

Herausgeberbeirat

Kay Uwe Berg, Rechtsanwalt,
Vorsitzender des
Herausgeberbeirats

Prof. Dr. Ralf B. Abel,
Rechtsanwalt

Dr. Andreas Bücker,
Politicomm

Frank-Michael Goebel,
Vorsitzender Richter am
Oberlandesgericht

Prof. Dr. Thomas Hoeren,
Institut für Informations-,
Telekommunikations- und
Medienrecht (ITM)

Rita Hornung, Marianne von
Weizsäcker Stiftung

Dr. Marcel Köchling,
Rechtsanwalt, BKS e.V.

Eveline Küng, vsi

Ulrich Jäger, Ass. jur.

Walter Koch, IVÖ

Alexander Kolodzik,
Rechtsanwalt, BGA e.V.

Prof. Dr. Hans-Jürgen Papier,
Präsident des Bundes-
verfassungsgerichts a.D.

Kirsten Pedd,
Rechtsanwältin, BDIU e.V.

Dr. Stefan Saager,
Rechtsanwalt, BVR e.V.

Prof. Dr. Heinz Vallender,
Institut für Europäisches und
Internationales Insolvenz-
recht

Aus dem Inhalt

■ Aufsätze

Bülow: Update Branchenstudie Inkasso 223

Funke: Zukunft des Forderungsmanagements – Ein Kongressbericht 226

Schmuck: Die zehn Gebote: So schreiben Sie Klartext! 236

■ Kurz bemerkt

Aktuelles aus Europa, nationale Gesetzgebung, Unternehmensnews
und Termine 239

■ Interview

Dreimal nachgefragt bei Rita Hornung 242

■ Entscheidungen

AG Coburg: Berücksichtigung des Mitarbeiterwechsels im Mahn-
verfahren oder: die Anmaßung einer Schlüssigkeitsprüfung 244

BGH: Wann liegen mehrere Kommunikationswege vor? 249

BGH: Verbundene Darlehensverträge: Ausübung und Verwirkung
des Widerrufsrechts 254

■ Literaturhinweise

Ein Blick in die Bücherwelt 261

Jetzt bestellen!
Einbanddecken 2015/2016
Tel. 0228/9191162

ZAP

Forderungsmanagement

Rechtsanwalt Rainer Funke, Parlamentarischer Staatssekretär a.D.

Zukunft des Forderungsmanagements – Ein Kongressbericht

Firmenjubiläen kann man ganz unterschiedlich begehen. Die REAL Solution Gruppe aus Hamburg hatte in diesem Jahr ihr 25-jähriges Firmenjubiläum und hat sich entschieden, dies mit einem Kongress zur Zukunft des Forderungsmanagements zu verbinden. Sie wollte sich nicht nur mit sich selbst beschäftigen, sondern den Blick darüber hinaus auf die Branche als Ganzes richten.

Mit dem früheren Präsidenten des Bundesverfassungsgerichtes Prof. Hans-Jürgen Papier, der früheren Bundesjustizministerin Sabine Leutheusser-Schnarrenberger, dem Vorstandsvorsitzenden der Schufa Dr. Michael Freytag, dem Datenschutzspezialisten Rechtsanwalt Dr. Karsten Krupna und dem Inkasso- und Kostenexperten VRiOLG Frank-Michael Goebel konnten CEO Tomas Tamm und seine Geschäftsführungskollegen Tanja Bylda und Werner Ollech hochkarätige Gäste begrüßen, die aus ganz unterschiedlichen Blickwinkeln Impulse für eine Diskussion über den Tag hinaus geben sollten. Der nachfolgende Tagungsbericht soll die Kerngedanken in eine breitere Öffentlichkeit tragen.

I. Eröffnungsvortrag von Prof. Dr. Papier

Im Eröffnungsvortrag beschäftigte sich Prof. Dr. Papier mit dem „Forderungsmanagement als Rechtsdienstleistung“.

Die geschichtliche Entwicklung hatte die Tätigkeit der Inkassounternehmen 2008 auf eine neue Rechtsgrundlage gestellt und auf der Grundlage der verfassungsrechtlichen Rechtsprechung anerkannt, dass sich deren Tätigkeit nicht in der Besorgung von Wirtschaftsangelegenheiten, also von kaufmännischen Tätigkeiten, erschöpft und es sich auch nicht nur um schlichte Mahn- und Beitreibungstätigkeit handelt.

1. Inkassodienstleistung als Rechtsdienstleistung

Die Inkassodienstleistung wurde in § 2 Abs. 2 RDG ausdrücklich als Rechtsdienstleistung definiert und setzte ab da auch eine besondere theoretische¹ und praktische Sachkunde voraus. Der Gesetzgeber hat damit nachvollzogen, was das BVerfG bereits 2002 festgestellt hat: die Gleichstellung der Berufstätigkeit des Inkassounternehmers mit der Besorgung fremder Rechtsangelegenheiten und der Rechtsberatung und die Wertung, dass die außergerichtliche Forderungseinziehung nicht den Rechtsanwälten vorbehalten sei.

¹ Diese kann im Sachkundelehrgang der Deutschen Inkasso Akademie (www.inkassoakademie.de) erworben werden.

2. Die Folge der Stellung als Rechtsdienstleister

Es fragt sich, was die daraus zu ziehenden notwendigen rechtlichen Folgerungen sind. Herr Prof. Dr. Papier gab die Antworten:

Zum einen bedarf es einer staatlichen Registrierung und man möchte anfügen: auch Kontrolle wie bei einem Rechtsanwalt, damit Kenntnisse, Eignung und Zuverlässigkeit gewährleistet sind.

Der Gesetzgeber sieht zum anderen den vom Rechtsdienstleistungsgesetz intendierten Schutz der Verbraucher sowie der Funktionsfähigkeit, Ordnungsgemäßheit und Reibungslosigkeit der Rechtspflege im Teilbereich des Forderungsinquassos gleichermaßen gesichert, wenn statt eines Rechtsanwalts ein registrierter Inkassounternehmer vom Gläubiger beauftragt wird.

Dabei geht der Gesetzgeber mit § 79 Abs. 2 Nr. 4 ZPO und § 174 InsO über die außergerichtliche Geltendmachung von Forderungen hinaus und erlaubt diese auch im gerichtlichen Mahnverfahren, in der Mobiliarzwangsvollstreckung und im Insolvenzverfahren.

Das Fazit wundert dann nicht: Nicht nur in tatsächlicher Hinsicht, sondern auch aufgrund der rechtlichen Bewertung und Einschätzung des Gesetzgebers bestehen keine rechtlich relevanten Unterschiede zwischen der Tätigkeit eines Inkassounternehmens im außergerichtlichen Forderungsmanagement sowie bei der Vertretung einer Partei im Mahnverfahren und der entsprechenden Tätigkeit eines Rechtsanwaltes.²

Aber es gibt auch noch Unterschiede: Während der Rechtsanwalt zu den freien Berufen zählt, Mitglied einer öffentlich-rechtlichen Kammer ist und einer spezifischen Berufsgerichtsbarkeit unterliegt, ist der Inkassounternehmer gewerblich tätig und es mangelt an den weiteren Merkmalen des Rechtsanwaltsberufes. Letztlich ist dem Rechtsanwalt die Vertretung in der streitigen gerichtlichen Auseinandersetzung vorbehalten. Die Gleichheit beschränkt sich also auf den Bereich des Forderungsmanagements.

3. Gleichstellung zwischen RA und IKU im Kostenrecht

Der Gesetzgeber vollzieht die Gleichstellung auch im Bereich des Kostenrechts. Der Gläubiger kann unter Verzugsgesichtspunkten nach §§ 280, 286 BGB die Inkassokosten ersetzt verlangen, jedoch unter Beachtung der Schadensminderungspflicht nach § 254 Abs. 2 BGB nicht

² Vgl. auch BVerfG NJW 2002, 1190, 1191.

mehr als die Kosten eines Rechtsanwalts. Diese weitgehend anerkannte Rechtsprechung hat er nun in § 4 Abs. 5 S. 1 RDGEG spezialgesetzlich normiert. Die ursprüngliche Verordnungsermächtigung für besondere Inkassogebühren ist als verfassungswidrig erkannt worden.³ Mit dem im Gesetzgebungsverfahren befindlichen „Gesetz zur Umsetzung der Berufsanerkennungsrichtlinie und zur Änderung weiterer Vorschriften im Bereich der rechtsberatenden Berufe“ wird deshalb deren ersatzlose Streichung vorgeschlagen. Prof. Dr. Papier betonte: Der Gesetzgeber hat sich im RDG in Bezug auf Inkassodienstleistungen für die Gleichwertigkeit und Vollwertigkeit der Inkassodienstleistung durch registrierte Inkassounternehmen im Verhältnis zu den entsprechenden Leistungen durch einen Rechtsanwalt entschieden. Es ist dann allein folgerichtig, eine Regelung über die Erstattungsfähigkeit der Inkassokosten zu treffen, die unabhängig davon gilt, ob die Inkassodienstleistung von einem Rechtsanwalt oder einem registrierten Inkassounternehmer ausgeübt wird. In dieser Hinsicht die registrierten Inkassounternehmen zu benachteiligen und die Rechtsanwälte zu privilegieren, widerstreitet dem eigenen Regelungskonzept des Gesetzgebers. Diese Konzeptwidrigkeit und dieser Bruch mit dem Gedanken der folgerichtigen Umsetzung der eigenen gesetzgeberischen Grundsatzentscheidungen führen zur Annahme einer unzumutbaren und damit ungerechtfertigten Ungleichbehandlung. Die besondere Ausbildung des Rechtsanwalts kann sich als Kriterium für eine abweichende Regelung nicht durchsetzen, weil sie sich im Bereich des Forderungsmanagements aufgrund der besonderen Sachkunde des Inkassounternehmers nicht nutzbar auswirkt.⁴

4. Untauglich: unseriöses Inkasso über das Kostenrecht bekämpfen

Auch hier wieder ein für künftiges legislatives Handeln wichtiges Fazit: Das Kostenrecht taugt nicht, um unseriöses Inkasso zu bekämpfen. Unseriöse Unternehmen werden vielfach auch normative Höchstsatzregelungen missachten, da sie ohnehin jenseits von Recht und Gesetz agieren. Zur Durchsetzung der legislatorischen Zielsetzung diene nur ein verbessertes Aufsichtsrecht und vor allem eine tatsächlich effiziente, das heißt vor allem auch hinreichend personell ausgestattete Aufsicht über die inkassodienstleistende Branche. Daran fehlt es offenbar trotz der geringfügigen Verbesserungen des Aufsichtsrechts durch § 13a RDG. Prof. Dr. Papier resümierte: „Die Inkassounternehmen bieten ein

³ Hierzu Papier, Verfassungsmäßigkeit der Verordnungsermächtigung zur Reglementierung der Inkassokosten in § 4 Abs. 5 RDGEG, zfm 2015, 3.

⁴ Vgl. zu einem solchen Aspekt etwa § 4 des Gesetzes über die Vergütung von Vormündern und Betreuern (VBVG), wonach der anwaltliche Betreuer (nur) dann einen höheren Stundensatz erhält, wenn die besonderen Fähigkeiten und Kenntnisse im konkreten Fall für die Führung der Betreuung nutzbar sind.

durchaus effektives Forderungsmanagement bis hin zu einer sogenannten Langzeitbetreuung von Forderungen an. Dabei geht es um ein volkswirtschaftlich durchaus sehr beachtliches Gesamtvolumen von Forderungen, deren effiziente Durchsetzung außerhalb streitiger gerichtlicher Verfahren im Allgemeininteresse liegt. Auf diese Weise wird die Justiz entlastet; aber auch den Verbrauchern allgemein, die letztlich Forderungsausfälle größeren Ausmaßes über höhere Leistungsentgelte tragen müssen, kommt dieses System zugute. Gleiches gilt für die durch die dauerhafte Forderungsbeitreibung (Langzeitüberwachung) gestärkte Zahlungsmoral. Dieses Management der Inkassodienstleister nützt schließlich auch den Forderungsinhabern, weil sie im Allgemeinen die Schuldner trotz ihrer Säumigkeit als Kunden behalten werden und wollen, was bei einer Durchsetzung im streitigen gerichtlichen Verfahren kaum möglich sein würde.“

5. Tauglich: Aufsicht mit personeller und sachlicher Effizienz

Nach der eigenen Grundentscheidung des Gesetzgebers, so die Schlussbetrachtungen von Prof. Dr. Papier, sollen die registrierten Inkassounternehmen in dem relevanten Teilbereich der Besorgung fremder Rechtsangelegenheiten neben den Rechtsanwälten gleichberechtigt und gleichwertig tätig werden. Diese gesetzgeberische Entscheidung für Gleichrangigkeit und Gleichwertigkeit der Anbieter von Inkassodienstleistungen schließt unter dem für Art. 3 Abs. 1 GG (Gleichheitssatz) ebenso wie für die Verhältnismäßigkeit von Freiheitseingriffen wichtigen Aspekt der Folgerichtigkeit und Konsequenz gesetzgeberischer Regelungen⁵ normative Vergütungsbegrenzungen aus, die allein die registrierten Inkassodienstleister treffen und sie gegenüber den Rechtsanwälten, auch soweit jene dieselben Rechtsdienstleistungen erbringen, eindeutig benachteiligen. Über § 254 BGB müssten die Rechtsanwälte im Übrigen auch befürchten, dass Gläubiger sie wegen eines Verstoßes gegen die Schadensminderungspflicht nicht mehr beauftragen dürften. Am Ende gefordert ist eine hinreichende Aufsicht, die auch handlungsfähig ist.

II. Sabine Leutheusser-Schnarrenberger: ein Blick zurück und nach vorne

Mit Spannung konnte man dann den Vortrag der zweimaligen Bundesjustizministerin Frau Sabine Leutheusser-Schnarrenberger erwarten, die einen Blick zurück auf das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken (GguG) warf, das in ihrer zweiten Amtsperiode als Bundesjustizministerin (2009–2013) beraten und beschlossen wurde.

⁵ Vgl. insbesondere BVerfGE 121, 317, 326 f.

1. Warum funktionierendes Inkasso wichtig ist

Gleich am Anfang stellte sie für die Branche wichtige Grundsätze heraus:

- Zu einem funktionierenden Rechtsstaat gehört die Durchsetzung der berechtigten Forderungen des Gläubigers.
- Jeder Gläubiger hat das Recht, sich professioneller Hilfe zu bedienen.
- Für Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen und unterschiedlichster Größe, Handwerker und Selbstständige bedeutet die möglichst zügige Begleichung ihrer Forderungen einen entscheidenden Beitrag zur eigenen Liquidität. Professionelles Forderungsmanagement trägt also zum Funktionieren der Marktwirtschaft bei und führt Jahr für Jahr viele Milliarden EUR aus berechtigten und unbestrittenen Forderungen wieder in den Wirtschaftskreislauf zurück und sichert damit die Liquidität vieler kleiner und mittelgroßer Unternehmen.
- Offene Forderungen und hoher Kostenaufwand bei ihrer Durchsetzung können die eigene Existenz gefährden, zu finanziellen Engpässen und personellem Mehraufwand führen.
- Steht kein funktionierendes Inkassosystem zur Verfügung, müsste der Händler darauf verzichten, den Kauf auf Rechnung anzubieten. Die Entwicklung des Online-Handels könnte dadurch nicht unerheblich beeinträchtigt werden, was wettbewerbsökonomisch verfehlt wäre und wegen der mit dem Online-Handel verbundenen Preistransparenz, Angebotsvielfalt sowie des erleichterten Produktinformationszugangs auch den Verbraucherinteressen widersprechen würde.
- Unprofessionelles oder überbürokratisches Forderungsmanagement kann Arbeitsplätze gefährden. Damit würde die Säumigkeit vieler Schuldner letztendlich auch Dritten, nämlich Arbeitnehmern schaden, die ihren Job verlieren könnten.
- Ein funktionierendes Inkassowesen entlastet die Justiz, indem außergerichtliche und damit kostengünstige Lösungen zur Rückzahlung der Forderung führen.

2. Von den Gründen für ein funktionierendes Inkassowesen zum GguG

Frau Leutheusser-Schnarrenberger begnügte sich also nicht damit, der Branche etwas Honig um den Mund zu schmieren – schließlich war es ein Firmenjubiläum. Sie begründete vielmehr harte wirtschaftliche Interessen für ein funktionierendes Inkassosystem und zeigte zugleich die Vorteile für den (ehrlichen) Verbraucher auf. Sie nahm aber auch den Schuldner in den Blick, benannte die Probleme mit der Überschuldung und Verschuldung aus unterschied-

lichen Gründen: Nachlässigkeit bei der Forderungstilgung, drohende Privatinsolvenz und die Unfähigkeit, mit dem eigenen Geld auskömmlich zu wirtschaften. Hier gelte es, den Schuldner vor unseriösem Inkasso zu schützen. Das sei die Ausgangslage des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken gewesen. Nicht repräsentative Studien hätten Handlungsbedarf aufgezeigt: Beschwerden über die Beitreibung nicht existierender Forderungen, die Wahl unangemessener Beitreibungsmethoden, das Anschwellen von Bagatellforderungen durch die von den Unternehmen in Rechnung gestellten, überhöhten Inkassokosten und eine verstärkte Tätigkeit von im Ausland niedergelassenen Inkassounternehmen in Deutschland.

3. Diskussion um die Gesetzesbegründung

Die zentrale Begründung des Gesetzes hob sie auch hier hervor: „Den im Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken aufgegriffenen Sachverhalten ist gemeinsam, dass die betroffenen Bürgerinnen und Bürger, obwohl sie selbst entweder keine oder nur vergleichsweise geringe Rechtsverstöße begehen, erhebliche Verluste finanzieller oder immaterieller Art hinnehmen müssen oder zumindest der Gefahr solcher Verluste ausgesetzt sind. Dies hat das Rechtsempfinden der betroffenen Bürgerinnen und Bürger erheblich gestört und konnte aus rechtspolitischer Sicht nicht unbeantwortet bleiben.“ Sie sorgte damit für ein kleines Raunen im Saal. Schon im Gesetzgebungsverfahren hatte es für Diskussionen gesorgt, dass über vermeintlich „geringe Rechtsverstöße“ gesprochen wurde, wenn es um die Durchsetzung verfassungsrechtlich geschützter Eigentumsrechte geht. „Ein wenig gegen das Recht verstoßen“ als gesellschaftlich akzeptables Verhalten? Viele Kongress Teilnehmer waren der Auffassung, das könne man auch anders sehen, ohne in Zweifel zu ziehen, dass unseriöses Inkasso im Sinne der Einziehung von unberechtigten Haupt- oder Nebenforderungen bekämpft werden muss.

4. Profitiert seriöses Inkasso vom GguG?

Die seriöse Inkassobranche profitiere auch von den gesetzgeberischen Ansätzen und schaffe Vertrauen in die Branche. Sie machen eben das unseriöse Vorgehen unattraktiv und hätte deshalb präventive Wirkung. Mehr Transparenz und Offenheit durch die Aufstellung von Informations- und Darlegungspflichten erleichterten die Prüfung seitens des Schuldners, ob die Forderung gegen ihn tatsächlich besteht. Wenn schon mit der ersten Zahlungsaufforderung genaue Angaben über den zugrunde liegenden Anspruch gemacht werden müssten, damit der Forderungsschuldner die Rechtmäßigkeit leichter beurteilen könne, dann werde er auch dazu animiert, gegen unberechtigte Forderungen vorzugehen. Unseriösen Inkassounternehmen, die vermeintliche Zahlungsansprüche aus unwirksamen oder nicht existenten Verträgen verfolgen, sollte damit die Geschäftsgrundlage

entzogen werden, meinte die vormalige Bundesjustizministerin. Die Praktiker zogen dies in Zweifel. Einem Mehr an bürokratischem Aufwand stehe kaum ein Nutzen gegenüber. Die Evaluation des Gesetzes im Jahre 2017 wird hier sicher mehr Aufschluss bieten. Frau Leutheusser-Schnarrenberger jedenfalls zog ein positives Fazit zu den eingeführten Informationspflichten: „Inzwischen hat sich nach den fast zweijährigen Erfahrungen bei weiten Teilen der betroffenen Gläubiger die Einschätzung durchgesetzt, dass diese gesetzliche Verankerung durchaus positive Effekte mit erheblicher Außenwirkung hat. Sie ist ein eindeutiges Signal für Klarheit und Transparenz und deshalb eine werthaltige Investition in die Zukunft. Die seriösen Inkassodienstleister können sich damit eindeutig gegenüber einer eher unseriösen Konkurrenz positionieren und abgrenzen.“

5. Die Ausgangslage bei den Inkassokosten

Bei den Inkassokosten sei das Empfinden dahin gegangen, dass diese gerade bei kleinen Forderungen bis 100 EUR außer Verhältnis stehen. Die Rechtsprechung orientiere sich zwar an der Rechtsanwaltsvergütung, zeige gleichwohl aber ein breites Spektrum von einer 0,65- bis 1,5-Geschäftsgebühr bei gleichen Sachverhalten, weshalb Schuldner nicht immer erkennen könnten, ob die Inkassokosten in ihrem Fall angemessen seien. Dabei sei das Problem ein solches der Bagatellforderungen. Es gebe kein allgemeines Problem bei den Inkassokosten.

6. Was das Gesetz festschreibt

Für Frau Leutheusser-Schnarrenberger ist die Klarstellung in § 4 Abs. 5 RDGEG sinnvoll, nach dem die Inkassokosten in einem bestimmten Rahmen erstattungsfähig sind. Das galt auch schon vorher, aber jetzt bestehe eben gesetzliche Klarheit. Die grundsätzliche Anlehnung der Inkassovergütung an die Rechtsanwaltsvergütung bedeute ebenfalls eine gesetzliche Festschreibung der bisherigen Praxis und sei in der Sache gerechtfertigt.⁶ Es folgte dann das – ehrenwerte und bemerkenswerte – Eingeständnis der ehemals zuständigen Ministerin, dass der Ansatz, niedrigere Inkassokosten im Verordnungswege einzuführen, wegen der Ungleichbehandlung zwischen Inkassounternehmen und Rechtsanwälten verfehlt war, von der Verordnungs ermächtigung zu Recht kein Gebrauch gemacht wurde und sie nunmehr auch richtigerweise abgeschafft werde. Sie hob lobend hervor, dass die seriöse Inkassobranche weitgehend selbstregulierend reagiert habe und bei sehr niedrigen Streitwerten mit sogenannten „Sozialtarifen“ arbeite, d.h. niedrigere Gebührensätze berechne, als es von Gesetzes wegen möglich wäre.

⁶ Vgl. hierzu auch BVerfG v. 7.9.2011 – 1 BvR 1012/11.

7. Evaluierung ist auf dem Weg

Von Oktober 2016 bis März 2017 wird das GguG evaluiert. Daraus folgender Handlungsbedarf wird allerdings erst Gegenstand der nächsten Wahlperiode des Bundestages sein können. Bereits vorliegende Untersuchungen deuten nach dem Verständnis von Frau Leutheusser-Schnarrenberger darauf hin, dass den Informationspflichten hinreichend Rechnung getragen werde. Es seien allenfalls Präzisierungen notwendig, so etwa Alternativen zur Nennung des konkreten Datums des Vertragsabschlusses, wenn dieses nicht mehr vorliege, weil der Vertragsabschluss schon so lange zurückliege oder aus anderen Gründen nicht exakt auf ein Datum bestimmt werden könne. Hier genüge auch die Angabe des Rechnungsdatums und der Rechnungsnummer. Rechnungsangaben könnten in der konkreten Situation auch viel informativer sein. Bei den Inkassokosten seien die Begrifflichkeiten (Gebühren, Vergütung, Kosten) stärker zu definieren. Was die Höhe der Inkassokosten betreffe, gebe es nur einen Ansatz: eine unmittelbare Regelung im Gesetz. Dabei ließ sie offen, ob das Einführungsgesetz zum Rechtsdienstleistungsgesetz oder – wegen der ohnehin erforderlichen Gleichbehandlung – das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz gemeint war. Nach dem Verständnis des Auditoriums könnte die Höhe der Inkassokosten speziell für Bagatellforderungen unter 500 EUR in eigenen Ziffern der VV RVG geregelt werden.

Sie zeigte dann auf, dass es mit den Inkassokosten doch nicht so leicht ist, wenn die der Forderung zugrunde liegenden Verträge komplex sind, wenn Mehrpersonenschuldverhältnisse vorliegen oder Sicherheiten zu berücksichtigen sind oder auch, wenn eine Privatinsolvenz droht oder eingeleitet wurde. Sie resümiert: „Angesichts der Vielzahl von Kostenaspekten und da nicht jede Fallkonstellation gesetzlich geregelt werden kann, wird sich der Gesetzgeber über die Regeldichte Gedanken machen müssen.“ Da drängte sich dem geneigten Zuhörer die Frage auf, ob dem mit der 0,5- bis 2,5-Geschäftsgebühr als Rahmengebühr, einer Schwellengebühr von 1,3 und den Kriterien des § 14 RVG, um in diesen Rahmen die richtige Geschäftsgebühr im Einzelfall zu bestimmen, nicht alles Wesentliche im Gesetz schon vorhanden ist. Über § 4 Abs. 5 S. 1 RDGEG kommen diese Regeln auch bei den Inkassounternehmen unmittelbar zur Anwendung.

8. Es braucht mehr: Berufsaufsicht

Frau Leutheusser-Schnarrenberger konstatiert, dass es noch mehr – oder anderes? – braucht, um unseriöses Inkasso zu bekämpfen. 58 Aufsichtsbehörden seien zu viel, in jedem Bundesland oder gar bundesweit nur eine Aufsichtsbehörde könnte Verbraucherbeschwerden zentraler

bündeln, registrieren und auswerten und letztlich könnte die Behörde auch effektiver einschreiten. Dieser Gedankenansatz wird sicher zu vertiefen sein.

III. Dr. Michael Freytag: Empirische Untersuchungen zur privaten Kreditaufnahme

Standen im ersten Teil die Inkassodienstleistung als Rechtsdienstleistung und der regulatorische Rahmen im Mittelpunkt der Diskussion, war der zweite Teil dem für die Inkassobranche ebenso wichtigen Thema der Daten gewidmet. Eine Fachtagung der Altor-Gruppe im Jahre 2015 war mit dem Titel überschrieben „Vom Datenschutz zum Datenschatz“; ein Titel, der auch hier treffend gewesen wäre. Im Fokus stehen der Wert von Daten für das Forderungsmanagement und der hierbei zu beachtende Schutz personenbezogener Daten des Schuldners und involvierter Dritter. Wer wäre besser berufen, sich zu diesen Themen zu äußern, als der Vorstandsvorsitzende der SCHUFA Holding AG, Dr. Michael Freytag, der zu diesem Zweck in die Hansestadt zurückgekehrt ist, in der er bereits als Senator tätig war?

1. Verbraucher zahlen verlässlich

Der rote Faden des Vortrages von Dr. Freytag war der SCHUFA Kredit Kompass 2016. Für die Kunden der Inkassounternehmen konnte er beruhigend feststellen: 97,6 % aller Konsumentenratenkredite wurden 2015 ordnungsgemäß bedient. Das bedeutet für die Inkassobranche, dass 2,4 % der gestiegenen Forderungsbeitreibung bedurften. Dass sich das durchaus differenziert darstellt, vermittelt eine andere Zahl: 90,7 % aller Einträge bei der Schufa sind positiver Natur, was wiederum aber auch bedeutet, dass 9,3 % aller registrierten Personen Negativmerkmale mit sich herumtragen. Das Ganze bei 797 Mio. Informationen zu 66,4 Mio. volljährigen Personen und 5,2 Mio. Unternehmen.

Das Volumen der Ratenkredite ist erheblich: 7,4 Millionen Ratenkredite wurden in 2015 nach 18,5 Mio. Anfragen neu abgeschlossen. Einen Hinweis auf deren Laufzeiten von durchschnittlich 47,3 Monaten gibt auch der Umstand, dass Ende 2014 17,5 Mio. und Ende 2015 17,3 Mio. laufende Ratenkreditverträge verzeichnet wurden. Die durchschnittliche Kredithöhe steigt dabei immer mehr auf nunmehr 9.552 EUR, wobei 34,5 % über 10.000 EUR liegen. Die Überschuldungsgefahr nach dem maßgeblichen Index der SCHUFA nimmt ab und Dr. Freytag erwartet einen weiteren Rückgang. Das mag auch an dem niedrigen Zinsniveau liegen.

2. Daten als Grundlage dieser positiven Entwicklung

Wen wundert es, dass Dr. Freytag diese positive Entwicklung auf die vertragsbegleitende Informationsbereitstellung durch Auskunftsteien, speziell die SCHUFA zurückführt. Gerade im Onlinehandel zeigten sich im Schnitt fünf verschiedene Bezahlssysteme, die dem Kunden bereitgestellt würden. Sie seien mit einer unterschiedlichen Intensität an Datenströmen verbunden, um die Bonität des Kunden noch vor dem Vertragsschluss zu prüfen und auch aus Sicht des Händlers eine Entscheidung vorzuschlagen, welche Bezahlssysteme der konkrete Kunde tatsächlich nutzen könne. Interessant auch: Für datensensible Anwendungen verwenden Verbraucher eher stationäre Geräte wie PC, Laptop oder Desktop-Computer als mobile Geräte unabhängig von der generellen Intensität der Nutzung⁷ mobiler Geräte. Die Nutzergruppen finden den Datenschutz wichtig, machen aber je mehr Abstriche, umso wichtiger der Kauf ihnen erscheint. Wesentlich ist bei der Dateneingabe auch: Es muss einfach und schnell gehen. Sie beschränken sich meist auf ein oder zwei Bezahlverfahren, die für besonders sicher gehalten werden, und die Angst besteht nur vor einem direkten finanziellen Schaden. Dass die Nutzer die AGB nicht lesen, braucht kaum erwähnt zu werden. Was bleibt als Fazit: Der Verbraucher ist weit weniger achtsam mit seinen Daten, als es manchem Datenschützer lieb ist. Er hat andere Prioritäten im E-Commerce.

3. Entwicklung von Zahlungsstörungen

Für das Forderungsmanagement sind die Indikatoren für Zahlungsstörungen von besonderer Bedeutung. Dr. Freytag zeigte hierzu einige auf:

Die Ausfallquoten bei Ratenkrediten sind niedrig und wiesen 2015 über alle Altersgruppen hinweg mit 1,3 Prozentpunkten eine geringe Schwankungsbreite auf. Es gab dabei 2015 eine klare Trennung: Bis zu einem Alter von 39 Jahren lagen die Ausfallquoten über dem gesamtdeutschen Durchschnitt, ab einem Alter von 40 Jahren hingegen darunter.

2015 wurden in der Altersgruppe 18 bis 19 Jahre 2,7 Prozent der Kredite nicht vertragsgemäß zurückgezahlt. In der Altersgruppe von 20 bis 34 Jahren waren die Ausfallquoten mit 3 Prozent am höchsten und sanken im Alter von 35 bis 39 Jahren auf 2,8 Prozent.

⁷ Die Untersuchungen unterscheiden sogenannte Heavy User, die täglich ihr Smartphone nutzen und mehrmals im Monat auch über ein mobiles Endgerät online einkaufen. Sie repräsentieren 22 Prozent der Befragten. Ihnen stehen die Mainstream User gegenüber, die nicht täglich ihr Smartphone nutzen.

Personen ab einem Alter von 50 Jahren bis zu einem Alter von 74 Jahren wiesen 2015 die besten Rückzahlungsquoten auf: Nur unterdurchschnittliche 1,8 bzw. 1,7 Prozent der Ratenkredite wurden von diesen Altersgruppen nicht vertragsgemäß bedient.

Die Altersgruppe von 18 bis 24 Jahren ist wirtschaftlich noch relativ wenig aktiv, entsprechend gering war hier auch der Anteil an Personen mit mindestens einem Negativmerkmal.⁸ Menschen in den Dreißigern hatten 2015 die höchsten Anteile an Personen, zu denen die SCHUFA mindestens ein Negativmerkmal gespeichert hat.

Bei Personen im Alter von 25 bis 54 Jahren lag der Anteil derer, die sich mit einem Negativeintrag in der SCHUFA-Datenbank befinden, über dem Durchschnitt. Ab einem Alter von 60 Jahren sank der Anteil deutlich. Für diese Altersgruppen sind die Rückzahlungswahrscheinlichkeit und die Zuverlässigkeit somit besonders hoch.

Der Anteil der Personen mit nur weichen Negativmerkmalen lag 2015 bundesweit bei 4,5 Prozent. Zu 4,8 Prozent der Personen ihres Datenbestandes hatte die SCHUFA 2015 (mindestens) ein hartes Negativmerkmal gespeichert.

4. Daten helfen Unternehmen wie Verbrauchern

In seinen Schlussfolgerungen machte Dr. Freytag deutlich, dass Daten eine wichtige Funktion haben: Sie lassen erkennen, wann mit einem Forderungsausfall mit welchen Wahrscheinlichkeiten gerechnet werden kann. Es ist dann der Unternehmer, der entscheiden muss, wieviel Risiko er eingeht. In diesem Sinne schützen Daten aber auch den Verbraucher vor Verschuldung, Überschuldung und Insolvenz. Er bekommt durch die Rückfrage des Unternehmers oder die Einschränkung der möglichen Bezahlssysteme noch einmal die Gelegenheit zu überdenken, ob er sich das Geschäft leisten kann. Vor diesem Hintergrund bedeutet es einen Verlust an Sicherheit, wenn die Datenerhebung und -speicherung eingeschränkt wird. Wichtiger sei die Sicherung des sachgerechten Umgangs mit den Daten. Der Verbraucher selbst müsse damit anfangen. Jeder könne an sich selbst, seinen Kindern, seiner Umwelt prüfen, wie schwer dies sei.

⁸ Zu den „weichen Negativmerkmalen“ gehören Forderungen, die fällig, angemahnt und nicht bestritten sind, Forderungen nach gerichtlicher Entscheidung sowie Informationen zum Missbrauch eines Giro- oder Kreditkartenkontos nach Nutzungsverbot. Die „harten Negativmerkmale“ umfassen Informationen aus öffentlichen Bekanntmachungen wie eine Vermögensauskunft (früher: eidesstattliche Versicherung), einen Haftbefehl zur Erzwingung der Abgabe einer Vermögensauskunft oder Informationen zu einem Verbraucherinsolvenzverfahren.

Während des Vortrages wurde einem bewusst, wie aktuell Geschichte sein kann: Auf das Jahr 1860 datiert man die Geburtsstunde des Inkassos mit der Gründung des „Erkundigungsbüro zur Wahrung kaufmännischer Interessen für Stettin und die Provinz Pommern“ des Stettiner Maklers S. Salomon. Damals wie heute beginnt die Forderungsbeitreibung mit der Bonitätsüberprüfung des Vertragspartners. Informationen bilden auch die Grundlage der Vertragsdurchführung und der Überwachung des Eingangs der Zahlung wie der Maßnahmen, wenn die Zahlung ausbleibt.

IV. Dr. Karsten Krupna: Die EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DS-GVO)

Rechtsanwalt Dr. Krupna führte die Kongressteilnehmer dann in die ganze konkrete Zukunft, nämlich die am 25.5.2018 als unmittelbar geltendes Recht zu beachtende EU-Datenschutz-Grundverordnung, die mit ihrem Anwendungsbeginn das Bundesdatenschutzgesetz ablösen wird. Im Hinblick auf die Bedeutung des Datenschutzes in der täglichen Praxis eines Inkassounternehmens ein extrem kurzer Zeitraum, um sich auf die Umstellung vorzubereiten. So zeigte der Vortrag auch unmittelbaren Handlungsbedarf auf.

1. Die Grundsätze der EU-DS-GVO

Am Anfang des Vortrages standen allerdings die beherrschenden Grundsätze der EU-DS-GVO:

Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist nur rechtmäßig, wenn mindestens eine von sechs verschiedenen Bedingungen erfüllt ist, es handelt sich also um ein „Datenverarbeitungsverbot mit Erlaubnisvorbehalt“ (Art. 6 EU-DS-GVO).

Grundsätzlich folgt die Datenverarbeitung einem Zweck, der allerdings geändert werden kann, wenn der Betroffene einwilligt, eine Rechtsvorschrift dies erlaubt oder wenn die Zweckänderung mit dem ursprünglichen Zweck vereinbar ist.

Dr. Krupna erläuterte hierfür Kriterien wie die Verbindung zwischen dem ursprünglichen und dem neuen Zweck, den Kontext der Datenerhebung, die Art der Daten, die Folgen der Zweckänderung für die betroffene Person und das Vorhandensein geeigneter Garantien.

2. Beauftragung eines Inkassodienstleisters

Die Beauftragung eines Inkassodienstleisters und die diesbezügliche Weitergabe von Daten des Gläubigers an den Inkassodienstleister sieht Dr. Krupna unkritisch. Die Forderungsbeitreibung ist Teil der Vertragserfüllung im

Sinne des Art. 6 Abs. 1 lit. b EU-DS-GVO. Selbst wenn man dem nicht folgen wollte, wäre die Rechtfertigung aus Art. 6 Abs. 1 lit. f EU-DS-GVO abzuleiten, wonach die Verarbeitung zulässig ist, wenn sie zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten erforderlich ist und sofern nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen oder es sich bei der betroffenen Person um ein Kind handelt. Diese Grundlage kommt auch dann in Betracht, wenn die Beauftragung nicht auf einen vertraglichen Anspruch folgt, sondern auf einem deliktischen oder bereicherungsrechtlichen Sachverhalt fußt. Auch die Bonitätsauskunft durch Gläubiger oder Inkassounternehmer kann im Rahmen einer Folgeabwägung auf Art. 6 Abs. 1 lit. f EU-DS-GVO gestützt werden.

Insgesamt empfiehlt Dr. Krupna, auf der Ebene des Gläubigers zu prüfen, inwieweit der Zweck von Datenerhebungen und mögliche Zweckänderungen in AGB verankert werden können, so dass die Datenerhebung, -speicherung und -verarbeitung auf einer Einwilligung des Betroffenen beruht.

3. Aspekte der Auftragsdatenverarbeitung

Rechtsanwälte wie Inkassounternehmen bedienen sich zur Bewältigung großer Massen in Routineprozessen verschiedener Dienstleister, die im Wege der Auftragsdatenverarbeitung eingesetzt werden. Herr Dr. Krupna stellte die Art. 4 Nr. 8, 38 und 29 EU-DS-GVO als Grundlagen der künftigen Auftragsverarbeitung dar, die nach Art. 3 Abs. 1 EU-DS-GVO künftig auch die Verarbeitung außerhalb der EU umfasst. Hier sind insbesondere die erweiterten Verantwortlichkeiten zu beachten.

4. Datenportabilität – „data to go“

Die betroffene Person hat unter den Voraussetzungen des Art. 20 EU-DS-GVO das Recht, die sie betreffenden personenbezogenen Daten, die sie einem Verantwortlichen bereitgestellt hat, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten, und sie hat das Recht, diese Daten einem anderen Verantwortlichen ohne Behinderung durch den Verantwortlichen, dem die personenbezogenen Daten bereitgestellt wurden, zu übermitteln. Das bietet nach Dr. Krupna die Chance, Schuldnerdaten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten, was den Aufwand reduziert und die Möglichkeiten der Weiterverarbeitung wesentlich erweitert.

5. Die To-do-Liste

In seinem auf eine schnelle Informationsvermittlung dieser neuen Rechtsgrundlage angelegten Vortrag zeigte Dr.

Krupna auf, wo die Hausaufgaben der nächsten Wochen liegen:

- Differenzierung und Dokumentation der eigenen Datenverarbeitung nach Anspruchsgrundlage (Vertrag, Delikt, Bereicherungsrecht usw.) und Rechtsgrundlage nach EU-DS-GVO
- Zweckbenennung, auch bzgl. Einmeldung in z.B. AGB
- „Kompatibilitätstest“
- bereits zum Zeitpunkt der Datenerhebung sollten die betroffenen Personen möglichst umfangreich auf mögliche Zweckänderungen hingewiesen werden (u.U. Hinweis auf Widerspruchsrecht nicht erforderlich)
- Hinweise sollten dokumentiert werden
- Informationspflicht gegenüber der betroffenen Person
- Prüfung der bereits geschlossenen Verträge zur Auftragsdatenverarbeitung unter Berücksichtigung der gesteigerten gesetzlichen Anforderungen
- Identifizierung des internen Ansprechpartners zur Informationserleichterung aufgrund „Datenportabilität“ bei Verträgen mit Schuldern

Dass seine auf die Beratung in Datenschutzfragen spezialisierte Kanzlei für die professionelle Begleitung des Transformationsprozesses warb, verwundert nicht. Der Vortrag ließ bei den Teilnehmern aber keinen Zweifel daran, dass dies auch den objektiven Bedürfnissen entspricht. Es handelt sich um eine große Reform des Datenschutzrechtes, die eine umfassende Datenschutzfolgeabwägung und die Überprüfung aller datenschutzrelevanten Prozesse erfordert.

V. VRiOLG Goebel: Inkassokosten aus drei Perspektiven

„Theorie meets Praxis“, so könnte man die Betrachtungen des Vorsitzenden Richters am Oberlandesgericht Goebel überschreiben. Als Vorsitzender eines Kostensenats gehört das Kostenrecht in all seinen Ausprägungen zu seinem Alltagsgeschäft. Als Sachverständiger im Rechtsausschuss des Deutschen Bundestages hat er das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken begutachtet. Er überprüfte vor diesem Hintergrund aktuelle Diskussionen rund um das Forderungsmanagement aus drei Perspektiven und entlarvte viele Thesen als nicht tatsachenfest.

1. Können Großgläubiger Inkasso nicht selbst machen?

Der These, Großgläubiger müssten das vorgerichtliche Forderungsinkasso selbst leisten und anderes stelle sich als Verstoß gegen die Schadensminderungspflicht dar, setzte er

nicht nur die wesentlichen gesetzlichen Regelungen entgegen, die dem Unternehmer eine Organisationshoheit geben und nach ständiger Rechtsprechung nach dem Verzugseintritt die Beauftragung eines Rechtsdienstleisters erlauben. Er betonte vielmehr die Bedeutung des Forderungseinzugs als Rechtsdienstleistung, die eigene Kompetenzen, ein spezielles Informationsmanagement, eine kundenerhaltende Verhandlungsstrategie und die Kenntnisse von Wirkungszusammenhängen erfordere. Schon im 19. Jahrhundert habe man deshalb diese Aufgabe spezialisierten Unternehmen übertragen. Es sei vordergründig zu meinen, es handle sich bei Inkasso um eine schlichte Mahntätigkeit. Schon das Bundesverfassungsgericht habe anderes festgestellt. Dem entgegenstehende Behauptungen entbehrten weitgehend rechtstatsächlicher Untersuchungen oder einer dargelegten Fachkenntnis des Richters (§ 291 ZPO).

Sein Fazit: In einer vertraglichen Beziehung muss jeder seinen Obliegenheiten gerecht werden. Für den Gläubiger bedeutet dies, die Rechnung zu stellen, zu mahnen und darauf hinzuweisen, dass bei einem fortgesetzten Ausbleiben des Forderungsbetrages ein Rechtsdienstleister beauftragt wird (§ 254 Abs. 2 BGB). Dem Schuldner wiederum obliege es, bei Fälligkeit zu zahlen, und wenn er dies nicht könne, zumindest mit dem Gläubiger in Kontakt zu treten. Komme der Schuldner seinen Obliegenheiten nicht nach, sei es sachgerecht, dass er die Kosten der weiteren Rechtsverfolgung tragen müsse und nicht der Gläubiger, indem er die überobligatorische Leistung selbst erbringe.

2. Gibt es „Null-Inkasso“?

Die zweite These, deren Hinfälligkeit Goebel aufzeigte, war die Behauptung, der Gläubiger müsse die Kosten der Forderungsbeitreibung nicht tragen, während der Schuldner überhöhte Inkassokosten in Rechnung gestellt bekomme. Diese These offenbare eine unzureichende Durchdringung des Zivilrechts. Der Gläubiger müsse den Inkassodienstleister nach Maßgabe des Inkassovertrages⁹ vergüten. Sei hier keine Vergütung vereinbart oder geschehe dies nicht, so sei dem Gläubiger kein Schaden entstanden. Ein Kostenersatzanspruch entstehe deshalb nicht. Was diejenigen, die den Inkassounternehmen unlautere Vorgehensweisen unterstellten, aber immer wieder übersähen, sei der Umstand, dass das Gesetz unterschiedliche Möglichkeiten bereitstelle, eine Schuld zu erfüllen. Da der Schuldner dem Gläubiger den Ersatz des Schadens in Form der Vergütung des Inkassodienstleisters schulde, komme auch eine Leistung „an Erfüllung statt“ nach § 364 BGB in Betracht. Der Gläubiger bezahlt also seine Schulden, indem er seinen

⁹ Geschäftsbesorgungsvertrag mit Dienstleistungscharakter, §§ 675, 611 ZPO.

Erstattungsanspruch gegen den Schuldner an den Inkassodienstleister abtritt. Damit überträgt der Gläubiger das Risiko, dass er die Rechtsverfolgungskosten zurückerhält, auf den Inkassodienstleister. Dieser bekommt also nicht – wie behauptet – ein Mehr, sondern tatsächlich ein Weniger, weil es keiner großen Kenntnisse bedarf, um zu sehen, dass der abgetretene Anspruch nicht bei jedem Schuldner zu realisieren ist. Um die Risikoübernahme zu vergüten, zahlt der Gläubiger wiederum eine Erfolgsprovision. Je umfangreicher die Abtretung an Erfüllung statt und je älter und „schlechter“ die Forderung, umso höher fällt sie aus. Der Schuldner hat diese nicht zu ersetzen. Sie zahlt allein der Gläubiger.

3. Der Schuldner: mehr Inkasso ist besser als Vollstreckung

Was folgte, war eine kleine Mathematikstunde: Was kostet eigentlich den Schuldner bei einer Forderung von 400 EUR das gerichtliche Mahnverfahren mit anschließender Vollstreckung? Das Mahnverfahren schlägt bei 32 EUR Gerichtskosten und einer insgesamt 1,5-Gebühr für den Rechtsdienstleister (81 EUR) mit 113 EUR zu Buche. Eine Vermögensauskunft macht dann noch einmal (mindestens) 46,65 EUR, eine darauf fußende Forderungspfändung (mindestens) 45,70 EUR aus. Die kombinierten Maßnahmen lassen beim Rechtsdienstleister eine Gebühr von 36 EUR entstehen. Die minimale Vollstreckung verursacht also weitere Kosten von (mindestens) 128,35 EUR. Insgesamt führt dieser Weg also zu Kosten von 241,35 EUR. Bei einer vorgerichtlichen Beitreibung mit gütlicher Einigung fallen dagegen nur eine 1,3-Geschäftsgebühr (70,20 EUR) und die 1,5-Einigungsgebühr (81 EUR), d.h. nur 151,50 EUR an. Die Forderungsbeitreibung ist so rund 90 EUR günstiger für den Schuldner, als wenn man dem Rat folgt, dass nach den Gläubigermahnungen sofort tituliert werden solle. Selbst wenn man die maximale Geschäftsgebühr (2,5 = 132,50 EUR) erhebe, betragen die Gesamtkosten nach Goebel nur 213,50 EUR.

Das Fazit von Goebel fällt eindeutig aus: Ein vorgerichtliches Inkasso ist nicht nur geeignet, individuellere Lösungen für die Situation des Schuldners zu finden, sondern im Ergebnis auch viel billiger als die gerichtliche Geltendmachung. Das werde auch nicht durch den Umstand in Frage gestellt, dass im Einzelfall doch noch eine Titulierung notwendig wird. Es gebe keinen Grund, den redlichen Schuldner gegenüber dem beharrlich seine Leistung verweigernden Schuldner zu benachteiligen. Dazu sei zu berücksichtigen, dass weder die Titulierung noch die Vollstreckung dem Schuldner seine meist nur vorübergehend fehlende Zahlungsfähigkeit wiederbringe. Der vorgerichtliche intensive Kontakt im Telefongespräch oder sogar persönlich im Außendienst – der Gerichtsvollzieher

verfahre nach Titulierung nicht anders – lasse dagegen die Lebensverhältnisse erkennen. Der Kontakt gebe Raum und Zeit für Vereinbarungen entlang dem tatsächlichen Leistungsvermögen. Mit abstrakten Schuldanerkenntnissen, verjährungsverlängernden Vereinbarungen, Sicherungsabtretungen und Auskunftsrechten könne eine Ratenzahlungsvereinbarung sehr viel kostenschonender gestaltet werden, als es die Vollstreckung erlaube.

4. Was kostet eigentlich Schuldnerschutz?

In seinen abschließenden Ausführungen zeigte Goebel auf, dass zwischen dem Schuldner, dem Verbraucher und dem Arbeitnehmer zu unterscheiden sei. Eine Person könne zwar alle Rollen ausfüllen, was aber nicht zwingend sei. Daraus abgeleitet machte er deutlich, dass Schuldnerschutz auch nicht mit Verbraucherschutz gleichgesetzt werden kann: Wenn der Schuldner die Forderung nicht ausgleiche, stelle sich dies beim Gläubiger als Forderungsausfall dar. Diesen gleiche er nicht aus seinem Gewinn aus, sondern er stelle zwei unterschiedliche Überlegungen an:

Er betrachte seinen durchschnittlichen jährlichen Forderungsausfall und sehe ihn neben anderen Faktoren als eine Kalkulationsgröße bei der Preisgestaltung seiner Waren und Dienstleistungen. Die Folge: der ehrliche Verbraucher zahlt den Forderungsausfall. Im Interesse des ehrlichen Verbrauchers muss es also liegen, dass der gesamte Forderungsausfall in der Wirtschaft möglichst gering ausfällt.

In manchen Märkten erlaubt der hohe Wettbewerbsdruck keine Umlage des Forderungsausfalls auf die Preise. Deshalb muss der Gläubiger als Unternehmer die Ausgabenseite betrachten. Der höchste Posten sind hier regelmäßig die Personalkosten. Ein hoher Forderungsausfall kostet also Arbeitsplätze, so dass auch der Arbeitnehmer ein Interesse daran hat, dass der Forderungsausfall möglichst gering gehalten wird.

Goebel schloss mit der provokanten These, dass Gläubigerschutz ein Teil des Verbraucherschutzes ist und nicht der Schuldnerschutz. Der ehrliche, der offene, der kommunikative Schuldner sei in seiner wirtschaftlichen und sozialen Existenz unbedingt schützenswert. Am Ende sei es aber sicher nicht zu viel verlangt, dass ein Vertragspartner, der seinen Verpflichtungen nicht nachkommen kann, mit dem anderen Vertragspartner darüber spricht und man eine gemeinsame Lösung suche. Wer diese einfache Grundregel nicht beherrsche, müsse die Kosten der Rechtsverfolgung tragen.

Die Kongressteilnehmer konnten der spannenden und launigen Betrachtung der gleichen Sache aus drei Per-

spektiven folgen und auf den Punkt gebrachte Erkenntnisse teilen, jedenfalls aber zum Anlass für Diskussionen nehmen.

VI. Tomas Tamm: Scoring im Forderungsmanagement

Mit seinem Vortrag richtete sich Tomas Tamm als einer der Gastgeber des Kongresses direkt an die unter den Zuhörern zahlreich vertretenen Forderungsmanager aus den Reihen der Kunden von REAL Solution. Der Einsatz von „Scoring“ im Sinne eines analytisch statistischen Verfahrens, mit dem aus Erfahrungswerten der Vergangenheit zukünftige Risikoeinschätzungen gewonnen werden, ist im Forderungsmanagement heute Standard. Mit Hilfe einer so genannten Scorecard soll vereinfacht ausgedrückt die Wahrscheinlichkeit prognostiziert werden, dass ein Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommt. Nicht umsonst widmet das BDSG dem Scoring mit dem § 28b einen eigenen Paragraphen. Trotz dieser Prominenz haftet dem Thema nicht nur in der Öffentlichkeit immer noch ein Hauch von Mystik und Geheimniskrämerei an, der auch beim Forderungsmanager zu Berührungängsten führt, die diesen dazu veranlassen, die Entwicklung einer Scorecard lieber dem Spezialisten zu überlassen. Spätestens wenn er erläutert, dass es um die Lösung von Zielfunktionen wie

$$\sum_{i=1}^n (y_i - (a + bx_i))^2 \rightarrow \min$$

geht, hat der Statistiker das Feld für sich allein erobert.

Dabei sei es gerade der Forderungsmanager, der sich mit der Entwicklung von Scorecards im Unternehmen beschäftigen sollte, so Tamm. Nur dieser verfüge über das essentielle Wissen um die im Unternehmen vorhandenen Daten. Der mathematisch-statistische Teil des Scoring sei heute lange entzaubert. Gängige Werkzeuge zur Datenanalyse und Scorecard-Entwicklung übernehmen diesen Zauber „out of the box“. Um das Thema „Scoring“ ein bisschen zu „erden“, demonstrierte Tamm den Zuhörern anhand eines nicht ganz ernst gemeinten Beispiels, wie der Entwicklungsprozess praktisch funktioniert: Mit Merkmalen wie Geschlecht, Alter, Wohnort, Schuhgröße, Körpergröße, Lieblingsfarbe, Haarfarbe und Anzahl der Haustiere sollte prognostiziert werden, ob die jeweils befragte Person bei der dem Kongress nachfolgenden Abendveranstaltung eher Bier, Wein oder Wasser trinken würde. Die notwendige Datenbasis war bei einem vorangegangenen

Mitarbeiterfest der REAL Solution Gruppe erhoben worden, an dessen Ende die Teilnehmer mit deren Einwilligung und dem Hinweis auf den Zweck der Erhebung und die Freiwilligkeit der Teilnahme systematisch zu ihrem Alkoholkonsum befragt worden waren.

1. Praktische Scorecard-Entwicklung

Die wesentlichen Schritte des Entwicklungsprozesses wie Datenerfassung, Transformation von Merkmalen in 0/1-Variablen, Analyse der Relevanz einzelner Merkmale, Ermittlung der Gewichtungsfaktoren für die Scorecard und Festlegung eines sog. Cut-Off wurden praktisch demonstriert. Selbst ein Streich der Projektionstechnik, der Tamm ausgerechnet daran hinderte, den letzten Schritt der Scorecard-Berechnung mit Hilfe des Open-Source-Statistik-Werkzeugs „R“ vorzuführen, konnte der Anschaulichkeit des Vortrags keinen Abbruch tun. Am Ende stand jedenfalls eine „echte“ Scorecard, mit der mehr oder weniger gute Prognosen möglich waren.

Was man als Zuhörer anschaulich mitnehmen konnte, war das Verständnis für typische Erkenntnisse eines Scorings, wie z.B. die als Korrelation bezeichnete Beobachtung, dass auf den ersten Blick unterschiedliche Merkmale wie Geschlecht, Körpergröße und Schuhgröße für die konkrete Fragestellung eine ähnliche Relevanz haben können. Dass mit zunehmender Körpergröße und Schuhgröße die Wahrscheinlichkeit des Bierkonsums zu- und des Weinkonsums abnimmt, ist simpler Ausfluss der häufig gemachten Beobachtung, dass Männer eher Bier und Frauen eher Wein trinken. Denn Männer sind im Durchschnitt größer als Frauen und haben größere Füße.

2. Was hat der Forderungsmanager damit zu tun?

Wie wichtig die häufig gerade nur dem Forderungsmanager und nicht dem Statistiker vorliegenden fachlichen Kenntnisse über Herkunft, Erfassung und Pflege der Daten zum einen und zukünftige Verwendung der Scorecard zum anderen sind, verdeutlichte Tamm anhand einiger Beispiele. So kommt es vor, dass die erhobenen Daten nicht repräsentativ für die geplante zukünftige Anwendung sind. Dies kann z.B. auf systematischen Erhebungsfehlern beruhen. So hatte REAL die Daten bei einer Veranstaltung gesammelt, bei der praktisch nur norddeutsche Teilnehmer zugegen waren. Das war aber nicht repräsentativ für die Gäste des Kongresses. Nach dieser Erläuterung war es für die Zuhörer dann auch nicht mehr verwunderlich, dass die entwickelte Scorecard für Personen, deren Wohnort in einer Weinregion liegt, keine erhöhte Neigung zum Weinkonsum prognostizierte.

3. Priming/Framing

Überraschender war da schon die Auswertung, dass die auf dem Fest erhobenen Lieblingsfarben so gar nicht repräsentativ verteilt waren. Auffällig häufig waren die Farben Pink und Türkis genannt worden, die laut www.statista.com nicht mal zu den Top 10 der Lieblingsfarben aller Deutschen gehören. Die Teilnehmer waren bei ihrer Befragung dadurch beeinflusst, dass die Gäste des Fests mit Poloshirts in Pink und Türkis ausgestattet worden waren. Die massive Gegenwart dieser Farben hatte augenscheinlich die gefühlte Lieblingsfarbe zumindest zeitweise beeinflusst. So etwas wird in der Psychologie als Priming- oder Framing-Effekt bezeichnet.

4. Self-fulfilling prophecy

Und dann gibt es auch noch den Klassiker der selbst-erfüllenden Prophezeiung, wenn historische Daten durch die Verarbeitung im Unternehmen selbst so verändert werden, dass scheinbare Zusammenhänge entstehen. Man stelle sich ein Unternehmen vor, bei dem für Dauerschuldverhältnisse oder Ratenzahlungsverträge anfangs überwiegend Zahlung per Lastschrift vereinbart wird und Überweisung durch den

Kunden der Ausnahmefall ist. Dann, so Tamm, komme es in der Praxis des Forderungsmanagements gar nicht so selten vor, dass nach einer Rücklastschrift das Bankkonto gelöscht wird oder die Zahlart auf Überweisung umgestellt wird, damit keine erneute Lastschrift erfolgt. Wenn man dann das Merkmal „Bankverbindung vorhanden“ oder „Zahlart Lastschrift“ in eine Scorecard einfließen lässt, darf man sich nicht wundern, wenn die daraus entwickelte Scorecard für neue Kunden mit Lastschrift eine 100 %-ige Zahlerquote und für Überweiser eine schlechte Zahlungsmoral prognostiziert.

VII. Fazit

Die Veranstaltung hat dazu inspiriert, Inkasso als Rechtsdienstleistung weiter zu denken, Information und damit Daten als wesentliche Grundlage der Dienstleistung zu verstehen und den Berufsstand zugleich in seinen vielfältigen Facetten wahrzunehmen. Was seriöses Inkasso ist, lässt sich dann leicht erkennen. Gleiches gilt für den damit verbundenen Aufwand. Und so öffnet sich die Tür zum wirksamen Schutz vor unseriösem Inkasso. Die Grundsätze einer seriösen Forderungsbeitreibung sollten zu Berufspflichten erhoben werden, die einer effektiven Kontrolle und Sanktionierung unterliegen.