



verbraucherzentrale

AUGEN AUF BEI INKASSOFORDERUNGEN

Nicht um jeden Preis Kasse machen

Wer seine Rechnungen nicht pünktlich bezahlt, erhält früher oder später Post von einem Rechtsanwalt oder – immer häufiger – von einem Inkassounternehmen. Gezahlt werden sollen neben der Hauptforderung auch noch andere Beträge, nämlich Kosten für das Inkasso, für Ratenzahlungsvereinbarungen und Schuldanerkenntnisse. Hinweise auf Klagen und Zwangsvollstreckungen erschrecken zusätzlich und lassen die Verbraucher fragen: Dürfen die das?

Berechtigte Forderungen und Kosten müssen Verbraucher bezahlen. Etwa wenn sie einen Vertrag abgeschlossen, die folgende Rechnung und Mahnung jedoch nicht direkt, sondern erst auf das Inkassoschreiben hin gezahlt haben. Zusätzlich zur Hauptforderung entstehen dem Gläubiger dann Inkassokosten, die er dem Verbraucher als Schuldner auferlegen darf. Allerdings werden häufig unberechtigte Inkassokosten geltend gemacht. Das heißt, die Kosten sind entweder gar nicht erst entstanden oder zu hoch.

Was ist überhaupt Inkasso und wer darf Rechnungen eintreiben und Inkassokosten fordern?

Inkasso bedeutet das Einfordern von Rechnungen für Dritte gegen Entgelt. Dies beinhaltet beispielsweise das Mahnen, die Vereinbarung von Ratenzahlungen oder die Beauftragung von Gerichtsvollziehern. Nicht jeder darf Inkasso betreiben. Rechtsanwälte dürfen dies, weil sie eine entsprechende Rechtsberatungsbefugnis haben.

Inkassounternehmen dürfen nur dann tätig werden, wenn sie bei einer Aufsichtsbehörde registriert sind, und zwar beim zuständigen Land- oder Oberlandesgericht (je nach Bundesland).



Die zuständige Registrierungsbehörde und die Registrierung findet man unter:
www.rechtsdienstleistungsregister.de

ACHTUNG! Nicht registrierte Inkassounternehmen dürfen nicht tätig werden. Das gilt auch für ausländische Inkassounternehmen.

Dürfen neben der Hauptforderung immer Inkassokosten gefordert werden?

Inkassokosten dürfen nur verlangt werden, wenn zwei Voraussetzungen vorliegen: Berechtigte Hauptforderung und Verzug.

…❖ **Berechtigte Hauptforderung** | Ein Verbraucher zahlt einen vereinbarten Kaufpreis nicht. Der Verkäufer darf die notwendigen Kosten, die ihm durch den Einzug der Forderung im Wege des Inkassos entstehen, als Schadenersatzanspruch gegenüber dem säumigen Schuldner geltend machen.

Abzocke ist es dann, wenn ein angeblicher Vertragspartner fälschlicherweise behauptet, eine Forderung zu haben. So wird versucht, unklare und unberechtigte Forderungen – etwa aus untergeschobenen Verträgen am Telefon oder Abofallen – durch Inkasso gegenüber dem vermeintlichen Schuldner massiv durchzusetzen.

Ohne eine berechtigte Hauptforderung können auch keine Inkassokosten entstehen!

Eine **berechtigte Hauptforderung** allein reicht aber nicht aus. Zusätzlich muss auch **Zahlungsverzug** vorliegen.

…❖ **Zahlungsverzug** | Der Schuldner muss sich auch in Zahlungsverzug befinden, d.h. nicht pünktlich bezahlt haben. Um vorab mit einem alten Mythos aufzuräumen: Für Verzug muss nicht erst drei Mal gemahnt werden!



In Zahlungsverzug ist, wer:

- **nach einer Rechnung eine Mahnung erhalten hat!**

Ein Verbraucher hat eine Rechnung erhalten, die er innerhalb von 14 Tagen hätte bezahlen müssen, was er aber nicht getan hat. Er erhält nunmehr eine Mahnung, in der er zur Zahlung aufgefordert wird. Er befindet sich ab dann in Zahlungsverzug. Zahlt er wieder nicht, kommen Kosten auf ihn zu.

- **eine Rechnung mit Mahnhinweis erhalten hat!**

Ein Verbraucher erhält eine Rechnung mit dieser oder einer inhaltsgleichen Formulierung: „Der Rechnungsbetrag ist mit Zugang dieser Rechnung fällig. Wir weisen gemäß § 286 Abs. 3 BGB darauf hin, dass Sie auch ohne Mahnung automatisch in Verzug geraten, wenn Sie den oben genannten Rechnungsbetrag nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit der Forderung und Zugang dieser Rechnung auf unserem unten genannten Konto eingehen lassen.“ Wenn der Verbraucher nach Ablauf der Zahlungsfrist von 30 Tagen nicht zahlt, befindet er sich auch ohne weitere Mahnung in Zahlungsverzug.

ACHTUNG! Fehlt eine Belehrung oder ist diese nicht ausreichend, entsteht kein Verzug.

- **nicht an einem vertraglich bestimmten Kalendertag bezahlt hat!**

Ist die Zahlung einer Forderung nach dem Kalender bestimmt, tritt Verzug ein, ohne dass es einer Mahnung bedarf. In einem Mietvertrag ist beispielsweise bestimmt, dass die Miete bis zu einem bestimmten Werktag eines jeden Monats gezahlt werden muss. Wird die Miete nicht rechtzeitig auf dem Konto des Vermieters gutgeschrieben, tritt automatisch Zahlungsverzug ein.

! **ACHTUNG!** Die Bestimmung der Zahlungsfrist muss durch Vertrag oder wirksame Allgemeine Geschäftsbedingungen erfolgen. Es reicht nicht, wenn der Gläubiger die Zahlungsfrist einseitig bestimmt, indem er etwa den folgenden Zusatz unter sein Rechnungsschreiben setzt: „Der Rechnungsbetrag ist bis zum ... auf das angegebene Konto zu leisten.“

- **eine Zahlung „ernsthaft und endgültig verweigert“!**

Wenn ein Schuldner unmissverständlich deutlich macht, die Rechnung auf keinen Fall zahlen zu wollen.

❖ **FAZIT:** Ohne Mahnung bzw. ohne Zahlungsverzug dürfen keine Inkassokosten geltend gemacht werden!



Wie hoch dürfen Inkassokosten sein?

Inkassokosten sind gedeckelt und richten sich nach der Höhe der Rechtsanwaltsgebühren. Die verzugsbegründende, also in der Regel die erste Mahnung ist kostenfrei! Mahnschreiben dürfen erst berechnet werden, wenn diese Mahntätigkeit nach Verzugseintritt erfolgt.

Hat ein Unternehmen (als Gläubiger) eine eigene Mahnteilung und kann sein Inkasso selbst betreiben, dürfen die Kosten für die Beauftragung und Tätigkeit eines Inkassounternehmens im Regelfall nicht als Schadenersatz geltend gemacht werden. Der Gläubiger kann dann aber für seine Schreiben eigene Kosten geltend machen.

Hier gilt: Für jedes Schreiben kann eine Pauschale von bis zu 2,50 € erhoben werden.

Hat der Gläubiger z.B. schon erfolglos zwei bis drei Mahnungen geschrieben, darf er für eine vierte Mahnung keine Kosten mehr berechnen. Zu diesem Zeitpunkt ist nämlich klar, dass er auch mit einer weiteren Mahnung kein anderes Ergebnis erzielen wird. Die sogenannte Schadensminderungspflicht verbietet, dass unnötige Kosten produziert werden.

Ist es dem Gläubiger nicht zuzumuten, seine Forderung selbst durch Inkasso geltend zu machen, kann er – im angemessenen Rahmen – Inkassokosten fordern, die ihm dadurch entstanden sind, dass er ein Inkassounternehmen oder einen Rechtsanwalt mit dem Forderungseinzug beauftragt hat.

…❖ **Welche Kosten können für die Inkassodienstleistungen angesetzt werden?** | Inkassogebühren bestimmen sich bei Rechtsanwälten nach den Vorschriften des Rechtsanwaltsvergütungsgesetzes (RVG) und danach, ob die Angelegenheit rechtlich schwierig oder umfangreich ist.

Inkassobüros dürfen keine höheren Kosten gegenüber Verbrauchern abrechnen, als es ein Rechtsanwalt darf!

Mit der Grundgebühr nach Nr. 2300 VV RVG* berechnet ein Rechtsanwalt seine Arbeit an dem Sachverhalt. Diese sogenannte „Rahmengebühr“ kann von 0,5 – 2,5 angesetzt werden und berechnet sich nach dem Wert der Hauptforderung. Erfolgt lediglich ein einfaches Mahnschreiben kann eine 0,3-Gebühr nach Nr. 2301 VV RVG in Frage kommen. Welche Gebühr „passt“, richtet sich nach dem Aufwand und der Schwierigkeit der Sache.

In aller Regel sind Inkassodienstleistungen (einfaches) Massenkassos. Verbraucher erhalten standardisierte Forderungsschreiben, die im elektronischen Massenverfahren durch Einsatz von spezieller Computersoftware und vorgefertigten Textbausteinen sowie automatisierten Abläufen generiert werden.

…❖ **FAZIT:** Der Arbeitsaufwand und die rechtliche Schwierigkeit für einen durchschnittlichen Inkassofall sind als sehr gering einzustufen.

Ein Rechtsanwalt sollte regelmäßig nur eine 0,5-Gebühr berechnen. In begründeten Einzelfällen können die Kosten anders angesetzt werden, jedoch nicht höher als 0,8 – 1,0. Hierzu kommt noch eine Auslagenpauschale in Höhe von 20% der Rechtsanwaltskosten, höchstens aber 20 €, und gegebenenfalls Umsatzsteuer.

! ACHTUNG! In den allermeisten Fällen fällt aber keine Umsatzsteuer an! Prüfen Sie hier die Angaben des Inkassoschreibens zur Umsatzsteuerpflicht des Gläubigers.

* Kostenvorschrift

RECHENBEISPIEL

Inkassokosten für die Beauftragung eines Rechtsanwalts (mit 0,5 Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG):

Hauptforderung beträgt 500,00 € … die Kosten eines Rechtsanwalts berechnen sich wie folgt:

0,5 Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG	22,50 €
Auslagenpauschale nach Nr. 7702 VV RVG	4,50 €
Umsatzsteuer (fällt nicht an)	–
Inkassokosten gesamt:	27,00 €

RECHENBEISPIEL

Inkassokosten für die Beauftragung eines Inkassobüros:

Hauptforderung beträgt 500,00 € … das Inkassobüro berechnet seine Kosten wie folgt:

Fallaufnahme und erstes Mahnschreiben	30,00 €
Zweites Mahnschreiben	20,00 €
Auslagenpauschale	10,00 €
Umsatzsteuer (fällt nicht an)	–
Zwischensumme	60,00 €
Deckelung nach § 4 Absatz 5 RDG EG* –	33,00 €
Inkassokosten gesamt:	27,00 €

… Die Kosten eines Inkassounternehmens dürfen nicht höher sein als die, die ein Rechtsanwalt für Inkassodienstleistungen abrechnen dürfte.



! ACHTUNG! Nicht berechnet werden dürfen „Spesen“, Kosten für einen „Vernunftappell“ oder „Hausbesuch“ oder rein interne Verwaltungskosten. Unzulässig sind außerdem Kosten, die ein nicht registriertes Inkassounternehmen berechnet.

Wenn Ratenzahlungen vereinbart werden, kann dies weitere Kosten auslösen!

Ein Rechtsanwalt darf für die Mitwirkung bei einer Ratenzahlungsvereinbarung eine zusätzliche Gebühr fordern, wobei sich diese nur aus einem Wert von 20% der eigentlichen Hauptforderung berechnet.

RECHENBEISPIEL

Hauptforderung beträgt 500,00 € … die Kosten eines Rechtsanwalts berechnen sich wie folgt:

0,5 Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG	22,50 €
1,5 Einigungsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG (berechnet aus einem Wert von 20% des Gegenstandswerts, also 100,00 €)	67,50 €
Auslagenpauschale nach Nr. 7702 VV RVG	18,00 €
Umsatzsteuer (fällt nicht an)	–
Inkassokosten gesamt:	108,00 €

Einen entsprechenden Kostenbetrag darf in diesem Fall dann auch ein Inkassobüro fordern!



Die Kosten für Ratenzahlungsvereinbarungen können sehr hoch werden!

Es sollte immer versucht werden, mit dem beauftragten Inkassobüro oder Rechtsanwalt auszuhandeln, dass eine Einigungsgebühr nicht gezahlt werden muss. Ansonsten sollte sehr genau überlegt werden, ob eine solche Vereinbarung wirtschaftlich überhaupt sinnvoll ist.

Tipp Sind Kosten für eine Ratenzahlungsvereinbarung angefallen, ist es sinnvoll zu prüfen, ob die Vereinbarung widerrufen werden kann. Dies ist möglich, wenn eine Hauptforderung über 200,00 € liegt, die Vereinbarung länger als drei Monate läuft und die Ratenzahlung ohne wirksame Widerrufsbelehrung erfolgt ist.

Nach einem wirksamen Widerruf entfallen die Kosten rückwirkend. Ein Widerruf kann besonders dann sinnvoll sein, wenn eine vorformulierte Ratenzahlungsvereinbarung eines Inkassobüros unterschrieben wurde, die noch andere Vereinbarungen enthält, etwa den Verzicht auf Rechte oder das Anerkenntnis von Forderungen oder Kosten. Im Zweifel kann dies durch die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen vor Ort überprüft werden.

Was muss in einem Inkassoschreiben eigentlich drinstehen?

Das erste Inkassoschreiben von Rechtsanwälten und Inkassobüros an Verbraucher muss unter anderem Angaben enthalten über die:

- Hauptforderung (Forderungsgrund, ggf. Vertragsdaten)
- Zinsen (Darlegung der zu verzinsenden Forderung, Zinssatz und Zinszeitraum)
- Inkassokosten (Art, Höhe und Entstehungsgrund)
- Vorsteuerabzugsberechtigung (wenn diese besteht, darf keine Umsatzsteuer des Gläubigers geltend gemacht werden)

Auf Nachfrage muss das Inkassounternehmen mitteilen:

- eine ladungsfähige Anschrift des Auftraggebers (diese Auskunft kann verweigert werden, wenn schutzwürdige Interessen des Auftraggebers beeinträchtigt sind)
- Name oder Firma des ursprünglichen Gläubigers (etwa wenn die Forderung später verkauft wurde)
- die wesentlichen Umstände des Vertragsschlusses

Die vollständigen Informationspflichten können in § 11a RDG* (für Inkassounternehmen) bzw. in § 43d BRAO** (für Rechtsanwälte) nachgelesen werden. Inkassobüros, die gegen diese Vorgaben verstoßen, begehen eine Ordnungswidrigkeit, die mit einem Bußgeld geahndet werden kann.



Werden die Informationspflichten nicht eingehalten, kann Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde erhoben werden. Bei Rechtsanwälten ist dies die lokale Anwaltskammer des Oberlandesgerichtsbezirks. Bei Inkassobüros kann die zuständige Registrierungsbehörde unter www.rechtsdienstleistungsregister.de in Erfahrung gebracht werden.

* Rechtsdienstleistungsgesetz

** Bundesrechtsanwaltsordnung

So erkennen Sie Abzocke

- **Rechtsanwaltskosten und Inkassokosten dürfen NICHT nebeneinander berechnet werden!** Der Gläubiger darf zwar so viele Inkassoaufträge erteilen, wie er will. Allerdings kann er vom Schuldner nur diejenigen Kosten erstattet verlangen, die zur Rechtsverfolgung notwendig waren. Dies sind höchstens die Kosten, welche ein Rechtsanwalt einmal in der Sache geltend machen könnte.
- **Hat ein Inkassounternehmen die Forderung gekauft, dürfen keine Inkassokosten berechnet werden!** Kauft ein Inkassounternehmen eine Forderung und macht diese dann geltend, wird das Unternehmen in eigener Sache tätig. Für diese Tätigkeit darf es keine Inkassokosten fordern, die über die eigenen Mahnkosten (1,00 € – 2,50 €) hinausgehen.



- **Mit einem Eintrag bei der Schufa oder anderen Auskunfteien darf nicht gedroht werden!** Wenn die Forderung bestritten wird, dürfen keine Daten an Auskunfteien übermittelt werden. Anders ist es, wenn eine berechnete Forderung nicht beglichen wird.



Es können kostenfreie Auskünfte von Wirtschaftsauskunfteien nach § 34 Bundesdatenschutzgesetz angefordert werden. Falsche Eintragungen sollten berichtigt werden!



Inkassounternehmen machen Druck?

Nicht aus Angst oder aus Furcht vor Androhungen wie Außendienst- oder Hausbesuche, einer Anzeige bei der Polizei, der Einleitung eines Straf- oder Zwangsvollstreckungsverfahrens, der Peinlichkeit vor Nachbarn und Pfändungen von Lohn oder Gehältern zahlen.

❖ **Hausbesuche und ungebetene Anrufe des Inkassounternehmens kann der Schuldner verbieten!** | Hält das Inkassobüro sich nicht daran, kann Strafanzeige gestellt werden.



Aktiv werden statt abwarten! Nicht den Kopf in den Sand stecken! Richtig und wichtig ist es, sich mit den Schreibern auseinanderzusetzen und zu reagieren!



UND SO GEHT'S

- Ist die Forderung unberechtigt und wurde der Forderung bereits nach Erhalt der Rechnung widersprochen, sollte auf den Widerspruch verwiesen und jegliche Zahlung abgelehnt werden.
- Wurde der (unberechtigten) Forderung noch nicht widersprochen, sollte dies umgehend nachgeholt werden. Es sollte begründet werden, weshalb widersprochen wird und welche Einwände vorliegen.
- Keine „Anerkenntnisse“ oder „Ratenzahlungsvereinbarungen“ unterschreiben, auch nicht „um Ruhe zu haben“ oder „keinen Stress zu bekommen“.
- Schriftverkehr sollte per „Einwurfeinschreiben“ geführt werden.

- Augen auf bei Teilzahlungen! Teilzahlungen können zum sogenannten „Anerkenntnis“ der gesamten Forderung führen. Das betrifft dann auch Kosten, die möglicherweise nicht berechtigt sind. Vor Teil- oder Ratenzahlungen erst die Forderung genau prüfen!

! **ACHTUNG!** Teilzahlungen werden grundsätzlich erst mit Kosten und Zinsen verrechnet. Dies kann dazu führen, dass Schuldner jahrelang kleine Raten zahlen, die Hauptforderung sich aber gar nicht verringert!

Tipp Auf dem Überweisungsträger festlegen, dass die Raten auf die Hauptforderung gezahlt werden. Der Gläubiger kann dieser Verrechnungsanweisung widersprechen, dann kann er das Geld aber nicht annehmen.

Wir beraten Sie gern persönlich,
telefonisch und per E-Mail zu
ausgewählten Themen.

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Zentrales Service-Telefon und Internet

Öffnungszeiten und Terminvereinbarungen unter

☎ **(05 11) 9 11 96-0**

☎ **[www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/
beratungsstellen](http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/beratungsstellen)**

Unsere Beratungsstellen

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

Verbrauchertelefon

☎ **0900 1 7979-02 Verbraucherrecht**

*(1,50 € pro Minute – gültig aus dem deutschen Festnetz, sekundengenaue
Abrechnung; aus den Mobilfunknetzen gelten die Tarife der jeweiligen Anbieter)*

E-Mail-Beratung

☎ **[www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/
onlineberatung](http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/onlineberatung)**

Bücher-Shop

☎ **www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/ratgeber**

☎ **(05 11) 9 11 96-0**

verbraucherzentrale

Niedersachsen

Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.

Herrenstr. 14 · 30159 Hannover

Tel. (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 NRW e. V. · Mintropstraße 27 · 40215 Düsseldorf
in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V. und der
Verbraucherzentrale Thüringen e. V.

Gedruckt auf 100 % Recyclingpapier, ausgezeichnet mit dem Blauen Engel,
Bildnachweise: Fotolia, iStock · Stand 10/2015