

TOP 3.4.9 Inkassobüros

Ein Dauerthema in der Konsumentenberatung sind Inkassobüro-Kosten. Viele KonsumentInnen beschwerten sich über Inkassoforderungen, weil die verrechneten Kosten unübersichtlich sind und zu hoch erscheinen. Oft lassen sich KonsumentInnen unter Druck setzen und zahlen überhöhte und nicht nachvollziehbare Kosten an Inkassobüros, die durchaus den eingemahnten Betrag übersteigen können.

Grundsätzlich gilt: Wird eine Rechnung ohne berechtigte Gründe nicht rechtzeitig zum Fälligkeitstermin bezahlt, so besteht Zahlungsverzug und der Gläubiger ist berechtigt, dem säumigen Konsumenten jene Kosten zu verrechnen, die ihm durch die Forderungsbetreibung entstanden sind, dazu gehören grundsätzlich auch Inkassobürokosten. Für Inkassobüroskosten (Bearbeitungs-, Mahn- und Evidenzhaltungsgebühren) sind Höchstsätze in der Inkassogeührenverordnung geregelt. Die Verordnung ist aber nicht ausreichend, um unangemessen hohe und intransparente Inkassobüroforderungen hintanzuhalten. Es bestehen nach wie vor Unklarheiten hinsichtlich des Grunds und des Umfangs der Ersatzpflicht für Inkassokosten. Zudem werden auch gerne nicht zweckentsprechende Aktivitäten durchgeführt und verrechnet - wenn etwa drei Mahnungen nichts helfen, erübrigen sich vierte und fünfte Mahnungen oder Hausbesuche.

Das aktuelle Arbeitsprogramm der Bundesregierung sieht unter dem Titel "Leistbares Leben" unter anderem die Maßnahme der "Schaffung von Rechtssicherheit und Transparenz bei Inkassokosten für den Schuldner" vor. Konkrete Vorschläge fehlen allerdings bislang aufgrund zu unterschiedlicher Positionen der involvierten Akteure.

Aus Sicht des Konsumentenschutzes ist notwendig (s. FSG-Antrag zur 160. Vollversammlung, 7. Mai 2013-Schuldnerschutzpaket):

- Ein gesetzlich verankertes Korrektiv von Zweckmäßigkeit und Notwendigkeit für Kosten außergerichtlicher Betreibungs- und Einbringungsmaßnahmen sowie der Verhältnismäßigkeit der Kosten zur Forderung. Diese Kriterien sollen auch nicht zum Nachteil des Verbrauchers abbedungen werden können.
- Eine Pauschalierung der Eintreibungskosten würde ebenso Kosten senken und unnötige kostentreibende Aktivitäten hintanhaltend.
- Die Informationspflichten für Inkassobüros sind auszubauen: Forderungen sind detailliert aufgeschlüsselt dem Schuldner bekanntzugeben. Darüber hinaus ist dem Schuldner eine detaillierte Abrechnung in festgelegten Abständen sowie der aktuelle Saldo zu übermitteln.
- Erweiterung der Verbandsklagsbefugnis hierzu befugter Organisationen, dh AK und VKI auch auf Verträge zu Lasten Dritter (bzw der Verbraucher), dh dann wäre auch eine Klauselkontrolle von Allgemeinen Vertragsbedingungen der Inkassobüros möglich.

Die Branche wäre zwar zur Diskussion über die Höchstsätze bereit, dies wäre jedoch nicht ausreichend, um die geschilderten Probleme zu lösen.

Auch in Deutschland diskutiert man eine Neuregelung. Demnach soll es eine streitwertunabhängige Pauschalgebühr für Rechtsanwälte und Inkassobüros geben. Diese soll sich am Durchschnittsaufwand – nicht an einzelnen Schritten – orientieren. Ziel ist jedenfalls zu verhindern, dass laufende Aktivitäten zu einem Anwachsen der Kosten führen.

Der VKI hat eine kleine Verbesserung erreicht: Das Oberlandesgericht Wien bestätigte, dass Ratenzahlungsangebote von Inkassobüros unter das Verbraucherkreditgesetz fallen. Damit haben Konsumenten ua ein Rücktrittsrecht sowie Anrecht auf Angabe des Effektivzinssatzes.

In einem Fall der AK Wien geht es um die Frage der zweckentsprechenden Forderungsbetreibung. Sollte außergerichtlich keine Lösung erzielt werden, wird eine Klage geprüft, va um zu offenen Fragen gerichtliche Klärungen zu erreichen.

Die AK Wien hat dieses Thema weiterhin im Fokus und wird sich für konsumentenfreundliche Regelungen einsetzen.