

Pressemitteilung

Faires Inkasso mit Verantwortung: Der Code of Conduct des BDIU tritt in Kraft

Zum 1. Oktober tritt der Code of Conduct für faires und verbraucherfreundliches Inkasso in Kraft. Auf diesen Verhaltenskodex haben sich die Inkassounternehmen des Branchenverbands BDIU einstimmig verständigt.

Wer fällige Rechnungen trotz erhaltener Mahnungen nicht bezahlt, muss damit rechnen, Post von einem Inkassodienstleister zu erhalten. „Viele Verbraucherinnen und Verbraucher haben vor dieser Situation Respekt“, sagt Brigitte Zypries, Ombudsfrau der Inkassowirtschaft, „mitunter auch, weil es ihnen zum ersten Mal passiert, dass sie das Mahnschreiben eines Inkassounternehmens erhalten und sich unsicher sind, wie sie damit umgehen sollten.“

Für alle Verbraucherinnen und Verbraucher sei es wichtig zu wissen, dass Mahn- und Inkassoverfahren fair und transparent durchgeführt werden und dass die Rechtsdienstleister die Rechte der säumigen Zahler achten. Das gewährleistet der Code of Conduct, den die Mitgliedsunternehmen des BDIU ab dem 1. Oktober 2021 nachprüfbar einhalten müssen. Die Selbstverpflichtung zu einem fairen und verantwortungsvollen Inkasso ist von allen Menschen, die Kontakt mit einem BDIU-Inkassounternehmen haben, in der Praxis einforderbar.

Zypries, die zwischen 2002 und 2009 Bundesministerin der Justiz war, erläutert die Funktionsweise dieses Verhaltenskodex: „Der Code of Conduct übersetzt das Inkassorecht in leicht verständliche Sprache und macht damit die komplexen juristischen Zusammenhänge für Verbraucherinnen und Verbraucher greifbarer. Dabei klärt der Code, wie die Mitarbeitenden bei den Inkassodienstleistern mit den säumigen Verbraucherinnen und Verbrauchern kommunizieren – bis hin zu verbindlichen Regelungen für ein Beschwerdemanagement. Damit ist der Code ein wirksames Instrument der freiwilligen Selbstkontrolle, auf dessen Einhaltung sich Verbraucherinnen und Verbraucher verlassen können. Sollte es insoweit Zweifel geben, steht die Ombudsfrau für klärende Antworten zur Verfügung.“

Der Code beschreibt die datenschutzrechtlichen Anforderungen an und die Informationspflichten für die Inkassounternehmen, klärt, welche

Berlin,
1. Oktober 2021

Seite 1 / 3

presse@inkasso.de

Code of Conduct



#FairesInkasso

Bundesverband Deutscher
Inkasso-Unternehmen e.V.
Friedrichstraße 55
10117 Berlin
bdiu@inkasso.de
Telefon: 030 2060736-0
Fax: 030 2060736-33

Präsidentin: Kirsten Pedd
Hauptgeschäftsführer: Kay Uwe Berg
Eingetragen im Vereinsregister
AG Charlottenburg, VR 28841 B
Umsatzsteuer-ID: DE225244783

Member of FENCA
www.fenca.eu

Kosten und Gebühren für die Rechtsdienstleistung entstehen und welche Rechte Verbraucher gegenüber den Inkassodienstleistern geltend machen können. Darüber hinaus macht der Code den gesamten Prozess beim Einziehen einer Forderung transparent: Es beginnt bei der Auftragsübergabe durch den Gläubiger an das Inkassounternehmen, beschreibt den gesamten außergerichtlichen Mahnvorgang, bis hin zu den Kosten für Maßnahmen nach der Titulierung einer Forderung, etwa einer Zwangsvollstreckung in Zusammenarbeit mit Gerichtsvollziehern.

Fragen & Antworten zum Code of Conduct

- *Für wen gilt der Code of Conduct?*

Er gilt für alle Inkassounternehmen, die Mitglied im Branchenverband BDIU sind.

- *Ab wann gilt der Code of Conduct?*

Er entfaltet Wirkung ab dem 1. Oktober 2021 – zeitgleich mit den Kostenrechtsänderungen zum neuen Inkassorecht, die der Bundestag im letzten Jahr beschlossen hatte. Anzuwenden ist der Code auf sämtliche Fälle, die nach diesem Datum an einen Inkassodienstleister zur Einziehung übergeben werden.

- *Was steht drin im Code of Conduct?*

Der Code regelt im Detail, wie Inkassounternehmen Forderungen gegenüber säumigen Verbraucherinnen und Verbrauchern einziehen. Dazu konkretisiert der Code bestehende gesetzliche Regelungen und macht so den gesamten Prozess des Forderungseinzugs transparent und leicht nachvollziehbar.

- *Wie wird die Einhaltung des Codes kontrolliert?*

Die Kontrolle erfolgt durch den BDIU, dessen Beschwerdestelle unter Aufsicht und in Absprache mit der Ombudsfrau Brigitte Zypries handelt.

- *Kann ich mich über Verstöße gegen den Code beschweren?*

Jedes Inkassounternehmen muss ein Beschwerdemanagement vorhalten, an das sich Verbraucherinnen und Verbraucher mit ihren Anliegen wenden können. Dazu definiert der Code verpflichtende Regelungen. Darüber hinaus können sich Betroffene jederzeit an die Beschwerdestelle des BDIU wenden. Diese ist über die Branchenwebsite www.inkasso.de erreichbar.

- *Was passiert, wenn ich mich über ein Inkassounternehmen beschwere?*

Seite 3 / 3

Der BDIU prüft jede Eingabe und fordert ggf. das betroffene Inkassounternehmen zu einer Stellungnahme auf. Dies erfolgt stets mit dem Ziel einer gütlichen Einigung, um ein erkanntes Problem unbürokratisch und schnell zu lösen.

- *Welche Konsequenzen drohen einem Inkassounternehmen, das sich nicht an den Code hält?*

Bei Verstößen gegen den Code of Conduct kann der Verband Sanktionen aussprechen. Diese reichen von dem Aussprechen einer verpflichtenden Handlungsanweisung über das Verhängen einer Geldbuße bis hin zum Ausschluss aus dem Verband.

- *Wer darf mit dem Code of Conduct werben?*

Alle Mitgliedsunternehmen des BDIU dürfen beispielsweise auf ihren Mahnschreiben oder auf ihrer Website darauf hinweisen, dass sie sich dem Code of Conduct für faires Inkasso verpflichtet fühlen. Verbraucherinnen und Verbraucher sowie die Auftraggeberinnen und Auftraggeber dieser Inkassounternehmen können sich darauf verlassen, dass diese Rechtsdienstleister fair, seriös und regelbasiert arbeiten.

- *Wo finde ich den Code of Conduct?*

Der Code of Conduct ist unter <https://www.inkasso.de/code-of-conduct> zu finden. Unter dieser Adresse sind sämtliche 79 Paragraphen des Codes nachzulesen. Eine Navigationshilfe unterstützt Verbraucherinnen und Verbraucher dabei, die relevanten Regelungen schnell zu finden.