

3-er REGEL INKASSO

- 1 Anspruch prüfen!**
Wenn Ihnen Inkassopost ins Haus flattert, sollten Sie im ersten Schritt prüfen, ob der Anspruch berechtigt ist. Haben Sie den Kauf getätigt und sind Sie mit der Zahlung in Verzug?
- 2 Rechnung prüfen!**
Bei berechtigter Inkassoforderung sollten Sie die Rechnung genau prüfen, bevor Sie bezahlen. Bei Unsicherheiten sollten Sie sich unbedingt in der Verbraucherzentrale oder in einer Schuldnerberatungsstelle beraten lassen.
- 3 Widerspruch losschicken!**
Bei überhöhten Inkassokosten oder unberechtigten Forderungen sollten Sie umgehend mit Einwurfschreiben widersprechen.

**Wir beraten Sie gern –
persönlich, telefonisch,
per E-Mail und Videochat.**

Gefördert durch:

Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz
aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Terminvereinbarung
→ (05 11) 9 11 96-0
Mo bis Do 9–17 Uhr, Fr 9–14 Uhr oder unter
→ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

Beratungsstellen
→ Aurich, Braunschweig, Celle, Göttingen, Hannover,
Lüneburg, Oldenburg, Osnabrück, Stade,
Wilhelmshaven und Wolfsburg

Telefonberatung
→ 0900 1 7979-02 Verbraucherrecht
(1,50 € pro Minute – gültig aus dem deutschen Festnetz,
sekundengenaue Abrechnung; Mobilfunkpreise ggf. abweichend)

Videoberatung
→ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/videoberatung

Onlineberatung
→ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/onlineberatung

verbraucherzentrale
Niedersachsen

verbraucherzentrale

INKASSO-CHECK!

Mit dem Inkasso-Check auf der Webseite der Verbraucherzentrale www.verbraucherzentrale.de/inkasso-check können Sie Inkassoforderungen kostenlos überprüfen. Sie erfahren, ob Sie überhaupt zahlen müssen und ob die Höhe der Kosten gerechtfertigt ist.

Erfahren Sie mehr unter:
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/kaufen-reklamieren/was-tun-bei-inkassoforderungen

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.
Herrenstr. 14 | 30159 Hannover
Telefon (05 11) 9 11 96-0 | Fax (05 11) 9 11 96-10
info@vzniedersachsen.de

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de
www.facebook.com/vzniedersachsen
www.twitter.com/VZNiedersachsen

Impressum: Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V. in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Bayern e.V., Verbraucherzentrale NRW e.V. und der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.
Gedruckt auf 100% Recyclingpapier, ausgezeichnet mit dem Blauen Engel,
Bildnachweise: iStock by Getty Images · Stand 06/2019



AUGEN AUF BEI INKASSOFORDERUNGEN

Nicht in jedem Fall bezahlen

WAS IST INKASSO?

Wenn Unternehmen **Dritte beauftragen**, um überfällige Rechnungen für sie einzuziehen, dann spricht man von Inkasso. Wenn Sie zum Beispiel bei einem Onlinehändler etwas bestellen und die Rechnung nicht bezahlen, **erhalten Sie früher oder später Post von einem Inkassounternehmen oder einem Rechtsanwalt**. Darin werden Sie aufgefordert, die ausstehenden Zahlungen zu begleichen.

Ist Inkasso mit Kosten verbunden?

Inkassobüros oder Rechtsanwälte handeln im Auftrag eines Unternehmens. Allerdings werden die Kosten, die durch die verspätete Zahlung und die Arbeit des Inkassounternehmens entstehen, an denjenigen weitergegeben, der das Geld schuldet.

❖ **Das bedeutet:** Wer seine Rechnungen nicht bezahlt hat, der muss mit zusätzlichen Kosten rechnen. **Aber:** Inkassogebühren müssen angemessen sein. Sie dürfen die Kosten nicht übersteigen, die ein Rechtsanwalt laut Gebührenordnung einmalig verlangen dürfte, wenn er mit dem Inkassoverfahren beauftragt worden wäre.

In welchem Fall muss ich bezahlen?

Inkassoforderungen müssen Sie bezahlen, wenn Sie zum Beispiel einen vereinbarten Preis nicht beglichen haben und damit in Verzug sind. In Zahlungsverzug sind Sie, wenn Sie auf eine bereits erfolgte Mahnung oder eine Rechnung mit Mahnhinweis nicht reagiert haben.

❖ **Übrigens:** Damit ein Kunde in Zahlungsverzug gerät, muss das Unternehmen nicht erst drei Mal mahnen. **Manchmal bedarf es sogar keiner Mahnung**. Wir raten dazu, jede Position auf einer Inkassorechnung sorgfältig zu überprüfen. Denn trotz der gesetzlichen Regelungen sind Inkassoforderungen häufig überhöht.

Wenn Sie wissen, dass die Inkassoforderungen unberechtigt sind, weil Sie bei dem entsprechenden Unternehmen nie etwas eingekauft haben, müssen Sie gar nichts bezahlen. In diesem Fall sollten Sie sich unbedingt wehren und dem Inkassounternehmen umfassend und schriftlich begründen, welche Einwände Sie haben.


Tipp Wenn Sie unsicher sind, **ob Sie das Geld überhaupt schulden:** Lassen Sie sich den Vertragsschluss nachweisen und sehen Sie in Ihren Unterlagen nach.


Bei Zweifeln sollten Sie sich in einer Verbraucherzentrale oder bei einer Schuldnerberatungsstelle beraten lassen.



WIE VERHALTE ICH MICH BEI INKASSOFORDERUNGEN?

BERECHTIGTE Forderung

 **Richtig!** Berechtigte Forderungen sind zu zahlen. Allerdings sollten Sie alle Posten auf der Inkassorechnung prüfen. Bei Unsicherheiten sollten Sie sich beraten lassen. Schriftverkehr **per „Einwurfeinschreiben“** führen und alle Belege aufbewahren.

 **Lieber nicht!** Einfach direkt bezahlen. Denn damit erkennen Sie auch die möglicherweise überhöhten Inkassokosten an. Unterzeichnen Sie keine Ratenzahlungen, Abtretungen oder Verträge, die Sie nicht verstehen. Lassen Sie sich nicht von möglichen Drohungen einschüchtern.

Woran erkenne ich unseriöse Inkassounternehmen?


Inkassounternehmen **dürfen in Deutschland nur tätig werden**, wenn sie einen Eintrag im Rechtsdienstleistungsregister www.rechtsdienstleistungsregister.de haben.


❖ **Aber:** Nur weil ein Inkassounternehmen registriert ist, heißt das nicht, dass seine Methoden seriös sind.

Einige Inkassobüros arbeiten mit **Druck und aggressiver Wortwahl**, um Zahlungen einzutreiben. Von Kontosperrung, Gerichtsvollzieher oder Hausbesuchen ist die Rede. Lassen Sie sich davon nicht einschüchtern! Begleichen Sie die Kosten nur, wenn Sie sicher nachvollziehen können, dass die Forderungen berechtigt sind.

Aus einem Inkassoschreiben muss klar hervorgehen, welches Unternehmen den Auftrag erteilt hat. Zinsen und Inkassokosten müssen transparent aufgelistet sein. Auch der Vertragsgegenstand und das Vertragsdatum müssen erkennbar sein.

UNBERECHTIGTE Forderung

 **Richtig!** Erheben Sie sofort Widerspruch. Erklären Sie dem Inkassounternehmen genau, was Ihre Einwände sind. Schriftverkehr **per „Einwurfeinschreiben“** führen und alle Belege aufbewahren.

 **Lieber nicht!** In der Schublade liegen lassen und hoffen, dass es sich von alleine erledigt. Wahrscheinlicher ist, dass bald ein gerichtliches Mahnverfahren gegen Sie eingeleitet wird, wenn Sie den Forderungen nicht widersprechen.