

Strategie Report 22



Rechtspolitik

Mit Rechtsdienstleistungen den Zugang zur Justiz erleichtern

Branchenstudie

Neue Herausforderungen für die Inkassowirtschaft

Verbraucherpolitik

Bedürfnisse von Verbraucherinnen und Verbrauchern erkennen

Muss. Ich. Wissen.

Sie wollen Ihr Inkassofachwissen auffrischen, um eine qualifizierte Person in einem Inkassounternehmen oder selbst Inkassounternehmer zu werden? Lernen Sie bei den Experten! Im Sachkundelehrgang bieten Ihnen Inkassoverband und Inkassoakademie das notwendige Know-how.



DIA – DEUTSCHE INKASSO AKADEMIE
www.inkassoakademie.de

Die Weiterbildungstochter des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen e. V. (BDIU)



Willkommen



Sehr geehrte Damen und Herren,

beim BDIU-Strategieforum, das 2022 zum ersten Mal stattgefunden hat, haben wir mit Wissenschaft, Politik und Öffentlichkeit einige der großen Leitlinien des Forderungsmanagements erörtert. Dieses Magazin fasst die wichtigsten Erkenntnisse zusammen.

Eine der zentralen Herausforderungen ist natürlich für uns das neue Inkassorecht. In der Praxis zeigt sich: Die neuen Regeln stellen einen Stresstest für die Wirtschaftlichkeit des außergerichtlichen Forderungszugs dar. Dabei müssen eine qualifizierte Rechtsberatung und der Einzug fälliger Forderungen durch uns selbstverständlich ihren Preis haben. Gerade vor dem Hintergrund des wirtschaftlichen Wandels und der sich abzeichnenden Eintrübung der Konjunktur braucht es fair und verantwortungsvoll agierende Inkassodienstleister, die ihre Auftraggeber vor Risiken schützen und somit dabei helfen, ihre berechtigten Zahlungsansprüche zu realisieren.

Denn wir alle brauchen für den vor uns stehenden Wandel, – ob er nun seinen Schwerpunkt in der Digitalisierung hat oder dazu beiträgt, die Konjunktur zu stützen, oder beides – Liquidität, um uns zukunftsfähig aufzustellen.

Wie aus den oben beschriebenen Herausforderungen im Dialog mit Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, Chancen werden, wollen wir in diesem Strategiereport beleuchten.

Ihre Kirsten Pedd
 Präsidentin des BDIU

Sehr geehrte Damen und Herren,

Zugang zum Recht bedeutet auch Zugang zu Gerechtigkeit – für uns Juristen ist das stets gleichlautend.

Den Inkassounternehmen kommt für den Zugang zum Recht eine wichtige Funktion zu: Sie sorgen dafür, dass berechnete Ansprüche durchgesetzt werden können. Dies gilt sowohl für Ansprüche, die etwa im Onlinehandel entstehen, als auch für Forderungen, die sich aus Verbraucherrechten ergeben.

Europa und die Digitalisierung schaffen neue Wege der Rechtsdurchsetzung. Dabei unterstützen Inkassodienstleister, Legal-Tech-Unternehmen und auch die Rechtsanwaltschaft sowohl Unternehmen als auch Verbraucher: Dieser Wettbewerb muss vom Gesetzgeber noch besser geordnet werden.

Das Legal-Tech-Gesetz 2021 war ein erster wichtiger Schritt auf dem Weg zu mehr Rechtssicherheit, in dieser Wahlperiode werden wir dieses Gesetz aber noch einmal in die Hand nehmen müssen. Dabei wollen wir erreichen, dass die Chancen der Digitalisierung besser genutzt werden können. Wir werden aber auch die Anliegen der Rechtsanwaltschaft berücksichtigen, denn auch in Zukunft müssen Anwälte in der Fläche erreichbar sein – schon deshalb werden wir alle Veränderungen mit Augenmaß abwägen.

Ich freue mich auf die weitere politische Diskussion – und ich freue mich auf Ihren Input, auf den Austausch mit Ihnen!

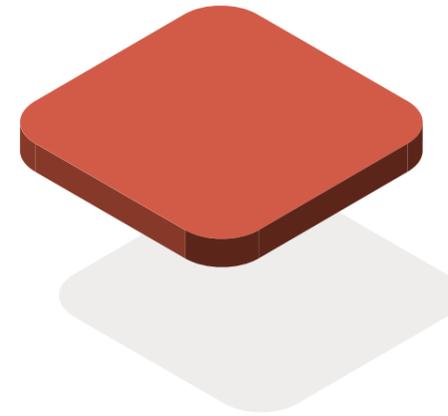
Ihre Elisabeth Winkelmeier-Becker
 Vorsitzende des Rechtsausschusses des Bundestags



Wie Digitalisierung den Zugang zum Recht erleichtert

Das Panel Rechtspolitik diskutierte über den modernen Zugang zum Recht – und darüber, welche Vision die Akteurinnen und Akteure von der Zukunft der Rechtsdienstleistung haben.

Der Zugang zum Recht – ein Thema, das vielen Menschen wenig kontrovers erscheint, tatsächlich aber reichlich Raum zur Diskussion bietet. Denn durch die Digitalisierung entwickeln sich neue Möglichkeiten, aber auch neue Notwendigkeiten für den Zugang zum Recht: Außergerichtliche Rechtsdienstleistungen, die von als Inkassodienstleistern registrierten Legal-Tech-Unternehmen erbracht werden, sind eine Chance für Rechtssuchende, aber auch eine Herausforderung für die Rechtspolitik und die etablierten Anbieter. Daher ist jüngst eine intensive Debatte um das Berufsbild der Rechtsdienstleister entbrannt.



Zugang zum Recht

Im Rahmen des Panels „Rechtspolitik“ kam der erste Impuls von einer Person, die tiefe Einblicke in die Rechtspolitik hat und selbst am Legal-Tech-Gesetz der vergangenen Legislaturperiode mitgearbeitet hat: Elisabeth Winkelmeier-Becker ist Bundestagsabgeordnete der CDU und Vorsitzende des Rechtsausschusses des Deutschen Bundestags. Gleich zu Beginn hob sie die Rolle der Inkassounternehmen für den Zugang zum Recht hervor: Da viele wirtschaftliche Interaktionen auf Vertrauen basierten, beispielsweise der Kauf auf Raten, seien Inkassounternehmen die Garanten, dass Forderungen auch durchgesetzt werden können, wenn Kunden Rechnungen nicht beglichen. Doch die Branche befinde sich im Umbruch. Ein typisches Beispiel sei die große Zahl an Fällen bei Mieterhöhungen oder Flugausfällen, bei denen Verbraucher ungewöhnlicherweise die Rolle eines Gläubigers hätten, aber bisher oft ein „rationales Desinteresse“ aufwiesen, – also auf ihnen zustehende Forderungen verzichteten, da der Aufwand für sie vermeintlich zu hoch sei. Bei diesen Fällen habe sich gezeigt, dass innovative technologische Möglichkeiten für Abertausende einen neuen Zugang zum Recht bieten könnten – durch Legal-Tech-Anbieter.

Der Trend zur fortschreitenden Europäisierung und Digitalisierung setze die Politik dabei mächtig unter Druck zu handeln. Um einen rechtlichen Rahmen für diese digitalen Rechtsdienstleistungen zu schaffen, sei daher in der letzten Legislatur das Legal-Tech-Gesetz verabschiedet worden. Das habe Debatten mit den Anwaltsverbänden hervorgerufen. Winkelmeier-Becker rechtfertigte das Beibehalten des Verbots der Prozessfinanzierung und die Obergrenze für Erfolgshonorare bei 2.000 Euro jedoch damit, dass die Anwaltschaft kein normales Gewerbe sei, sondern ein Organ der Rechtspflege. Anders als Rechtsdienstleistungen, die ein reines Geschäftsmodell seien, müssten Anwältinnen und Anwälte mit einem „Ethos für die Vertretung des Rechts“ agieren. Diese Abgrenzung sei notwendig, da außergerichtliche Rechtsdienstleister und die Anwaltschaft auf demselben Markt tätig seien. Damit beschrieb Winkelmeier-Becker ihre Sicht auf die Problematik zwischen Rechtsdienstleistung und klassischer Anwaltschaft: Letztere kalkuliere eine Mischfinanzierung, indem sie durch lukrative Fälle, die relativ einfach zu bearbeiten seien, auch nicht lukrative und langwierige Fälle, zum Beispiel aus dem Familienrecht, gegenfinanzieren würde. Würden zum Beispiel die Legal Techs, so Winkelmeier-Beckers Sorge, nun alle automatisierbaren, gleichwohl lukrativen Fälle „vom Markt fischen“, könnte die Anwaltschaft die komplizierteren Fälle womöglich nicht mehr finanzieren – der Zugang zum Recht wäre aus ihrer Sicht also möglicherweise erschwert.

Digitalisierung des Rechtssystems

Mit diesem Impuls gab es hinreichend Diskussionsstoff für die anschließende Debatte. An dieser nahmen Katrin Helling-Plahr MdB, rechtspolitische Sprecherin der FDP-Bundestagsfraktion, Edith Kindermann, Präsidentin des Deutschen Anwaltvereins, Esra Limbacher MdB, Mittelstandsbeauftragter der SPD-Bundestagsfraktion, Dr. Philipp Plog, Vorstandsvorsitzender des Legal Tech Verbands Deutschland, und Kay Berg, Hauptgeschäftsführer des BDIU, teil.



v. l. n. r.: Katrin Helling-Plahr MdB (FDP) / Edith Kindermann, Präsidentin DAV / Esra Limbacher MdB (SPD)



Moderator Dr. Hendrik Wieduwilt / Kay Uwe Berg, BDIU-Hauptgeschäftsführer

Der Aussage des Impulsvortrags, die Digitalisierung setze die Politik unter Druck, widersprachen Helling-Plahr, Limbacher und auch Kindermann: Die Politik sei zwar gefordert, aber keineswegs getrieben. Es gehe darum, Chancen zu nutzen und Risiken zu vermeiden, auch durch Legal Tech.

Plog und Berg dagegen waren sich in ihrem kritischeren Blick einig: Plog fand es erstaunlich, wie wenige Impulse aus Brüssel kämen; die Regulierung der Rechtsmärkte sei sehr fragmentiert und es gebe „keinen erkennbaren Gestaltungswillen, auch mehr Aspekte der Dienstleistungsfreiheit in den Markt hineinzubringen“. Berg ergänzte, dass die halbherzige und auf halbem Weg stehen gebliebene Digitalisierung alle Akteure, auch die zugelassene Anwaltschaft, immer wieder vor praktische Herausforderungen stelle. Insgesamt gehe die Digitalisierung des Rechtssystems viel zu stockend voran.

Daher sei es notwendig, in Zeiten begrenzter Ressourcen und voranschreitender Digitalisierung erst einmal die möglichen und schnell erzielbaren „Quick Wins“ abzuarbeiten: In der Debatte um Chancen und Möglichkeiten der außergerichtlichen Rechtsdienstleistung müsse über ein einheitliches Berufsbild mit entsprechenden Regeln diskutiert werden. Ein Berufsbild, daraus entwickelt ein Berufsrecht und darauf schließlich aufbauend eine Berufsaufsicht seien schnell und einfach auszugestalten und würden allen helfen – den Inkassodienstleistern, den Legal-Tech-Anbietern sowie der Anwaltschaft.

Finanzierungsmodelle

Kindermann machte deutlich, dass sie Winkelmeier-Beckers Position der wichtigen Querfinanzierung teile – sonst behandelten Anwältinnen und Anwälte nur noch hohe Streitwerte, während bei kleinen Streitwerten möglicherweise „Faustrecht“ drohe. Daher müssten Verbraucherinnen und Verbraucher, die recht bekämen, also einen Anspruch erfolgreich geltend machen, auch hundert Prozent des Streitwertes bekommen.

Hier widersprach Berg, der von dieser Bipolarität nicht viel hält. Denn zwischen Anwaltschaft und Faustrecht gebe es immer noch Legal Techs und Inkassodienstleister. Auch Plog vertrat bezüglich der Finanzierung eine deutlich pragmatischere Ansicht. Unbestritten wollten Legal-Tech-

Unternehmen Geld verdienen und täten dies auch: „Und das ist nicht schlimm.“ Denn die Legal Techs hätten Hunderttausenden zu ihrem Recht verholfen und „nebenbei“ große, bahnbrechende BGH- und EuGH-Urteile erwirkt. Die wirtschaftliche Motivation der Legal-Tech-Unternehmen stehe dem Verfolgen und Erreichen eines guten Zwecks nicht entgegen: der Durchsetzung des Rechts.

Limbacher jedoch entgegnete, dass Legal Techs eben nur den Bedürfnissen bestimmter Gruppen entsprechen könnten: Für Digitalaffine seien Legal Techs vielleicht eine gute Lösung, für ältere Menschen oft aber nicht. Daher habe die Politik die Aufgabe, diese beiden Interessen abzuwägen und beispielsweise durch Onlineverfahren an Zivilgerichten kostenlose Konkurrenz für Legal-Tech-Unternehmen zu schaffen.

Auch Helling-Plahr betonte, sie wolle Legal Techs nicht einschränken, es brauche aber vernünftige Rahmenbedingungen. Es sei für sie in Ordnung, wenn Menschen auf einen Anteil ihrer Forderung verzichten, damit andere das qualifiziert geltend machen, jedoch müsse die Koalition bei Erfolgshonoraren und Prozessfinanzierung nachsteuern, damit Anwaltschaft und Legal Techs auf Augenhöhe agieren könnten. Auch Limbacher stellte die Streitwert-Obergrenze von 2.000 Euro für die Vereinbarung von anwalt-

lichen Erfolgshonoraren infrage; er persönlich habe den Sinn dieser Grenze nicht verstanden. Es erschließe sich ihm nicht, warum einfache Bürgerinnen und Bürger bis zu einem Streitwert von 5.000 Euro ohne einen Anwalt vor ein Zivilgericht ziehen dürften, Inkassounternehmen dies aber für ihre Auftraggeber verwehrt sei.

So sprach sich auch Plog für die Abschaffung der 2.000-Euro-Grenze aus und gleichzeitig für das Erlauben der anwaltlichen Prozessfinanzierung. Denn das zentrale Erfolgselement der Legal Techs, die Übernahme des Kostenrisikos, könne die Anwaltschaft bisher nicht anbieten. Daher sei das Wettbewerbsgefälle zwischen Legal Techs und Anwaltschaft auf Dauer unzumutbar für Letztere. Es sei von zentraler Bedeutung, diesen Markt zu ordnen, in dem viele Akteurinnen und Akteure miteinander interagierten.

Die intensiv geführte Debatte machte deutlich, dass die Digitalisierung die Rechtspolitik enorm herausfordert und dass Politik, Anwaltschaft, Inkassounternehmen und Legal Techs um eine zeitgemäße Definition der außergerichtlichen Rechtsdienstleistungen ringen, um somit den Grundstein für den künftigen Zugang zum Recht zu legen. ●

Wir wollen an unserem Code of Conduct gemessen werden

Interview



„Es geht darum, klare Regeln zu definieren, um Vertrauen zu schaffen. Genau deswegen war es wichtig, mit dem Code of Conduct zu zeigen, was ein ordentliches, faires und rechtstreues Inkasso eigentlich ist.“

Brigitte Zypries

war von 2002 bis 2009 Bundesjustizministerin in den Kabinetten Schröder II und Merkel I sowie von 2017 bis 2018 Bundeswirtschaftsministerin im Kabinett Merkel III.

„Der Code of Conduct erklärt für jeden verständlich, wie seriöses Inkasso funktioniert, aber auch, welche nachvollziehbaren und einzufordernden Regeln für alle Seiten gelten müssen. Damit schaffen wir Transparenz für faires Inkasso.“



Kirsten Pedd

ist seit 2016 Präsidentin des BDIU. Die Rechtsanwältin ist seit 1997 für die EOS Gruppe als Chief Compliance Officer & Head of Public Affairs in Hamburg tätig.

Seit dem 1. Oktober 2021 ist der Code of Conduct in Kraft. Warum braucht es ihn?

Pedd: Ich arbeite seit über 25 Jahren in dieser Branche, weil ich davon überzeugt bin, dass die Inkassounternehmen einen guten und wichtigen Job machen. Dennoch erleben viele meiner Kolleginnen und Kollegen und ich, dass die Branche mit Vorbehalten konfrontiert ist. Als ich 2016 zur Präsidentin des BDIU gewählt wurde, habe ich es als meinen Auftrag gesehen, den weitverbreiteten Vorurteilen über Inkasso etwas entgegenzusetzen. Wir als BDIU haben verstanden, dass wir besser erklären müssen, was Inkasso ist, wie wir unseren Job machen und warum es uns braucht. Der Code of Conduct leistet genau das. Er erklärt für jeden verständlich, wie seriöses Inkasso funktioniert, aber auch, welche nachvollziehbaren und einzufordernden Regeln für alle Seiten gelten müssen. Damit schaffen wir Transparenz für faires Inkasso. Der Code of Conduct ist Ausdruck unserer offenen Haltung: Je mehr wir über Inkasso reden, desto mehr Verständnis bekommen wir auch für unsere Arbeit.

Zypries: Das kann ich nur unterstreichen. Es ist wichtig, miteinander zu reden. Ich war 2004 die erste Bundesjustizministerin, die bei einem Kongress der Inkassowirtschaft eine Rede gehalten hat, getreu dem Motto von Frau Pedd „Reden hilft“. Gerade als Justizministerin kann ich die Branche, welche die berechtigten Interessen von Gläubigerinnen und Gläubigern vertritt, nicht ignorieren. Es geht, wie in jeder Branche, darum, klare Regeln zu definieren, um Vertrauen

zu schaffen. Genau deswegen war es wichtig, mit dem Code of Conduct zu zeigen, was ein ordentliches, faires und rechtstreues Inkasso eigentlich ist.

Frau Pedd, Ihr Motto ist „Reden hilft“. Aber ist das Reden nicht in der Regel schon gescheitert, wenn ein Inkassounternehmen beauftragt wird?

Pedd: Das hat bezogen auf die Arbeit der Inkassounternehmen zwei Dimensionen. Die eine ist die grundsätzliche des Miteinanderredens, nicht nur übereinander. Es ist mir wichtig, mit allen Stakeholdern im Austausch zu sein, insbesondere mit den Kritikern der Branche. Kommunikation auf Augenhöhe sorgt für Verständnis. Es ist für mich sehr wertvoll, die Kritik zu verstehen. Die andere Dimension ist die Kommunikation mit dem Zahlungspflichtigen. Auch da ist ja das Reden nicht vorbei, nur weil es ein Inkassofall ist und eine berechtigte Forderung ausgeglichen werden soll. Im Gegenteil. Gerade dann muss doch viel erklärt werden. Zum Beispiel, warum nach mehrmals angemahnten, unbezahlten Rechnungen bei einem Inkassoverfahren jetzt noch Inkassokosten für den säumigen Zahler dazukommen. Inkasso ist eine erklärungsbedürftige Rechtsdienstleistung, also braucht es auch einen Austausch, eine Kommunikation.

Der BDIU sagt, dass der Code of Conduct die Verbraucherrechte stärkt. Inwiefern?

Pedd: Der Code of Conduct ist das zentrale Instrument, um Transparenz und Aufklärung zu schaffen. Aufgeklärte, informierte Verbraucher, die

wissen, was ihre Rechte sind, können im Zweifel auch erkennen, wenn das Gegenüber von diesen Regeln abweicht. Wir als Unternehmen wollen an unserem Code of Conduct gemessen werden. Und das gibt dem Verbraucher ganz klare Leitlinien und stärkt somit seine Rechte, wenn er diese kennt und sich darauf berufen kann.

Zypries: Die Branche verpflichtet sich zu Regeln, die teilweise über die gesetzlichen Regelungen hinausgehen oder diese im Sinne des Verbraucherschutzes konkretisieren. Nehmen wir das Beispiel der Einigungsgebühr bei Ratenzahlung. Im Gesetz steht dazu nichts weiter. Aber im Code of Conduct steht, dass, wenn weniger als drei Raten vereinbart werden, auf eine Gebühr verzichtet wird. Das heißt, dass hier die auslegungsfähige Gesetzeslage im Code of Conduct zugunsten der Verbraucherinnen und Verbraucher konkretisiert wird. Das stärkt ganz eindeutig die Verbraucherrechte.

Welche Sanktionsmöglichkeiten gibt es, wenn sich Unternehmen nicht an den Code halten?

Pedd: Der Code of Conduct ist keine Handlungsempfehlung, sondern eine Verpflichtung der Mitglieder des BDIU. Kommt es zu Verstößen, versucht man das im ersten Schritt aufzuklären, Stichwort „miteinander reden“. Einfache Fälle löst das Beschwerdemanagement des BDIU direkt. Ansonsten ist auch Frau Zypries als Ombudsfrau gefragt, im



Kontakt mit den Unternehmen zu klären, ob etwas schiefgelaufen ist, um das Problem zu lösen. Bisher konnten wir dankenswerterweise gemeinsam mit diesen Unternehmen immer eine faire Lösung finden.

Wir müssen einen strategischen Ausblick wagen und schauen, wie Inkasso 2030 funktioniert.

Kirsten Pedd

Sollte aber ein Unternehmen seinen im Code definierten Pflichten nicht nachkommen, haben wir im nächsten Schritt die Möglichkeit, Sanktionen in Form von Geldbußen zu verhängen, die sich an der Größe des Unternehmens und den Mitgliedsbeiträgen orientieren. Und als Ultima Ratio haben wir die Möglichkeit des Ausschlusses aus dem Verband. Die Mit-

gliedschaft im BDIU hat dadurch eine Gütesiegelfunktion. Wer also Mitglied sein und bleiben möchte, muss sich an die Verpflichtungen des Code of Conduct halten.

Frau Zypries, Sie sind seit drei Jahren die Ombudsfrau der Inkassowirtschaft. Wie oft müssen Sie aktiv werden?

Zypries: Relativ selten. Im Jahr 2019 gab es rund eintausend Fälle, in denen Menschen sich beschwert haben – bei 20 Millionen Forderungen im gleichen Zeitraum also in weniger als 0,005 Prozent der Fälle. Aktuell sind es sogar noch weniger; ungefähr 50 im Monat. Die allermeisten Beschwerden klären sich sehr schnell. Bei drei bis vier Fällen sehe ich mir den Fall intensiver an und bespreche mit den Mitarbeitenden des Unternehmens, wie die Sache gelöst werden kann.

Eine weitere Aufgabe sehe ich im Austausch mit Schuldnerberatungs- und Verbraucherberatungsstellen. Diese wenden sich mit konkreten Fällen an die Beschwerdestelle des BDIU. Mit ihnen gehe ich dann ins Gespräch, um im besten Fall eine sinnvolle Lösung für alle Parteien zu finden. Wir müssen dabei bedenken, dass einer Beschwerde nicht immer auch ein Fehlverhalten zugrunde liegt. Häufig ist das Handeln des Unternehmens zwar absolut rechtens, jedoch geht der Zahlungspflichtige gegen die Zahlungsaufforderung vor; zum Beispiel, wenn jemand sagt, er kann eine Rechnung nicht zahlen, weil er das Geld nicht hat. Das ist für diesen Menschen zweifelsohne schlimm und da braucht es Beratung und Unterstützung, dennoch muss er die gekaufte Leistung oder das Produkt bezahlen. Solche in der Sache unbegründeten Beschwerden machen mehr als die Hälfte aller Eingänge aus, werden aber in der Statistik als Beschwerde erfasst.

Ihr Ausblick für das nächste Jahr?

Pedd: Ich sehe meine Hauptaufgabe darin, den dynamischen Veränderungsprozess unserer Branche weiter zu begleiten und zu gestalten. Vor allem die Digitalisierung stellt uns vor große Herausforderungen, etwa der Legal-Tech-Bereich, die Fortentwicklung des Datenschutzrechts sowie europäische Gesetzesvorhaben, beispielsweise die Verbraucherkreditrichtlinie.

Wir müssen einen strategischen Ausblick wagen und schauen, wie Inkasso 2030 funktioniert. Das wird dann vielleicht nicht mehr mein persönliches Thema sein, aber es wird das Thema der Kolleginnen und Kollegen sein, die jetzt am Anfang ihrer Karriere stehen und die sich darauf verlassen müssen, dass wir uns frühzeitig mit diesen Entwicklungen beschäftigen. Unsere Branche wird sich verändern, weil sich die Welt, die Wirtschaft und die Gesellschaft verändern.

Zypries: Wir müssen uns natürlich auch mit möglichen Auswirkungen der wirtschaftlichen Situation, in der wir gegenwärtig sind, beschäftigen. Die steigende Inflation kann durchaus dazu führen, dass mehr Konsumentinnen und Konsumenten Schwierigkeiten haben werden, ihre Rechnungen zu bezahlen, weil mehr Geld für den täglichen Bedarf ausgegeben werden muss, und es deshalb zu mehr Inkassofällen kommt. Noch ein Satz zu Legal Tech: Die Bundesregierung plant, das letzte Gesetzesvorhaben schnell zu evaluieren. Wir müssen also damit rechnen, dass es noch in dieser Legislaturperiode einen neuen Gesetzesentwurf geben wird, der sich mit dem Verhältnis der Anwaltschaft zur Inkassowirtschaft befasst. Hierbei wäre es zu begrüßen, wenn die Entwicklungen im Legal-Tech-Bereich berücksichtigt würden. ●



ist Ihre beste Wahl als Versandpartner ...

- ...weil wir Inkasso verstehen und Ihre gesamte Prozesskette im Blick haben.
- ...weil wir Ihnen ein unschlagbares Preis-Leistungsverhältnis bieten.
- ...weil wir auf Setup- und Einrichtungskosten verzichten.
- ...weil wir Datenschutz und Datensicherheit leben.
- ...weil wir Ihnen Freiräume für Ihre Kernaufgaben schaffen.
- ...weil wir unsere Schnittstellen an Ihre Bedürfnisse anpassen.
- ...weil wir uns unserer Verantwortung Ihnen und Ihren Mandanten gegenüber bewusst sind.
- ...weil wir langfristig planen und kurzfristig und flexibel auf Veränderungen reagieren.
- ...weil Sie sich auf unsere Zuverlässigkeit verlassen können.
- ...weil Sie meistens gar nicht merken, dass es uns gibt.

...weil wir ein Team sind!

Eine leistungsfähige Branche

Interview



„Wir möchten die Diskussionen um Inkasso gern durch empirisch breit fundierte und verlässlich analysierte Daten und Fakten versachlichen.“

Studienleiter Stefan Bülow

Partner von next statista, Datenportal und Managementberatung, über die wichtigsten Kennzahlen der neuesten Inkasso-Branchen-Untersuchung

Herr Bülow, das war nicht das erste Mal, dass Sie sich mit Zahlen und Strukturen der Inkassowirtschaft beschäftigt haben?

Das ist richtig. Wie schon in mehreren Untersuchungen seit 2012 haben wir jetzt für das Inkasso-Geschäftsjahr 2020 wieder ein sehr breites Panel von Unternehmen zu betriebswirtschaftlichen und strukturellen Kennzahlen der Branche befragt. Herangetreten sind wir dafür an alle

Mitgliedsunternehmen des BDIU. Mit einer Rücklaufquote von 44 Prozent haben wir einen sehr guten Wert, um repräsentative Werte und valide Hochrechnungen für die gesamte Inkassowirtschaft zu erhalten.

Wo lagen die Befragungsschwerpunkte der aktuellen Studie?

Nachdem in der Vergangenheit neben Branchenwerten auch viele betriebswirtschaftliche Kennzahlen erhoben wurden, haben wir in der aktuellen Studie einen besonderen Schwerpunkt auf die Erfassung von Strukturen, Leistungen und Prozessen der Inkassowirtschaft gelegt. Hiermit schaffen wir eine hohe Transparenz

über die Arbeitsweise und Leistungen der Inkassobranche. In der öffentlichen Diskussion werden gern einzelne Beispiele herausgegriffen und für repräsentativ erklärt. Wir möchten die Diskussionen um Inkasso gern durch empirisch breit fundierte und verlässlich analysierte Daten und Fakten versachlichen.

Was ist Ihnen bei der Auswertung der Daten aufgefallen?

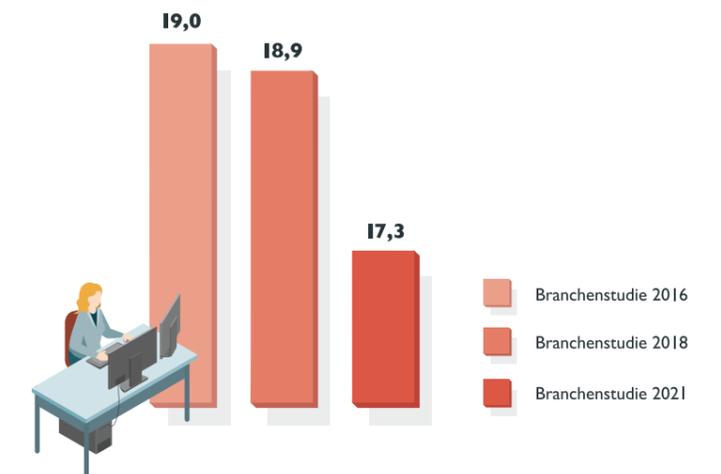
Es ist beeindruckend zu sehen, welches Volumen die Inkassobranche bewegt. Eine Forderungssumme von 64 Milliarden Euro wird durch die gut 17.000 Mitarbeitenden im Auftrag der Gläubigerunternehmen bearbeitet. Knapp 30 Millionen neue Forderungen wurden den Inkassounternehmen im Jahr 2020 zur Bearbeitung übergeben.

Man kann in den Daten gut erkennen, dass die Fälle lösungsorientiert behandelt werden: 80 Prozent der übergebenen Forderungen werden außergerichtlich bearbeitet und helfen, unser Justizsystem zu entlasten.

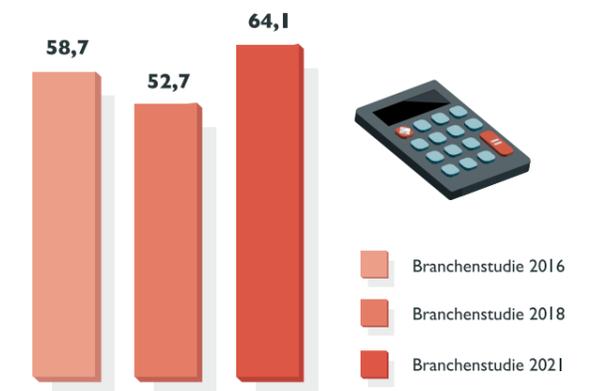
Arbeitet die Inkassobranche Ihrer Ansicht nach effizient?

Eine gute Abstimmung mit den Auftraggebern, also den Gläubigern, ist wichtig, damit Inkasso effizient arbeiten und seine wichtige volkswirtschaftliche Funktion erfüllen

Hochrechnung Branche Mitarbeiterzahl (Tsd.)

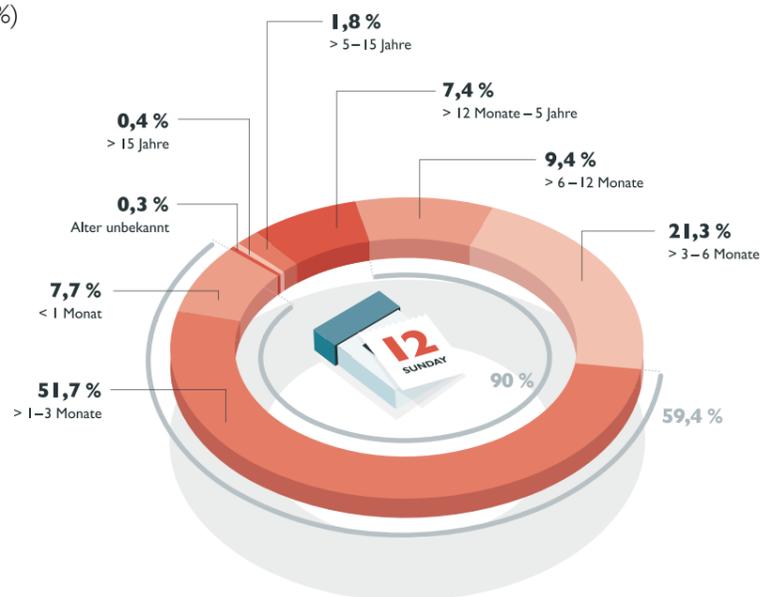


Hochrechnung Branche Forderungssumme (Mrd. €)



Forderungszugang 2020: Altersstruktur

Anteil Forderungen nach Altersklasse (in %)



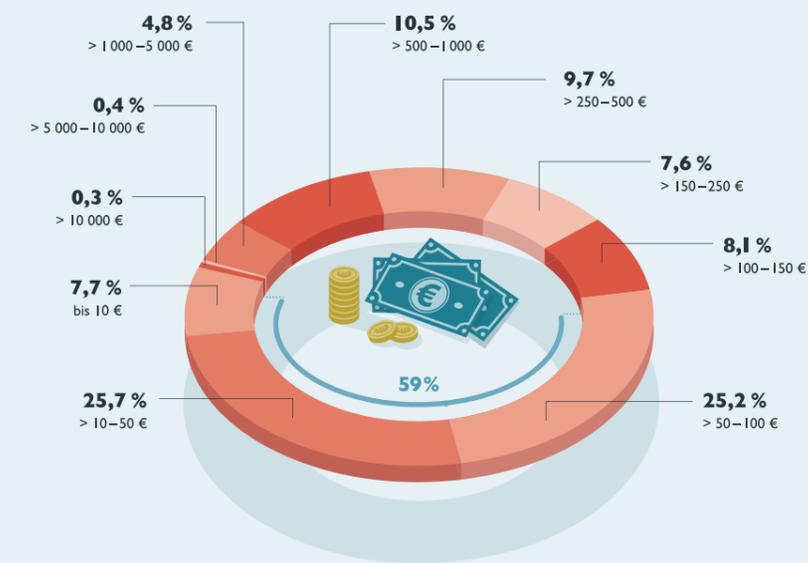
kann. Eine zeitnahe Übergabe der unbezahlten und unbestrittenen Forderungen hilft einem effektiven Inkassoprozess. 60 Prozent der Forderungen sind bei Übergabe bis zu 3 Monate überfällig, 90 Prozent bis zu 12 Monate. Fast alle Forderungen wurden bereits von den Gläubigern vor Übergabe einfach oder mehrfach kaufmännisch gemahnt. Die Inkassounternehmen sind durchschnittlich in der Lage, 42 Prozent der offenen Forderungen nach 12 Monaten beizutreiben. Das sind gute Kennzahlen, die sich im Vergleich zu den Vorjahren weiter verbessert haben. Die erhobenen Gebührensätze für die Inkassoleistungen haben sich dabei sogar leicht verringert. In der Regel machen Inkassounternehmer nur einen Satz von 1,0 oder 1,3 geltend. Selbst bei komplexen Fällen wird nur selten ein höherer Gebührensatz erhoben (ca. 5 Prozent aller Fälle) – wobei diese Zahlen noch für einen Zeitraum erhoben wurden, bevor das neue Inkassorecht 2021 in Kraft getreten ist.

Gibt es schon einen Ausblick von Ihnen auf zukünftige Trends und Erwartungen?

Die aktuelle Studie ist sehr wichtig, weil sie sehr fundierte Basisdaten zum Inkasso vor der gerade erwähnten Regulierung liefert. Der Gesetzgeber hat nun viele Eckpunkte für das Inkasso geändert und einige Gebührensätze deutlich gekürzt. Ich bin gespannt, wie sich diese Eingriffe auswirken. Werden kleine, unbestrittene Forderungen zukünftig gar nicht mehr bearbeitet, weil dies nicht kostendeckend ist? Werden Inkassoprozesse zukünftig wieder häufiger über die Gerichte geklärt? Für 2023 ist eine Vergleichsstudie geplant, die uns mit entsprechenden Zahlen und Fakten für das Geschäftsjahr 2022 objektive Antworten auf diese Fragen liefern wird. Da möchte ich heute noch nicht spekulieren, sondern lieber auf die Daten warten. Die Zahlen sollten auch eine solide Grundlage für die Evaluation des Inkassorechts im Oktober 2023 bieten. ●

Forderungszugang 2020: Forderungshöhe

Anteil Forderungen nach Klassen (in %)



Durchschnittliche Forderungshöhe der Branche

Forderungssumme (€)

784 €



Median: 370 €



Medianwert der Realisierungsquote nach 12 Monaten, differenziert nach Wert der Forderung

47 %



bis unter 50 €

43 %



von 50 € bis unter 500 €

33 %



von 500 € bis unter 5000 €

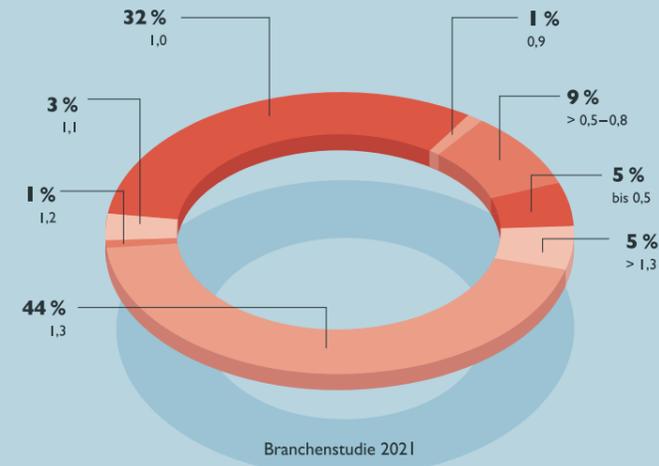
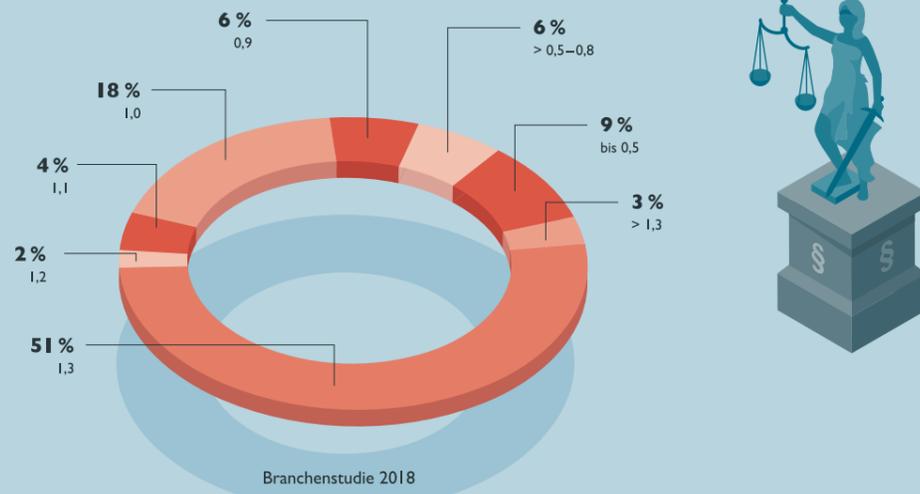
20 %



über 5000 €

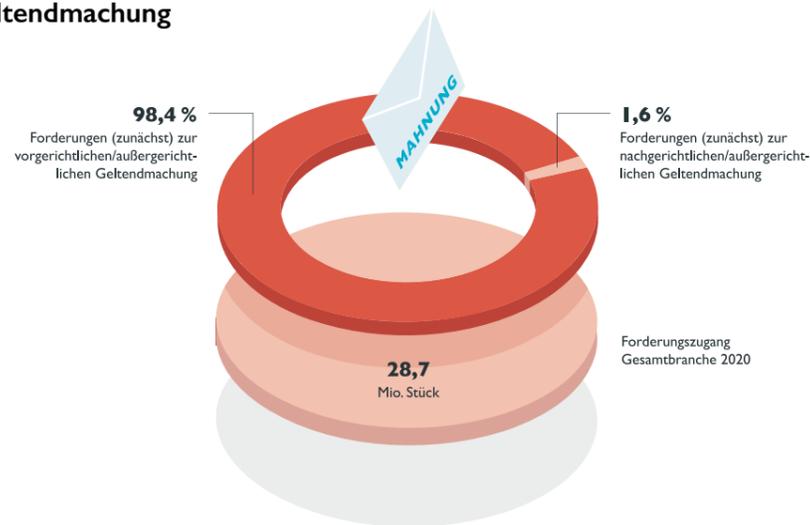
Forderungszugang 2020: Gebührensätze nach RVG

Anteil Forderungen je Klassen Gebührensätze



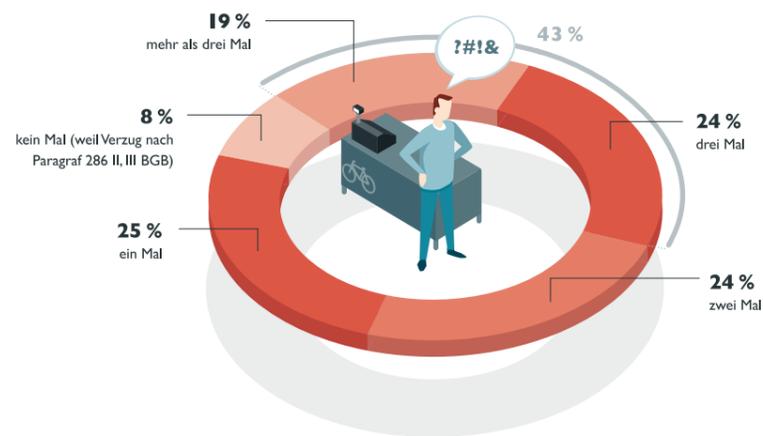
Forderungszugang 2020: Geltendmachung

Anteil Forderungen (in %)



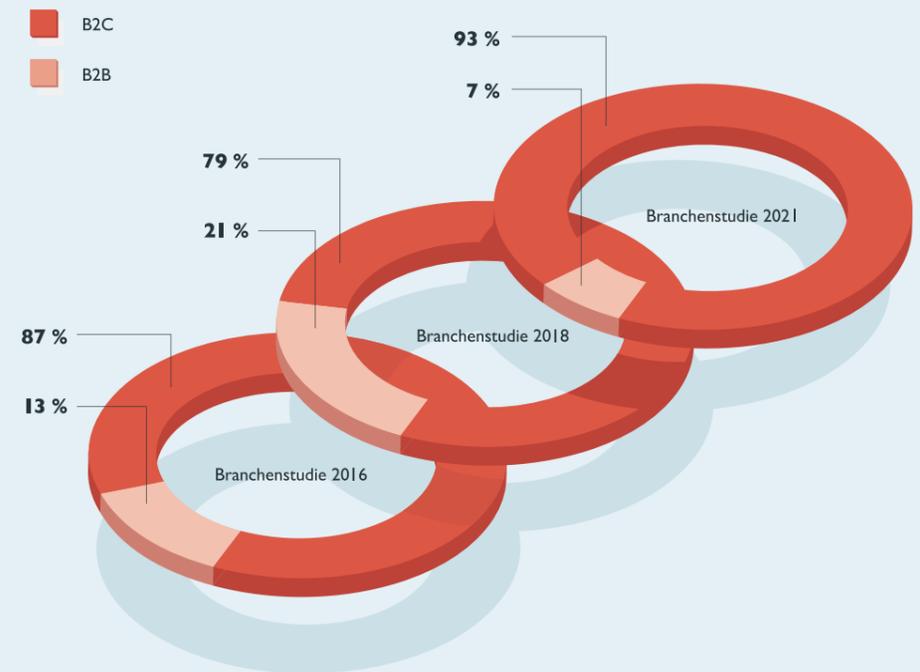
Forderungszugang 2020: Anzahl kaufmännischer Mahnungen bei Übergabe

Anteil Häufigkeit kaufmännische Mahnung im Treuhandinkasso (in %)



Forderungssumme: Split in B2B und B2C

Verteilung Forderungssumme (in %)



Verbraucherpolitik 4.0

Was schützt Verbraucherinnen und Verbraucher vor Überschuldung?

Die Auswirkungen der Coronakrise auf die private Überschuldung und die Möglichkeiten, diese durch politische Maßnahmen zu reduzieren, standen im Mittelpunkt des Panels zur Verbraucherpolitik. Die zentrale Frage lautete: Welche Möglichkeiten haben die Politik, aber auch Verbände und Wissenschaft, um das Risiko von Überschuldung zu senken?



Schuldnerinnen und Schuldner

Philipp Ganzmüller, Mitglied des Präsidiums des BDIU, begann seinen Impulsvortrag mit einem Geständnis: Er habe die Auswirkungen der Coronakrise völlig falsch eingeschätzt. Er habe befürchtet, dass Corona als größte Wirtschaftskrise seit dem Zweiten Weltkrieg zu einem extremen Anstieg der Verschuldung führen würde. Tatsächlich aber sei die Überschuldungsquote, überraschend für fast alle in der Branche, zurückgegangen.

Das seien gute Nachrichten. Denn anders als von Kritikerinnen und Kritikern vermutet, habe die Inkassobranche weder aus ethischer noch aus wirtschaftlicher Perspektive ein Interesse an Überschuldung in der Gesellschaft, die irgendwann dazu führe, dass Rechnungen trotz Rechtsanspruch nicht mehr beglichen werden könnten. Um aber Überschuldung zu begegnen, sei es wichtig zu verstehen, wer die Menschen sind, die in die Überschuldung rutschten.

Nur rund zehn Prozent der Bevölkerung hätten Probleme mit Schulden. Vor allem Menschen in der „Rushhour des Lebens“, zwischen 30 und 40, seien betroffen. In dieser Zeit kämen oft Familiengründung, Veränderungen im Job, Trennung und bisweilen auch erste Anzeichen von krankheitsbedingten Ausfallerscheinungen zusammen. Mit steigendem Alter sinke die Überschuldungsquote wieder. Einzig die Altersarmut und damit einhergehende Überschuldung träten immer häufiger auf, was Anlass zur Sorge biete.

Aber was sind die Auslöser von Überschuldung? Neben persönlichen Schicksalsschlägen sei meistens Arbeitslosigkeit der Grund, betonte Ganzmüller. Häufig seien auch gescheiterte Selbstständigkeiten ein auslösender Faktor oder – neu in der statistischen Erfassung – längerfristiges



Moderator Dr. Hendrik Wieduwilt / Rita Hornung, Geschäftsführerin der Marianne von Weizsäcker Stiftung



v. r. n. l.: Brigitte Zypries, Ombudsfrau des BDIU / Kirsten Pedd, BDIU-Präsidentin / Jens Loa, Geschäftsführer Bankenfachverband

Niedrigeinkommen durch prekäre Arbeitsbedingungen. Mit diesem Wissen könne letztlich erklärt werden, warum die Überschuldung während der Coronakrise eingedämmt werden konnte: Die politischen Maßnahmen, um Jobs von Angestellten und Selbstständigen zu schützen, wirkten.

Allerdings fürchtet Ganzmüller, dass dieser positive Trend nicht mehr lange anhalten wird – steigende Lebenshaltungskosten, das Auslaufen von staatlichen Hilfen und die allgemeine ökonomische Lage deuteten auf steigende Überschuldungsquoten in der Zukunft hin, weshalb schnelles Handeln nun unabdingbar sei.

Auswirkungen der Coronakrise

Wie mögliche Maßnahmen aussehen müssten, diskutierten anschließend Kirsten Pedd, Präsidentin des BDIU, Rita Hornung, Geschäftsführerin der Marianne von Weizsäcker Stiftung, Jens Loa, Geschäftsführer des Bankenfachverbands, Prof. Dr. Carmela Aprea, Wirtschaftspädagogin an der Universität Mannheim, und Brigitte Zypries, Ombudsfrau des BDIU und Bundesministerin a. D.

Kirsten Pedd betonte, dass der BDIU bei Beginn der Pandemie seine Mitglieder dazu aufgefordert habe, mit noch mehr Augenmaß als ohnehin üblich zu agieren. Das sei ein wichtiger Beitrag gewesen, um durch Corona ausgelöste



Schulden zu verhindern und in einer ohnehin prekären Situation nicht zum Multiplikator von Schwierigkeiten zu werden.

Jens Loa ergänzte, dass auch die Unternehmensüberschuldung während der Krise nicht gestiegen sei. Das liege auch daran, dass man durch die Zusammenarbeit von Politik, Banken und Inkassobranche freiwillige Moratorien habe umsetzen können. Brigitte Zypries hob hervor, dass die Politik schnell gehandelt und die Krise somit abgefedert habe. Die dafür aufgenommenen Staatsschulden seien daher gerechtfertigt gewesen. Rita Hornung, die sich im Rahmen der Stiftungsarbeit intensiv mit Schuldnerberatung beschäftigt, stimmte zwar den Aussagen von Pedd und Loa zu, schloss sich aber der Prognose von Ganzmüller an, dass man nicht aus den Augen verlieren dürfe, dass die Probleme jetzt erst begännen.

Apra merkte kritisch an, dass zwar der Großteil der Bevölkerung von der Krise nicht getroffen worden sei, dafür aber ungefähr zehn Prozent besonders hart – durch Einkommens- und Vermögensrückgang. Diese Menschen seien der psychischen Belastung durch finanzielle Sorgen ausgesetzt gewesen, ohne die finanziellen oder persönlichen Ressourcen zu haben, damit adäquat umzugehen.

Bildung gegen Überschuldung

Dies führte zum zweiten großen Thema, der Finanzbildung. Denn hierbei müsse die Politik mehr tun als nur über den Umgang mit Geld zu informieren, sondern die Menschen mit langfristigen Bildungsprogrammen unterstützen. Dem stimmte Pedd zu. Es sei wichtig, früher anzusetzen als mit Informationsangeboten für bereits Überschuldete: „Das gehört in die Schulen, damit früh gelernt wird, mit Geld umzugehen.“

Loa betonte hierbei die Verantwortung der Banken: Dazu gehöre einerseits das Eigeninteresse, die Kreditnehmer verantwortungsvoll zu informieren. Denn Banken wollten keine Rückzahlungsausfälle. Andererseits gehöre dazu natürlich auch eine gut informierte Kreditvergabe der Banken.

Verbraucherpolitik und der mündige Verbraucher

Danach ging die Debatte über zu weiteren politischen Maßnahmen, mit denen Überschuldung vermieden werden soll. Während Apra darauf hinwies, dass kurzfristig die psychische Unterstützung von Menschen mit finanziellen Problemen wichtig sei, warb Hornung für mehr Schuldnerberatungsstellen.

Loa brachte ein weiteres Argument in die Runde: Momentan sei die Strategie der Verbraucherpolitik, Informationsasymmetrien dadurch abzubauen, dass Verbraucherinnen und Verbrauchern mehr Informationen zur Verfügung gestellt werden müssten. Dafür werde momentan auch in Brüssel ein Gesetz vorbereitet. Seiner Meinung nach würde das bei vielen allerdings eher einen „Information Overload“ auslösen. Und dieser werde durch das neue Gesetz sogar noch zunehmen. Die Politik überziehe die Menschen mit „Informationsanforderungen und viel zu vielen Begleitblättern“. Er plädierte daher mit Nachdruck dafür, die Digitalisierung zu nutzen, um unnötige und überflüssige Informationen aus dem verpflichtenden Kanon herauszunehmen.

Auch Pedd kritisierte, die Einzelnen würden im Verbraucherschutz teilweise als „zu doof“ dargestellt, um Wirtschaftsprozesse zu verstehen. Das passe aber nicht zum Bild mündiger Verbraucherinnen und Verbraucher, das die Politik eigentlich befördern solle.

Zypries widersprach beiden deutlich und gab zu bedenken, dass die erweiterten Informationsverpflichtungen der Unternehmen auch daher rührten, dass diese in der Vergangenheit Verbraucherinnen und Verbraucher teilweise schlecht informiert hätten. Die Politik habe die Aufgabe, die Menschen vor unfairen Verträgen zu schützen. Würden sich alle Teilnehmenden auf den Kreditmärkten einfach „wie ehrbare Kaufleute“ verhalten, wäre das nicht nötig. Ein fairer Umgang miteinander sei dafür unerlässlich. Nicht zuletzt ihre Intervention machte damit deutlich, dass für eine wirklich zukunftsfähige Verbraucherpolitik noch viele Gespräche und Austausch zwischen Politik, Wissenschaft und Verbänden notwendig sein werden. ●

Serviceportal säumige Kunden

Mehr Transparenz in der Kommunikation

Nur Hauptüberschuldungsauslöser „längerfristiges Niedrigeinkommen“ steigt

„Auffällig: In diesem Jahr weist nur der Indikator „längerfristiges Niedrigeinkommen“ einen Bedeutungszuwachs als Auslöser von Überschuldungsprozessen auf (+ 3 Prozent).“
Auszug Schuldneratlas 2021

Helfen Sie den säumigen Kunden Ihrer Mandanten, wieder den Überblick über ihre offenen Posten zu erhalten.

Auch psychische Erkrankungen sind eine steigende Ursache

Langfristig betrachtet sind auch psychische Erkrankungen eine steigende Ursache. Viele Verschuldete verlieren den Überblick über ihre offenen Posten.

Schuldnerberatungsstellen können in dieser Situation unterstützen und eine Übersicht aller Gläubiger und Verbindlichkeiten ermitteln. Ein beliebtes Werkzeug ist dabei der Insolvenzrechner.

Mithilfe dieser Webanwendung kann eine Prognoserechnung für ein mögliches Insolvenzverfahren erstellt werden. „Alle gesetzlichen Grundlagen der Insolvenzordnung, welche für die Prognoserechnung eines Insolvenzverfahrens herangezogen werden, werden durch die Marianne von Weizsäcker Stiftung gepflegt und sind für die

Beratungsstellen einsehbar“, so Rita Hornung, Geschäftsführerin der Stiftung.

Anhand der Aktenzeichen können Informationen wie z. B. der aktuelle Forderungsstand abgerufen werden. Außerdem können persönliche Informationen eingesehen und ggf. korrigiert werden.

Neben der Einsicht in bestehende Akten kann der Kunde auch Ratenzahlungen oder Vergleiche anbieten bzw. abschließen und Einsicht in Dokumente und Verträge in einem persönlichen Postfach nehmen. Das Portal ist mehrsprachig und hilft so, die Sprachbarriere zwischen den Beteiligten zu minimieren.

Schnelle Unterstützung: Das IKAROS-Serviceportal

Um benötigte Daten zusammenzustellen, kann das Serviceportal schnell und unkompliziert genutzt werden.

Über die Akteneinsicht erhält der säumige Kunde umfangreiche Informationen auf einen Blick.

Alle Informationen immer schnell und übersichtlich verfügbar

Und das Beste: Dank des Responsive Designs greift der Nutzer schnell und einfach auf das Portal zu und benötigt lediglich einen der gängigen Webbrowser, unabhängig vom Endgerät.

 **Ferber-Software**
we help cash flow

Interview



„Mit dem Gesetz zur Verbesserung des Verbraucherschutzes im Inkassorecht haben wir in der letzten Wahlperiode bereits Fortschritte im Sinne der Verbraucher*innen erzielt.“

Nadine Heselhaus MdB
Die Diplom-Verwaltungswirtin ist seit 2021 Mitglied des Deutschen Bundestags und Berichterstatterin der SPD-Fraktion für Verbraucherschutz.

Für viele erscheinen Inkassounternehmen erst einmal als Feind der Verbraucher*innen; der BDIU selbst betont, er schütze die Mehrheit der Verbraucher*innen. Was ist Ihr Gedanke?

Es ist legitim, berechnete Forderungen einzutreiben. Was es dabei jedoch unbedingt braucht, sind Transparenz, Fairness und das richtige Maß. Nicht alle Inkassounternehmen handeln in diesem Sinne. Unverhältnismäßig hohe Gebühren, die manchmal gar die Höhe der eigentlichen Forderung übersteigen, sind nicht akzeptabel. Auch dürfen Verbraucher*innen keine Informationen vorenthalten oder ihre Rechtsunsicherheit ausgenutzt werden. Mit dem Gesetz zur Verbesserung des Verbraucherschutzes im Inkassorecht haben wir in der letzten Wahlperiode bereits Fortschritte im Sinne der Verbraucher*innen erzielt. Darüber hinaus brauchen wir eine starke behördliche Aufsicht. Im Koalitionsvertrag mit Grünen und FDP haben wir uns darauf geeinigt, diese zu bündeln. Das wäre ein weiterer

Schritt nach vorn. Ich persönlich finde, dass wir auch die Gebühren noch stärker begrenzen müssen – gerade im Bereich niedriger Forderungen.

Was muss politisch geschehen, damit es weniger dauerhaft überschuldete Verbraucher*innen gibt?

Sieben Millionen Verbraucher*innen gelten hierzulande als überschuldet. Das ist ein riesiges Problem, das uns zwingt, an verschiedenen Stellen anzusetzen. Beispielsweise tragen gerechte Löhne entscheidend dazu bei, dass Menschen sich erst gar nicht verschulden müssen. Die Erhöhung des gesetzlichen Mindestlohnes auf 12 Euro ist deshalb ein Meilenstein. Unbedingt bremsen müssen wir den Anstieg der Lebenshaltungskosten, indem wir Mieten, Energie und Lebensmittel bezahlbar halten. Mit den jüngsten Entlastungspaketen und dem „Bündnis bezahlbarer Wohnraum“ ist die Bundesregierung hierbei auf dem richtigen Weg.

Ganz zentral ist auch, dass wir die Schuldner- und Insolvenzberatung ausbauen, worauf wir uns im Koalitionsvertrag verständigt haben. 2022 stellen wir als Bund dafür erstmals Haushaltsmittel bereit. In diesem Zusammenhang muss sich übrigens auch die öffentliche Hand hinterfragen. Denn oftmals treten öffentliche Gläubiger*innen besonders unnach-

giebig auf – und konterkarieren damit die staatlich geförderte Schuldnerberatung.

Im Sinne des Präventionsgedankens müssen wir außerdem die finanzielle Verbraucherbildung stärken. Kinder und Jugendliche sollten von klein auf lernen, mit Geld umzugehen. Das kann sie im späteren Leben davor bewahren, den Überblick über ihre Ausgaben zu verlieren oder nachteilige Verträge abzuschließen. Ich setze mich dafür ein, dass Verbraucherbildung bundesweit einen festen Platz in den Schulen bekommt. Da ist noch viel Luft nach oben.

Immer wieder gibt es Forderungen, Schuldner*innen ihre Schulden einfach zu erlassen, anstatt sie einzufordern. Wäre damit den Verbraucher*innen in Gänze geholfen?

Außergerichtliche Einigungen auf einen Erlass oder Teilerlass von Schulden können auch für Gläubiger*innen sinnvoll sein. So sparen sie Zeit, Mühe und Kosten. Durchlaufen Schuldner*innen ein Verbraucherinsolvenzverfahren, steht bei Einhaltung aller Pflichten nach drei Jahren ja ohnehin in der Regel die Restschuldbefreiung. Abgesehen davon halte ich nichts davon, verschiedene Gruppen von Verbraucher*innen gegeneinander auszuspielen. ●

Interview

„Eine Liberalisierung des anwaltlichen Berufsrechts ermöglicht allgemein einen breiteren und niederschwelligeren Zugang der Verbraucher zum Recht.“



Katrin Helling-Plahr MdB
Die Rechtsanwältin ist seit 2017 Mitglied des Deutschen Bundestags, rechtspolitische Sprecherin der FDP-Fraktion und Mitglied im Rechtsausschuss.

Welche Bedeutung haben für Sie außergerichtliche Rechtsdienstleistungen für den Zugang zum Recht?

Außergerichtliche Rechtsdienstleistungen sind einerseits traditionell ein wichtiger Bestandteil unseres Rechtsstaatsystems. Andererseits ist das Rechtsleben in Deutschland vielfältig und unterliegt stetigem Wandel. Im Digitalisierungszeitalter informieren sich viele Rechtsuchende zuerst selbst im Internet. Aus dieser gesellschaftlichen Entwicklung sind innovative Lösungen in Form von Legal-Tech-Angeboten auf dem Rechtsdienstleistungsmarkt entstan-

den, die insbesondere Verbraucherinnen und Verbrauchern bei rechtlich weniger komplexen Sachverhalten eine niedrighschwellige Möglichkeit zur Wahrnehmung und Durchsetzung ihrer Rechte bieten. Vor diesem Hintergrund haben außergerichtliche Rechtsdienstleistungen für den Zugang zum Recht insgesamt an Bedeutung gewonnen und werden immer wichtiger werden.

Welche Vorteile hätte es, wenn Anwälte und Legal Techs im Forderungsmanagement gleiche Wettbewerbsbedingungen hätten?

Gleiche rechtliche Wettbewerbsbedingungen sind Ausgangspunkt für einen fairen Wettbewerb. Anwaltliche Tätigkeiten und Legal-Tech-Angebote sind nicht nur Konkurrenz, sondern vor allem wichtige Bausteine unseres Rechtslebens, die einander sinnvoll ergänzen. Legal-Tech-Anbieter betätigen sich auf dem Markt mittlerweile in unterschiedlichster Weise, was die verschiedenen Geschäftsmodelle, aber auch die Rechtsgebiete betrifft. Anwälte und Legal Techs sollten sich zwingend auf Augenhöhe begegnen können – auch mit Blick auf die Wettbewerbsbedingungen im Forderungsmanagement. Daher braucht es wettbewerbsgerechte und qualitätssichernde Regeln, sowohl für die Anwaltschaft als auch für Inkasso-

unternehmen. Von fairen Wettbewerbsbedingungen für alle Akteure profitieren nicht zuletzt die Verbraucherinnen und Verbraucher.

In der letzten Legislaturperiode forderten Sie unter anderem eine Liberalisierung mit Blick auf Erfolgshonorare. Welche Bedeutung hat eine Liberalisierung des anwaltlichen Berufsrechts für den Zugang zum Recht?

Eine Liberalisierung des anwaltlichen Berufsrechts ermöglicht allgemein einen breiteren und niederschwelligeren Zugang der Verbraucher zum Recht. Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten die Möglichkeit einzuräumen, Erfolgshonorare zu vereinnahmen, muss selbstverständlich sein, wenn man möchte, dass sie Legal-Tech-Anbietern auf Augenhöhe begegnen können. Denkt man konsequent im Sinne der Verbraucher, kann der Weg – jenseits der sicher erforderlichen verbesserten Kontrolle der Legal-Tech-Anbieter, die wir mit der Zentralisierung der Inkasso-Aufsicht bereits angehen, – nicht über Regulierungen für Legal Techs, sondern nur über Liberalisierungen für Anwälte führen. ●



Konstruktive Verbraucherkommunikation

Verhaltenswissenschaftliche Perspektive

Verbraucher*innen treffen täglich eine Vielzahl von Konsumententscheidungen. Sei es beim Einkauf, im Bereich der Finanzen, dem Datenschutz oder bei der Nachhaltigkeit.

Ihre Entscheidungen werden dabei stark durch Kommunikationsarchitekturen beeinflusst, d. h. durch die Art und Weise, wie Anbieter oder Unternehmen konsumrelevante Informationen oder Optionen darstellen. In vielen Fällen kommen sogenannte Dark Patterns oder Deceptive Designs zum Einsatz, die Verhaltensweisen ausnutzen.¹ Oftmals geschieht dies nicht im Sinne der Verbraucher*innen. Zu bekannten Beispielen zählen subtile Marketingmaßnahmen, die zu ungeplanten Käufen anregen, das Verschleiern von wichtigen Vertragsinhalten aufgrund einer erhöhten Komplexität und Informationsmenge oder die Gestaltung von Datenschutzttexten, bei denen Verbraucher*innen bereitwillig(er) einwilligen. Dies geschieht zunehmend im Online-Kontext, jedoch sind viele Maßnahmen auch auf die analoge Kommunikation übertragbar und werden dort entgegen den Verbraucherinteressen eingesetzt.

Verbraucherkommunikation kann jedoch auch eingesetzt werden, damit Verbraucher*innen in ihren Konsumententscheidungen unterstützt und befähigt werden. Dabei können Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie und Psychologie genutzt werden, um Entscheidungsheuristiken oder kognitiven Verzerrungen zu begegnen. Unternehmen

können diese wissenschaftlichen Erkenntnisse einsetzen, um Verbraucher*innen anzusprechen und ihre Kommunikationsdesigns, bspw. auf Webseiten oder aber auch in Printmedien und in der verbalen Kommunikation, ziel führend zu gestalten und den Verbraucherinteressen zu begegnen.

Beispiele konstruktiver Verbraucherkommunikation

Im Folgenden werden ausgewählte plastische Beispiele der Verbraucherkommunikation vorgestellt. Hierbei werden zuerst die verhaltenswissenschaftlich fundierten Ausgangspunkte, d. h. (typische) beobachtete Verhaltensweisen, beleuchtet und aufgezeigt, vor welchen Herausforderungen Verbraucher*innen stehen und welchen schlechten Praktiken sie im Konsumalltag begegnen. Danach werden gute Praktiken beschrieben, die Möglichkeiten aufzeigen, wie Verbraucher*innen in ihren Entscheidungen unterstützt werden und hierdurch gemäß ihren Interessen konsumieren können.

Nutzerführung und Darstellung optimieren

Insbesondere die Nutzerführung und die Darstellungsweise von Informationen und Auswahloptionen spielen eine große Rolle. Eine typische Verhaltensweise ist dabei der sogenannte Default-Bias, d. h. die Tendenz von Verbraucher*innen, in einem Entscheidungsprozess bei einer Voreinstellung zu verbleiben.² Ist diese Voreinstellung nicht im Interesse der Verbraucher*innen, kann dies zu unerwünschten Entscheidungen führen. Diese Verhaltensweise kann jedoch konstruktiv genutzt werden, indem die Default-Option als nutzerfreundlichste Einstellung gewählt wird oder Unternehmen ganz auf Voreinstellungen verzichten.

Aufgrund mangelnder Zeit kommt es oftmals vor, dass Texte von Verbraucher*innen lediglich überflogen werden. So sind in vielen Fällen Vertragsinformationen zwar rechtssicher, jedoch erfordern sie auch, dass Verbraucher*innen sich die Zeit nehmen, diese zu lesen. In langen Texten werden dabei oftmals zentrale Inhalte versteckt und Verbraucher*innen können durch die Informationsflut im schlechtesten Fall nicht mehr unterscheiden, auf was sie achten sollten. Dieser Herausforderung kann in der



Dr. Sara Elisa Kettner, ConPolicy

Nutzerführung und Darstellung begegnet werden, indem zentrale Inhalte in Texten hervorgehoben werden, bspw. in Form von Überschriften oder visuellen Hierarchien. Weiterhin zählt zur guten Praxis, lediglich relevante Inhalte als Teil der Nachricht aufzunehmen.

Eine ähnliche Stellschraube ergibt sich aus dem sogenannten Recency- bzw. Primacy-Effekt, der besagt, dass zuerst und zuletzt erhaltenen Informationen oftmals besondere Aufmerksamkeit geschenkt wird und diese besser in Erinnerung bleiben.³ Werden zentrale Inhalte nur in der Mitte von Texten erwähnt, gehen diese möglicherweise unter. Konstruktiv kann dieser Effekt jedoch auch im Sinne der Verbraucher*innen genutzt werden, bspw. indem zentrale Inhalte wie Kosten oder Fristen am Ende und/oder am Anfang einer Nachricht hervorgehoben werden.

Grundsätzlich haben Verbraucher*innen ein Bedürfnis nach Auswahl. In den Verhaltenswissenschaften zeigen Studien auf, dass die präsentierten Auswahloptionen die Präferenzen der Verbraucher*innen beeinflussen. Dabei wird manchmal der sogenannte Decoy-Effekt eingesetzt, bei dem in einem Auswahlménü eine schlechte Option hinzugefügt wird, um andere Optionen in einem besseren Licht dastehen zu lassen.⁴ Im Gegensatz dazu wäre gute Praxis, alle Auswahlmöglichkeiten ehrlich zu kommunizieren und diese nicht durch irrelevante Optionen zu verwässern.

Auch der Aufwand innerhalb von Entscheidungsprozessen hat einen Einfluss. Durch die Flut von Entscheidungen, die Verbraucher*innen in ihrem alltäglichen Konsum treffen müssen, hat sich im Online-Kontext die sogenannte Click-Fatigue, d. h. die Ermüdung und Frustration aufgrund des ständigen (Weg-)Klickenmüssens, herausgebildet.⁵ Da Verbraucher*innen prinzipiell das Bedürfnis haben, den einfachsten Weg zu wählen, wird dies häufig von Unternehmen ausgenutzt, bspw. indem der Aufwand für eine Option erhöht wird oder eine unterschiedliche Anzahl an Schritten für unterschiedliche Optionen gewählt wird. Eine konstruktive Gestaltung von Entscheidungsprozessen nutzt hingegen die gleiche Anzahl an Schritten für unterschiedliche Optionen und reduziert den Aufwand.

Ähnlich verhält es sich mit der Darstellung von notwendigen Schritten. In manchen Fällen kommt es vor, dass nicht notwendige und notwendige Schritte in der Kommunikation vermischt oder mit relevanten Informationen

erst am Ende eines Prozesses herausgerückt werden. Dies kann dazu führen, dass wichtige Informationen nicht wahrgenommen werden. Im Rahmen der konstruktiven Verbraucherkommunikation kann der sogenannte Completion-Effekt genutzt werden, um Verbraucher*innen zu unterstützen. Er besagt, dass Verbraucher*innen prinzipiell die Neigung haben, angefangene Aufgaben fertigzustellen.⁶ Gute Praxis wäre somit, Verbraucher*innen eine übersichtliche To-do-Liste mit notwendigen Schritten vorzulegen, die sie in einfacher Weise abarbeiten können.

Framing und Appelle nutzen

Ebenso können Textinhalte und Formulierungen auf Grundlage verhaltenswissenschaftlicher Erkenntnisse gestaltet werden, sodass sie Verbraucher*innen befähigen. Diese stehen in der Praxis oftmals vor der Herausforderung, dass Texte aufgrund ihrer hohen Komplexität nicht verstanden werden. Dies kann bspw. durch die Verwendung doppelter Verneinungen, missverständlicher Formulierungen oder den Einsatz von Fachsprache zustande kommen. Konstruktive Verbraucherkommunikation hingegen nutzt klar formulierte Aussagen sowie eine einfache, verständliche Sprache.

Daneben existieren jedoch auch subtilere Kommunikationsmaßnahmen, die ein bestimmtes Framing nutzen und somit Verbraucher*innen in ihren Entscheidungen beeinflussen. Ein Beispiel hierfür ist die sogenannte Verlustaversion, die besagt, dass es für Verbraucher*innen schlimmer ist, einen eigenen Besitz zu verlieren, als einen Gewinn haben zu können.⁷ In der Praxis gibt es eine Vielzahl an Beispielen, die diese Verlustaversion ausnutzen. Dabei wird in Kaufsituationen bspw. das Verpassen eines Rabatts oder eine künstliche Verknappung vorgegaukelt. Jedoch kann Framing auch konstruktiv genutzt werden, bspw. bei notwendigen Entscheidungen wie dem Begleichen von Rechnungen.

Ähnlich verhält es sich mit dem Ausnutzen des sogenannten Shaming-Effekts, der darin begründet ist, dass Verbraucher*innen ein schlechtes Gewissen vermeiden möchten.⁸ In der Praxis werden Aussagen bspw. so formuliert, dass Verbraucher*innen eingeredet wird, dass es unangenehm sei, einem Angebot nicht zuzustimmen oder eine Kündigung vorzunehmen.⁹ Konstruktive Verbraucherkommunikation hingegen vermeidet dieses Framing und kommuniziert Entscheidungskonsequenzen neutral.

Ebenso können Appelle im Sinne der Verbraucher*innen eingesetzt werden. Ein beispielhaftes Verhalten, bei dem Appelle sinnvoll sein können, ist der sogenannte Vogel-Strauß-Effekt, der darauf fußt, dass Verbraucher*innen dazu neigen, negative Informationen systematisch zu ignorieren und den „Kopf in den Sand stecken“.¹⁰ Gute Praxis wäre in diesem Fall, relevante Informationen ins Gedächtnis zu rufen und bedarfsgerecht zu erinnern.

Fazit

Verbraucherkommunikation kann Verbraucher*innen in ihren Konsumententscheidungen unterstützen. Dabei ist es unabdingbar, sogenannte Dark Patterns und Deceptive Designs zu vermeiden und Verbraucher*innen nicht durch Entscheidungsumgebungen oder die Nutzung von irreführenden Framings zu beeinflussen. Darüber hinaus ist ein konstruktiver Einsatz von White Patterns sinnvoll und kann Verbraucher*innen in ihren Entscheidungen befähigen – zumindest solange dies nicht als Bevormundung oder Manipulation wahrgenommen wird. Verbraucherkommunikation und entsprechende Maßnahmen in Unternehmen können dabei von verhaltenswissenschaftlichen Methoden bei der Entwicklung von Kommunikationsstrategien profitieren. Hierbei können beispielsweise sogenannte Behavioural-Insights-Checks und -Analysen sowie experimentelle Testformate wie A/B-Tests zum Einsatz kommen. ●

- ¹ Europäische Kommission, Generaldirektion Justiz und Verbraucher, Lupiáñez-Villanueva, F., Boluda, A., Bogliacino, F. et al. (2022). Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment: dark patterns and manipulative personalisation: final report. Abgerufen von: <https://data.europa.eu/doi/10.2838/859030> (02.06.2022); Brignull, H. (2022). What is deceptive design? Abgerufen von: <https://www.deceptive.design> (02.06.2022); Forbrukerrådet (2018). Deceived by design. How tech companies use dark patterns to discourage us from exercising our rights to privacy. Abgerufen von: <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2018/06/2018-06-27-deceived-by-design-final.pdf> (02.06.2022).
- ² Dinner, I., Johnson, E. J., Goldstein, D. G., & Liu, K. (2011). Partitioning default effects: why people choose not to choose. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 17(4), 332.
- ³ Murdock Jr, B. B. (1962). The serial position effect of free recall. *Journal of Experimental Psychology*, 64(5), 482.
- ⁴ Huber, J., Payne, J. W., & Puto, C. (1982). Adding asymmetrically dominated alternatives: Violations of regularity and the similarity hypothesis. *Journal of Consumer Research*, 9(1), 90–98.
- ⁵ Hornuf, L., & Mangold, S. (2022). Digital dark nudges. Diginomics Working Paper. Universität Bremen. Abgerufen von: https://media.suub.uni-bremen.de/bitstream/elib/5843/1/PDF_Diginomics%20Working%20Paper%20-%20April%202022%2C%20No0012.pdf (02.06.2022).
- ⁶ Zeigarnik, B. (1938). On finished and unfinished tasks. In W. D. Ellis (Ed.), *A source book of Gestalt psychology* (pp. 300–314). Kegan Paul, Trench, Trubner & Company.
- ⁷ Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect Theory: An Analysis of Decision Under Risk. *Econometrica*, 47, 263–291.
- ⁸ Brignull, H. (2022). Confirmshaming. Types of deceptive designs. Abgerufen von: <https://www.deceptive.design/types/confirmshaming> (02.06.2022).
- ⁹ Verbraucherzentrale Bundesverband (2022). Dark Patterns: Designtricks im Internet bereiten Probleme. Beispiel Dark Patterns: Kündigung. Abgerufen von: <https://www.vzbv.de/meldungen/dark-patterns-designtricks-im-internet-bereiten-probleme> (02.06.2022).
- ¹⁰ Karlsson, N., Loewenstein, G., & Seppi, D. (2009). The ostrich effect: Selective attention to information. *Journal of Risk and Uncertainty*, 38(2), 95–115.



Die Herausforderungen für das zukünftige Datenschutzrecht

Ein Ausblick auf Chancen und Risiken der europäischen Datenpolitik der nächsten Jahre.

Der wiedergewählte Verbandsbeauftragte für den Datenschutz des BDIU, Dr. Gero Ziegenhorn, gab spannende Ausblicke auf die nächsten politischen Entwicklungen im Datenschutzrecht.

Beispielsweise ließen die aktuellen Gesetzentwürfe und Verhandlungen der Europäischen Union Rückschlüsse auf den Fokus der Gesetzgebenden zu und machten deutlich, was die Branche in den nächsten Jahren erwarten könne. Dabei fokussierte sich Ziegenhorn auf aktuelle Entwicklungen in der Datenwirtschaft sowie neue Perspektiven zu Künstlicher Intelligenz (KI) und setzte sie ins Verhältnis zu Datenschutzbestimmungen.

Was kommt im Rahmen der europäischen Datenstrategie auf uns zu? Dieser Frage ging Ziegenhorn tiefer auf den Grund. Die EU verfolge das Ziel, die europäische Datenstrategie zum Vorbild für digitale Geschäfte zu machen. Damit erhalte das Datenrecht eine zunehmende Bedeutung, aber auch eine neue Perspektive: Kenne man die Regulierung von Daten vorerst nur im Rahmen des Schutzes natürlicher Personen und ihrer informationellen Selbstbestimmung, sollten sie künftig auch als Wirtschaftsgut mehr in Betracht gezogen werden. Mache die Datenwirtschaft aktuell im EU-Raum 2,4 Prozent des BIPs aus, erwarte man eine Verdreifachung dieses Wertes. Dieser Perspektivwechsel gehe natürlich auch mit neuen Gesetzen und Regulierungen einher:

Aktuelle Entwicklungen der Datenwirtschaft: Data Governance Act & Data Act

Zentral von Bedeutung sei hierbei der Data Governance Act (Daten-Governance-Gesetz), der demnächst vom EU-Rat verabschiedet und voraussichtlich ab 2024 gelten werde. Ziel sei es, einen sicheren sowie effizienten Datenaustausch zwischen Unternehmen, Privatpersonen und der öffentlichen Hand zu ermöglichen und zu regulieren.

Daten der öffentlichen Hand könnten folglich unter bestimmten Voraussetzungen zukünftig von Unternehmen weiterverarbeitet werden.

Der Data Governance Act teile sich dabei in zwei Komplexe: zum einen, unter welchen Bedingungen diese Weiterverarbeitung organisiert werden kann, zum anderen, wie der neue Beruf des „Datenmittlers“ als Intermediär eingeführt wird.

Juristisch interessant sei das Verhältnis zur DSGVO: Sobald es um personenbezogene Daten gehe, werde die DSGVO auch weiterhin greifen und als Grundlage neben dem Data Governance Act gelten.

Doch welche konkreten Vorteile und Chancen entstünden daraus? Für Inkassounternehmen und Auskunftfeien stünden vor allem mehr Informationen zur Verfügung, um beispielsweise Scores auf eine breitere Grundlage zu stützen. Mit den aktuellen Digitalisierungsbestrebungen könnten somit schon bald interessante Daten zur Verfügung stehen.

Ziegenhorn beschrieb dies mit einem anschaulichen Beispiel: „Was könnten das für Daten sein? [...] Nehmen wir die Baubehörde: In jeder deutschen Kommune gibt es eine Baubehörde, die Bauakten besitzt. Und diese Bauakten sagen eine Menge aus, nämlich welche Bauaktivitäten gerade anstehen oder verwirklicht wurden. [...] Der Data Governance Act würde die Verarbeitung von eben jenen Daten erlauben. [...] Denn was ergibt sich aus der Bautätigkeit in so einem Kiez, wie wir hier in Berlin sagen? Wir sehen, dass etwas passiert. Das sagt etwas über das Gebiet aus. Und da sind wir in einem Bereich, den wir aus dem klassischen Scoring § 31 BDSG kennen.“ Somit könnten im Forderungsmanagement künftig Informationen der öffentlichen Hand berücksichtigt werden, aus denen hervorgeht, ob ein Wohngebiet „im Kommen“ sei. Damit machte Ziegenhorn deutlich, welche Möglichkeiten die Weiterverwendung von Daten zu bieten hat, aber auch, welche Risiken sich möglicherweise ergeben können.

Eine weitere interessante Entwicklung stelle der sogenannte Data Act dar: Sein Ziel sei der interessengerechte Zugang aller Akteurinnen und Akteure zu industriellen bisher ungenutzten Daten für eine faire und verlässliche Nutzarmachung. Der Data Act ziele dabei unter anderem auf gesteigerte Zugangs- und Nutzungsrechte der Nutzerinnen und Nutzer digital vernetzter Geräte ab, sodass sie nicht nur selbst auf die von ihnen erzeugten Daten Zugang hätten, sondern diese sogar für Dritte bereitstellen lassen könnten. Für den „data holder“, also





Dr. Gero Ziegenhorn, Verbandsbeauftragter für den Datenschutz des BDIU

den Hersteller der Produkte, ergäben sich somit neue Pflichten, die ergänzend zur DSGVO zu beachten seien. Aufgrund der Einschränkung des Anwendungsbereichs auf die Nutzung digitaler Produkte sei der Digital Act aber aktuell für Inkassounternehmen und Auskunfteien von geringer praktischer Relevanz.

Künftige Entwicklungen und Perspektiven Künstlicher Intelligenz

Gegenwärtig stünden weitere Entwicklungen auf der Agenda der europäischen Entscheider, die einen Ausblick auf die künftige Richtung geben könnten: Mit dem kommenden Digital Service Act gehe es um die Stärkung der Nutzerrechte durch Steigerung der Sorgfaltspflichten von Vermittlungsdiensten. Das bedeute beispielsweise, dass Betreiber von sozialen Netzwerken strengere Maßnahmen gegen Hassreden ergreifen oder Anbieter von Online-Marktplätzen verstärkt gegen gefälschte oder anderweitig illegale Waren vorgehen müssten.

Im kommenden Digital Markets Act dagegen gehe es um die Begrenzung der Marktmacht großer Plattformen für mehr Fairness im Wettbewerb. Die Datennutzung dieser Plattformen solle reguliert werden, um künftig faire Chancen für kleinere Wettbewerber auf den Plattformen zu ermöglichen.

Perspektivisch werde es auch mehr Regulierung im Bereich der Künstlichen Intelligenz geben. Aktuell sei der Artificial Intelligence Act im Entwurfsstadium. Damit entstehe

eine Regulierung, die einen Rahmen sowie einen Anreiz für Künstliche Intelligenz schaffe, die sowohl eine auf den Menschen ausgerichtete, nachhaltige Sicherheit aufbringe als auch vertrauenswürdig und inklusiv sei.

Zwar gebe es noch keine maßgeblichen Entscheidungen, was die Prognostizierung von Kreditwürdigkeit durch Künstliche Intelligenz betrifft, jedoch werde ein risikobasierter Ansatz im Artificial Intelligence Act eine Rolle spielen. Hierbei sei zwischen dem unannehmbaren Risiko, zum Beispiel „Social Scoring“, und hohem Risiko unterschieden. Unannehmbare Risiken würden verboten, während ein hohes Risiko zu einer massiven Regulierung führe. Ein hohes Risiko könne auch eine Bewertung von Kreditwürdigkeit bedeuten. Daher solle auch hierbei das interne Compliance Management die aktuellen Debatten im Blick behalten, da es hierbei zu einer erheblichen Regulierung, wenn nicht sogar Überregulierung kommen werde.

Ziegenhorn kommt zu dem Schluss, dass sich die Branche auf grundlegende Veränderungen im Datenrecht vorbereiten müsse. Denn die EU werde Regulierungen auf den Weg bringen, die teilweise bereits unmittelbar nach ihrem Inkrafttreten neue Rechte und Pflichten für die Unternehmen mit sich brächten. Allerdings könnten sich aus diesen Regulierungen auch Chancen ergeben und neue Berufsfelder und Geschäftsfelder entstehen – beispielsweise für innovative Lösungen zur Bewertung von Kreditwürdigkeit. ●

Herausgeber

Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V.
Friedrichstraße 55 || 10117 Berlin
+49 30 2060736-0 || bdiu@inkasso.de || www.inkasso.de
Eingetragen im Vereinsregister Berlin,
Amtsgericht Charlottenburg, VR 28841 B

Redaktion

Marco Weber, Lorenz Becker, Marc Küllmann

Konzept, Gestaltung und Text

LAUT UND DEUTLICH
Agentur für strategische Kommunikation GmbH

Bildnachweise

Nadine Heselhaus: @Photothek
Alle anderen: Peter Himsel

