

# Inkassostudie – Wie verbraucherfreundlich und transparent sind Inkassoschreiben?

07.11.2016 | Hochschule der Medien



## Vorwort

Mit Wirkung zum 1. November 2014 wurde in das Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) ein § 11a neu eingefügt. Dieser sieht umfassende Darlegungs- und Informationspflichten für Inkassounternehmen bei der Geltendmachung von Forderungen vor. Für Rechtsanwälte, die Inkassodienstleistungen erbringen, wurde gleichzeitig in die Bundesrechtsanwaltsordnung (BRAO) eine entsprechende Regelung mit dem neuen § 43d BRAO eingefügt.

Vor diesem Hintergrund wurde im Auftrag von Arvato Financial Solutions mit technischer Abwicklung von Kaufmann & Kirner die vorliegende Studie durchgeführt. Sie widmet sich der Untersuchung folgender Fragestellungen:

- Inwieweit erfolgt tatsächlich in der Praxis eine Umsetzung der seit November 2014 bestehenden Darlegungs- und Informationspflichten?
- In welchen Bereichen bestehen Defizite?
- Bestehen hinsichtlich der Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen und der Informationsbedürfnisse der Schuldner Unterschiede zwischen Forderungsschreibern von Anwälten und Inkassounternehmen?
- Wie beurteilen die Schuldner selbst die Qualität und den Informationsgehalt von Inkassoschreibern? Werden deren Erwartungen insoweit erfüllt?
- Zudem wird untersucht, ob die von Anwälten bzw. Inkassounternehmen in Rechnung gestellten Gebühren die im Regelfall maximal zulässige sog. „Schwellengebühr“ (1,3 RVG

Gebühr gemäß Nr. 2300 VV RVG) übersteigen.

Die Studie soll für alle betroffenen Akteure (Inkassounternehmen und Rechtsanwälte, aber auch Gesetzgeber) Verbesserungspotentiale aufzeigen und als Grundlage für künftige Diskussionen dienen.

Die aus den Studienergebnissen zu ziehenden Schlüsse werden im Fazit näher aufgegriffen. Bereits an dieser Stelle lässt sich aber festhalten, dass – wenngleich die befragten Studienteilnehmer zu positiven Einschätzungen der Schreiben kamen – Defizite in der Aufsicht offensichtlich fortbestehen.

Prof. Dr. Helmut Wittenzellner

Stuttgart im November 2016

## Kontaktdaten



### **Prof. Dr. Helmut Wittenzellner**

Hochschule der Medien  
Nobelstraße 10, Raum 189  
70569 Stuttgart

E-Mail: [wittenzellner@hdm-stuttgart.de](mailto:wittenzellner@hdm-stuttgart.de)  
Telefon: 0711 / 8923 - 2140



### **Julia Kaufmann, Mirco Gerstmann**

Kaufmann & Kirner – mystery shopping and more  
Kehrwieder 4  
18057 Rostock

E-Mail: [info@kaufmann-kirner.de](mailto:info@kaufmann-kirner.de)  
Telefon: 0381 / 2026 - 1100

## Inhaltsverzeichnis

A. Einleitung .....	5
B. Untersuchungsgegenstand .....	11
C. Ablauf der Studie .....	13
D. Ergebnisse .....	16
I. Befragung der Studienteilnehmer .....	17
II. Auswertung der Schreiben .....	20
1. Angaben zum Auftraggeber .....	21
2. Angaben zur Hauptforderung .....	23
3. Angaben zu Zinsen .....	36
4. Angaben zur Inkassovergütung .....	44
5. Angaben zu sonstigen Nebenforderungen .....	54
6. Ausländische Inkassoschreiben .....	58
E. Fazit .....	60
F. Anhang: Technische Daten .....	65
G. Anhang: Verwendete Fragebögen .....	71
Abkürzungsverzeichnis .....	79

# A. Einleitung

## Anlass der Studie

Der Inkassobranche kommt in Deutschland ein hoher wirtschaftlicher Stellenwert zu:

Die dem Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU) angehörenden Inkassounternehmen sind nach dessen Angaben<sup>1</sup> für mehr als 500.000 Auftraggeber tätig. Durch etwa 20 Millionen außergerichtliche Mahnungen pro Jahr gelingt in rund 80 % der Fälle eine vorgerichtliche Klärung und jährlich werden so ca. 5 Milliarden Euro an Liquidität in den Wirtschaftskreislauf zurückgeführt.

Der Gesetzgeber sah – veranlasst vor allem durch auf eine geringe Anzahl unseriöser Dienstleister zurückzuführende Einzelfälle in diesem Bereich<sup>2</sup> – den Bedarf, die Transparenz bei der Einziehung fremder oder zum Zweck der Einziehung auf fremde Rechnung abgetretener Forderungen zu stärken.

Bereits vor seinem Inkrafttreten wurde das den (mit Wirkung zum 1. November 2014) dem RDG bzw. der BRAO neu eingefügten § 11a bzw. § 43d zugrundeliegende „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ vom 1. Oktober 2013 als unzureichend und nicht zielführend bemängelt.<sup>3</sup> Insbesondere kritisierte die Praxis die Sinnhaftigkeit, Praktikabilität und Umsetzbarkeit der neuen Darlegungs- und Informationspflichten.

Ziel des Gesetzes war u.a. die Bekämpfung unseriöser Inkassotätigkeiten. Das Gesetz greift jedoch weit über den Titel hinaus in das gesamte moderne Forderungsmanagement ein. Entsprechend sah es sich Kritik ausgesetzt – vor allem, dass durch zum Teil nur wenig praktikable Anforderungen die gesamte Inkassobranche

getroffen wurde. Die Bekämpfung „schwarzer Schafe“ unter den mit dem Forderungseinzug befassten Dienstleistern hingegen wurde mangels entsprechender Aufsichtsmaßnahmen kaum gefördert.<sup>4</sup>

Insbesondere auch seitens der Inkassobranche wurde allerdings ausdrücklich und uneingeschränkt begrüßt, dass wirkungsvoll gegen „Abzocker“ und unseriöse Geschäftemacher vorgegangen werden soll. Nur so könne für Verbraucherinnen und Verbraucher, aber auch für Unternehmen, mehr Rechtssicherheit bei der Zusammenarbeit mit seriösen Inkassodienstleistern geschaffen werden. Betroffene Bürgerinnen und Bürger könnten anderenfalls erhebliche Verluste finanzieller Art erleiden oder zumindest der Gefahr solcher Verluste ausgesetzt sein.<sup>5</sup>

Die neu eingeführten Darlegungs- und Informationspflichten lenken allerdings, wie bereits oben angerissen, von einem wesentlichen Problem ab – nämlich dem Defizit beim Verwaltungsvollzug des Rechtsdienstleistungsgesetzes. Darauf machte auch der damalige Petitionsausschuss mit seiner Forderung nach einer strengeren Aufsicht speziell über unseriöses Inkasso aufmerksam.<sup>6</sup> So fehlt es vor allem an der erforderlichen effektiven Staatsaufsicht durch die Länder. Dies wird aber nicht beseitigt, indem der Gesetzgeber allein höhere Bußgelder androht oder lediglich das schon bisher „stumpfe Schwert“ des Zulassungswiderrufs im Hinblick auf die neuen Darlegungs- und Informationspflichten etwas verschärft wird. Die Inkassobranche sah deshalb – entsprechend ihrer bereits seit Jahren

vorgetragenen Forderung nach einer wirkungsvolleren Aufsicht – organisatorische Veränderungen und Verstärkungen der Aufsicht als zwingend notwendig an.

Dessen ungeachtet mangelt es weiterhin an zentralen und mit hinreichenden personellen Kapazitäten ausgestatteten Aufsichtsbehörden: Bundesweit sind derzeit 58 Amts-, Landes- oder Oberlandesgerichte zuständig.<sup>7</sup> Zudem schlug die Inkassobranche vor, durch Wiedereinführung eines abgestuften Sanktionskatalogs, ähnlich dem des früher geltenden Rechtsberatungsgesetzes (RBerG), wirksame Sanktionsmöglichkeiten zu re-etablieren.<sup>8</sup> Auch dem wurde bislang jedoch nicht nachgekommen.

## Wissenschaftliches Interesse

Das Media Entrepreneur Center ist ein Institut der Hochschule der Medien Stuttgart, das das Gründungsgeschehen in Forschung und Lehre zum Gegenstand hat. Seit 1997 wurden viele Existenzgründungen, junge Unternehmen und Unternehmensnachfolgen durch Methoden aus den angewandten Wissenschaften auf den Weg in die Praxis gebracht.

Sowohl Empirie als auch Theorie zeigen: Für junge Unternehmen ist das Debitorenmanagement zur Sicherung des Unternehmenserfolgs von besonderer Bedeutung, da Forderungsausfälle oft dringend benötigte finanzielle Handlungsspielräume zu entziehen drohen. Auch die Kommission der EU hat – im internationalen Kontext – die Bedeutung dieser Themen erkannt und im Jahr 2013 einen Leitfaden für grenzüberschreitendes Bonitäts- und Forderungsmanagement herausgegeben.<sup>9</sup>

Einen wesentlichen Bestandteil des Debitorenmanagements macht das Outsourcing an Dienstleister (Inkassounternehmen, Rechtsanwälte) im Falle des Schuldnerverzugs aus, insbesondere für im B2C-Bereich tätige Unternehmen. Der entsprechende wirtschaftliche Stellenwert der Inkassobranche wurde bereits oben erläutert. Dieser Wirtschaftssektor bedarf insofern einer sinnvollen Regulierung durch den Gesetzgeber: Das gesetzgeberische Ziel, für Schuldner Transparenz zu gewährleisten und diese so vor unbegründeten Forderungen bzw. unseriösen Praktiken zu schützen, ist nachdrücklich zu begrüßen. Daneben dürfen aber auch die praktischen Bedürfnisse der Inkassobranche nicht außer Acht gelassen werden, so dass deren in der Wirtschaft etablierte

und notwendige Dienstleistungen in bewährter Weise weiterhin erbracht werden können. Daher fühlt sich das Hochschulinstitut aufgefordert, Anspruch, Auswirkungen und Anwendungsnähe der neu geschaffenen Normen zu Darlegungs- und Informationspflichten (§ 11a RDG, § 43d BRAO) wissenschaftlich zu begleiten und etwaigen Handlungsbedarf des Gesetzgebers zu ermitteln.

## Methodik, Vorgehensweise und Validität

Die Bewertung der Studienfragen sollte unter realen Marktbedingungen durchgeführt werden. Insofern mussten tatsächlich versendete Inkassoschreiben als Datengrundlage dienen und die Mahnschreiben von realen Empfängern beschafft werden. Hierfür sollte ein möglichst großes Panel von Privatpersonen aus Deutschland angefragt werden.

Um die Teilnahmebereitschaft der potentiellen Studienteilnehmer und somit den Durchführungserfolg der Studie einschätzen zu können, wurden 37.500 verschiedene Privatpersonen in ganz Deutschland befragt (Vorstudien-Fragebogen siehe Abschnitt G.I). Die Befragung diente zunächst der Interessensbekundung seitens der Studienteilnehmer. Weiterhin konnte so eine Abschätzung über die zu erwartende Gesamtstichprobe erfolgen. Nach einer Feldzeit von einem Monat lagen 691 vollständig ausgefüllte Fragebögen vor. Hiervon konnten und wollten sich 425 Teilnehmer an der Hauptstudie beteiligen. Die Hürde lag vor allem darin, dass nur Erstschriften ab dem 1. Januar 2015 für die Studie von Bedeutung waren. Dieses Datum wurde statt des Datums des Inkrafttretens der Darlegungs- und Informationspflichten am 1.11.2014 gewählt, um eine Beeinflussung der Ergebnisse durch anfängliche Umsetzungsprobleme zu vermeiden und so realistische Resultate zu erzielen. Die übrigen Schreiben konnten mangels Erfüllung anderweitiger Kriterien (vielfach waren die Schreiben nicht mehr vollständig vorhanden, wesentliche Anlagen fehlten, die Scan-Qualität war nicht ausreichend, Schwärzungen wurden in zu großem Umfang – sich über

personenbezogene Daten hinaus auch auf wesentliche Inhalte erstreckend – vorgenommen oder der Fragebogen wurde nicht bzw. nicht vollständig ausgefüllt) nicht verwertet werden. Weiterhin ist das Thema Inkasso für viele Personen mit einer gewissen Aversion behaftet, so dass bereits im Vorfeld eine geringe Teilnahmebereitschaft erwartet wurde. Aufgrund des dessen ungeachtet positiven Ergebnisses konnte die Hauptstudie durchgeführt werden.

Auf das Studiendesign passende Teilnehmer bekamen einen Fragebogen (siehe Abschnitt G.II) zur Qualität (v.a. Verständlichkeit und Transparenz) des einzureichenden Mahnschreibens zugesendet.

Personenbezogene Daten im Mahnschreiben wurden von den Teilnehmern geschwärzt und das Schreiben als Kopie samt ausgefülltem Fragebogen eingereicht.

Insgesamt konnten 224 vollständige Mahnschreiben nebst ausgefüllten Teilnehmerfragebögen in die Gesamtstichprobe eingehen.

Fortwährender Austausch der Analysten und die Auswertung unter strenger Beachtung eines Vieraugenprinzips dienten dazu, die Qualität der Studie im gesamten Verlauf sicherzustellen. Die Methodik und Vorgehensweise waren hierbei durch eine hohe Interdisziplinarität verschiedener Fachbereiche gekennzeichnet. So wirkten sowohl Wirtschaftswissenschaftler, Marktforscher, Kommunikations- und Politikwissenschaftler als auch Juristen an der Studie mit. Die Durchführung war geprägt von einem hohen Austausch aller

Beteiligten, um die entsprechende fachliche Expertise in allen Diskussionspunkten zu berücksichtigen.

Anhand eines von Rechtsexperten erstellten Auswertungsbogens (siehe Abschnitt G.III) wurden alle Schreiben auf die gemäß § 11a RDG / § 43d BRAO relevanten Anforderungen sowie auf die Angabe weiterer einschlägiger Informationen und auf das Nichtüberschreiten der Schwellengebühr der Inkassogebühren hin überprüft; dies wurde dokumentiert sowie bewertet.

Die Validität der Bewertungen wurde durch eine Doppelprüfung der Mahnschreiben sichergestellt und die Objektivität der vorgenommenen Bewertungen durch intensive Schulung der beteiligten Mitarbeiter gewährleistet.

Zudem wurden hohe Ansprüche an die Qualitätssicherung gestellt. Dies wird dadurch unterstrichen, dass hinsichtlich zwei Fragen aus dem Teilnehmer-Fragebogen von einer Auswertung abgesehen werden musste: Im Rahmen der Qualitätskontrolle wurde bemängelt, dass die tautologische Form der Fragestellung („freundlich und ansprechend“ bzw. „verständlich und nachvollziehbar“) die Gefahr einer Beeinflussung der Studienteilnehmer mit sich bringen könnte. Um sogenannte „Framing-Effekte“ auszuschließen, finden die betroffenen Fragestellungen daher im Rahmen der Präsentation der Ergebnisse keine Berücksichtigung.



## Methodik, Vorgehensweise und Validität

Die Inhalte des Auswertungsbogens entsprachen den einzelnen Fragestellungen der Studie. Soweit eine Frage sich damit befasste, ob überhaupt Angaben zu den jeweiligen Informationen gemacht wurden, zeigt die nächste Frage (sodann als Unterziffer zur Ziffer der sich mit dem „Ob“ befassenden Frage) einerseits das „Wie“ auf; andererseits wird so zugleich dargelegt, welche Antworten zu einer positiven Bewertung führten.

In das Ergebnis der Studie flossen sowohl die Auswertung der Teilnehmerfragebögen als auch die inhaltliche Auswertung der eingereichten Mahnschreiben ein.

Mit einer Grundgesamtheit von 224 ausgewerteten Schreiben (152 von Inkassounternehmen sowie 72 von Rechtsanwälten) sowie einer entsprechenden Anzahl ausgewerteter Fragebögen aus der Teilnehmerbefragung erhält die Studie eine hinreichende empirische Validität, um in den einer Auswertung zugeführten Untersuchungsbereichen aussagekräftige Ergebnisse erzielen zu können. In vielen Fällen zeigen sich unter Anwendung der Pareto-Regel wiederkehrende Gemeinsamkeiten bei generischen Fragestellungen. In Einzelfragen sind auch kleinere Grundgesamtheiten einschlägig, um dem Erhebungsziel gerecht zu werden.

Zudem konnte mit von 53 Inkassounternehmen sowie 41 Anwaltskanzleien stammenden Schreiben eine für die Branche repräsentative Stichprobe analysiert werden. Rund 10 % der 560 Mitgliedsunternehmen des BDIU sind in der Grundgesamtheit vertreten. Dies erlaubt in Bezug auf die Fragestellungen der Studie hinreichende Rückschlüsse.

Der Umstand, dass in den Bereichen, in denen mangels ausreichender empirischer Grundlagen keine gut verwertbaren bzw. hinreichenden Aussagen vorlagen, diese Antwortkategorien besonders gekennzeichnet sind und hier von einer näheren Analyse abgesehen wurde, unterstreicht die Wertigkeit der Studie. Gleiches gilt auch für die Nichtberücksichtigung der beiden Themen, die sich im Rahmen der abschließenden Qualitätskontrolle als auf potenziell tendenziösen Fragestellungen beruhend erwiesen.<sup>10</sup>

Die Grundgesamtheit der Studie enthält zwar etwa doppelt so viele Schreiben von Inkassounternehmen wie von Anwaltskanzleien. Einer Vergleichbarkeit der jeweiligen Ergebnisse tut dies jedoch keinen Abbruch, da beide Stichproben für sich bereits eine hinreichend valide Basis für die Studie begründen und in Anbetracht der Größe des jeweiligen Stichprobenumfangs auch die Divergenz des Stichprobenumfangs dieser beiden Grundgesamtheiten für die statistische Vergleichsbetrachtung unbeachtlich ist, zumal die vertretenen Anwaltschreiben das Spektrum der Themen, die die Branche bewegen, gut abbilden.

Vor diesem Hintergrund beruhen die vorliegenden Ergebnisse auf einer repräsentativen Stichprobe und haben empirische Validität.

Prof. Dr. Helmut Wittenzellner

Stuttgart im November 2016

<sup>1</sup> <http://www.inkasso.de/verband/der-bdiu>.

<sup>2</sup> Vgl. BT-Drs. 17/13057 v. 15.04.2013, S. 9.

<sup>3</sup> Vgl. bspw. BITKOM, Positionspapier v. 18.07.2012 zum Entwurf eines Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken ([http://www.bundesgerichtshof.de/SharedDocs/Downloads/DE/Bibliothek/Gesetzesmaterialien/17\\_wp/unserioese\\_geschaeftspraktiken/stellung\\_bitkom\\_refe2012.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.bundesgerichtshof.de/SharedDocs/Downloads/DE/Bibliothek/Gesetzesmaterialien/17_wp/unserioese_geschaeftspraktiken/stellung_bitkom_refe2012.pdf?__blob=publicationFile)); BITKOM, Stellungnahme v. 01.03.2013 zum Entwurf eines Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken (<https://www.bitkom.org/Bitkom/Publikationen/Stellungnahme-zu-Entwurf-eines-Gesetzes-gegen-unserioese-Geschaeftspraktiken.html>); Dahlke, ZD 2012, 353 (354); DIHK, Stellungnahme zum inoffiziellen RefE eines Gesetzes zur Bekämpfung unseriöser Geschäftspraktiken (Fassung 12.03.2012) ([http://www.urheberrecht.org/topic/abmahnung/PDF/DIHK\\_gesetzentwurf-unserioese-praktiken.pdf](http://www.urheberrecht.org/topic/abmahnung/PDF/DIHK_gesetzentwurf-unserioese-praktiken.pdf)); Goebel, FMP 2012, 59; VATM, Stellungnahme v. 10.04.2013 zum Entwurf eines Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken ([http://www.vatm.de/uploads/media/VATM\\_Stellungnahme\\_zum\\_Gesetz\\_egen\\_unserioese\\_Geschaeftspraktiken.pdf](http://www.vatm.de/uploads/media/VATM_Stellungnahme_zum_Gesetz_egen_unserioese_Geschaeftspraktiken.pdf)); Handelsblatt v. 05.07.2012, S. 51 („Seismograph für die Wirtschaft“).

<sup>4</sup> Vgl. Papier, zfm 2015, 3 (10, 15) zur Unverhältnismäßigkeit und Untauglichkeit der Höchstsatzregelungen in § 4 Abs. 5 S. 2 u. 3 RDGEG hinsichtlich der Bekämpfung unseriöser Inkassounternehmer und Inkassomethoden.

<sup>5</sup> <http://inkasso.de/sites/default/files/downloads/Stellungnahme%20Referentenentwurf%20GguG.pdf>, S. 3.

<sup>6</sup> hib (Heute im Bundestag), Meldung Nr. 580 vom 12.12.2012.

<sup>7</sup> <http://www.rechtsdienstleistungsregister.de/Zustaendigekeitsliste.pdf>.

<sup>8</sup> Vgl. die Stellungnahme der als Sachverständige geladenen Rechtsanwältin Kirsten Pedd für den Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU) vom 08. Mai 2013 zum Entwurf eines Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken - Artikel 1 – 3 - (Bundestagsdrucksache 17/13057) anlässlich der öffentlichen Anhörung des Rechtsausschusses des Deutschen Bundestages am 15. Mai 2013 (<http://webarchiv.bundestag.de/cgi/show.php?fileToLoad=2842&id=1217>), Ziff. 3.

<sup>9</sup> Vgl. <http://bookshop.europa.eu/en/guide-to-cross-border-credit-and-claims-management-pbNB3013320/>.

<sup>10</sup> Vgl. S. 8 sowie S. 67.

## Executive Summary

- In der Teilnehmerbefragung zeigten sich bemerkenswerte Ergebnisse für Inkassounternehmen wie Anwälte: Trotz gewiss äußerst kritischer Bewertung durch die Befragten ergab sich für die Frage, ob der Adressat verstehe, was der Absender des Schreibens von ihm wolle, ein sehr guter Servicegrad\* von 93 % (Inkassounternehmen) bzw. 95 % (Rechtsanwälte).
- Mit einem Servicegrad von 86 % (Inkassounternehmen) bzw. 87 % (Rechtsanwälte) hinsichtlich der Frage, ob auf dem Schreiben alle wichtigen Informationen zu finden waren, sowie 87 % bzw. 91 % bezüglich Richtigkeit der angegebenen Informationen und Daten ergaben sich auch im Übrigen ordentliche – wenngleich optimierungsfähige – Ergebnisse für Inkassounternehmen wie Anwälte.
- Innerhalb der einzelnen Auswertungsaspekte der Schreiben ergaben sich zum Teil Unterschiede zwischen Inkassounternehmen und Rechtsanwälten. Beispielsweise gaben 91 % der Inkassounternehmen das Vertragsdatum der zugrundeliegenden Forderung an, bei den Rechtsanwälten waren es 78 %. Entsprechende Befunde zeigen sich hinsichtlich des konkreten Vertragsgegenstands / Vertragstyps (94 % ggü. 88 %) und auch der näheren Konkretisierung mit Rechnungsdaten (94 % ggü. 85 %), wobei Letzteres keine erforderliche Angabe im Sinne von § 11a Abs. 1 S. 1 Nr. 2 RDG bzw. § 43d Abs. 1 S. 1 Nr. 2 BRAO darstellt. Eine Diskrepanz ergab sich des Weiteren hinsichtlich der gesetzlich vorgeschriebenen Erklärung, dass die gegenüber dem Schuldner geltend gemachte Umsatzsteuer auf Inkassokosten vom Auftraggeber nicht als Vorsteuer geltend gemacht werden kann (83 % der Inkassounternehmen gaben dies an, bei den Anwälten erfolgte eine solche Angabe in 64 % der einschlägigen Fälle).
- Zinsforderungen wurden von Anwälten etwas häufiger geltend gemacht (86 % ggü. 80 % bei Inkassounternehmen), dennoch schneiden Inkassounternehmen bei Angaben zur Zinsberechnung (zu verzinsende Forderung, Zinssatz und Berechnungszeitraum) besser ab (88 % ggü. 69 % bei Rechtsanwälten).
- Eine stärkere Überwachung durch die jeweiligen Aufsichtsbehörden erscheint angezeigt, weniger hingegen weitere gesetzgeberische Schritte hinsichtlich der Informations- und Darlegungspflichten.
- Insbesondere sollte auch das Verhalten ausländischer Inkassodienstleister auf dem deutschen Markt genau beobachtet und ggf. aufsichtsbehördliche Maßnahmen getroffen werden.
- Vor diesem Hintergrund bedarf es einer Stärkung der Aufsichtsbehörden.

\*„Ja“ floss insoweit mit 1, „Nein“ mit 0 und „Teilweise“ mit 0,5 in das Ergebnis ein, zu dessen Ermittlung der Gesamtwert durch die Gesamtanzahl der maßgeblichen Schreiben geteilt wurde; näher hierzu in den Studienergebnissen unter Ziff. I.1.

# B. Untersuchungsgegenstand

## Untersuchungsgegenstand

Im Rahmen der vorliegenden Studie wurden von Inkassounternehmen (IKU) und Rechtsanwälten (RA) wegen einer Forderung angeschriebene Schuldner zur Qualität der von diesen erhaltenen (Erst-)Forderungsschreiben befragt:

- Versteht der Schuldner, was das IKU / der RA von ihm möchte?
- Findet der Schuldner auf dem Schreiben alle für ihn wichtigen Informationen (z.B. Grund der Forderung, Absender des Schreibens, Kontaktdaten usw.)?
- Stimmen alle angegebenen Informationen und Daten (z.B. Vertragsdatum, Rechnungsdatum usw.), unabhängig vom eigentlichen Forderungsgrund?

Zudem wurden die Schreiben inhaltsanalytisch vor allem dahingehend untersucht:

- inwieweit die IKUs und RAe bei der erstmaligen Geltendmachung von Forderungen Angaben entsprechend den Darlegungs- und Informationspflichten nach § 11a I RDG bzw. § 43d I BRAO machen und
- ob die gegenüber Schuldnern geltend gemachten Gebühren max. einer 1,3 RVG-Gebühr\* entsprechen.

\*Sog. „Schwellengebühr“ gemäß Nr. 2300 VV RVG (eine Gebühr von mehr als 1,3 kann nur gefordert werden, wenn die Tätigkeit umfangreich oder schwierig war).

# C. Ablauf der Studie

## Ablauf der Studie

- In einem ersten Schritt wurde unter Befragung eines Panels von 37.500 Privatpersonen eine Machbarkeits- bzw. Vorstudie durchgeführt, um das allgemeine Interesse und die Teilnahmebereitschaft der befragten Panelteilnehmer hinsichtlich der Hauptstudie zu ermitteln.
- Erhebungszeitraum der Vorstudie: 24.05.2015 - 24.06.2015
- Ergebnisse der Vorstudie:

Technische Daten	Teilnehmer
Vorstudien-Fragebogen wurde beendet	691
Vorstudien-Teilnehmer mit verfügbarem Inkassoschreiben	431
Interesse an Teilnahme an Hauptstudie	425

- Aufgrund dieses positiven Ergebnisses der Vorstudie wurde sodann die Hauptstudie durchgeführt.

## Ablauf der Studie

Die ausgewerteten Schreiben mussten folgenden Kriterien genügen:

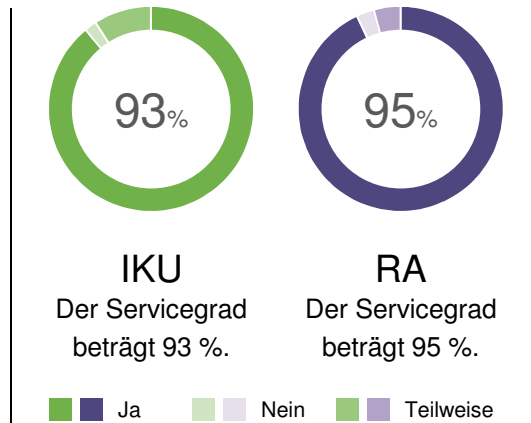
- Schreiben eines Inkassounternehmens (folglich IKU genannt) oder Rechtsanwaltskanzlei (folglich RA genannt)
- zur erstmaligen Geltendmachung einer Forderung
- im Auftrag eines Dritten als Gläubiger
- gerichtet an einen Adressaten in Deutschland
- Datum des Schreibens ab 01.01.2015
- Schreiben frei von personenbezogenen Daten (Name, Adresse, anderweitige Kontaktdaten, Aktenzeichen etc.)

# D. Ergebnisse



# I. Befragung der Studienteilnehmer

1. Verstehen Sie, was das Inkassounternehmen / der Rechtsanwalt von Ihnen möchte?

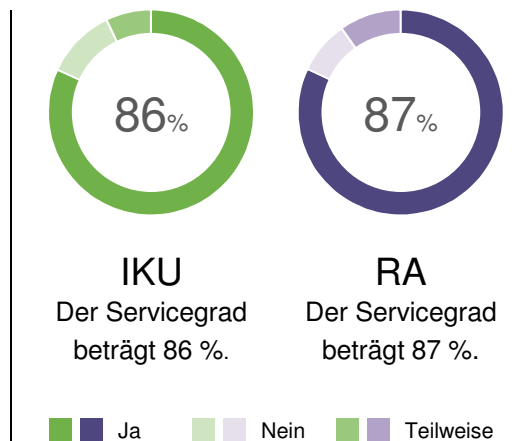


N gesamt für diese Frage = 224

	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	135	88,9 %	67	93,1 %
Nein	3	2,0 %	2	2,8 %
Teilweise	14	9,2 %	3	4,2 %
Gesamt	152	100,0 %	72	100,0 %
Servicegrad*	93,4 %		95,1 %	

\*Der Servicegrad berechnet sich anteilig aus den unterschiedlichen Antwortalternativen. Dabei werden alle „Ja“ mit 1, alle „Teilweise“ mit 0,5 und alle „Nein“ mit 0 multipliziert. Im Anschluss wird dieses Ergebnis durch die Gesamtzahl dividiert und als Prozentzahl angegeben.

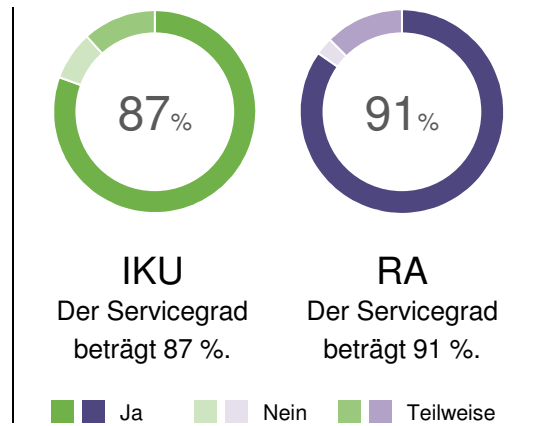
2. Finden Sie auf dem vorliegenden Schreiben alle für Sie wichtigen Informationen (z.B. Grund der Forderung, Absender des Schreibens, Kontaktdaten usw.)?



N gesamt für diese Frage = 224

	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	126	82,9 %	59	82,0 %
Nein	17	11,2 %	6	8,3 %
Teilweise	9	6,0 %	7	9,7 %
Gesamt	152	100,0 %	72	100,0 %
Servicegrad	85,9 %		87,0 %	

3. Stimmen alle angegebenen Informationen und Daten (z.B. Vertragsdatum, Rechnungsdatum usw.), unabhängig vom eigentlichen Forderungsgrund?



N gesamt für diese Frage = 224

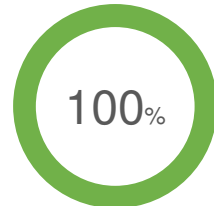
	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	124	81,6 %	61	84,7 %
Nein	12	7,9 %	2	2,8 %
Teilweise	16	10,5 %	9	12,5 %
Gesamt	152	100,0 %	72	100,0 %
Servicegrad		86,8 %		91,0 %

## II. Auswertung der Schreiben

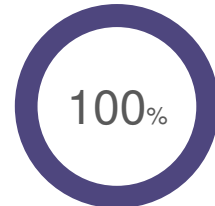
# 1. Angaben zum Auftraggeber

1.1 Wird der Auftraggeber eindeutig und verständlich benannt?

§ 11a I 1 Nr. 1 RDG / § 43d I 1 Nr. 1 BRAO



**IKU**  
Alle 152 Schreiben erfüllen dies.



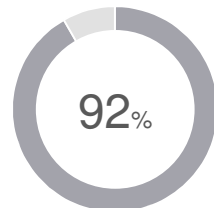
**RA**  
Alle 72 Schreiben erfüllen dies.

N gesamt für diese Frage = 224	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	152	100,0 %	72	100,0 %
Nein	0	0 %	0	0 %
Gesamt	152	100,0 %	72	100,0 %

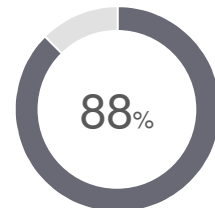
1.2 Enthält das Forderungsschreiben Angaben zum Namen bzw. der Firma desjenigen, in dessen Person die Forderung entstanden ist?

Angabe nicht gesetzlich erforderlich

Diese Angabe ist gesetzlich nicht erforderlich; es bestehen insoweit keine Darlegungs- und Informationspflichten (§ 11a I 1 RDG / § 43d I 1 BRAO). Lediglich auf Anfrage des Schuldners besteht eine entsprechende Mitteilungspflicht (§ 11a I 2 Nr. 2 RDG / § 43d I 2 Nr. 2 BRAO).



**IKU**  
Bei 11 der 12 Schreiben ist dies der Fall.



**RA**  
Bei 7 der 8 Schreiben ist dies der Fall.

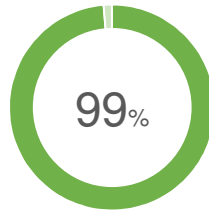
N gesamt für diese Frage = 20	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	11	91,7 %	7	87,5 %
Nein	1	8,3 %	1	12,5 %
Gesamt	12	100,0 %	8	100,0 %

Lediglich 12 IKU- und 8 RA-Schreiben enthielten Anhaltspunkte, dass die Forderung nicht in der Person des Auftraggebers entstanden ist.

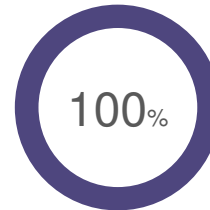
## 2. Angaben zur Hauptforderung

2.1 Wird der Forderungsgrund genannt?

§ 11a I 1 Nr. 2 RDG / § 43d I 1 Nr. 2 BRAO



**IKU**  
150 der 152  
Schreiben  
erfüllen dies.

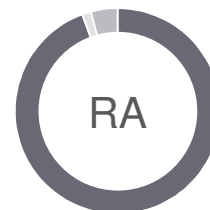
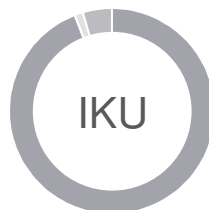


**RA**  
Alle 72 Schreiben  
erfüllen dies.

N gesamt für diese Frage = 224

	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	150	98,7 %	72	100,0 %
Nein	2	1,3 %	0	0,0 %
Gesamt	152	100,0 %	72	100,0 %

2.1.1 Forderungsgründe



- Vertragliche Anspruchsgrundlage
- Gesetzliche Anspruchsgrundlage
- Titel

N gesamt für diese Frage = 222

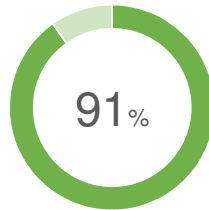
	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Vertragliche Anspruchsgrundlage	141	94,0 %	68	94,4 %
Gesetzliche Anspruchsgrundlage	2	1,3 %	1	1,4 %
Titel	7	4,7 %	3	4,2 %
Gesamt	150	100,0 %	72	100,0 %



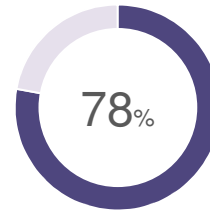
## 2.1.2 Vertragliche Anspruchsgrundlage

2.1.2.1 Wird das Vertragsdatum angegeben?

§ 11a I 1 Nr. 2 RDG / § 43d I 1 Nr. 2 BRAO



**IKU**  
128 der 141  
Schreiben  
erfüllen dies.

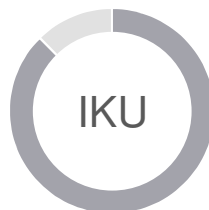


**RA**  
53 der 68  
Schreiben erfüllen  
dies.

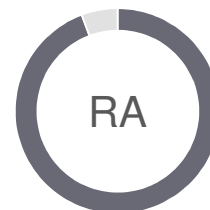
N gesamt für diese Frage = 209

	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	128	90,8 %	53	77,9 %
Nein	13	9,2 %	15	22,1 %
Gesamt	141	100,0 %	68	100,0 %

2.1.2.1.1 Wie wird das Vertragsdatum angegeben?



■ Konkretes Vertragsdatum  
■ Umschreibung des Vertragsdatums



N gesamt für diese Frage = 181

	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Konkretes Vertragsdatum	112	87,5 %	50	94,3 %
Umschreibung des Vertragsdatums	16	12,5 %	3	5,7 %
Gesamt	128	100,0 %	53	100,0 %

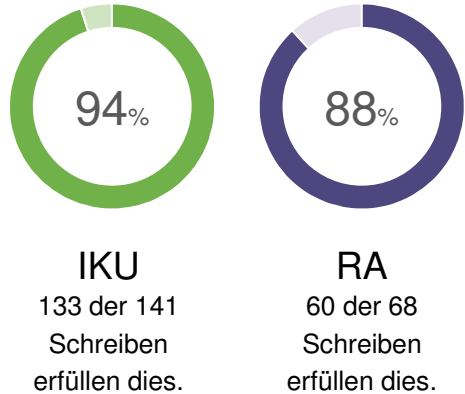
2.1.2.1.2 Formen der Umschreibung des Vertragsdatums

N gesamt für diese Frage = 19

	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Vertragsdatum vor/am [Datum]	3	2,3 %	0	0,0 %
Kaufverträge über Warenlieferung/en spätestens seit dem [Datum]	3	2,3 %	0	0,0 %
Kaufvertrag zum Einkauf am [Datum] und Rechnung vom [Datum] (Re-Nr. [...]); Vertrag ist durch Versand der Ware eingekauft bei [Auftraggeber] zustande gekommen	2	1,6 %	0	0,0 %
Saldo vom [Datum] gem. Kartenvertrag aus [Monat/Jahr], Kartenkonto [...]	2	1,6 %	0	0,0 %
Kaufvertrag Vertragsdatum: Seit Ablauf der Billigungsfrist der Warenlieferungen lt. Endabrechnung vom [Datum]	1	0,8 %	1	1,9 %
Vertragsdatum: spätestens am [Datum] (Anm.: Vertragsdatum entspricht Rechnungsdatum)	1	0,8 %	0	0,0 %
Beleg vom [Datum]	1	0,8 %	0	0,0 %
Buchung vom [Datum]	1	0,8 %	0	0,0 %
Forderung der [Auftraggeber] aus Fahrscheinkauf zur Auftragsnr. [...] / Fälligkeit [Datum]; Vertragsdatum: spätestens am [Datum] (Anm.: Vertragsdatum entspricht Fälligkeitsdatum)	1	0,8 %	0	0,0 %
Anruf um [Uhrzeit] vom [Datum]	1	0,8 %		
Rechnungsdatum [Datum]	0	0,0 %	1	1,9 %
Kaufvertrag Vertragsdatum: Bestellbestätigung, spätestens aber Versand der Ware zur Rechnung vom [Datum]	0	0,0 %	1	1,9 %
<b>Gesamt</b>	<b>16</b>	<b>12,5 %</b>	<b>3</b>	<b>5,7 %</b>

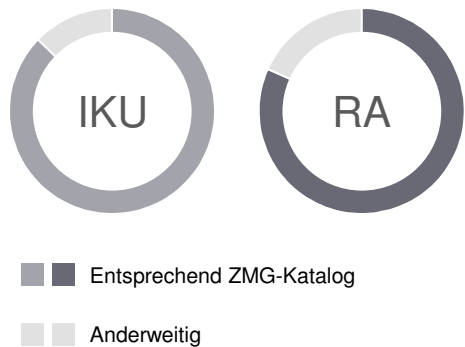
2.1.2.2 Wird der konkrete Vertragsgegenstand oder Vertragstyp genannt?

§ 11a I 1 Nr. 2 RDG / § 43d I 1 Nr. 2 BRAO



N gesamt für diese Frage = 209	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	133	94,3 %	60	88,2 %
Nein	8	5,7 %	8	11,8 %
Gesamt	141	100,0 %	68	100,0 %

2.1.2.2.1 Wie erfolgt die Konkretisierung des Vertragsgegenstands / Vertragstyps?



N gesamt für diese Frage = 193	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Entsprechend ZMG-Katalog*	116	87,2 %	49	81,7 %
Anderweitig	17	12,8 %	11	18,3 %
Gesamt	133	100,0 %	60	100,0 %

\*Hauptforderungs-Katalog der Zentralen Mahngerichte: Ansprüche, die bei Beantragung eines Mahnbescheids automatisiert verarbeitet werden sollen, müssen mit einer dem Anspruchsgrund entsprechenden Katalognummer in den Antrag auf Erlass eines Mahnbescheids eingetragen werden. Vollständige Liste der Katalognummern online abrufbar unter [www.mahngerichte.de/verzeichnisse/katalognummern.htm](http://www.mahngerichte.de/verzeichnisse/katalognummern.htm)

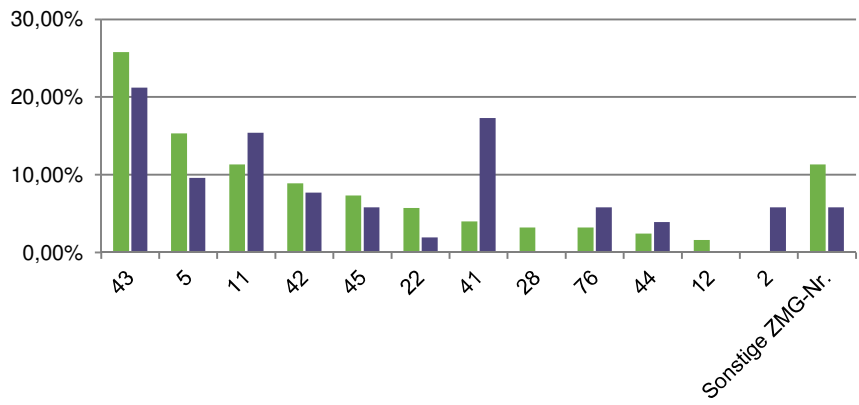
2.1.2.2.2 Entsprechend welchen ZMG-Katalognummern wurde der Vertragsgegenstand / Vertragstyp konkretisiert (Mehrfachauswahl möglich)?

N gesamt für diese Frage = 176

	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
43 (Warenlieferung/-en)	32	25,8 %	11	21,2 %
05 (Dienstleistungsvertrag)	19	15,3 %	5	9,6 %
11 (Kaufvertrag)	14	11,3 %	8	15,4 %
42 (Versorgungsleistung - Strom, Wasser, Gas, Wärme)	11	8,9 %	4	7,7 %
45 (Zeitungs-/Zeitschriftenbezug)	9	7,3 %	3	5,8 %
22 (Mitgliedsbeitrag)	7	5,7 %	1	1,9 %
41 (Versicherungsprämie/-beitrag)	5	4,0 %	9	17,3 %
28 (Schadenersatz aus Vertrag)	4	3,2 %	0	0,0 %
76 (Telekommunikationsleistungen)	4	3,2 %	3	5,8 %
44 (Werkvertrag / Werklieferungsvertrag)	3	2,4 %	2	3,9 %
12 (Kontokorrentabrechnung)	2	1,6 %	0	0,0 %
02 (Ärztliche oder zahnärztliche Leistung)	0	0,0 %	3	5,8 %
Sonstige ZMG-Nr.	14	11,3 %	3	5,8 %
<b>Gesamt</b>	<b>124</b>	<b>100,0 %</b>	<b>52</b>	<b>100,0 %</b>

Sonstige ZMG-Katalog-Nummern

	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
36 (Überziehung des Bankkontos)	2	1,6 %	0	0,0 %
79 (Verpflegungskosten)	2	1,6 %	0	0,0 %
29 (Schadenersatz aus Unfall / Vorfall)	1	0,8 %	1	1,9 %
37 (Ungerechtfertigte Bereicherung)	1	0,8 %	0	0,0 %
03 (Bürgschaft)	1	0,8 %	0	0,0 %
04 (Darlehensrückzahlung)	1	0,8 %	0	0,0 %
13 (Krankenhauskosten – Pflege / Behandlung)	1	0,8 %	1	1,9 %
21 (Miete – sonstige)	1	0,8 %	1	1,9 %
49 (Erhöhtes Beförderungsentgelt für Fahrt ohne gültigen Fahrausweis)	1	0,8 %	0	0,0 %
74 (Kreditkartenvertrag)	1	0,8 %	0	0,0 %
75 (Reisevertrag)	1	0,8 %	0	0,0 %
95 (Beiträge zur privaten Pflegeversicherung)	1	0,8 %	0	0,0 %
<b>Gesamt</b>	<b>14</b>	<b>11,3 %</b>	<b>3</b>	<b>5,8 %</b>



2.1.2.2.3 Anderweitige Konkretisierung des Vertragsgegenstands / Vertragstyps

N gesamt für diese Frage = 27

N gesamt für diese Frage = 28

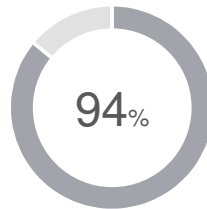
	IKU	
	Häufigkeit	Anteil
Fahrschein Forderung / Fahrscheinkauf	2	11,8 %
Kreditkarte / Kreditkartenvertrag	2	11,8 %
Beförderungsvertrag	1	5,9 %
Benennung Onlineversandanbieter und Bestellung	1	5,9 %
Benennung TK-Anbieter und Tarif	1	5,9 %
Erhöhte Parkkosten	1	5,9 %
Bahncard-Forderung	1	5,9 %
Waren-Kauf/-Bestellung	1	5,9 %
Kredit	1	5,9 %
Mobilfunkvertrag	1	5,9 %
Online-Zahlungsservice	1	5,9 %
Ratenkauf	1	5,9 %
Regelmäßige Verlagsleistung	1	5,9 %
Überziehung Bankkonto	1	5,9 %
Video on demand	1	5,9 %
<b>Gesamt</b>	<b>17</b>	<b>100,0 %</b>

	RA	
	Häufigkeit	Anteil
Online-Zahlungsservice	3	27,3 %
Beförderung / Beförderungsentgelt	2	18,2 %
Benennung TK-Anbieter und Sonderleistung	1	9,1 %
Beitrag Lotterie und Glückspielanbieter	1	9,1 %
Laboruntersuchungen	1	9,1 %
Onlinespiele	1	9,1 %
Studienvertrag	1	9,1 %
Waren-Kauf/-Bestellung	1	9,1 %
<b>Gesamt</b>	<b>11</b>	<b>100,0 %</b>

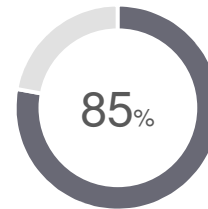
2.1.2.2.4 Wird der Vertragsgegenstand näher konkretisiert mit Rechnungsdaten (z.B. Forderung aus Warenlieferung lt. Rechnung vom TT.MM.JJJJ, Rechnungs-Nr. xxxxxx)?

**Angabe nicht gesetzlich erforderlich**

Diese Angabe ist gesetzlich nicht erforderlich; es bestehen insoweit keine Darlegungs- und Informationspflichten (§ 11a I 1 RDG / § 43d I 1 BRAO).



**IKU**  
Bei 132 der 141  
Schreiben  
ist dies der Fall.



**RA**  
Bei 58 der 68  
Schreiben ist dies  
der Fall.

N gesamt für diese Frage = 209	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	132	93,6 %	58	85,3 %
Nein	9	6,4 %	10	14,7 %
Gesamt	141	100,0 %	68	100,0 %

## 2.1.3 Gesetzliche Anspruchsgrundlage



## Gesetzliche Anspruchsgrundlage

Lediglich 3 der ausgewerteten Schreiben (2 IKU / 1 RA) hatten eine Forderung zum Gegenstand, die auf einer gesetzlichen Anspruchsgrundlage basiert (Verstoß gegen die italienische StVO; ungerechtfertigte Bereicherung).

**Mangels hinreichender empirischer Grundlagen wurde vor diesem Hintergrund von einer näheren Auswertung abgesehen.**

## 2.1.4 Geltendmachung aus Titel

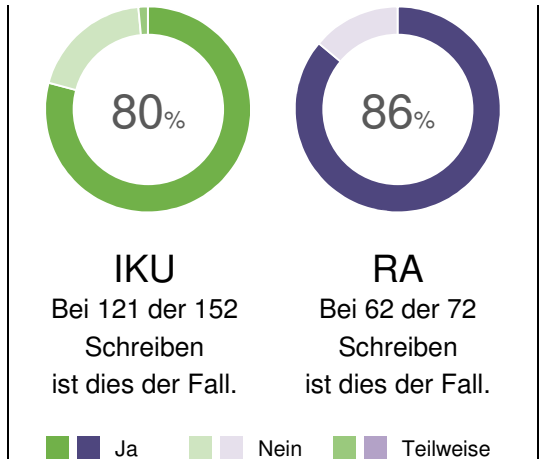
## Geltendmachung aus Titel

Lediglich 10 der ausgewerteten Schreiben (7 IKU / 3 RA) hatten eine Forderung zum Gegenstand, die aus einem Titel geltend gemacht wurde (7 Vollstreckungsbescheide, 3 Kostenfestsetzungsbeschlüsse).

**Mangels hinreichender empirischer Grundlagen wurde vor diesem Hintergrund von einer näheren Auswertung abgesehen.**

# 3. Angaben zu Zinsen

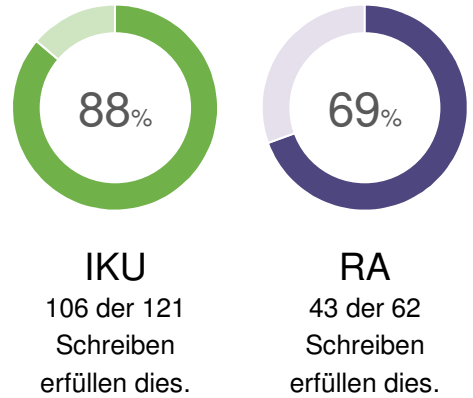
3.1 Werden Zinsen geltend gemacht?



N gesamt für diese Frage = 224	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	121	79,6 %	62	86,1 %
Nein	30	19,7 %	10	13,9 %
Nicht ersichtlich	1	0,7 %	0	0,0 %
Gesamt	152	100,0 %	72	100,0 %

3.2 Erfolgt die Zinsberechnung unter Darlegung der zu verzinsenden Forderung, des Zinssatzes und des Zeitraums, für den die Zinsen berechnet wurden?

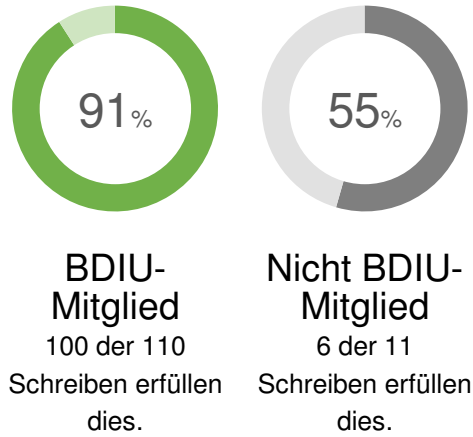
§ 11a I 1 Nr. 3 RDG / § 43d I 1 Nr. 3 BRAO



N gesamt für diese Frage = 183	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	106	87,6 %	43	69,4 %
Nein	15	12,4 %	19	30,6 %
Gesamt	121	100,0 %	62	100,0 %

Weitere Kategorisierung der IKU-Schreiben

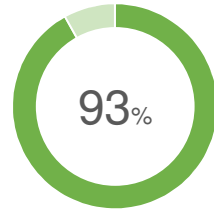
Im Weiteren wurden die 121 IKU-Schreiben differenzierend nach BDIU-Mitgliedschaft und Nicht-BDIU-Mitgliedschaft untersucht.



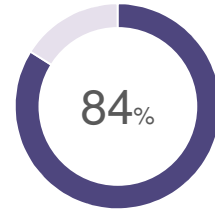
N gesamt für diese Frage = 121	BDIU		Nicht-BDIU	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	100	90,9 %	6	54,5 %
Nein	10	9,1 %	5	45,5 %
Gesamt	110	100,0 %	11	100,0 %

3.2.1 Wird die zu verzinsende Forderung angegeben?

§ 11a I 1 Nr. 3 RDG / § 43d I 1 Nr. 3 BRAO



**IKU**  
113 der 121  
Schreiben erfüllen  
dies.

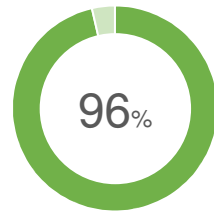


**RA**  
52 der 62  
Schreiben erfüllen  
dies.

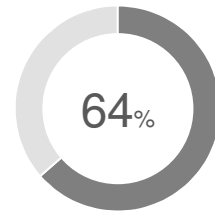
N gesamt für diese Frage = 183	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	113	93,4 %	52	83,9 %
Nein	8	6,6 %	10	16,1 %
Gesamt	121	100,0 %	62	100,0 %

Weitere Kategorisierung der IKU-Schreiben

Im Weiteren wurden die 121 IKU-Schreiben differenzierend nach BDIU-Mitgliedschaft und Nicht-BDIU-Mitgliedschaft untersucht.



**BDIU-Mitglied**  
106 der 110  
Schreiben erfüllen  
dies.

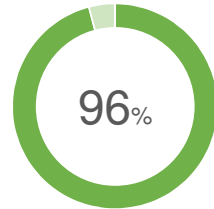


**Nicht BDIU-Mitglied**  
7 der 11  
Schreiben erfüllen  
dies.

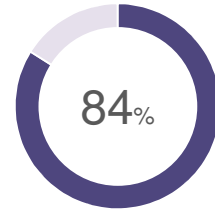
N gesamt für diese Frage = 121	BDIU		Nicht-BDIU	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	106	96,4 %	7	63,6 %
Nein	4	3,6 %	4	36,4 %
Gesamt	110	100,0 %	11	100,0 %

3.2.2 Wird der Zinssatz angegeben?

§ 11a I 1 Nr. 3 RDG / § 43d I 1 Nr. 3 BRAO



**IKU**  
116 der 121  
Schreiben erfüllen  
dies.

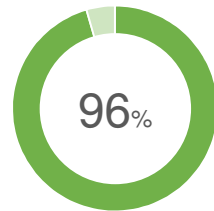


**RA**  
52 der 62  
Schreiben erfüllen  
dies.

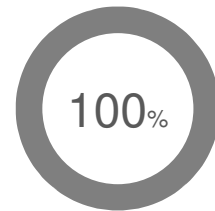
N gesamt für diese Frage = 183	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	116	95,9 %	52	83,9 %
Nein	5	4,1 %	10	16,1 %
Gesamt	121	100,0 %	62	100,0 %

Weitere Kategorisierung der IKU-Schreiben

Im Weiteren wurden die 121 IKU-Schreiben differenzierend nach BDIU-Mitgliedschaft und Nicht-BDIU-Mitgliedschaft untersucht.



**BDIU-Mitglied**  
105 der 110  
Schreiben erfüllen  
dies.



**Nicht BDIU-Mitglied**  
Alle 11 Schreiben  
erfüllen dies.

N gesamt für diese Frage = 121	BDIU		Nicht-BDIU	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	105	95,5 %	11	100,0 %
Nein	5	4,5 %	0	0,0 %
Gesamt	110	100,0 %	11	100,0 %



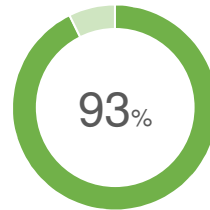
### 3.2.2.1 Hinweis / Erläuterung bzgl. Zinssätzen über gesetzlichem Verzugszinssatz (§ 11a I 1 Nr. 4 RDG / § 43d I 1 Nr. 4 BRAO)

Mit insgesamt nur 12 der ausgewerteten Schreiben (6 IKU / 6 RA) wurden Zinsen aus einem Zinssatz von mehr als 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz (mehr als der gesetzliche Verzugszinssatz i.S.v. § 288 I 2 BGB) geltend gemacht.

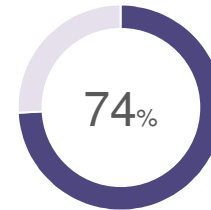
**Mangels hinreichender empirischer Grundlagen wurde vor diesem Hintergrund von einer näheren Auswertung abgesehen, ob ein Zinssatz über dem gesetzlichen Verzugszinssatz geltend gemacht wird und entsprechend § 11a I 1 Nr. 4 RDG / § 43d I 1 Nr. 4 BRAO ein gesonderter Hinweis darauf sowie die Angabe, aufgrund welcher Umstände der erhöhte Zinssatz gefordert wird, erfolgt.**

3.2.3 Wird der Zeitraum, für welchen die Zinsen berechnet werden, angegeben?

§ 11a I 1 Nr. 3 RDG / § 43d I 1 Nr. 3 BRAO



**IKU**  
112 der 121  
Schreiben  
erfüllen dies.

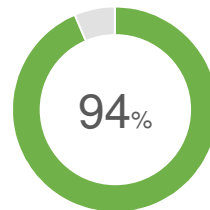


**RA**  
46 der 62  
Schreiben  
erfüllen dies.

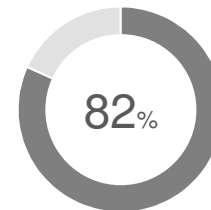
N gesamt für diese Frage = 183	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	112	92,6 %	46	74,2 %
Nein	9	7,4 %	16	25,8 %
Gesamt	121	100,0 %	62	100,0 %

Weitere Kategorisierung der IKU-Schreiben

Im Weiteren wurden die 121 IKU-Schreiben differenzierend nach BDIU-Mitgliedschaft und Nicht-BDIU-Mitgliedschaft untersucht.



**BDIU-Mitglied**  
103 der 110  
Schreiben erfüllen dies.

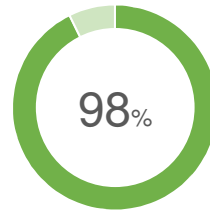


**Nicht BDIU-Mitglied**  
9 der 11  
Schreiben erfüllen dies.

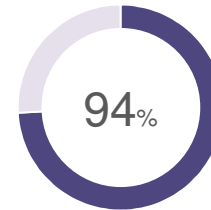
N gesamt für diese Frage = 121	BDIU		NICHT-BDIU	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	103	93,6 %	9	81,8 %
Nein	7	6,4 %	2	18,2 %
Gesamt	110	100,0 %	11	100,0 %

3.3 Wird die absolute Höhe der geltend gemachten Zinsen angegeben?

§ 11a I 1 Nr. 3 RDG / § 43d I 1 Nr. 3 BRAO



**IKU**  
118 der 121  
Schreiben  
erfüllen dies.

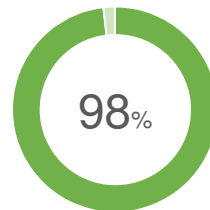


**RA**  
58 der 62  
Schreiben  
erfüllen dies.

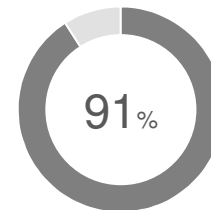
N gesamt für diese Frage = 183	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	118	97,5 %	58	93,5 %
Nein	3	2,5 %	4	6,5 %
Gesamt	121	100,0 %	62	100,0 %

Weitere Kategorisierung der IKU-Schreiben

Im Weiteren wurden die 121 IKU-Schreiben differenzierend nach BDIU-Mitgliedschaft und Nicht-BDIU-Mitgliedschaft untersucht.



**BDIU-Mitglied**  
108 der 110  
Schreiben erfüllen dies.



**Nicht BDIU-Mitglied**  
10 der 11  
Schreiben erfüllen dies.

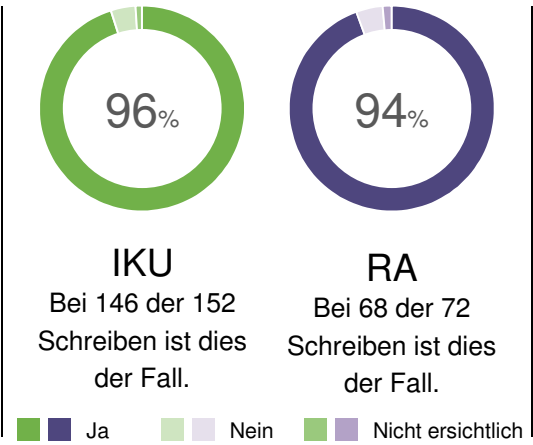
N gesamt für diese Frage = 121	BDIU		NICHT-BDIU	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	108	98,2 %	10	90,9 %
Nein	2	1,8 %	1	9,1 %
Gesamt	110	100,0 %	11	100,0 %

# 4. Angaben zur Inkassovergütung

4.1 Wird eine Inkassovergütung\* geltend gemacht?

**Anmerkung**

\*Synonym werden auch diverse andere Begrifflichkeiten hierfür verwendet, z.B. Inkassokosten, Inkassogebühren, Geschäftsgebühren oder im Falle von Rechtsanwälten auch Rechtsanwaltsgebühren, Rechtsanwaltsvergütung etc.

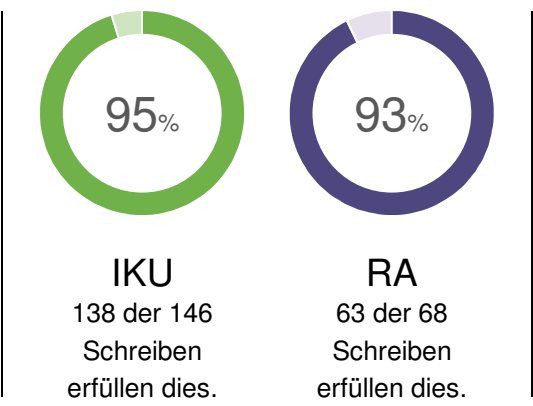


N gesamt für diese Frage = 224

	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	146	96,1 %	68	94,4 %
Nein	5	3,3 %	3	4,2 %
Nicht ersichtlich	1	0,7 %	1	1,4 %
Gesamt	152	100,0 %	72	100,0 %

4.2 Wird die Art der geltend gemachten Inkassovergütung erläutert?

§ 11a I 1 Nr. 5 RDG / § 43d I 1 Nr. 5 BRAO



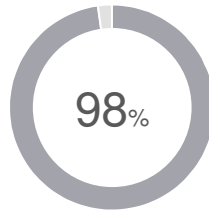
N gesamt für diese Frage = 214

	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	138	94,5 %	63	92,6 %
Nein	8	5,5 %	5	7,4 %
Gesamt	146	100,0 %	68	100,0 %

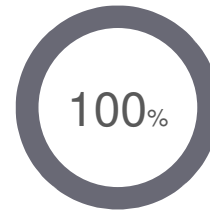
4.2.1 Wird die Art der Inkassovergütung unter Bezugnahme auf das RVG erläutert?

**Angabe nicht gesetzlich erforderlich**

Diese Angabe ist gesetzlich nicht erforderlich; es bestehen insoweit keine Darlegungs- und Informationspflichten (§ 11a I 1 RDG / § 43d I 1 BRAO).



**IKU**  
Bei 135 der 138  
Schreiben  
ist dies der Fall.



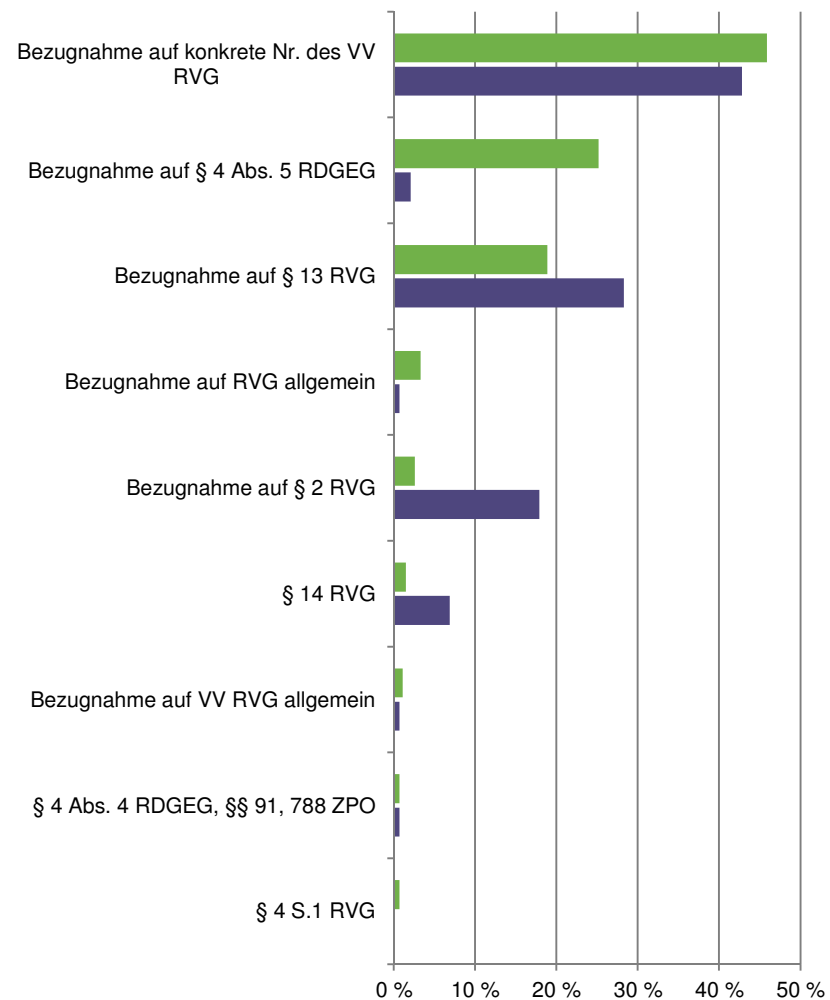
**RA**  
Bei allen 63  
Schreiben  
ist dies der Fall.

N gesamt für diese Frage = 201	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	135	97,8 %	63	100,0 %
Nein	3	2,2 %	0	0,0 %
Gesamt	138	100,0 %	63	100,0 %

4.2.2 Im Detail: Wie wird die Art der Inkassovergütung erläutert (Mehrfachauswahl möglich)?

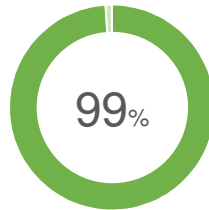
N gesamt für diese Frage = 415

	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Bezugnahme auf konkrete Nr. des VV RVG	124	45,9 %	62	42,8 %
Bezugnahme auf § 4 Abs. 5 RDGEG	68	25,2 %	3	2,1 %
Bezugnahme auf § 13 RVG	51	18,9 %	41	28,3 %
Bezugnahme auf RVG allgemein	9	3,3 %	1	0,7 %
Bezugnahme auf § 2 RVG	7	2,6 %	26	17,9 %
§ 14 RVG	4	1,5 %	10	6,9 %
Bezugnahme auf VV RVG allgemein	3	1,1 %	1	0,7 %
§ 4 Abs. 4 RDGEG, §§ 91, 788 ZPO	2	0,7 %	1	0,7 %
§ 4 S.1 RVG	2	0,7 %	0	0,0 %
Gesamt	270	100,0 %	145	100,0 %

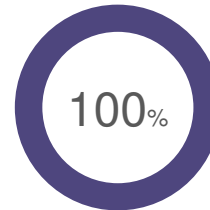


4.3 Wird die absolute Höhe der geltend gemachten Inkassoergütung betragsmäßig angegeben?

§ 11a I 1 Nr. 5 RDG / § 43d I 1 Nr. 5 BRAO



**IKU**  
144 der 146  
Schreiben  
erfüllen dies.



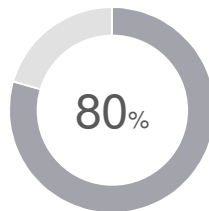
**RA**  
Alle 68 Schreiben  
erfüllen dies.

N gesamt für diese Frage = 214	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	144	98,6 %	68	100,0 %
Nein	2	1,4 %	0	0,0 %
Gesamt	146	100,0 %	68	100,0 %

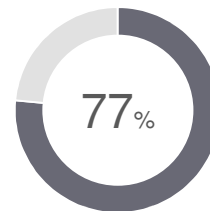
4.3.1 Wird die Höhe der geltend gemachten Inkassoergütung erläutert?

Angabe nicht gesetzlich erforderlich

Diese Angabe ist gesetzlich nicht erforderlich; es bestehen insoweit keine Darlegungs- und Informationspflichten (§ 11a I 1 RDG / § 43d I 1 BRAO).



**IKU**  
Bei 116 der 146  
Schreiben  
ist dies der Fall.

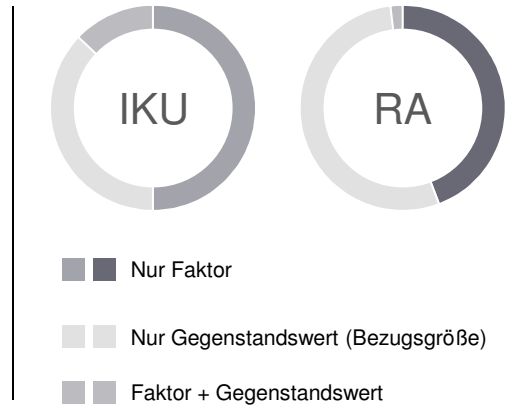


**RA**  
Bei 52 der 68  
Schreiben  
ist dies der Fall.

N gesamt für diese Frage = 214	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	116	79,5 %	52	76,5 %
Nein	30	20,5 %	16	23,5 %
Gesamt	146	100,0 %	68	100,0 %



4.3.2 Wie wird die Höhe der geltend gemachten Inkassoergütung erläutert (Mehrfachauswahl möglich)?

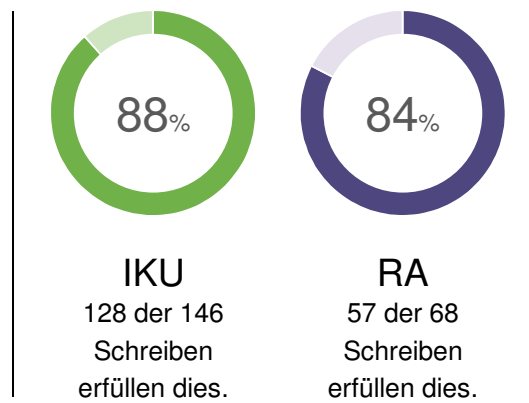


N gesamt für diese Frage = 168

	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Nur Gegenstandswert (Bezugsgröße)	15	12,9 %	1	1,9 %
Nur Faktor	58	50,0 %	23	44,2 %
Faktor + Gegenstandswert	43	37,1 %	28	53,8 %
Gesamt	116	100,0 %	52	100,0 %

4.4 Wird der Entstehungsgrund der geltend gemachten Inkassoergütung erläutert?

§ 11a I 1 Nr. 5 RDG / § 43d I 1 Nr. 5 BRAO



N gesamt für diese Frage = 214

	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	128	87,7 %	57	83,8 %
Nein	18	12,3 %	11	16,2 %
Gesamt	146	100,0 %	68	100,0 %

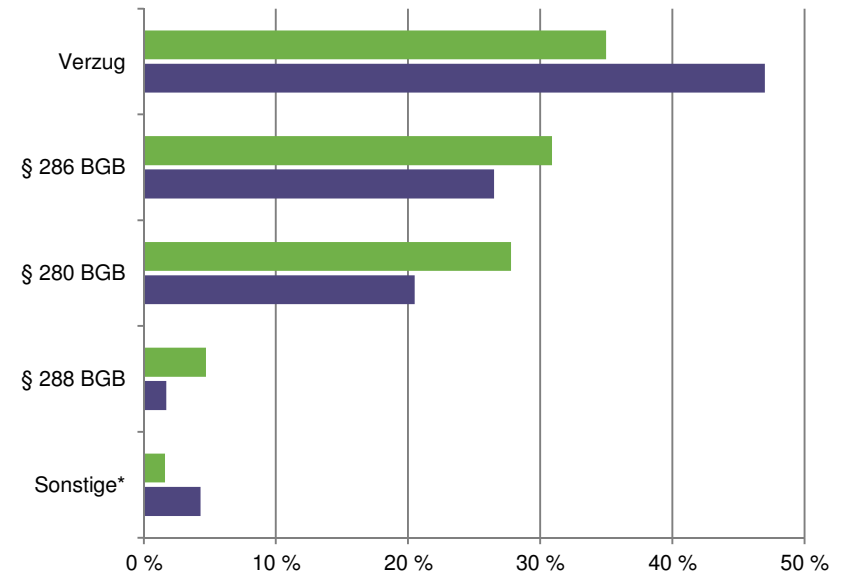
4.4.1 Genannte Entstehungsgründe der geltend gemachten Inkassovergütung (Mehrfachauswahl möglich)

N gesamt für diese Frage = 434

	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Verzug	111	35,0 %	55	47,0 %
§ 286 BGB	98	30,9 %	31	26,5 %
§ 280 BGB	88	27,8 %	24	20,5 %
§ 288 BGB	15	4,7 %	2	1,7 %
Sonstige*	5	1,6 %	5	4,3 %
Gesamt	317	100,0 %	117	100,0 %

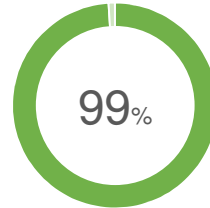
\*Sonstige

- § 630a BGB
- Beauftragung entstandener Gebühren
- Kosten für Vollstreckungsandrohung auf mehrfache Mahnung nicht reagiert
- § 249 BGB
- ZPO
- § 284 BGB

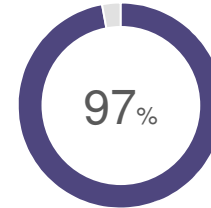


4.5 Entspricht die geltend gemachte Inkassovergütung einer  $\leq 1,3$  RVG-Gebühr

Nr. 2300 VV RVG bzw. § 4 Abs. 5 RDGEG  
i.V.m. Nr. 2300 VV RVG



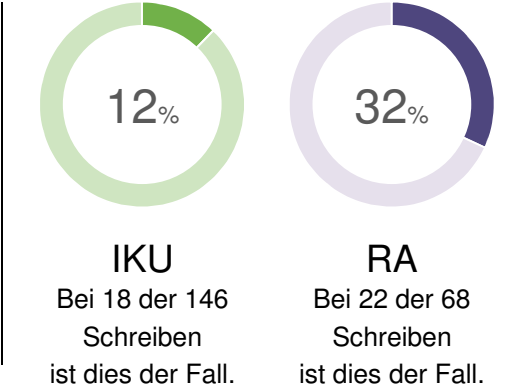
**IKU**  
Bei 145 der 146  
Schreiben  
ist dies der Fall.



**RA**  
Bei 66 der 68  
Schreiben  
ist dies der Fall.

N gesamt für diese Frage = 214	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	145	99,3 %	66	97,1 %
Nein	1	0,7 %	2	2,9 %
Gesamt	146	100,0 %	68	100,0 %

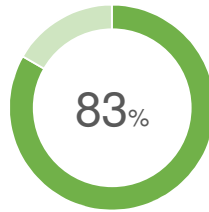
4.6 Werden mit der Inkassovergütung Umsatzsteuerbeträge geltend gemacht?



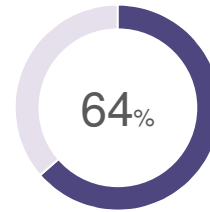
N gesamt für diese Frage = 214	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	18	12,3 %	22	32,4 %
Nein	128	87,7 %	46	67,6 %
Gesamt	146	100,0 %	68	100,0 %

4.6.1 Enthält das Schreiben eine Erklärung, dass der Auftraggeber die geltend gemachten Umsatzsteuerbeträge nicht als Vorsteuer absetzen kann?

§ 11a I 1 Nr. 6 RDG / § 43d I 1 Nr. 6 BRAO



**IKU**  
15 der 18  
Schreiben  
erfüllen dies.

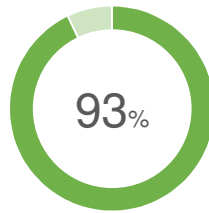


**RA**  
14 der 22  
Schreiben  
erfüllen dies.

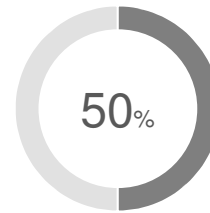
N gesamt für diese Frage = 40	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	15	83,3 %	14	63,6 %
Nein	3	16,7 %	8	36,4 %
Gesamt	18	100,0 %	22	100,0 %

Weitere Kategorisierung der IKU-Schreiben

Im Weiteren wurden die 18 IKU-Schreiben differenzierend nach BDIU-Mitgliedschaft und Nicht-BDIU-Mitgliedschaft untersucht.



**BDIU-Mitglied**  
13 der 14  
Schreiben  
erfüllen dies.

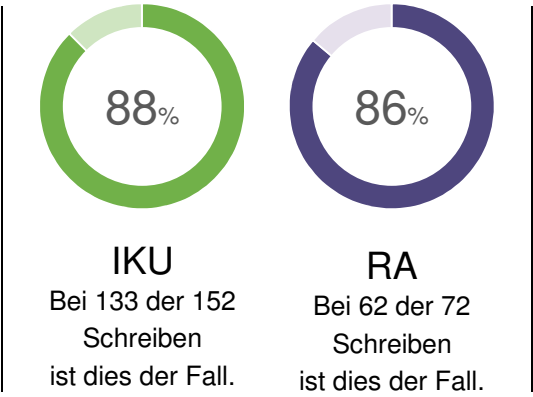


**Nicht BDIU-Mitglied**  
2 der 4  
Schreiben  
erfüllen dies.

N gesamt für diese Frage = 18	BDIU		NICHT-BDIU	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	13	92,9 %	2	50,0 %
Nein	1	7,1 %	2	50,0 %
Gesamt	14	100,0 %	4	100,0 %

# 5. Angaben zu sonstigen Nebenforderungen

5.1 Werden sonstige Nebenforderungen geltend gemacht?



N gesamt für diese Frage = 224	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	133	87,5 %	62	86,1 %
Nein	19	12,5 %	10	13,9 %
Gesamt	152	100,0 %	72	100,0 %

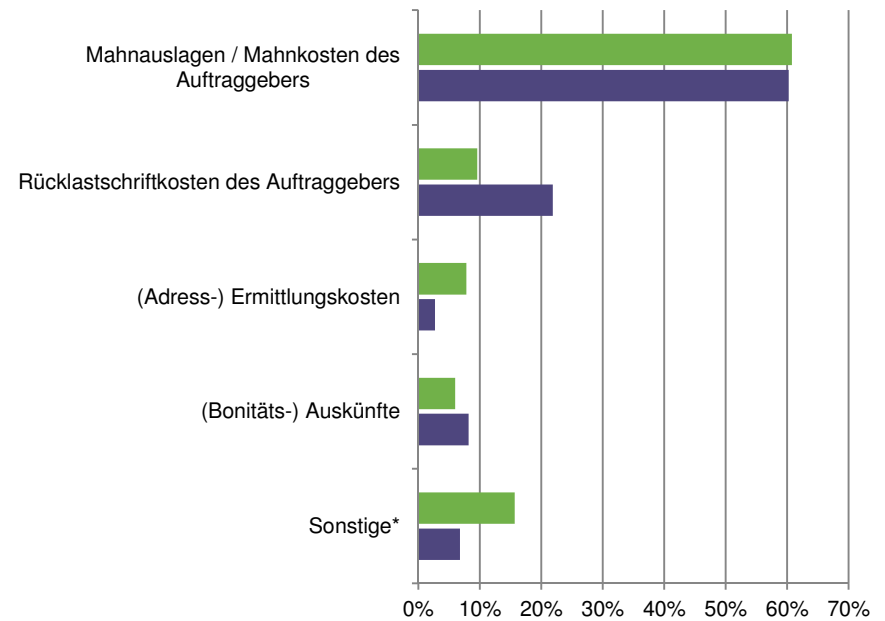
5.2 Was für sonstige Nebenforderungen werden geltend gemacht (Mehrfachauswahl möglich)?

N gesamt für diese Frage = 239

	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Mahnauslagen / Mahnkosten des Auftraggebers	101	60,8 %	44	60,3 %
Rücklastschriftkosten des Auftraggebers	16	9,6 %	16	21,9 %
(Adress-) Ermittlungskosten	13	7,8 %	2	2,7 %
(Bonitäts-) Auskünfte	10	6,0 %	6	8,2 %
Sonstige*	26	15,7 %	5	6,8 %
Gesamt	166	100,0 %	73	100,0 %

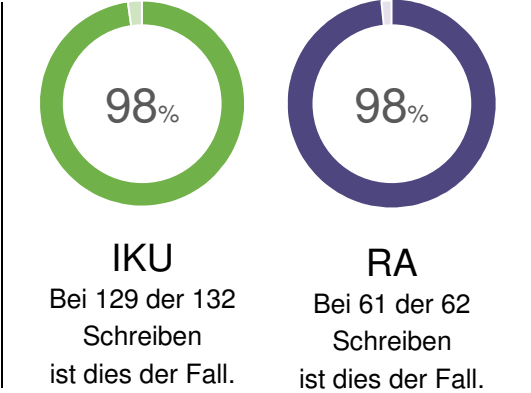
\*Sonstige

- Gerichtskosten
- Gerichtsvollzieherkosten
- Kosten Halteranfrage
- Recherchekosten
- Sicherstellung / Verwertung
- Sperrgebühren / Sperrkosten
- Titulierte Kosten





5.3 Wird die Höhe der geltend gemachten sonstigen Nebenforderungen angegeben?



N gesamt für diese Frage = 194	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Ja	129	97,8 %	61	98,4 %
Nein	3	2,2 %	1	1,6 %
Gesamt	132	100,0 %	62	100,0 %

# 6. Ausländische Inkassoschreiben

## Ausländische Inkassoschreiben

Neben den ausgewerteten Inkassoschreiben wurden zudem 5 Schreiben (aus den Lebensbereichen „Telekommunikation“, „Banken, Kreditkarten“ sowie „Reisen / Touristik“) von IKUs aus dem Ausland eingereicht:

- 2 Schreiben der eCollect AG (Schweiz)
- 2 Schreiben der Euro Inkasso Solutions s.r.o. (Tschechische Republik)
- 1 Schreiben der Barex Inkasso AG (Liechtenstein).

Weder die Euro Inkasso Solutions s.r.o. noch die Barex Inkasso AG ist im deutschen Rechtsdienstleistungsregister, auch nicht zumindest zur Erbringung vorübergehender Rechtsdienstleistungen i.S.v. § 15 RDG, registriert.

Die eCollect AG ist hingegen als Inkassodienstleister nach § 10 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 RDG im deutschen Rechtsdienstleistungsregister registriert.

Auffällig ist, dass in 2 der 3 Schreiben nicht registrierter ausländischer IKUs der Auftraggeber nicht eindeutig und verständlich benannt wird.

Aufgrund der geringen Anzahl von Schreiben ausländischer IKUs und entsprechend geringen empirischen Wertes wurde von deren näheren Auswertung abgesehen.

# E. Fazit

## Implikationen

Folgende Aspekte wurden aufgrund potentiell tendenziöser Fragestellungen durch „Und“-Verknüpfung („freundlich und ansprechend“ / „verständlich und nachvollziehbar“) verwandter Gesichtspunkte in der Auswertung der Studie (Teilnehmerbefragung) zwecks Vermeidung etwaiger „Framing-Effekte“ nicht berücksichtigt:

- Empfindet der Teilnehmer das an ihn gerichtete Schreiben als freundlich und ansprechend formuliert?
- Findet der Teilnehmer die auf dem Schreiben ausgewiesenen Gebühren verständlich und nachvollziehbar?

Zudem konnten folgende Aspekte im Rahmen der Studie mangels hinreichender empirischer Daten (nur sehr wenige einschlägige Schreiben) nicht näher analysiert werden:

- Beachtung der Anforderungen nach § 11a RDG / § 43d BRAO in Bezug auf gesetzliche Anspruchsgrundlagen
- Beachtung der Anforderungen nach § 11a RDG / § 43d BRAO in Bezug auf die Geltendmachung von titulierten Forderungen
- Beachtung der Anforderungen nach § 11a Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 RDG / § 43d Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 BRAO in Bezug auf Hinweise und Erläuterungen zu Zinssätzen über dem gesetzlichen Verzugszinssatz
- Beachtung der Anforderungen nach § 11a RDG / § 43d BRAO in Inkassoschreiben von ausländischen Dienstleistern bzw. Rechtsanwälten

Auch wenn die Stichprobe ausländischer Inkassoschreiben für valide Rückschlüsse nicht ausreichend war, deuteten sich in den insoweit vorliegenden Schreiben doch besorgnis-erweckende Ergebnisse an. Es erscheint vor diesem Hintergrund angezeigt, dass der Gesetzgeber sich im Rahmen weitergehender Regulierungen insbesondere mit dieser Thematik befassen und gegebenenfalls die Überwachung gerade solcher grenzüberschreitender Sachverhalte intensivieren sollte. Gerade in diesem Kontext zeigt sich auch erneut der Bedarf einer Stärkung der Position der Aufsichtsbehörden.

## Details der Studienergebnisse

Die eindeutige und verständliche Benennung des Auftraggebers ist in der Praxis offensichtlich selbstverständlich: Sowohl Inkassounternehmen als auch Rechtsanwälte kommen hier auf einen Wert von 100 %. Soweit dem Schreiben zu entnehmen war, dass die Forderung nicht in der Person des Auftraggebers entstanden ist, erfolgten in 92 % (Inkassounternehmen) bzw. 88 % (Rechtsanwälte) der Fälle – obgleich keine Anforderung im Sinne von § 11a Abs. 1 S. 1 RDG / § 43d Abs. 1 S. 1 BRAO – auch Angaben zu Name bzw. Firma desjenigen, in dessen Person die Forderung entstanden ist.

Auch der Forderungsgrund wird in nahezu allen Fällen (99 % bzw. 100 %) von Inkassounternehmen wie Rechtsanwälten benannt. Den Schreiben lagen dabei ganz überwiegend vertragliche Ansprüche zugrunde. Aufgrund des geringen Anteils von Forderungen aus gesetzlichen Anspruchsgrundlagen und Titeln wurde mangels empirischer Wertigkeit von statistischen Auswertungen der entsprechenden Schreiben abgesehen.

Ebenso wurden die lediglich fünf Schreiben ausländischer Inkassounternehmen (aus Tschechien, Liechtenstein und der Schweiz) mangels Vergleichbarkeit aus der Gesamtwertung genommen. Bereits hinsichtlich der eindeutigen und verständlichen Benennung des Auftraggebers zeigte sich jedoch eine große Diskrepanz gegenüber deutschen Inkassounternehmen und Anwälten: Nur drei der fünf Schreiben erfüllte diese Anforderung. Bemerkenswert ist zudem, dass die Versender der Schreiben aus Tschechien und Liechtenstein nicht im deutschen Rechtsdienstleistungsregister registriert waren,

auch nicht zumindest zur Erbringung vorübergehender Rechtsdienstleistungen im Sinne von § 15 RDG. Es erscheint insoweit augenfällig, dass eine verstärkte Aufsicht vor allem hinsichtlich ausländischer Inkassodienstleister auf dem deutschen Markt benötigt wird.

Die Angabe des Vertragsdatums erfolgte durch Inkassounternehmen in 91 % der Schreiben ggü. 78 % in Anwaltsschreiben. Der konkrete Vertragsgegenstand / Vertragstyp wurde in 94 % der Schreiben von Inkassounternehmen sowie in 88 % der Anwaltsschreiben genannt und es erfolgte eine nähere Konkretisierung mit Rechnungsdaten in 94 % (Inkassounternehmen) bzw. 85 % (Rechtsanwälte), wobei Letzteres allerdings keine erforderliche Angabe im Sinne von § 11a Abs. 1 S. 1 Nr. 2 RDG bzw. § 43d Abs. 1 S. 1 Nr. 2 BRAO darstellt.

Obwohl Zinsforderungen von Anwälten etwas häufiger geltend gemacht wurden (86 % gegenüber 80 % bei den Inkassounternehmen), erweisen sich die Inkassounternehmen bei der operationellen Umsetzung von Angaben zur Zinsberechnung (zu verzinsende Forderung, Zinssatz und Berechnungszeitraum) als besser (88 % ggü. 69 % bei Rechtsanwälten). Unterschiede zwischen Inkassounternehmen und Rechtsanwälten ergeben sich entsprechend auch im Einzelnen bei der Angabe der zu verzinsenden Forderung (93 % bei Inkassounternehmen ggü. 84 % bei Rechtsanwälten), des Zinssatzes (96 % ggü. 84 %) und des Berechnungszeitraums (93 % ggü. 74 %). Bei der Angabe der absoluten Höhe der geltend gemachten Zinsen (98 % ggü. 94 %) zeigten sich nur geringe Unterschiede. Signifikante Diskrepanzen ergaben sich hinsichtlich Angaben

zu Zinsen allerdings bei nach Mitgliedschaft im BDIU differenzierender Betrachtung: Während BDIU-Mitglieder in 91 % der Schreiben die zu verzinsende Forderung, den Zinssatz und den Zeitraum, für den die Zinsen berechnet wurden, angaben, erfolgte dies in lediglich 55 % der Schreiben von Inkassounternehmen, die nicht Mitglied des BDIU sind. Dieser Befund setzt sich entsprechend auch in den Angaben zu den einzelnen Teilaspekten fort.

## Details der Studienergebnisse

Hinsichtlich Angaben zur Art (95 % bzw. 93 %), absoluten Höhe der Inkassovergütung (99 % bzw. 100 %) und Erläuterung der Höhe (80 % bzw. 77 %, allerdings keine erforderliche Angabe im Sinne von § 11a Abs. 1 S. 1 Nr. 5 RDG bzw. § 43d Abs. 1 S. 1 Nr. 5 BRAO) ergaben sich keine bzw. keine signifikanten Unterschiede; hinsichtlich des Entstehungsgrunds der Inkassovergütung (88 % ggü. 84 %) schnitten die Inkassounternehmen ebenfalls nur in geringem Maße besser ab als die Anwaltskanzleien. Meistgenannter Entstehungsgrund für die Inkassovergütung war bei Anwälten wie Inkassounternehmen „Verzug“, gefolgt von den beiden der Anspruchsgrundlage eines Schadenersatzes aus Verzug zugrundeliegenden Normen (§§ 280, 286 BGB). Die Art der Inkassovergütung erläuterten die Anwaltskanzleien durchweg (100 %) unter Bezugnahme auf das RVG, die Inkassounternehmen in 98 % der einschlägigen Schreiben.

Bis auf einen „Ausreißer“ bei den Inkassounternehmen bzw. zwei bei den Rechtsanwälten (und damit in 99 % bzw. 97 % der einschlägigen Schreiben) entsprachen die den Schuldner in Rechnung gestellten Inkassokosten sowohl der Inkassounternehmen als auch der Rechtsanwälte der Schwelengebühr (1,3 RVG-Gebühr) oder weniger.

Unterschiede zugunsten der Inkassounternehmen ergaben sich (in den relevanten Fällen) bei der Erklärung, dass die beim Schuldner geltend gemachte Umsatzsteuer auf Inkassokosten vom Auftraggeber nicht als Vorsteuer geltend gemacht werden kann (83 % ggü. 64 %). Auch hier zeigte

sich bei den Inkassounternehmen eine Diskrepanz zwischen BDIU-Mitgliedern (93 %) und Nicht-BDIU-Mitgliedern (50 %), wobei letzterer Wert allerdings nur auf vier Schreiben basiert und entsprechend empirisch nur von begrenzter Aussagekraft ist.

Sonstige Nebenforderungen wurden von Inkassounternehmen und Anwälten beinahe gleich häufig, in 88 % bzw. 86 % der Fälle, geltend gemacht. Häufigste Positionen waren hierbei Mahnauslagen / Mahnkosten des Auftraggebers (in 101 der Schreiben von Inkassounternehmen bzw. 44 der Anwaltsschreiben) und Rücklastschriftkosten des Auftraggebers (in jeweils 16 Schreiben); daneben haben zudem Adressermittlungskosten und Bonitätsauskünfte in der Praxis offensichtlich einen hohen Stellenwert. Die Höhe der sonstigen Nebenforderungen wurde von Inkassounternehmen wie Anwaltskanzleien in 98 % der Fälle angegeben.

## Details der Studienergebnisse

In der Teilnehmerbefragung erzielen sowohl die Inkassounternehmen als auch die Rechtsanwälte gute Ergebnisse: 89 % (bzgl. Schreiben von Inkassounternehmen) bzw. 93 % (bzgl. Anwaltsschreiben) der Befragten gaben an, sie würden verstehen, was der Absender des Schreibens von ihnen wolle; der Servicegrad lag hier bei 93 % bzw. 95 %. Insoweit besteht in der Praxis offensichtlich kaum Handlungsbedarf, zumal bei der Bewertung der Ergebnisse noch zu berücksichtigen ist, dass das jeweilige Schreiben vom Empfänger aufgrund der Natur dessen Inhalts wie auch der allgemeinen Vorurteile gegenüber den Inkassounternehmen und Rechtsanwälten regelmäßig sehr kritisch gesehen werden dürfte.

Hinsichtlich der Frage, ob auf dem Schreiben alle wichtigen Informationen zu finden waren, ergab sich – v.a. unter Berücksichtigung vorstehenden Vorbehalts – mit 86 % bzw. 87 % ebenfalls ein guter Servicegrad; Gleiches gilt auch für die Richtigkeit der angegebenen Informationen und Daten (87 % bei Inkassounternehmen / 91 % bei Anwälten). Letztere Werte müssen vor dem Hintergrund gesehen werden, dass das aus rechtlicher Sicht korrekte Vertragsdatum nicht immer dem Erwartungshorizont des Schuldners entspricht. Beispielsweise können sich Diskrepanzen zwischen Aufgabe einer Bestellung und Annahme dieses Vertragsangebots durch den Händler (und damit dem eigentlichen Vertragsschluss) ergeben. Dessen ungeachtet besteht in diesem Bereich noch Verbesserungspotential.

Im Ergebnis zeigen sich hinsichtlich der Erfüllung der Darlegungs- und Informationspflichten sowie der Verbraucherfreundlichkeit der Schreiben

sowohl bei Inkassounternehmen als auch bei Rechtsanwälten befriedigende Resultate. Beide Akteure können und müssen ihre Performance insgesamt jedoch noch steigern. Insoweit bedarf es allerdings einer verstärkten Aufsicht, nicht unbedingt einer weiteren Verschärfung der Gesetzesvorgaben, um die gewünschte Schuldnerinformation auf ein noch höheres Niveau zu befördern. Abhilfe schaffen könnte gegebenenfalls eine bei diesbezüglichen Verstößen erfolgende gezielte Sanktionierung im Rahmen eines (noch weitergehenden, auch anderweitiges Fehlverhalten erfassenden) abgestuften Sanktionenkatalogs, wie er für Inkassounternehmen – wenngleich noch ohne Bezug zu den erst neugeschaffenen Informations- und Darlegungspflichten – bereits im Rahmen des früheren Rechtsberatungsgesetzes (RBerG), dem Vorgänger des RDG, bestand.

Prof. Dr. Helmut Wittenzellner

Stuttgart im November 2016

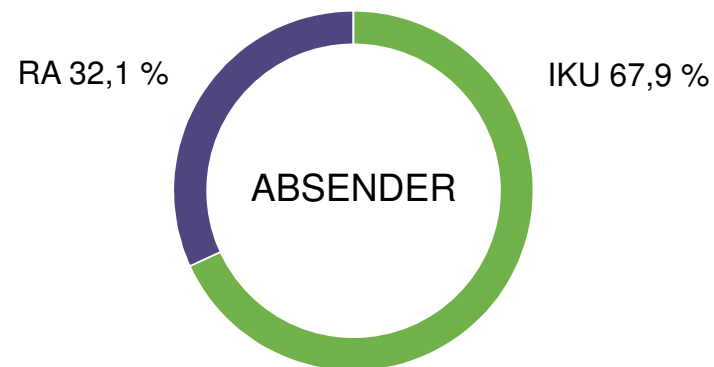


# F. Anhang: Technische Daten

## Technische Daten

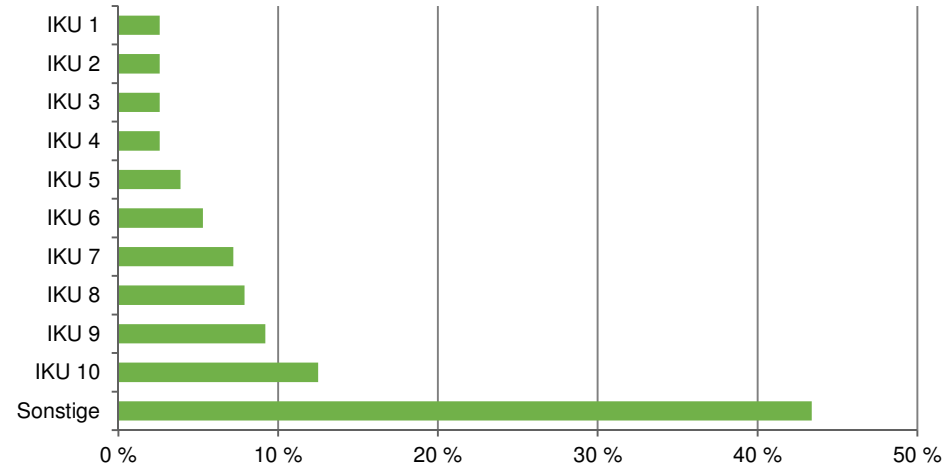
- Erhebungszeitraum der Hauptstudie: 29.06.2015 - 12.09.2015
- Anzahl der kontaktierten Panelteilnehmer: 37.500
- Anzahl der den Kriterien der Studie genügenden eingereichten Schreiben: 224

N gesamt für diese Frage = 224		Häufigkeit	Anteil
<b>Inkassounternehmen – IKU</b>		152	67,9 %
<b>Rechtsanwaltskanzlei – RA</b>		72	32,1 %
Gesamt		224	100,0 %



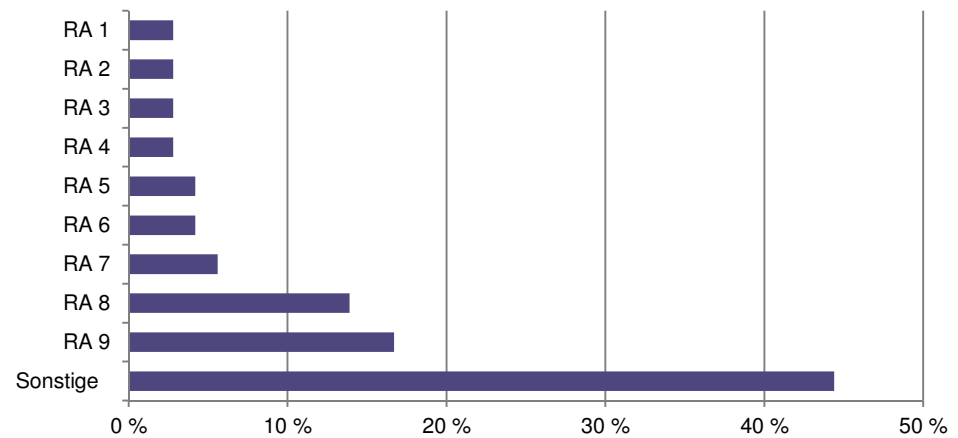
**Absender des Schreibens – IKU\***

	IKU	
	Häufigkeit	Anteil
Inkassounternehmen – IKU 1 <sup>1:2</sup>	4	2,6 %
Inkassounternehmen – IKU 2 <sup>1:2</sup>	4	2,6 %
Inkassounternehmen – IKU 3 <sup>1:2</sup>	4	2,6 %
Inkassounternehmen – IKU 4 <sup>1:2</sup>	4	2,6 %
Inkassounternehmen – IKU 5 <sup>1:2</sup>	6	3,9 %
Inkassounternehmen – IKU 6 <sup>1:2</sup>	8	5,3 %
Inkassounternehmen – IKU 7 <sup>1:2</sup>	11	7,2 %
Inkassounternehmen – IKU 8 <sup>1:2</sup>	12	7,9 %
Inkassounternehmen – IKU 9 <sup>1:2</sup>	14	9,2 %
Inkassounternehmen – IKU 10 <sup>1:2</sup>	19	12,5 %
Sonstige	66	43,4 %
Gesamt	152	100,0 %



**Absender des Schreibens – RA\***

	RA	
	Häufigkeit	Anteil
Rechtsanwaltskanzlei – RA 1	2	2,8 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 2	2	2,8 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 3	2	2,8 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 4	2	2,8 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 5	3	4,2 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 6	3	4,2 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 7	4	5,6 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 8	10	13,9 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 9	12	16,7 %
Sonstige	32	44,4 %
Gesamt	72	100,0 %



<sup>1</sup>= BDIU-Mitglied | <sup>2</sup>= RDG-registriert

\*Die jeweiligen Inkassounternehmen und Anwaltskanzleien wurden anonymisiert.

**Absender des Schreibens – sonstige IKU**

N gesamt für diese Frage = 152

	IKU	
	Häufigkeit	Anteil
Inkassounternehmen – IKU 11 <sup>1,2</sup>	3	2,0 %
Inkassounternehmen – IKU 12 <sup>1,2</sup>	3	2,0 %
Inkassounternehmen – IKU 13 <sup>1,2</sup>	3	2,0 %
Inkassounternehmen – IKU 14 <sup>1,2</sup>	3	2,0 %
Inkassounternehmen – IKU 15 <sup>1,2</sup>	3	2,0 %
Inkassounternehmen – IKU 16 <sup>1,2</sup>	3	2,0 %
Inkassounternehmen – IKU 17 <sup>1,2</sup>	2	1,3 %
Inkassounternehmen – IKU 18 <sup>1,2</sup>	2	1,3 %
Inkassounternehmen – IKU 19 <sup>2</sup>	2	1,3 %
Inkassounternehmen – IKU 20 <sup>1,2</sup>	2	1,3 %
Inkassounternehmen – IKU 21 <sup>2</sup>	2	1,3 %
Inkassounternehmen – IKU 22 <sup>1,2</sup>	2	1,3 %
Inkassounternehmen – IKU 23 <sup>1,2</sup>	2	1,3 %
Inkassounternehmen – IKU 24 <sup>1,2</sup>	2	1,3 %
Inkassounternehmen – IKU 25 <sup>1,2</sup>	2	1,3 %
Inkassounternehmen – IKU 26 <sup>1,2</sup>	2	1,3 %
Inkassounternehmen – IKU 27 <sup>1,2</sup>	2	1,3 %
Inkassounternehmen – IKU 28 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 29 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 30 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 31 <sup>2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 32 <sup>2</sup>	1	0,7 %

	IKU	
	Häufigkeit	Anteil
Inkassounternehmen – IKU 33 <sup>2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 34 <sup>2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 35 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 36 <sup>2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 37 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 38 <sup>2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 39 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 40 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 41 <sup>2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 42 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 43 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 44 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 45 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 46 <sup>2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 47 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 48 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 49 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 50 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 51 <sup>2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 52 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
Inkassounternehmen – IKU 53 <sup>1,2</sup>	1	0,7 %
<b>Gesamt</b>	<b>66</b>	<b>43,4 %</b>

<sup>1</sup>= BDIU-Mitglied | <sup>2</sup>= RDG-registriert

Absender des Schreibens – sonstige RA

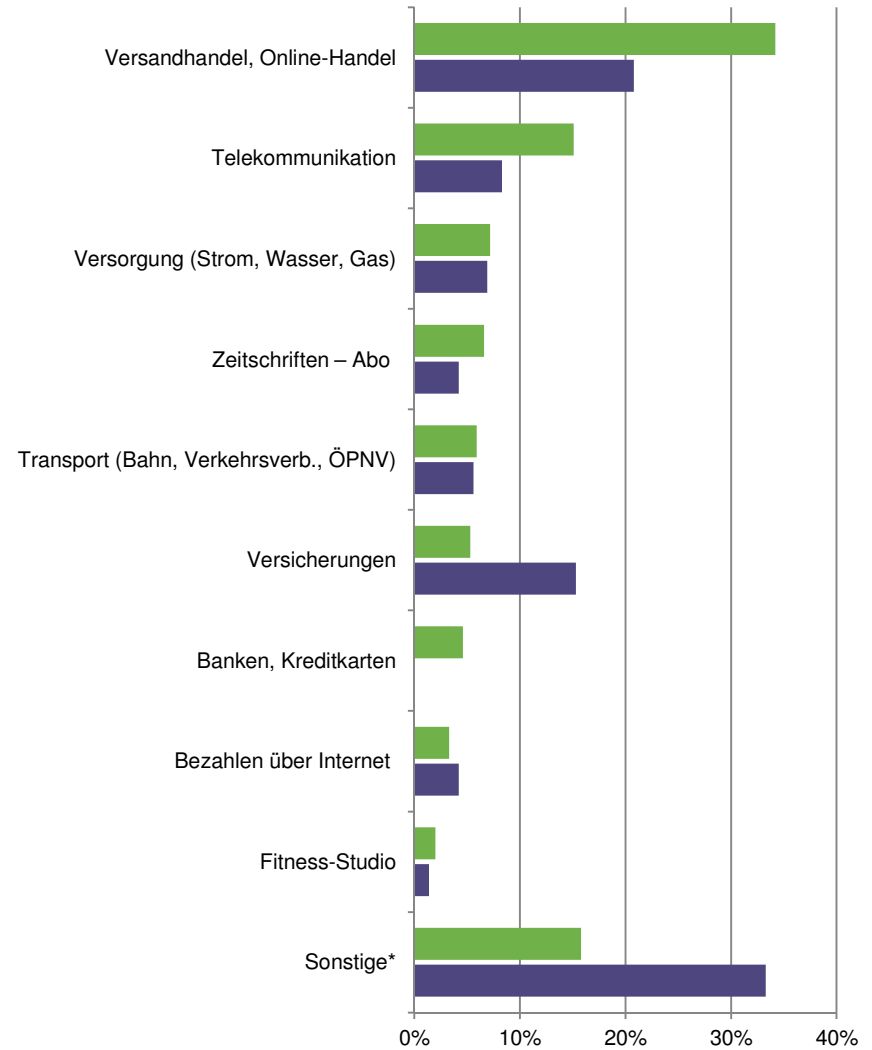
N gesamt für diese Frage = 72

	RA	
	Häufigkeit	Anteil
Rechtsanwaltskanzlei – RA 10	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 11	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 12	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 13	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 14	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 15	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 16	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 17	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 18	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 19	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 20	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 21	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 22	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 23	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 24	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 25	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 26	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 27	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 28	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 29	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 30	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 31	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 32	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 33	1	1,4 %

	RA	
	Häufigkeit	Anteil
Rechtsanwaltskanzlei – RA 34	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 35	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 36	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 37	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 38	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 39	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 40	1	1,4 %
Rechtsanwaltskanzlei – RA 41	1	1,4 %
<b>Gesamt</b>	<b>32</b>	<b>44,4 %</b>

Aus welchem Lebensbereich stammt die Forderung?

N gesamt für diese Frage = 224	IKU		RA	
	Häufigkeit	Anteil	Häufigkeit	Anteil
Versandhandel, Online-Handel	52	34,2 %	15	20,8 %
Telekommunikation	23	15,1 %	6	8,3 %
Versorgung (Strom, Wasser, Gas)	11	7,2 %	5	6,9 %
Zeitschriften – Abo	10	6,6 %	3	4,2 %
Transport (Bahn, Verkehrsverb., ÖPNV)	9	5,9 %	4	5,6 %
Versicherungen	8	5,3 %	11	15,3 %
Banken, Kreditkarten	7	4,6 %	0	0,0 %
Bezahlen über Internet	5	3,3 %	3	4,2 %
Fitness-Studio	3	2,0 %	1	1,4 %
Sonstige*	24	15,8 %	24	33,3 %
Gesamt	152	100,0 %	72	100,0 %



\*Sonstige

- |                                     |                            |
|-------------------------------------|----------------------------|
| Annonce / Schaltung                 | Laboruntersuchung          |
| Arzt / Krankenhaus / Medizin        | Lotto                      |
| Dating                              | Miete Arbeitsgerät         |
| Einzelhandel                        | Mitgliedsbeitrag           |
| Ferienclub                          | Parken (Verstoß, Gebühren) |
| Handwerker                          | Schlüsseldienst            |
| Hotelrechnung                       | Tierarzt                   |
| Internet / Internetvertrag          | Verpflegungskosten         |
| Italienische Straßenverkehrsordnung | Video                      |
| Kundenbeschaffung                   |                            |

# G. Anhang: Verwendete Fragebögen

# Fragebogen I: Vorstudie

Frage	Antwortoption
1. Haben Sie im Jahr 2015 ein Schreiben von einem Inkassounternehmen bzw. einer auf Inkasso-Dienstleistungen spezialisierten Anwaltskanzlei erhalten?	Ja / Nein
2. Wenn ja, liegt Ihnen das Schreiben noch im Original vor?	Ja / Nein
3. Von welchem Unternehmen ist das Schreiben?	Altor / BFS risk & collection / Creditreform / EOS / Fülleborn Rechtsanwalts-gesellschaft mbH / GFKL / Infoscure / Forderungsmanagement / JHS Legal / KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwalts-gesellschaft / P. Neumeyer Rechtsanwälte / Real Inkasso / Rechtsanwälte Seiler & Kollegen / Rechtsanwälte STOPP PICK & KALLENBORN / Rechtsanwälte Wagner Pauls Kalb / Strack Et Collegae / Tesch Inkasso / Universum Inkasso / Anderweitige Anwaltskanzlei / Anderes Inkassounternehmen / keine Angabe/keine Ahnung
4. Aus welchem Lebensbereich stammt die ursprüngliche Forderung:	Telekommunikation / Versorgung (Strom, Wasser, Gas) / Versicherungen / Banken/Kreditkarte / Versandhandel/Onlinehandel / Transport (Deutsche Bahn/Verkehrsverbund/ÖPNV) / Handwerkerleistung / Sonstige / keine Angabe/keine Ahnung
5. Handelt es sich hierbei um ein:	1. Inkasso-Schreiben / 2. Inkasso-Schreiben / 3. Inkasso-Schreiben / Weiteres Inkasso-Schreiben / keine Angabe/keine Ahnung
6. Im nächsten Schritt soll die Hauptstudie durchgeführt werden. Wollen Sie an der Studie teilnehmen, wenn dies vergütet wird?	Nein, ich möchte nicht daran teilnehmen. / Ja, meine E-Mail-Adresse lautet: _____
7. Welche Teilnahme- und Aufwandsentschädigung empfinden Sie für Ihre Teilnahme und die Bereitstellung eines solchen Schreibens als gerechtfertigt?	Offenes Feld
8. Haben Sie uns außerdem etwas mitzuteilen?	Offenes Feld



## Fragebogen II: Hauptstudie

Frage	Antwortoption
1. Ihre Codierung des Inkasso-Schreibens:	Offenes Feld
2. Es handelt sich um ein:	Erstschreiben / Zweitschreiben / Drittschreiben / Weiteres Schreiben
3. Von welchem Unternehmen ist das Schreiben:	Altor / BFS risk & collection / Bad Homburger Inkasso / Creditreform / EOS / Fülleborn Rechtsanwalts-gesellschaft mbH / GFKL / Infoscore Forderungsmanagement / JHS Legal / KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwalts-gesellschaft / P. Neumeyer Rechtsanwälte / Real Inkasso / Rechtsanwälte STOPP PICK & KALLENBORN / Rechtsanwälte Seiler & Kollegen / Rechtsanwälte Wagner Pauls Kalb / Sonstige Rechtsanwaltskanzlei / Strack Et Collegae / Tesch Inkasso / Universum Inkasso / Sonstiges Inkassounternehmen: _____
4. Aus welchem Lebensbereich stammt die ursprüngliche Forderung:	Banken / Telekommunikation / Transport (Deutsche Bahn/Verkehrsverbund/ÖPNV) / Versandhandel/Onlinehandel / Versicherungen / Versorgung (Strom, Wasser, Gas) / Sonstiges: _____
5. Verstehen Sie, was das Inkassounternehmen / der Rechtsanwalt von Ihnen möchte?	Ja / Nein / Teilweise
6. Empfinden Sie das vorliegende Schreiben als freundlich und ansprechend formuliert?	Ja / Nein / Teilweise
7. Finden Sie auf dem vorliegenden Schreiben alle für Sie wichtigen Informationen (z.B. Grund der Forderung, Absender des Schreibens, Kontaktdaten usw.)?	Ja / Nein / Teilweise
8. Stimmen alle angegebenen Informationen und Daten, unabhängig vom eigentlichen Forderungsgrund (z.B. Vertragsdatum, Rechnungsdatum usw.)?	Ja / Nein / Teilweise
9. Finden Sie die auf dem Schreiben ausgewiesenen Gebühren verständlich und nachvollziehbar?	Ja / Nein / Teilweise
10. Gibt es zu diesem Schreiben noch ein anderes zusammengehörendes / nachfolgendes Schreiben?	Ja / Nein

## Fragebogen III: Auswertung der Schreiben

### 1. Allgemeine Angaben zum Forderungsschreiben

Frage	Antwortoption
1.1 Von wem stammt das vorliegende Forderungsschreiben?	Inkassounternehmen Altor / Inkassounternehmen BFS risk & collection / Inkassounternehmen EOS / Inkassounternehmen GFKL / Inkassounternehmen infoscore Forderungsmanagement / Inkassounternehmen Real Inkasso / Inkassounternehmen Tesch Inkasso / Inkassounternehmen Universum Inkasso / Inkassounternehmen Bad Homburger Inkasso / Inkassounternehmen Creditreform / Inkassounternehmen Sonstige: _____ Anwaltskanzlei/Rechtsanwälte Fülleborn Rechtsanwaltsgesellschaft / Anwaltskanzlei/Rechtsanwälte Haas & Kollegen / Anwaltskanzlei/Rechtsanwälte JHS Legal / Anwaltskanzlei/Rechtsanwälte KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwaltsgesellschaft/Anwaltskanzlei / Rechtsanwälte P. Neumeyer Rechtsanwälte / Anwaltskanzlei/Rechtsanwälte Rechtsanwälte STOPP PICK & KALLENBORN / Anwaltskanzlei/Rechtsanwälte Rechtsanwälte Seiler & Kollegen / Anwaltskanzlei/Rechtsanwälte Rechtsanwälte Wagner Pauls Kalb / Anwaltskanzlei/Rechtsanwälte Strack Et Collegae / Anwaltskanzlei/Rechtsanwälte Sonstige: _____
1.2. Wird der Auftraggeber des Inkassounternehmens / der Rechtsanwaltskanzlei eindeutig und verständlich benannt?	Ja / Nein
1.3. Enthält das Forderungsschreiben Angaben dazu, dass die Forderung nicht in der Person des Auftraggebers entstanden ist? (z.B. ursprünglicher Gläubiger hat die Forderung an den Auftraggeber abgetreten).	Ja / Nein
1.3.1 Wenn die Forderung nicht in der Person des Auftraggebers entstanden ist: Enthält das Forderungsschreiben Angaben zum Namen bzw. der Firma desjenigen, in dessen Person die Forderung entstanden ist?	Nicht einschlägig / Ja / Nein
1.4 Aus welchem Lebensbereich stammt die Forderung?	Telekommunikation / Versorgung (Strom, Wasser, Gas) / Banken/Kreditkarten / Versicherungen Versandhandel/Onlinehandel / Transport (Deutsche Bahn/Verkehrsverbund/ÖPNV) / Sonstiges: _____

## Fragebogen III: Auswertung der Schreiben

### 2. Ausweis der Hauptforderungen

Frage	Antwortoption
2.1 Wird der Forderungsgrund der Hauptforderung genannt?	Ja, Vertrag / Ja, Gesetzliche Anspruchsgrundlage / Ja, Titel / Nein
2.1.1 Wenn Vertrag: 2.1.1.1 Wird ein Vertragsdatum angegeben?	Nicht einschlägig / Ja, konkretes Vertragsdatum / Ja, Umschreibung des Vertragsdatums / Nein
2.1.1.2 Wird der konkrete Vertragsgegenstand oder Vertragstyp genannt?	Nicht einschlägig / Ja / Nein  Wenn ja → gemäß ZMG-Katalog?: Ja, gemäß ZMG-Katalog: Nr. _____ / Nein Wenn ja → anderweitige Definition?: Ja, aber anderweitige Definition: _____ / Nein Wenn ja → gemäß 2.1.1.3: Ja / Nein
2.1.1.3 Wird der Vertragsgegenstand näher konkretisiert mit Rechnungsdaten? (z.B. Forderung aus Warenlieferung lt. Rechnung vom TT.MM.JJJJ, Rechnungs-Nr. 123456)	Nicht einschlägig / Ja / Nein
2.1.2 Wenn gesetzlicher Anspruch: 2.1.2.1 Wird die Anspruchsgrundlage genannt? (z.B. unerlaubte Handlung, ungerechtfertigte Bereicherung usw.)	Nicht einschlägig / Ja, gemäß ZMG-Katalog: Nr. _____ / Ja, aber anderweitige Definition: _____ / Nein
2.1.2.2 Werden konkrete Angaben zur Begründung des Anspruchs gemacht? (z.B. Handlung, Handlungszeitpunkt, verletztes Rechtsgut)	Nicht einschlägig / Ja: _____ / Nein
2.1.3 Wenn gerichtlicher Titel: 2.1.3.1 Welche Titelmerkmale werden genannt:	Nicht einschlägig / Titelart
Wenn 2.1.3.1 Titelart → Welche Titelart:	Urteil / Vollstreckungsbescheid / Kostenfestsetzungsbeschluss / Vergleich / Notarielle Urkunde / Sonstiges: _____  Bei Titelart: Titeldatum _____ / Zuständiges Gericht _____ / Aktenzeichen des Gerichts _____
2.1.3.2 Werden alle wichtigen Titelmerkmale genannt? (mindestens Titeldatum + Gericht oder Aktenzeichen + Gericht)	Nicht einschlägig / Ja / Nein

## Fragebogen III: Auswertung der Schreiben

### 3. Ausweis der Nebenforderung

Frage	Antwortoption
3.1 Werden Nebenforderungen geltend gemacht?	Ja / Nein
3.1.1 Wenn Nebenforderungen geltend gemacht werden: Werden diese Nebenkosten konkretisiert?	Nicht einschlägig / Ja / Nein  Wenn ja → Werden diese Nebenkosten konkretisiert?: Mahnauslagen/Mahnkosten des Auftraggebers / Rücklastschriftkosten des Auftraggebers / Nebenforderungen aus gerichtlichen Titeln / Kosten gemäß gerichtlichem Titel / Adressermittlungskosten / (Bonitäts-)Auskünfte / Gerichtskosten / Gerichtsvollzieherkosten / Sonstige: _____
3.2 Wenn Nebenforderungen geltend gemacht werden, wird die Höhe der Nebenforderungen angegeben?	Nicht einschlägig / Ja / Nein

## Fragebogen III: Auswertung der Schreiben

### 4. Zinsen

Frage	Antwortoption
4.1 Werden Zinsen geltend gemacht?	Ja / Nein
4.1.1 Wenn Zinsen geltend gemacht werden: Werden folgende Angaben zur Zinsberechnung gemacht?	1. Nicht einschlägig / 2. Zu verzinsende Forderung / 3. Zinssatz / 4. Zeitraum, für welchen die Zinsen berechnet werden
4.1.2 Wenn Zinsen geltend gemacht werden: Wurden alle Angaben gemäß 4.1.1 Punkte 2 bis 4 gemacht?	Nicht einschlägig / Ja / Nein
4.2 Wenn Zinsen geltend gemacht werden: Wird die absolute Höhe der Zinsen angegeben?	Nicht einschlägig / Ja / Nein
4.3 Wird ein Zinssatz von mehr als 5 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz geltend gemacht?	Nicht einschlägig / Ja / Nein

## Fragebogen III: Auswertung der Schreiben

### 5. Ausweis der Inkassokosten

Frage	Antwortoption
5.1 Werden Inkassokosten / Geschäftsgebühr / Inkassogebühr / Inkassovergütung oder Ähnliches geltend gemacht?	Ja / Nein
5.1.1 Wenn Inkassokosten geltend gemacht werden: Wird die Art der Inkassokosten (einschließlich Post- und Telekommunikationspauschale / Auslagen) erläutert? (Mehrfachauswahl möglich)	Nicht einschlägig / Ja / Nein  Wenn ja → Bezugnahme auf § 4 Abs. 5 RDGEG / Bezugnahme auf § 2 RVG / Bezugnahme auf § 13 RVG / Bezugnahme auf RVG allgemein / Bezugnahme auf VV RVG allgemein / Bezugnahme auf konkrete Nr. des VV RVG / Anderweitig: _____
5.1.2 Wenn Inkassokosten geltend gemacht werden: Wird die absolute Höhe der Inkassokosten (ggf. inkl. oder zzgl. Post- und Telekommunikationspauschale / Auslagen) betragsmäßig angegeben?	Nicht einschlägig / Ja / Nein
5.1.3 Wenn Inkassokosten geltend gemacht werden: Wird die Höhe der Inkassokosten erläutert?	Nicht einschlägig / Ja / Nein  Wenn ja → Angabe der Bezugsgröße (Gegenstandswert)
5.1.4 Wenn Inkassokosten geltend gemacht werden: Entsprechen die Inkassokosten einer $\leq 1,3$ RVG-Gebühr?	Nicht einschlägig / Ja / Nein
5.1.5 Wenn Inkassokosten geltend gemacht werden: Wird der Entstehungsgrund der Inkassokosten erläutert? (Mehrfachauswahl möglich)	Nicht einschlägig / Ja / Nein  Wenn ja → Verzug / § 280 BGB / § 286 BGB / Vertragliche Vereinbarung / Unerlaubte Handlung / Anderweitig: _____
5.1.6 Wenn Inkassokosten geltend gemacht werden: Werden mit der Inkassovergütung Umsatzsteuerbeträge geltend gemacht?	Ja / Nein
5.1.6.1 Falls Umsatzsteuerbeträge geltend gemacht werden: Enthält das Forderungsschreiben eine Erklärung, dass der Auftraggeber diese Steuerbeiträge nicht als Vorsteuer absetzen kann?	Nicht einschlägig / Ja / Nein

## Abkürzungsverzeichnis

IKU – Inkassounternehmen

RA – Rechtsanwalt

BDIU – Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V.

RDG – Rechtsdienstleistungsgesetz

RBerG – Rechtsberatungsgesetz

ZPO – Zivilprozessordnung

RDGEG – Rechtsdienstleistungsgesetz

BRAO – Bundesrechtsanwaltsordnung

RVG – Rechtsanwaltsvergütungsgesetz

VV – Vergütungsverzeichnis

RDGEG – Rechtsberatungsgesetz

BGB – Bürgerliches Gesetzbuch

ZMG – Zentrales Mahngericht

Abs. – Absatz

Nr. – Nummer

bzw. – beziehungsweise

S. – Seite

Vgl. – Vergleich

Ziff. – Ziffer

ggü. – gegenüber

v.a. – vor allem

z.B. – zum Beispiel

i.V.m. – in Verbindung mit

N – Grundgesamtheit

---

# Inkassostudie – Wie verbraucherfreundlich und transparent sind Inkassoschreiben?



## **Prof. Dr. Helmut Wittenzellner**

Hochschule der Medien  
Nobelstraße 10, Raum 189  
70569 Stuttgart

E-Mail: [wittenzellner@hdm-stuttgart.de](mailto:wittenzellner@hdm-stuttgart.de)  
Telefon: 0711 / 8923 - 2140



## **Julia Kaufmann, Mirco Gerstmann**

Kaufmann & Kirner – mystery shopping and more  
Kehrwieder 4  
18057 Rostock

E-Mail: [info@kaufmann-kirner.de](mailto:info@kaufmann-kirner.de)  
Telefon: 0381 / 2026 - 1100

---