zuständigen Behörden auf Anfrage zur Verfügung stellen.
- Kreditdienstleister, die in einem Mitgliedsstaat zugelassen sind, können ihre Dienstleistungen in der gesamten EU erbringen („EU-Pass“). Dazu müssen sie die zuständige Behörde in ihrem Herkunftsmitgliedstaat u. a. über den Mitgliedsstaat, in dem sie ihre Tätigkeiten ausüben wollen, informieren.

**1.1 Reputation.** Ein aus unserer Sicht sehr wichtiger Punkt bei der Wahl des geeigneten Kreditdienstleisters ist die Reputation. So kam eine vor einigen Jahren durchgeführte „Aktion Inkasso“ der Verbraucherzentralen zu be-

denklichen Ergebnissen. Seinerzeit wurden etwa 3.700 dokumentierte Beschwerdefälle einer detaillierten Untersuchung unterzogen. Diese Fälle verteilten sich auf 116 Inkassounternehmen von denen 97 registriert und immerhin 49 im BDIU waren (auf diese entfielen immerhin 15 Prozent aller Fälle = 560). Der traurige „Spitzenreiter“ wies 1.459 Fälle auf und kam so auf eine Fallquote von 40 Prozent. Auf die ersten zehn Unternehmen der Liste entfielen 75 Prozent der Fälle.

Es gibt aber auch einige seriöse Unternehmen, die bislang noch nie auf derartigen Listen erfasst wurden. Diese setzen auf die Maxime „Kommunikation vor Konfrontation“. Dies bedeutet im Wesentlichen:

- die persönliche Kommunikation auf Augenhöhe,
- psychologisches Einfühlungsvermögen,
- Ermittlungen vor Ort, aber ohne das triviale „Door Knocking“,
- Zuhören sowie
- der eher branchenunübliche Weg zum Ziel: Einvernehmen herstellen.

In einem kürzlich geführten Interview hat die Ombudsfrau des BDIU, Brigitte Zypries, informiert, dass im Jahr 2020 sich 1071 Verbraucherinnen und Verbraucher mit Beschwerden an die Geschäftsstelle des BDIU gewandt haben. Brigitte Zypries zeigte sich überrascht, dass das in Relation zu allen Inkassofällen verhältnismäßig wenig Fälle waren.

Nach der Beschwerdestatistik des BDIU haben sich 31 Prozent der Beschwerden gegen die Hauptforderung selbst gerichtet; 22 Prozent betrafen die Inkassokosten; danach folgten Beschwerden gegen das Verfahren, die Fallbearbeitung durch das Inkassounternehmen oder die Kommunikation. 7 Prozent der Beschwerden gingen ein wegen Identitätsdiebstahls oder Personenverwechslungen und 6 Prozent der Fälle betrafen das Thema Datenschutz.

**1.2 Innovationen.** Vor der Beauftragung ist aber auch ein Blick auf die Innovationstätigkeit und -fähigkeit des Dienstleisters sinnvoll. So setzen innovative Kreditdienstleister seit vielen Jahren nicht nur auf eine elektronische Datenverarbeitung mit einem zukunftsweisenden Dokumenten-Management-System, sondern prüfen auch bereits jetzt den verstärkten Einsatz von Machine Learning und Künstlicher Intelligenz im Bereich des Digital Inbound, was zur beschleunigten Beantwortung und verbessertem Service für säumige Schuldner führt. Insbesondere im digitalen Bereich, hier in der Datenaufbereitung und der intelligenten Datensteuerung, kann das Inkassounternehmen Menschen besser individualisieren, um dadurch auch in der Ansprache und in der Abwicklung lösungsorientierte Kommunikationswege zu finden. Dazu zählen nach unseren Recherchen u. a. diese Steuerungsinstrumente:

- logistische Abwicklung der Aktenübernahme und Archivierung der Originalakten
- elektronische Aktenübergabeverfahren/Online-Modul und Cloud Lösung
- Online Monitoring: elektronische Akte und digitale Vorgangskommunikation
- Online Reporting: Inkassoberichte, Reporting, Analyse und Datenversorgung
- elektronische Fremdgeldverwaltung: Rechnungslegung, Dokumentation

Fachleute glauben, dass man gerade im digitalen Bereich über Daten und eine intelligente Datensteuerung Menschen besser individualisieren kann und dadurch auch in der Ansprache und in der Lösungsfindung viel besser Kommunikationswege finden kann. So nutzen erste Dienstleister mehrere Datenquellen zur Kategorisierung von Verbrauchern, die eine offene Rechnung haben.

Hierzu zählt etwa Google Maps. So lässt der Wohnort beispielsweise Rückschlüsse auf das monatliche Gehalt zu. Eine weitere Auskunftstelle ist natürlich die SCHUFA. Zunehmend wird auch die Wichtigkeit der sogenannten „verhaltensorientierten Daten“ erkannt. Diese geben Aufschluss darüber, wie der Verbraucher mit Inkasso-Unternehmen in Interaktion tritt. Datenwissenschaftler arbeiten dann in speziellen Fällen mit Verhaltenspsychologen zusammen. Alle digital gewonnenen Daten werden analysiert und typologisiert. Erfolg hat dann der Dienstleister, der einen vertrauensvollen Kontakt zum Kunden knüpfen kann – egal auf welchen Kanälen. „Der Kontakt ist die höchste Hürde. Wenn der Kontakt zustande kommt, steigt die Zahlungsbereitschaft“, berichten Brancheninsider.

Erste Anbieter vermeiden bereits den physischen Kontakt und arbeiten ausschließlich digital. Dabei werden diese verhaltensorientierten Daten genutzt, um Gläubiger psychologisch besser anzusprechen und zu sensibilisieren. Zahlungserinnerungen erhalten die Gläubiger dann entweder per E-Mail, WhatsApp oder auch als SMS. Nach Angaben aus der Branche führe dies zu wesentlich schnelleren Reaktionsquoten der Gläubiger.

**1.3 Sicherheitenverwertung.** Insbesondere für Kreditinstitute und Leasinggesellschaften, denen die finanzierten Anlagegüter sicherungsübereignet wurden, stellt sich die Frage nach der Verwertung dieses Sicherungsgutes im Falle der Übertragung der Forderung.

Nach unseren Recherchen greifen die meisten Inkassounternehmen bei der Verwertung auf zwei Auktionshäuser (BCA und Motorola) zurück, da angabegemäß hierbei die höchsten Erlöse zu erzielen sind. Allerdings gibt es hierzu auch Alternativen.

So gibt es Marktanbieter, die sich intensiv um die Sicherstellung und Verwertung der Objekte, auch im Ausland, kümmern. Oftmals lassen sich hierbei höhere Erlöse erzielen als bei Auktionen. Zu den Dienstleistungen gehören dann auch

- Marktwertermittlung der reparierten/unreparierten Anlagegüter
- Einholung von Kaufangeboten, auch unter Mitwirkung der Beteiligten
- Prüfen der verschiedenen Vermarktungsalternativen
- Verkauf und Abwicklung
- Berücksichtigung von Insolvenzbesonderheiten
- Verkauf vor Ort im Ausland

Die Erlöse aus der Inanspruchnahme von Sicherheiten bestimmen maßgeblich den Erfolg in der Abwicklung. Daher gilt es, den Fokus auf diese zu legen und etwaige Verwertungshindernisse zu vermeiden oder zu beseitigen.

## 2 INKASSOUNTERNEHMEN ODER RECHTSANWALT?

Eine wichtige Fragestellung ist auch, ob man bei offenen Forderungen besser die Hilfe eines Inkassounternehmens oder eines Rechtsanwalts in Anspruch nimmt.

Beide Parteien zählen zu den Rechtsdienstleistern und sind somit zum Einzug von Geldforderungen berechtigt. Rechtsanwälte sind in der Rechtsanwaltskammer eingetragen. Wer eine Zulassung als Rechtsanwalt hat, kann jedermann unter [www.rechtsanwaltsregister.org](http://www.rechtsanwaltsregister.org) nachsehen. Inkassounternehmen sind im [www.rechtsdienstleistungsregister.de](http://www.rechtsdienstleistungsregister.de) eingetragen.

Rechtsanwälte beraten in allen möglichen rechtlichen Bereichen. Sie vertreten ihre Klienten bei der Klärung sämtlicher Rechtsfragen. Inkassounternehmen sind nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz nur berechtigt, ihre Kunden bei der außergerichtlichen und gerichtlichen Forderungsdurchsetzung zu unterstützen. In diesen Bereichen sind sie allerdings den Rechtsanwälten gleichgestellt und dürfen entsprechend gerichtliche Mahnverfahren oder Zwangsvollstreckungsmaßnahmen betreiben und dabei im Namen ihrer Auftraggeber mit Gerichten korrespondieren. Die Vertretung in einem Klageverfahren dagegen bleibt Rechtsanwälten vorbehalten.

Inkassounternehmen haben sich meist fachlich und technisch auf die Bearbeitung von Forderungen spezialisiert. Sinnvolle Services, wie die Bonitätsprüfung und das Bonitätsmonitoring von Schuldnern oder die automatisierte Adressermittlung bei unbekannt verzogenen Schuldnern, gehören bei professionellen Inkassounternehmen zum Standard. Eine zusätzliche Unterscheidung zur rechtsanwaltlichen Bearbeitung ist die Durchführung

des sogenannten Telefoninkassos. Mitarbeiter von Inkassounternehmen gehen dabei proaktiv auf Schuldner zu, um Zahlungen oder Ratenzahlungsvereinbarungen herbeizuführen. Auch die Zusammenarbeit mit Inkassounternehmen ist meist komfortabler. So sind z.B. Inkasso-Kundenportale für eine unkomplizierte Zusammenarbeit zwischen Auftraggebern und Inkassounternehmen keine Seltenheit mehr.

Stellt sich erst im Zuge der Bearbeitung beim Inkassounternehmen heraus, dass der Schuldner die Forderung bestreitet, wird oft die Vermittlung des Vorgangs an vertraglich angeschlossene Rechtsanwälte angeboten. Auch wenn sich einige Rechtsanwälte auf die Forderungsbearbeitung spezialisiert haben und ähnliche Services anbieten wie Inkassounternehmen, liegt die höhere Expertise der meisten Rechtsanwälte doch eher in der Bearbeitung von bestrittenen Forderungen und der persönlichen Vertretung vor Gericht.

Ein nennenswerter Unterschied ist noch das meist deutlich flexiblere Kostenmodell bei Inkassounternehmen, das sich oft daran orientiert, ob die Forderung realisiert werden kann oder nicht.

### 3 INKASSOGEBÜHREN

Inkassogebühren sind Vergütungen nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG). Sie entstehen, wenn ein registriertes Inkassounternehmen oder ein Rechtsanwalt von einem Gläubiger beauftragt wird, eine Geldforderung für ihn einzufordern.

Nach unseren Beobachtungen wird das RVG von der Mehrzahl der Inkassodienstleister als Basis genommen. Allerdings gibt es auch hier seriöse Unternehmen, die lediglich einmalig die volle Gebühr in Rechnung stellen

und andere, die die Gebühr mehrmals zur Anwendung bringen. So können sich dann Gebühren für Mahnschreiben und Kontoführungsgebühren, insbesondere bei Kleinforderungen bis 100 Euro schon oft nach weniger als zwei Jahren bis auf das zehnfache der eigentlichen Forderung erhöhen.

Um hier der Branche Einhaltung zu gebieten, ist zum 01.10.2021 das Gesetz zur Verbesserung des Verbraucherschutzes im Inkassorecht und zur Änderung weiterer Vorschriften in Kraft getreten. Seit diesem Zeitpunkt dürfen Inkassodienstleister und Rechtsanwälte für außergerichtliche Inkasso-Dienstleistungen nur noch folgende Beträge vom Konsumenten erstattet verlangen:

Bei unbestrittenen Forderungen:

- mit der ersten Mahnung: 0,5-fache Gebühr zzgl. Auslagenpauschale
- mit der zweiten Mahnung: 0,9-fache Gebühr zzgl. Auslagenpauschale

Für unbestrittene Forderungen bis 50 Euro beträgt die 1,0-fache Gebühr 30 Euro. In allen übrigen Fällen ergibt sich die Höhe der 1,0-fachen Gebühr aus Anlage 2 des Rechtsanwaltsvergütungsgesetzes (RVG).

Bei bestrittenen Forderungen entstehen wegen des erhöhten Bearbeitungsaufwandes zusätzliche Kosten. Werden vom Schuldner unberechtigte Einwände vorgebracht, kann eine bis zu 1,3-fache Gebühr zzgl. Auslagenpauschale berechnet werden.

Zudem zahlt der Gläubiger bei einer Zahlungsvereinbarung nur noch eine Vergütung in Höhe einer 0,7-fachen Gebühr aus der Hälfte des Gegenstandswertes. Die Inkassokosten für Verbraucher sinken dadurch um durchschnittlich 30 Prozent.