

# Strategie Report 23



## Fairness

Ombudsfrau Sonja Steffen über Kommunikation auf Augenhöhe

## Innovation

Wie KI-Technologien den Dialog mit Schuldner\*innen verändern

## Zahlungsverkehr

Neue Payment-Lösungen vereinfachen Inkassoprozesse

# Inhalt

---

<b>Editorial</b> – Inkasso heißt Verantwortung	3
<b>Zahlungsverkehr</b> – Payment-Experte Dr. Stephan Weber wirft einen Blick in die Zukunft	4
<b>Interview</b> – Ombudsfrau Sonja Steffen über Kommunikation auf Augenhöhe	7
<b>Innovation</b> – Wie KI-Technologien das Forderungsmanagement verändern	10
<b>Business-Grafik</b> – Forderungsmanagement 360 Grad	12
<b>Messenger-Dienste</b> – Verbraucherfreundlich kommunizieren, beispielsweise via WhatsApp	15
<b>Auf ein Wort</b> – Inkasso und Glaube	18
<b>Branchenverband</b> – Ein Blick in die Ausschüsse und Arbeitskreise des BDIU	19
<b>Auf ein Wort</b> – Eine Aufsicht für alle	22

## Herausgeber

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

## Verantwortlich

Dennis Stratmann

## Redaktion

Marco Weber, Lorenz Becker

## Konzept, Gestaltung und Text

Nolte | Kommunikation, Berlin  
[www.nolte-kommunikation.de](http://www.nolte-kommunikation.de)

## Bildnachweise

Strategieforum23: Jeremy James Beckers, [jerrografie.de](http://jerrografie.de)

# Willkommen



Sehr geehrte Damen und Herren,

Inkasso, also das Realisieren unerfüllter Zahlungsverpflichtungen, ist für viele Menschen ein sensibles Thema. Für die Mitgliedsunternehmen des BDIU gilt das Motto: Inkasso heißt Verantwortung. Wir sind davon überzeugt, dass Fairness und verantwortungsvolles Handeln dazu beitragen, das Vertrauen in die Rechtsdienstleistungen unserer Branche zu gewinnen und nachhaltig zu sichern.

Die Art und Weise, wie Inkassounternehmen ihre Aufträge erfüllen, kann direkten Einfluss auf das Leben und die finanzielle Situation von Menschen haben. Dieser Verantwortung müssen wir uns stets bewusst sein. Das heißt, wir achten nicht nur auf das Ergebnis unserer Arbeit, sondern auch auf den Weg dorthin. Der Code of Conduct des BDIU ist Ausdruck dieser Haltung und ein Garant dafür, dass die über eine halbe Million Auftraggeber aus allen Bereichen der Wirtschaft auf eine situations-

gerechte und faire Durchsetzung ihrer Zahlungsansprüche durch die Mitgliedsunternehmen des BDIU vertrauen können.

Das Thema Verantwortung zieht sich wie ein roter Faden durch alle Beiträge dieses Magazins Strategiereport, das Sie gerade in den Händen halten. Unsere Ombudsfrau Sonja Steffen betont in ihrem Interview, wie wichtig eine Kommunikation auf Augenhöhe ist – den Code of Conduct sieht sie dabei als gute und erfolgreiche Handlungsanleitung. In der Rubrik „Auf ein Wort“ zeigen Andrea Schweer und Anke Blietz, dass gutes Inkasso immer und in jeder Situation auch eine Frage von Ethik und Haltung ist.

Was unsere Mitgliedsunternehmen im Einzelnen leisten, zeigt eine Grafik in der Heftmitte. „Forderungsmanagement 360 Grad“ bedeutet, dass sich BDIU-Mitglieder umfassend um die Sicherung der Liquidität ihrer Auftraggeber kümmern – und das geht oft weit über das klassische

Inkasso hinaus. Die Beiträge von Dr. Stephan Weber zur Zukunft des Zahlungsverkehrs und das Interview mit dem KI-Experten Timm Rotter beleuchten Strategien, wie sich unser Geschäft in diesen Bereichen weiterentwickeln könnte.

Ich wünsche Ihnen eine aufschlussreiche Lektüre. Sollten Sie Fragen zum BDIU und der Arbeit unserer Mitgliedsunternehmen haben, kommen Sie jederzeit gerne auf uns zu!

Herzliche Grüße

Ihre Kirsten Pedd  
Präsidentin des BDIU

# In Zukunft zahlen wir digital

---

**Die Art und Weise, wie Rechnungen beglichen werden, verändert sich dramatisch. Verschwindet das Bargeld? Und was bedeutet die enorme Dynamik im Zahlungsverkehr für das Inkasso der Zukunft?**

Der Zahlungsverkehr als zentraler und wichtiger Baustein des Inkassomanagements unterliegt derzeit einer sehr dynamischen und facettenreichen Entwicklung. Die Bandbreite reicht von geplanten Vorhaben der Regulatoren über signifikante Verhaltensänderungen der Verbraucher bis hin zu neuen privatwirtschaftlichen Initiativen und Lösungen. Überdies wirft auch die Einführung des digitalen Euro, die in wenigen Jahren zu erwarten ist, ihren Schatten voraus.

## **Was die EU plant**

Zum ersten Mal überhaupt hat die EU-Kommission im Herbst 2020 eine Strategie für den Massenzahlungsverkehr<sup>1</sup> vorgelegt, in der sie eine Vision, Ziele und Prioritäten für Europa benennt. Dies geschah vor dem Hintergrund der Erkenntnis, dass der Zahlungsverkehr für die europäischen Volkswirtschaften strategisch immens wichtig ist. Mehr Kontrolle und Souveränität über den Zahlungsverkehr sind daher unerlässlich.

Insgesamt enthält die Strategie 16 wesentliche Maßnahmenblöcke, die mit unterschiedlichen Prioritäten verfolgt werden. So stehen unter anderem die flächendeckende Verbreitung von Echtzeitzahlungen als „neue Normalität“, die Stärkung des Verbrauchervertrauens in Echtzeitzahlungen und die Gewährleistung der Akzeptanz und Verfügbarkeit von Bargeld und Barzahlungen ganz oben auf der Liste.

## **Zahlen in Echtzeit wird die Regel**

Von einer europaweiten Verbreitung und Nutzung von Echtzeitzahlungen sind wir aktuell noch weit entfernt<sup>2</sup>. Obwohl die Infrastruktur bereits seit 2017 bzw. 2018 zur Verfügung steht, gibt es noch keine umfassende Verpflichtung zur Teilnahme am Echtzeitzahlungssystem. Daher nehmen viele Banken in Europa auch noch nicht daran teil. Außerdem werden für Echtzeitzahlungen häufig höhere oder zusätzliche Gebühren im Vergleich zu normalen Überweisungen erhoben.



**Dr. Stephan Weber** ist Research Director bei der ibi research GmbH, einem Forschungsinstitut an der Universität Regensburg. Ziel der Einrichtung ist der Wissenstransfer zwischen Wissenschaft und Praxis. Das Institut forscht und berät insbesondere zur Digitalisierung von Finanzdienstleistungen und Handel.



„Zahlungsverkehr der Zukunft: Dynamischer denn je und bedeutsam für das Inkasso“ – so lautete der Titel des Vortrags von **Dr. Stephan Weber** beim BDIU-Strategieforum im April 2023 in Leipzig

Diese beiden Beobachtungen haben beim Regulator die Befürchtung geweckt, dass der Markt von sich aus nicht bzw. nicht schnell genug für eine flächendeckende Verbreitung sorgen wird. Daher hat die EU-Kommission im Oktober 2022 einen Verordnungsvorschlag<sup>3</sup> veröffentlicht, der zum einen eine Pflicht zum Angebot von Echtzeitüberweisungen vorsieht und vorschreibt, dass Entgelte für Echtzeitzahlungen nicht höher sein sollen als die Entgelte für herkömmliche Überweisungen.

Da die bisher vorgesehenen Umsetzungsfristen sehr knapp bemessen sind, werden Echtzeitzahlungen schon in den nächsten zwei Jahren zur Normalität werden – dafür wird der Regulator sorgen.

### **Verbraucher wollen den Wandel**

Verbraucherinnen und Verbraucher haben ihr Verhalten beim Nutzen von Bezahlverfahren in den letzten Jahren deutlich verändert, nicht zuletzt im Zuge der Coronapandemie. So ist der Bargeldanteil, gemessen am Umsatz im stationären Einzelhandel, von 53,3 Prozent im Jahr 2015 auf 37,5 Prozent im Jahr 2022 gesunken. Gleichzeitig stieg im selben Zeitraum der Kartenanteil von 43,7 auf 59,7 Prozent<sup>4</sup>. Damit zeichnet sich ein klarer Trend hin zu weniger Bargeld und mehr bargeldlosen Zahlungen ab.

Laut einer Studie der Bundesbank ist Bargeld jedoch alles andere als ein Auslaufmodell. So werden 58 Prozent aller täglichen Zahlungen bar getätigt, und 69 Prozent der

befragten Verbraucherinnen und Verbraucher halten es für wichtig, auch in Zukunft Bargeld nutzen zu können<sup>5</sup>. Im E-Commerce hingegen sind die beiden mit Abstand beliebtesten Bezahlverfahren nach wie vor PayPal und der Kauf auf Rechnung<sup>6</sup>.

### Europa antwortet mit Embedded Finance

Um das Ziel der EU-Kommission von mehr Unabhängigkeit im Zahlungsverkehr von Akteuren wie Mastercard, Visa und PayPal zu erreichen, bedarf es europäischer Initiativen und Lösungen. Beispiele hierfür sind SEPA Request-to-Pay (SRTP)<sup>7</sup> und die European Payments Initiative (EPI)<sup>8</sup>. SRTP etabliert sich gerade und ermöglicht den Versand einer elektronischen Zahlungsaufforderung durch einen Zahlungsempfänger, wodurch der Kreis zwischen Rechnung und Zahlung geschlossen werden kann. Der digitale Versand von Zahlungsaufforderungen bietet somit neue Möglichkeiten, offene Forderungen einzuziehen, insbesondere in Kombination mit Echtzeitzahlungen. Die privatwirtschaftliche Initiative EPI hat sich zum Ziel gesetzt, ab 2024 stufenweise eine neue europaweite Wallet-basierte Bezahlösung auf der Grundlage von SEPA Echtzeitzahlungen auf den Markt zu bringen, um sich als ernsthafte Alternative zu PayPal und den Kreditkarten zu positionieren<sup>9</sup>. Ob das gelingt, bleibt abzuwarten.

### Der digitale Euro kommt

Als Reaktion auf die privatwirtschaftlich initiierten Kryptotokens (z. B. Bitcoin) und die Initiativen anderer Zentralbanken ist das Interesse der Europäischen Zentralbank (EZB) an einer eigenen digitalen Währung groß. Im Rahmen einer zweijährigen Untersuchungsphase prüft die EZB aktuell, wie ein digitaler Euro aussehen und ausgegeben werden könnte<sup>10</sup>. Auch wenn die Entscheidung über die Einführung voraussichtlich erst im Herbst 2023 fallen wird, deuten alle Signale und Aussagen klar darauf hin, dass der digitale Euro kommen wird. Mit einer flächendeckenden Einführung ist ab 2026 zu rechnen. Der digitale Euro wird mittel- bis langfristig auf große Akzeptanz stoßen und eine attraktive Alternative zu PayPal und Kreditkarten werden. Insbesondere am stationären Point-of-Sale wird er zusätzlichen Nutzen bringen, allerdings bei reduzierter oder wegfallender Funktion der Payment Service Provider.

### Fazit und Ausblick

Der Zahlungsverkehr ist in Bewegung. Und der Wandel geht immer weiter: Europa will sich mit aller Macht im Zahlungsverkehr emanzipieren und unabhängiger von außereuropäischen Akteuren machen. Darüber hinaus hat Corona als ein Mehrjahres-Booster auf das Zahlungsverhalten von Verbrauchern gewirkt – sie nutzen weniger Bargeld und mehr unbare Zahlungen. Mit der flächendeckenden Verbreitung von Echtzeitzahlungen, SRTP und EPI werden sich in naher Zukunft neue spannende Use Cases für alle Akteure eröffnen – auch für Inkassounternehmen. Zudem wird der digitale Euro schneller kommen als man denkt und eine kostengünstige Alternative zu etablierten Bezahlverfahren darstellen. ●

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0592>

<sup>2</sup> [www.ebaclearing.eu/services/rtI/statistics](http://www.ebaclearing.eu/services/rtI/statistics); [www.ecb.europa.eu/paym/integration/retail/instant\\_payments/html/index.en.html](http://www.ecb.europa.eu/paym/integration/retail/instant_payments/html/index.en.html)

<sup>3</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12931-Sofortzahlungen\\_de](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12931-Sofortzahlungen_de)

<sup>4</sup> EHI-Studien: Zahlungssysteme im Einzelhandel 2016 und 2023

<sup>5</sup> Deutsche Bundesbank-Studie: Zahlungsverhalten in Deutschland 2021

<sup>6</sup> <https://www.ehi.org/presse/paypal-beliebteste-zahlungsart-im-onlinehandel>

<sup>7</sup> <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/what-we-do/other-schemes/sepa-request-pay>

<sup>8</sup> <https://www.epicompany.eu>

<sup>9</sup> <https://www.epicompany.eu/deutschland-epi-company-verkundet-ubernahmen-weitere-gesellschafter-und-den-bevorstehende-kommerziellen-start-der-instant-payments-zahlungslosung>

<sup>10</sup> [https://www.ecb.europa.eu/paym/digital\\_euro/shared/pdf/Digital\\_euro\\_project\\_timeline.de.pdf](https://www.ecb.europa.eu/paym/digital_euro/shared/pdf/Digital_euro_project_timeline.de.pdf)

# Faire Kommunikation ist wichtig

## Interview



„Diese Aufgabe reizt mich: miteinander ins Gespräch kommen und mitwirken, dass Probleme ausgeräumt werden können.“

**Als Ombudsfrau schlichtet Sonja Steffen Streitigkeiten zwischen Inkassounternehmen und Verbrauchern. Die Rechtsanwältin und ehemalige Bundestagsabgeordnete gibt Einblicke in ihre Arbeit.**

### Sonja Steffen

ist Fachanwältin für Familienrecht und Expertin für Migrationsrecht. Von 2009 bis 2021 saß sie für die SPD im Deutschen Bundestag. Dort war sie unter anderem als Justiziarin der Bundestagsfraktion tätig. Ende der 1990er Jahre zog sie aus dem Rheinland nach Stralsund. Hier gründete sie 2004 auch ihre bis heute bestehende eigene Rechtsanwaltskanzlei.

**Frau Steffen, am 26. April 2023 wurden Sie von den Mitgliedern des BDIU zur Ombudsfrau der Inkassowirtschaft gewählt. Was hat Sie dazu bewogen, diese Aufgabe zu übernehmen?**

Als Rechtsanwältin habe ich schon viele Jahre mit rechtlichen Streitigkeiten zu tun. Dazu gehören auch zivilrechtliche Forderungen. Diese durchzusetzen, aber auch abzuwehren, ist mir bestens vertraut. Als Ombudsfrau kann ich die Erfahrungen einbringen und nach fairen Lösungen suchen.

**Sie haben die Nachfolge von Brigitte Zypries angetreten. Was hat Ihnen Ihre Vorgängerin über diese Aufgabe erzählt – und was hat Sie an dieser Herausforderung besonders gereizt?**

Ich kenne und schätze Frau Zypries schon viele Jahre als eine Person, die für den sozialen Ausgleich kämpft und nach pragmatischen Lösungen sucht. Während unserer gemeinsamen Zeit in der Bundestagsfraktion habe ich sie überdies als eine Kollegin kennengelernt, für die Fairness und Zusammen-



BDIU-Geschäftsführer **Dennis Stratmann** (links) und BDIU-Vizepräsidentin **Yvonne Wagner** (rechts) gratulieren **Sonja Steffen** zu ihrer Wahl zur BDIU-Ombudsfrau. Foto: Strategieforum 2023 in Leipzig

arbeit sehr wichtig sind. Diese Eigenschaften hat sie als Ombudsfrau des BDIU eingebracht. Sie hat auch runde Tische organisiert, Treffen zwischen der Inkassobranche und den Verbraucherschutz-Verbänden und Schuldnerberatungen, die zu einer besseren Kommunikation führten. Eine sehr gute Sache, denn Kommunikation ist auch und gerade bei widerstreitenden Interessen sehr wichtig.

Diese Aufgabe reizt mich: miteinander ins Gespräch kommen und mitwirken, dass Probleme ausgeräumt werden können.

### **Inkassounternehmen wird gelegentlich vorgeworfen, eine überlegene Machtposition gegenüber Schuldnern auszunutzen. Beobachten Sie so etwas?**

Ich habe als Anwältin den Eindruck gewonnen, dass zu viele Märchen über Inkassounternehmen kursieren. Das ist überhaupt nicht hilfreich. Denn Inkassounternehmen sind keine ruchlosen Ganoven, denen skrupellos jedes Mittel recht ist, um die Schuldner\*innen zum Zahlen zu bewegen. Sie werden von Gläubigern beauftragt, bestehende Forderungen auf rechtlich zulässigem Weg durchzusetzen. Sollte es nicht zu einer Einigung kommen, dann klären Gerichte die Angelegenheit.

Ich erkenne keine überlegene Machtposition. Sofern Inkassounternehmen unlautere Mittel anwenden, gehört es zu meinen Aufgaben, diese zur Ordnung zu rufen.

### **Wer Schulden hat, traut sich manchmal nicht, Gläubigern oder Inkassounternehmen zu sagen, dass die persönliche Situation der Grund für die ausbleibenden Zahlungen ist. BDIU-Präsidentin Kirsten Pedd ermutigt mit ihrem Motto „Reden hilft“ dazu, immer das offene Gespräch zu suchen. Wer hat recht?**

Frau Pedd hat so recht mit ihrem Motto. Auch ich möchte Schuldner\*innen ermutigen, mit den Inkassounternehmen zu kommunizieren. Denn auch sie und ihre Auftraggeber sind an pragmatischen Lösungen interessiert. Ich verstehe, dass die Offenlegung finanzieller Engpässe die Überwindung einer Schamgrenze bedeutet. Andererseits ist es in der heutigen Zeit nicht mehr peinlich, sondern es gehört zum Leben, dass es finanziell auch einmal nicht so gut läuft.

### **Sie sind nun seit einigen Monaten als Ombudsfrau tätig. Mit welchen Fällen befassen Sie sich?**

Die Beschwerden beschäftigen sich häufig – das scheint ein unsichtbarer roter Faden des Interviews zu sein – mit der mangelhaften Kommunikation. Und da sehe ich Luft nach oben seitens der Inkassounternehmen. Wer mag schon gern, immer wieder die gleichen Textbausteine in Form

von Computer-Briefen zu erhalten, wenn man sich vorher viel Mühe gemacht hat, das individuelle Problem zu schildern? Und wer ist gern stundenlang in einer Warteschleife am Telefon? Direkte und individuelle Kommunikation mit den Inkassounternehmen ist so hilfreich. Ärgerlich ist auch, wenn bereits eine Schuldnerberatung den Fall übernommen hat und das Inkassounternehmen dennoch weiter mit der Schuldner\*in kommuniziert.

### **Was raten Sie Menschen, die ihre Rechnungen nicht bezahlen können? Wie sollen sie sich verhalten?**

Sehr schnell den Kontakt zum Gläubiger suchen und dabei direkt das bestehende Problem ansprechen. Das mag Überwindung kosten, aber es führt oft zu einem Kompromiss und erleichtert ungemein. Nichts ist schlimmer, als die Decke über den Kopf zu ziehen und hoffen, dass sich alles in Luft auflöst. Das tut es nämlich nicht, sondern diese Taktik bringt um den Schlaf und macht im schlimmsten Fall sogar krank.

### **Alle BDIU-Mitglieder haben sich auf einen Code of Conduct für faires Inkasso geeinigt. Wie beurteilen Sie diesen Verhaltenskodex? Bewähren sich die Regeln in der Praxis?**

Ich bin große Befürworterin des Codes of Conduct. Es ist natürlich auch Sinn und Zweck eines solchen Codes, dass seine Befolgung freiwillig ist. Wie immer im Leben muss man davon ausgehen, dass nicht jedes Inkassounternehmen jede Regel des Codes befolgen wird. Als Ombudsfrau sehe ich es auch als meine Aufgabe, die Befolgung der Verhaltensregeln nachdrücklich zu verlangen.

### **Sie befassen sich auch mit Migrations- und Ausländerrecht. Sicherlich kommt es vor, dass Migranten Mahnschreiben erhalten. Helfen Sie dabei?**

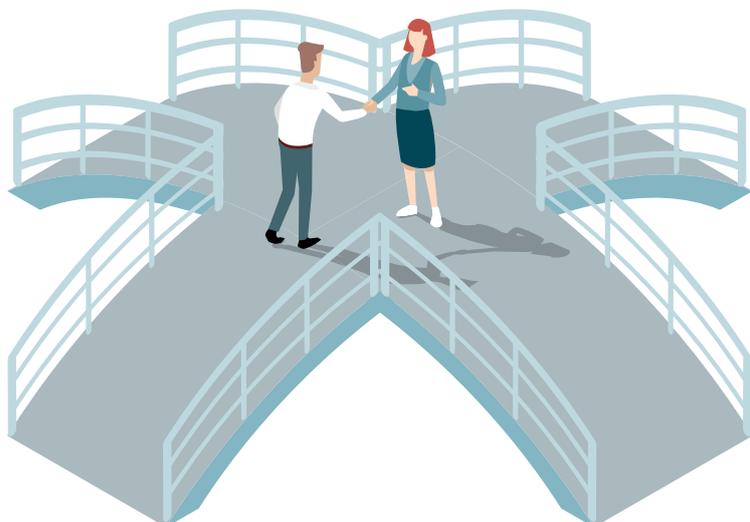
Ja, tatsächlich geschieht das öfter, zum Beispiel bei Handyverträgen, dass Menschen, die sich mit der deutschen Sprache nicht gut auskennen, Verträge abschließen, die sie aufgrund ihrer prekären Situation überhaupt nicht erfüllen können. Hier habe ich häufig mit den Gläubigern gute Lösungen finden können. Niemand ist an überflüssigen Gerichtsverfahren interessiert, die zwar oft in einem vollstreckbaren Titel enden, aber nicht durchgesetzt werden können.

### **Was raten Sie Menschen, die zum ersten Mal ein Inkassoschreiben erhalten haben und nicht wissen, wie sie darauf reagieren sollen?**

Erst einmal will ich beruhigen. Inkassounternehmen sind nicht die Mafia. Also die Kommunikation suchen und in dem Fall, dass das nicht so ihr Ding ist, einen Termin mit der Schuldnerberatung vereinbaren. Oder aber auch den Anwalt oder die Anwältin aufsuchen, das hat aber nur Sinn, wenn tatsächlich ernsthafte Zweifel an der Rechtmäßigkeit der Forderung bestehen. Wir haben ein gutes und soziales Rechtssystem. Auch Menschen ohne großes Einkommen können mit einem Beratungshilfeschein anwaltliche Hilfe in Anspruch nehmen.

### **Haben Sie durch Ihre Tätigkeit als Ombudsfrau etwas Neues über Inkassounternehmen erfahren?**

Ja! Ich hätte nicht gedacht, wie bestrebt der BDIU und die Mitglieder sind, sinnvolle Verbesserungen im Bereich des Zahlungsverkehrs zu erreichen. Es ist in der heutigen Zeit möglich, Verträge innerhalb von Sekunden abzuschließen. Finanzielle Transaktionen werden mit einem Finger auf dem Smartphone erledigt. Da bedarf es vernünftiger Wege, zu verhindern, dass mit dieser Geschwindigkeit zu viele finanzielle Desaster angerichtet werden. ●



# Was KI wirklich kann

**Kommunikationsexperte Timm Rotter stellt die wichtigsten Tools, ihre Chancen und ihre Grenzen vor.**

**Künstliche Intelligenz revolutioniert die Arbeitswelt. Kann sie auch im Inkasso Prozesse und Arbeiten erleichtern oder hat sie gar das Zeug zum Jobkiller? Das Potenzial für die Wertschöpfung ist enorm. Laut einer Studie von McKinsey sollen die Effizienzgewinne durch KI in den nächsten Jahren noch größer sein als bei der Einführung der Dampfmaschine. Eine neue Technologie auf dem Prüfstand.**

„KI ist der größte technologische Wandel, mindestens seit der Einführung des Internets“, sagt Timm Rotter. Der Gründer der Kommunikationsagentur In A Nutshell beschäftigt sich seit 2020 intensiv mit künstlicher Intelligenz und ihren Auswirkungen auf Unternehmen. Vor allem die Art und Weise, wie wir Kommunikation im Arbeitsalltag organisieren, verändert sich radikal.

Alle Ebenen einer Organisation profitieren von dieser Revolution, sagt Rotter. Das kann der CEO sein, der eine E-Mail schnell umformulieren und auf eine andere Zielgruppe ausrichten will. Oder ein Analyst, der große Datenmengen kategorisieren und auswerten will. Aber auch ein Hausmeister, der zum Beispiel mitteilen möchte, dass die Aufzüge ab 16 Uhr nicht mehr fahren – sich aber mit dem Schreiben eines Textes schwer tut und immer erst Kollegen um Hilfe bitten muss. „All diesen Menschen hilft generative KI tatsächlich weiter, erleichtert und beschleunigt das Erledigen alltäglicher Aufgaben“, sagt Rotter.

Grundlage dieser Erleichterungen ist die sogenannte „generative künstliche Intelligenz“. Fragt man ChatGPT, das derzeit bekannteste Tool, was sich dahinter verbirgt, erklärt es, dass es sich dabei um Computermodelle handelt, „die in der Lage sind, eigenständig Inhalte zu generieren, die ähnlich sind wie die von Menschen erzeugten. Diese Modelle verwenden Mustererkennung und statistische Analysen, um aus vorhandenen Daten



zu lernen und dann neue, bisher nicht gesehene Inhalte zu erstellen, sei es Text, Bilder, Musik oder andere Formen von Medien“. Diese Werkzeuge produzieren in Sekundenschnelle große Mengen an Inhalten, die früher nur von Menschen erstellt werden konnten. Eine solche Produktionsbeschleunigung in dieser Qualität ist in der Tat revolutionär.

### **Besser kommunizieren mit Kunden**

Große Erleichterungen versprechen KI-Tools natürlich in der Kundenkommunikation oder im Dialog mit Schuldner:innen und Schuldner. Hier kommt einer der wichtigsten Vorteile von KI zum Tragen: Skalierbarkeit und Belastbarkeit. So sind Unternehmen jederzeit in der Lage, mit Kundinnen und Kunden zu reden, auch ohne dass Mitarbeitende anwesend sein müssen. Der Erstkontakt kann außerhalb der klassischen Geschäftszeiten stattfinden. „KI-Lösungen haben, wenn sie ordentlich programmiert sind, das Potenzial, große Mengen an Anfragen sehr schnell zu klassifizieren und zu beantworten.“

Einige Inkassounternehmen haben sich dies bereits zunutze gemacht. So werden Besucher der Website des BDIU-Mitglieds First Debit inzwischen von „Inka“ begrüßt – einem Chatbot, der mit künstlicher Intelligenz entwickelt wurde. Der Vorteil: Schuldner können so an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr mit dem Inkassodienstleister in den Dialog treten. Für viele ist das sinnvoll. „Den meisten Kunden ist es lieber, mit einem

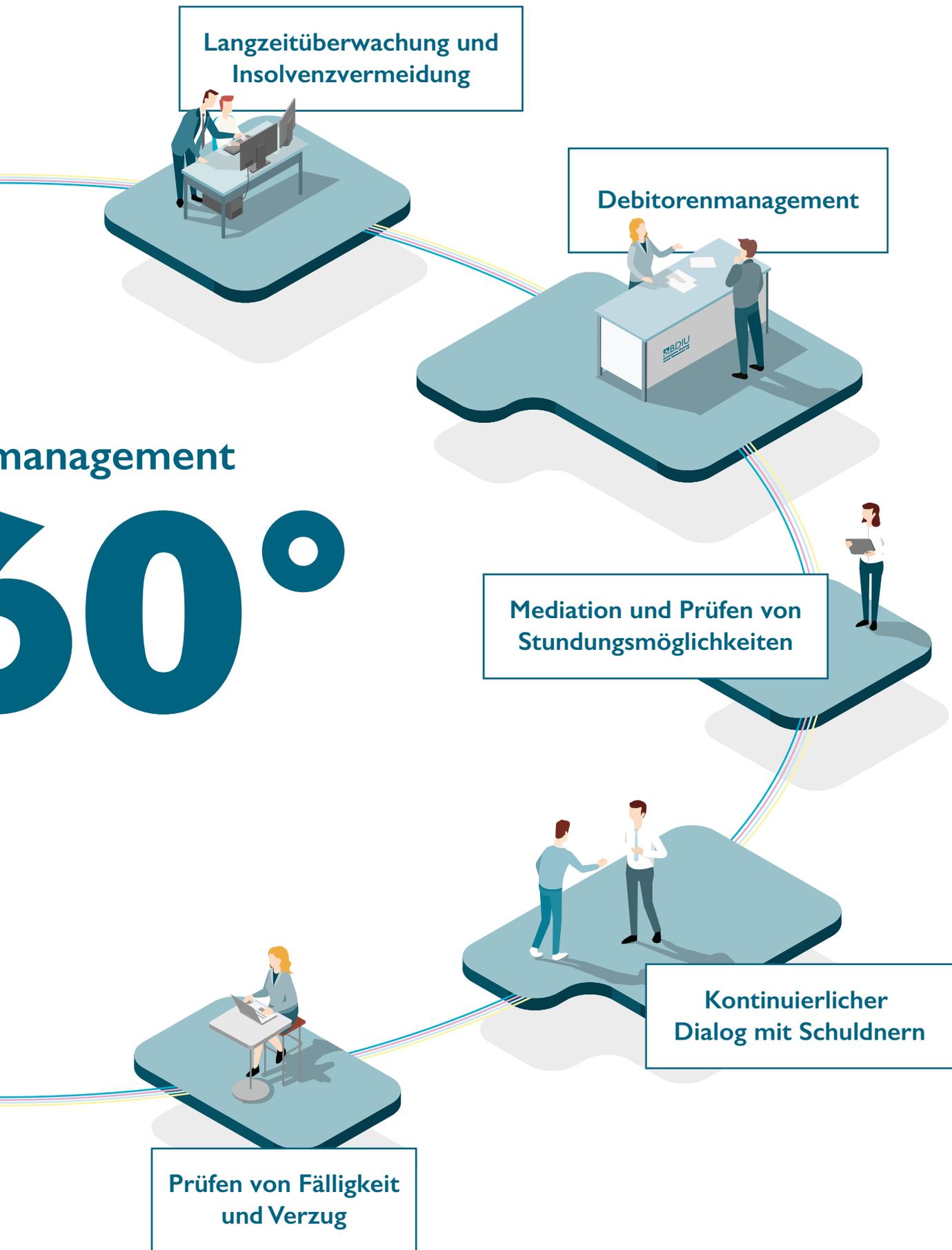
Computer, statt mit einem anderen Menschen über ihre Schulden zu sprechen“, sagt First Debit-Geschäftsführer Tobias Domnowski. Auch andere Unternehmen setzen bereits auf KI-Technologie, um die Kommunikation mit Verbrauchern zu verbessern, etwa bei der dialogbasierten Nutzung digitaler Kanäle wie Messenger-Diensten.

### **Die Grenzen von KI**

Doch wie weit gehen die Fähigkeiten einer KI in der Praxis? Kann sie selbst Entscheidungen treffen? Kürzlich behauptete eine chinesische Computerspielfirma, einer künstlichen Intelligenz Managementaufgaben übertragen zu haben. Nur ein PR-Gag? „Wir befinden uns in einem totalen Hype-Zyklus“, meint Timm Rotter. „KI wird für alles eingesetzt. Natürlich wird dann aus Marketinggründen sehr viel erzählt oder es kommen Tools auf den Markt, die nach vier Wochen wieder weg sind, weil sie nichts taugen.“ Bezogen auf das Beispiel urteilt Rotter, der selbst Geschäftsführer seiner Kommunikationsagentur ist und erst vor kurzem auch eine KI-Beratungsgesellschaft gegründet hat: „Wer eine KI als CEO einstellt, hat sein Geschäft nicht verstanden. KI kann zwar sehr viel, aber einige Grundeigenschaften des Menschen hat KI eben nicht. Beispielsweise auf das Bauchgefühl zu hören oder das eigene Erfahrungswissen zu nutzen.“ Strategisch und kreativ nach vorne denken, wie es ein CEO tun sollte, kann KI nicht.

**Weiter geht es auf Seite 14**





Diese Services erbringen BDIU-Mitgliedsunternehmen



„KI nimmt uns keine Jobs weg. Menschen, die KI nutzen, ersetzen Menschen, die das nicht tun“, sagt **Timm Rotter**

Generative KI-Werkzeuge seien Assistenten, sagt Rotter. Um sie sinnvoll einsetzen zu können, müsse man sich aber ihrer Grenzen bewusst sein. „Die Tools sind natürlich hochmotiviert, belastbar und wissen sehr viel. Aber sie neigen dazu, Fehler zu machen, egal wie gut man sie an die eigenen Prozesse angepasst hat. Manchmal halluzinieren sie.“ ChatGPT sei zum Beispiel in der Lage, vier kluge Absätze hintereinander zu formulieren, „und dann kommt irgendein Bock, den die Anwendung geschossen hat. Das kann eine falsche Zahl oder ein falscher Name sein.“

### Was Menschen für KI können müssen

Qualitätssicherung und die Verifizierung der Ergebnisse sind unerlässlich, wenn Unternehmen mit den Werkzeugen arbeiten. „Wir sind verantwortlich für das, was KI anrichten kann“, so Rotter. Wichtig sei immer ein

kompetentes Prompt, also eine gut formulierte Anweisung an das Tool. Richtig eingesetzt, sind die Ergebnisse verblüffend. Bei Bildgeneratoren kann man beispielsweise Belichtungszeit, Schärfentiefe und andere Parameter vorgeben, mit denen Fotografen arbeiten, um ein hochprofessionelles Bild zu erhalten. „Es wird wichtig, solche Prompts schreiben zu können.“ So lassen sich auch mögliche Fehlerquellen reduzieren. Gibt man dem Tool ein umfassendes PDF-Dokument zur Auswertung, könnte man schreiben: „Beziehe dich nur auf das Dokument und ziehe keine weiteren Daten hinzu.“ Dann hätte man eine hohe Sicherheit, dass die KI nicht nach weiteren Informationen sucht und falsche Ergebnisse halluziniert.

Unternehmen, die KI einsetzen, sollten entsprechende Strategien und Guidelines einführen, rät der Experte. Für definierte Aufgaben sollten möglichst die gleichen Werkzeuge verwendet werden. So könnten Kollegen voneinander lernen und sich gegenseitig verbessern. Außerdem werde so Vergleichbarkeit geschaffen. „Letztlich ist es vor allem die Befähigung der eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die den erfolgreichen Einsatz von KI ausmacht.“

### Ein vorläufiges Fazit

Wird künstliche Intelligenz die Arbeitswelt komplett verändern? Mit Sicherheit. Sie tut es bereits. Und wird sie auch Arbeitsplätze vernichten? Timm Rotter winkt ab: „KI nimmt uns keine Jobs weg. Sondern Menschen, die KI nutzen, ersetzen Menschen, die das nicht tun.“ Die Unternehmen hätten es nun selbst in der Hand. „Ob wir es wollen oder nicht: Die Disruption findet längst statt. Wir haben die Chance, sie mitzugestalten.“ ●

## Drei digitale Helfer für den Arbeitsalltag

Es gibt eine Vielzahl von KI-Tools auf dem Markt und fast täglich kommen neue hinzu. Für den Einsatz im Unternehmen sind derzeit (Stand: September 2023) diese Programme besonders hilfreich:

### DeepL:

DeepL ist ein sehr leistungsstarkes Übersetzungstool, das auch Texte überarbeiten kann (Funktion „DeepL Write“). Es ist auch bei der Produktion dieses Artikels zum Einsatz gekommen.

### ChatGPT:

Ein Chatbot, der KI-Technologie nutzt, um eine Vielzahl unterschiedlicher Textkategorien zu produzieren. Für Timm Rotter ist ChatGPT im Bereich der Sprach-KI derzeit „das Maß aller Dinge“. Wichtig zu wissen ist, dass die zugrundeliegenden Daten bis Ende 2021 eingespeist worden, sich also (noch) nicht auf aktuellere Informationen beziehen.

### Midjourney:

Ein Programm zur Bildbearbeitung und -gestaltung. Midjourney erstellt Grafiken und fotorealistische Bilder.

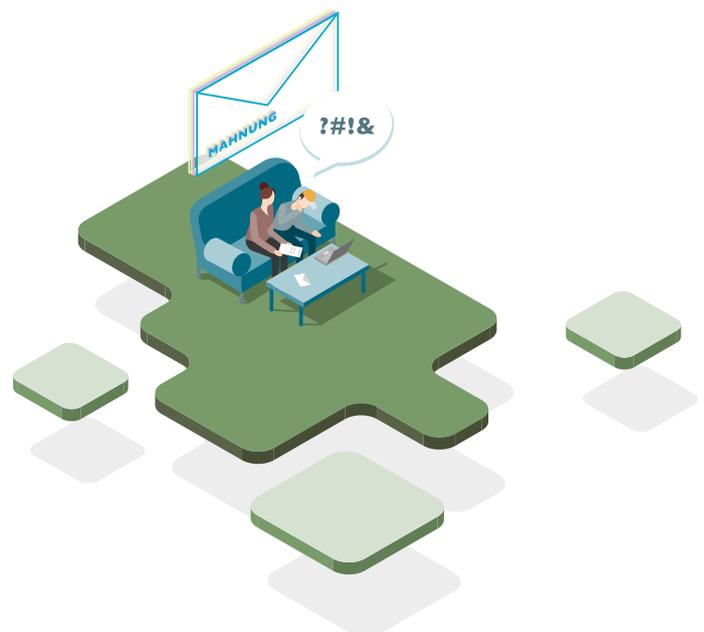
# Verbraucherfreundlich kommunizieren

## Dürfen Inkassodienstleister Verbraucherinnen und Verbraucher per WhatsApp kontaktieren?

Bei den digitalen Kommunikationsdiensten ist WhatsApp der Platzhirsch am Markt. Mehr als neun von zehn Verbrauchern, die Online-Kommunikationsdienste nutzen, verwenden diesen Messaging-Dienst. In der Praxis hat WhatsApp der SMS oder der klassischen E-Mail längst den Rang abgelaufen. Doch lassen sich Kommunikationskanäle, die im privaten Bereich den Standard setzen, auch für die Kommunikation zwischen Unternehmen und Verbrauchern nutzen?

Daniela Gaub, General Counsel & Head of Legal bei der PAIR Finance GmbH, erklärt, wie ihr Unternehmen mit dieser Herausforderung umgeht. „Wir möchten jedem Kunden die bequemste und schnellste Form der Kommunikation anbieten“, sagt sie. Dazu werden verschiedene Kommunikationskanäle genutzt. Die Auswahl des geeigneten Kanals wird durch Methoden der künstlichen Intelligenz unterstützt. „Unsere hochmodernen KI-Technologien lernen, erfolgreiche Strategien zu wiederholen und Aktionen zu verstärken, die sich positiv auf das gewünschte Ergebnis auswirken. Der Algorithmus erkennt, über welchen Kanal, zu welchem Zeitpunkt, in welcher Tonalität, wie oft und mit welchem Lösungsvorschlag die Person kontaktiert werden sollte, um die offene Forderung des Kunden schnellstmöglich begleichen zu können.“ Neben E-Mails und Briefen setzt das Unternehmen auf SMS und WhatsApp, um mit den Schuldnerinnen und Schuldnern in Kontakt zu treten. „Die digitale Ansprache wird von unseren Mandanten bevorzugt“, begründet Gaub.

**Die meisten Menschen nutzen digitale Kommunikationskanäle. Doch wenn es ums Inkasso geht, werden oft noch Briefe verschickt. Wie lässt sich die digitale Kundenansprache auch im Forderungsmanagement rechtssicher gestalten? Mit dieser Frage hat sich unter anderem der Datenschutzausschuss des BDIU befasst.**





Daniela Gaub



Rechts im Bild: Dr. Gero Ziegenhorn, Datenschutzbeauftragter des BDIU

### Datenschutzkonforme Ansprache

Der Einsatz von WhatsApp im Forderungsmanagement wirft natürlich auch datenschutzrechtliche Fragen auf. Darf man Messenger-Dienste überhaupt in der Business-Kommunikation einsetzen? Häufig wird das fast kategorisch verneint. Solche Einschätzungen beruhen jedoch meist auf einer eher oberflächlichen Betrachtung der Messenger-Dienste, ihrer tatsächlichen Einbindung in Kommunikationsprozesse und der Rechtslage. Aus diesem Grund hat sich der Datenschutzausschuss des BDIU unter dem Vorsitz von Thomas Schauf gemeinsam mit dem Datenschutzbeauftragten des Verbandes, Dr. Gero Ziegenhorn, intensiv mit dem Thema beschäftigt. In einem Fact-Sheet hat das Gremium die wichtigsten Erkenntnisse und Informationen zusammengefasst. Das Dokument steht den Mitgliedsunternehmen des BDIU zur Verfügung. Es enthält Hinweise zu den technischen Hintergründen und zeigt mögliche datenschutzkonforme Lösungen für den Einsatz von WhatsApp im Forderungsmanagement auf.

Eine datenschutzkonforme Lösung könnte die Nutzung der WhatsApp-Business-API über einen Business-Solution-Anbieter sein, der ein offizieller Partner von Meta, dem Mutterkonzern von WhatsApp, ist. Solche Anbieter ermöglichen das Anstoßen von WhatsApp-Kommunikationen. In einer speziellen Software-Umgebung können Nachrichten empfangen und verwaltet werden. Darüber hinaus lassen sich automatisierte Prozesse gestalten, um beispielsweise den Absender einer Nachricht zu identifizieren. Auch Datenschutzhinweise können so automatisch übermittelt werden. Außerdem können Unternehmen Standards zum Versand von Nachrichten konfigurieren.

### Schneller und direkter in den Dialog

Die Erfahrungen vieler Unternehmen mit WhatsApp sind durchaus positiv. Oft lassen sich Forderungen besser und schneller realisieren, wenn Verbraucher auf diesem Weg mit dem Inkassodienstleister kommunizieren können. „Je gezielter wir die Kommunikation auf die Person ausrichten, gegenüber der wir die Forderung geltend machen, desto besser ist die Reaktion“, berichtet Daniela Gaub. „Es gibt Personentypen, die eine Kommunikation über WhatsApp sehr bevorzugen. Bei ihnen fällt die Reaktion



**Thomas Schauf**, Vorsitzender des Datenschutzausschusses der Inkassowirtschaft



sehr positiv aus und die Zahlung erfolgt schneller. Laut unserer aktuellen Gen Z-Studie bevorzugen fast 10 Prozent diesen Kanal im Inkassobereich. WhatsApp ist bei uns daher ein etablierter Kanal. Natürlich kommt es auch vor, dass Personen diesen Kommunikationskanal nicht mehr wünschen. Manchmal werden wir dann blockiert. In diesem Fall wechseln wir auf einen anderen Kommunikationskanal, der in dem individuellen Fall besser akzeptiert wird.“

Sollte WhatsApp ein neuer Standard in der Inkassokommunikation werden? „Die Entscheidung, ob und wie ein Inkassodienstleister diesen Messenger-Dienst nutzen möchte, können wir den Unternehmen mit unserem Fact-Sheet nicht abnehmen“, schränkt der Ausschussvorsitzende und Datenschutzexperte Thomas Schauf ein. „Die Aufgabenstellung ist komplex und erfordert für jedes Unternehmen eine individuelle rechtliche Prüfung und Risikoabwägung. Das Fact-Sheet zeigt aber einen Rahmen auf, innerhalb dessen eine solche Abwägung möglich ist.“

### Ein Paradigmenwechsel ist nötig

WhatsApp muss nicht der Königsweg in der Kommunikation zwischen Inkassodienstleistern und Verbrauchern sein. Aber die digitale Kundenansprache wird sicher immer mehr zum Standard. „Die Welt ist heute nicht mehr so wie vor 20 Jahren“, sagt auch Daniela Gaub. Immer mehr Verträge würden digital abgeschlossen, oft direkt mit dem Smartphone. Wenn daraus Forderungen entstehen, sei es eigentlich nur logisch, diese Zahlungsansprüche auch digital zu verfolgen. Auch die Justiz müsse sich stärker auf die Digitalisierung konzentrieren, so Gaub. „Es ist nicht mehr zeitgemäß, Schriftsätze in dreifacher Ausfertigung an das Gericht zu senden oder Vollstreckungstitel im Original vorliegen zu haben. Das ist nicht nur aus Sicht eines Technologieunternehmens ineffizient, sondern verursacht auch unnötigen Aufwand für alle Beteiligten. Hier sollten wir im Sinne der Nachhaltigkeit unseren ökologischen Fußabdruck deutlich verkleinern. In vielen Ländern ist die Behördenkommunikation schon viel digitaler und Anträge können oft online gestellt werden. Deutschland hat da bekanntlich großen Nachholbedarf. Hier ist ein rechtlicher und politischer Paradigmenwechsel notwendig. Erst dann können alle von den Zukunftstechnologien profitieren.“ ●

# Inkasso und Glaube

## Auf ein Wort



### Andrea Schweer

Die Inkassounternehmerin und Vorsitzende des BDIU-Rechtsausschusses engagiert sich auch in der katholischen Kirche.

### Sie sind Kirchenpflegerin der Kirchenstiftung St. Philippus und Jakobus in Altötting. Worin besteht diese Tätigkeit?

Als Kirchenpflegerin bin ich Mitglied und im übertragenen Sinne so etwas ähnliches wie die Vorsitzende der Kirchenverwaltung. Diese unterstützt unseren Pfarrer bei der Verwaltung des Stiftvermögens. Dazu gehört unter anderem die Verwaltung des Immobilieneigentums, der Friedhöfe und des sonstigen Vermögens. Altötting ist einer der sieben bedeutendsten Marienwallfahrtsorte Europas.

### Finden andere in der Gemeinde es problematisch, dass Sie in Ihrem Beruf offene Forderungen von Schuldnern einziehen?

Ganz im Gegenteil. Mein Beruf und vor allem meine Ausbildung als Juristin haben den Ausschlag dafür gegeben, dass man mich zur Kirchenpflegerin gemacht hat.

### Sind Inkassomaßnahmen gegenüber säumigen Zahlern mit dem christlichen Verständnis von Barmherzigkeit und Vergebung vereinbar? Empfinden Sie in dieser Arbeit einen ethischen Konflikt?

Das werde ich tatsächlich sehr häufig gefragt. Das Recht, Barmherzigkeit und Vergebung walten zu lassen, haben Inkassounternehmen gar nicht! Inkassounternehmen haben weder das Recht noch die Mittel, jemanden zu bestrafen. Es ist nichts Verwerfliches daran, wenn Menschen einmal eine Rechnung nicht bezahlt haben. Als Inkassounternehmerin behandle ich Forderungsschuldner immer mit Respekt. Respekt und Höflichkeit bringe ich allen Menschen entgegen, egal ob sie eine Rechnung bezahlen müssen oder deren Eintreibung fordern können.

### Im Glauben bezeichnen die Worte „Schuld“ und „Schuldner“ eine moralische Verfehlung. Sind auch säumige Zahler „schuldig“?

„... wie auch wir vergeben wir unseren Schuldigern ...“ heißt es im Vaterunser. Tatsächlich geht es in dem Gleichnis „Vom unbarmherzigen Gläubiger“ (\*), mit dem Jesus seinen Jüngern diese Stelle im Gebet erklärt, um eine Geldschuld. Aber weder die Geltendmachung der Forderung noch das Bestehen der Forderung war die Verfehlung in diesem Gleichnis. Diese Stelle im Vaterunser heißt nichts anders, als dass wir andere so behandeln sollen, wie wir selbst behandelt werden wollen.

Und das passt eigentlich wieder ganz wunderbar zu den Regelungen im BGB, wo das Schuldverhältnis geregelt ist. Nehmen wir einen gegenseitigen Vertrag. Jede Vertragspartei möchte, dass die andere ihre Pflicht erfüllt. Man möchte also so behandelt werden, wie man selbst gehandelt hat. Unsere Mandanten haben ihre Schuld erfüllt (z. B. Lieferung von Ware) und erwarten jetzt von der anderen Seite deren Erfüllung der Schuld, nämlich die Bezahlung. Das ist ja der Kern des gegenseitigen Schuldverhältnisses: Jede Partei ist Schuldner des Anspruchs der anderen Partei. Für moralische Verfehlungen ist da kein Raum. ●

(\*) Matthäus 18 (23-35)

# Engagiert im Verband

Rund 500 Mitgliedsunternehmen, 19.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, 20 Millionen neue Inkassoaufträge pro Jahr und rund 6 Milliarden Euro an Rückführungen für die Volkswirtschaft – die Eckdaten des BDIU können sich sehen lassen. Seit 1956 vertritt der Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen die Interessen der Branche gegenüber Wirtschaft, Politik und Öffentlichkeit. Ein Erfolgsgeheimnis des Branchenprimus sind seine engagierten Mitglieder. Im Verband kann sich jeder und jede mit eigenen Ideen einbringen. Dreh- und Angelpunkt sind dabei die Gremien des BDIU – vor allem die Ausschüsse und Arbeitskreise.

## Erfahrungsaustausch

Vier regionale Arbeitskreise hat der BDIU unter seinen Fittichen. „Wir bieten den Mitgliedern hier viele interessante Vorträge zu Inkassothemen.“ Das ist für Uwe Püschel, den Leiter der Berliner Inkasso-Runde, eine wesentliche Motivation. Ihm ist es wichtig, Impulse aus der Mitgliedschaft direkt aufzugreifen. „Im Prinzip kann jeder ein Thema einbringen, mit dem wir uns dann in der Runde beschäftigen“, sagt er. Diese grundsätzliche Offenheit fördere den gegenseitigen Erfahrungsaustausch.

Im Nordkreis, der sich mindestens zweimal im Jahr in Hamburg trifft, versammeln sich Unternehmen vor allem aus Hamburg, Bremen, Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern und Niedersachsen. Leiter dieses Arbeitskreises ist Thorsten Evers. Vor allem rechtliche und politische Themen standen zuletzt im Fokus des AK, beispielsweise die Kreditdienstleisterrichtlinie.

Neu im Kreis der AK-Leiter ist Regina Reindl. Die Juristin hat in diesem Jahr die Steuerung des süddeutschen Inkasso-Arbeitskreises, kurz SIAK, übernommen. Zuvor war sie viele Jahre Mitglied dieses Gremiums. „Diese Plattform bietet spannende und lehrreiche Vorträge. Außerdem bekommen wir vom Präsidium und der Geschäftsstelle direkte Einblicke in wichtige Gesetzgebungsverfahren mit Inkassorelevanz. Für mich war und ist das sehr hilfreich. Das ist eine gute Grundlage, um beispielsweise Konzepte und Risikoanalysen für mein Unternehmen zu erstellen.“

**Der BDIU ist ein lebendiger Verband. Die Mitglieder nutzen die verschiedenen Gremien und Bildungsangebote bei der Inkassoakademie zum Networking und zur Wissenserweiterung.**





Auch für Markus Brinkmann, Leiter des nordrhein-westfälischen Inkasso-Arbeitskreises NoWAK, steht neben der Wissensvermittlung der Erfahrungsaustausch im Vordergrund. Ihm ist es wichtig, einen Rahmen zu schaffen, in dem die Mitglieder offen und direkt über aktuelle unternehmerische Herausforderungen sprechen können. Er sieht den NoWAK als vielfältige Dialogplattform, die allen BDIU-Mitgliedern aus der Region offensteht.

Inhaltliche Arbeit steht dagegen im Rechtsausschuss im Vordergrund. „Dabei geht es inzwischen oft um die Auslegung des Codes of Conduct“, erklärt die Ausschussvorsitzende Andrea Schweer. „Hinzu kommen natürlich laufende Gesetzgebungsverfahren und deren Umsetzung. Der Rechtsausschuss ist unter anderem an der Erarbeitung von Stellungnahmen des BDIU gegenüber dem Gesetzgeber beteiligt.“

Darin zeigt sich, sagt Andrea Schweer, auch die große Stärke, wenn sich am Markt konkurrierende Unternehmen einer Branche in einer gemeinsamen Organisation zusammenschließen. „Als einzelnes Unternehmen hat man gegenüber Politik und Öffentlichkeit keine Stimme, die gehört wird“, stellt Schweer fest. „Im BDIU kann man seine Interessen kundtun, kann sich immer einbringen, kann sich durch Anfragen an die Geschäftsstelle Gehör verschaffen, egal wie groß das Unternehmen ist, das man repräsentiert, und sorgt so dafür, dass die Interessen aller Inkassodienstleister auch auf höchster politischer Ebene adressiert werden.“

Der Europaausschuss befasst sich mit zahlreichen Umsetzungen europäischer Vorgaben in nationales Recht. Richard Scheffler, Vorsitzender des Ausschusses, nennt beispielhaft die Zahlungsverzugsrichtlinie sowie den Vorschlag der europäischen Kommission zur weiteren Harmonisierung des Insolvenzrechts.

Mit praktischen Fragen zu Themen der Zwangsvollstreckung und der Zusammenarbeit zwischen Inkassodienstleistern und Gerichtsvollziehern befasst sich der Ausschuss für Gerichtsvollzieherwesen. Dessen Vorsitzender Udo Brückner berichtet, dass Fehlerkorrekturen und Anpassungen an den Formularen zur Zwangsvollstreckung derzeit ein wichtiges Thema seien. „Noch bevor die

neuen Vordrucke in Kraft treten, diskutiert der Gesetzgeber bereits Änderungen als Referentenentwurf, die eine bessere Handhabung der Formulare ermöglichen sollen.“ Die Mitglieder des Ausschusses tauschen sich dazu aus und bringen ihre Praxiserfahrungen ein, die der BDIU in Stellungnahmen an den Gesetzgeber einfließen lässt. Die „Daueraufgabe elektronischer Rechtsverkehr“, so Udo Brückner, werde den Ausschuss auch in den kommenden Monaten intensiv beschäftigen. Um die BDIU-Mitglieder beim eRV zu unterstützen, hat das Gremium einen umfassenden Leitfaden erarbeitet. „Diesen werden wir immer wieder an die aktuelle Situation anpassen“, so Brückner. „Zudem gehe ich davon aus, dass die Übertragung der Forderungspfändung auf den Gerichtsvollzieher im kommenden Jahr in einen Referentenentwurf münden wird, zu dem wir selbstverständlich unsere Stellungnahme abgeben werden.“ Darüber hinaus knüpft der Ausschuss Kontakte zu befreundeten Verbänden wie dem Deutschen Gerichtsvollzieher Bund (DGVB) und dem Bund Deutscher Rechtspfleger (BDR).

Der Datenschutzausschuss hat sich zuletzt sehr intensiv mit Digitalisierungsprojekten beschäftigt. „Digitalisierung und Datenschutz bedingen sich gegenseitig“, sagt der Ausschussvorsitzende Thomas Schauf. „Ein Beispiel ist die Nutzung neuer Kommunikationskanäle, wie etwa WhatsApp.“ Aus den Diskussionen im Ausschuss ist ein umfangreiches Merkblatt entstanden, das den BDIU-Mitgliedern einige Leitplanken aufzeigt, die sie beim Einsatz von Messenger-Diensten beachten können. „Ein weiteres wichtiges Thema ist die Zusammenarbeit von Inkassodienstleistern und Auskunfteien, insbesondere vor dem Hintergrund der aktuellen EuGH-Rechtssachen zu den Themen Scoring und Restschuldbefreiung.“

### Weiterbildung und Innovation

Über die Deutsche Inkasso Akademie GmbH, eine hundertprozentige Tochter des BDIU, steht allen Mitgliedsunternehmen ein umfassendes Aus- und Weiterbildungsprogramm zur Verfügung. In zahlreichen Seminaren, Onlineschulungen und Intensivkursen können die Mitarbeitenden der Inkassounternehmen hier ihr praktisches Inkasso-Know-how sowie rechtliches Grundlagenwissen vertiefen. Weiterbildungsbedarf hat in den letzten Jahren



nicht zuletzt der Gesetzgeber geschaffen. Die Branche war Gegenstand von Regulierungen, Prozesse in den Unternehmen mussten immer wieder angepasst werden. Nordkreis-Leiter Thorsten Evers blickt daher nicht nur optimistisch in die Zukunft. „Die Sorge vor Veränderungen im Inkassomarkt beschäftigt uns derzeit sehr“, sagt er. „Das beeinflusst natürlich auch unternehmerische Entscheidungen. Je früher hier Klarheit geschaffen wird, desto eher können sich die Unternehmen darauf einstellen.“ Auch aufgrund der schlechten konjunkturellen Großwetterlage seien die Unternehmen der Branche jetzt stärker gefordert. „Der Wert von Inkassodienstleistungen für eine gesunde Wirtschaft wird sicherlich steigen, da es wahrscheinlich mehr Zahlungsausfälle geben wird. Dieser Trend wird die Wirtschaft bei gleichzeitig steigendem Kostendruck und sinkenden Margen stark herausfordern.“

Richard Scheffler, Vorsitzender des Europaausschusses, erwartet darüber hinaus, dass technologische Innovationen die Branche im kommenden Jahr intensiv beschäftigen werden. „Im Fokus stehen die digitale Integration, künstliche Intelligenz und Veränderungen im Zahlungs- und Kreditwesen.“

### **Gemeinsam stark**

Kluge Handlungsoptionen lassen sich auch im fairen und offenen Austausch über kritische Themen entwickeln. Dies ist eine der Stärken des Arbeitskreises Kommunikation unter der Leitung von Dario Artico. In diesem AK sind Pressesprecherinnen und Kommunikationsverantwortliche der BDIU-Mitglieder organisiert. Gemeinsam entwickeln sie Themen für Öffentlichkeitsarbeit und Marketing. „Es ist vor allem der vertrauensvolle Austausch untereinander,

der, der den AK Komm. zu einem so wichtigen Gremium macht“, sagt Artico. Denn die Branche steht immer wieder im kritischen Blick der Öffentlichkeit. Wie die einzelnen Unternehmen damit umgehen, wird im AK ganz offen und vertrauensvoll diskutiert. „Diese Erfahrungsberichte sind für die eigene Arbeit enorm wertvoll und tragen zu einem starken Reputationsmanagement bei. Das Engagement im Arbeitskreis ermöglicht es jedem einzelnen Mitglied, Synergien sinnvoll zu nutzen.“

Für Inkassounternehmen ist die Mitgliedschaft im BDIU auch eine Art Gütesiegel. Sie belegt, dass sie sich an die Regeln für faires Inkasso halten. „Der BDIU setzt sich für hohe Qualitätsstandards in der Inkassobranche ein“, sagt der Datenschutzausschuss-Vorsitzende Thomas Schauf. „Mit der Mitgliedschaft verpflichtet sich ein Inkassounternehmen zur Einhaltung dieser Standards, wie sie im Code of Conduct des BDIU festgehalten sind. Das stärkt letztlich auch das Vertrauen der eigenen Kunden in den beauftragten Inkassodienstleister.“ Schauf fasst zusammen: „Alle Mitglieder des BDIU haben Zugang zu einem tragfähigen Netzwerk aus Branchenkollegen, Fachexperten, Rechtsanwälten und anderen Dienstleistern. Das ermöglicht den Austausch von Informationen, bewährten Praktiken und Fachwissen. Schulungen, Seminare und Workshops, wie sie beispielsweise die Deutsche Inkasso Akademie anbietet, helfen den Mitgliedsunternehmen, ihre Fachkenntnisse zu vertiefen und sich in den verschiedenen Bereichen der Rechtsdienstleistung Inkasso weiterzubilden. Der Zugang zu Mustertexten, Leitfäden, Checklisten und anderen Materialien für die berufliche Praxis rundet das Angebot ab.“ ●

# Eine Aufsicht für alle

## Auf ein Wort



**Dass die Aufsicht über Inkassounternehmen ab 2025 beim Bundesamt für Justiz zentralisiert wird, bedeutet mehr Transparenz, Rechtssicherheit und fairen Wettbewerb – BDIU-Präsidiumsmitglied Anke Blietz begrüßt die Entscheidung des Gesetzgebers.**

### **Warum ist es gut, dass es in Zukunft nur noch eine Aufsichtsbehörde für alle Inkassounternehmen geben soll?**

Bisher wird die Aufsicht sehr unterschiedlich ausgeübt. In einigen Bundesländern sind die aufsichtführenden Gerichte gut ausgestattet und arbeiten sehr gründlich, in anderen Bundesländern bekommen die oft ohnehin schon überlasteten Gerichte kaum die notwendigen Ressourcen, um ihre Aufgaben zu erfüllen. Ich freue mich, dass die Aufsicht in Zukunft einheitlich ausgeübt wird: So haben alle Inkassounternehmen gleiche Wettbewerbsvoraussetzungen.

### **Wäre es nicht besser, die Aufsicht lokal zu regeln, da die Behörden vor Ort die Aktivität der Unternehmen besser beurteilen können?**

Die räumliche Nähe der Aufsichtsbehörde zum Inkassounternehmen ist aus meiner Sicht kein Vorteil, da ja Inkassounternehmen bundesweit tätig sind. Außerdem gelten die Gesetze, die das Inkassowesen regeln, auch bundesweit.

**Die Inkassounternehmen des BDIU haben sich mit dem Code of Conduct ein Instrumentarium der Selbstkontrolle gegeben, das offensichtlich gut funktioniert. Braucht es da noch eine behördliche Aufsicht?**

Ja, sicher: Die Inkassounternehmen, die Anlass zum genaueren Hinschauen geben, sind häufig nicht Mitglied im BDIU. Nur eine Behörde kann auch über den Kreis der BDIU-Mitglieder hinaus wirksam Aufsicht führen.

**Schwarze Schafe im Inkasso sind ein bekanntes und leidiges Thema. Ist eine zentrale Aufsicht bei einer Bundesbehörde das scharfe Schwert, das gegen unseriöses Inkasso hilft?**

Wir können jetzt noch nicht die Arbeit einer Behörde bewerten, die erst im Januar 2025 ihre Arbeit aufnimmt. Ich gehe aber davon aus, dass das Bundesjustizministerium dafür sorgen wird, dass das ihm nachgeordnete Bundesamt für Justiz effektiv arbeitet. Die Bündelung der Aufsicht wurde von der jetzigen Koalition nicht zuletzt aus Gründen eines besseren Verbraucherschutzes auf den Weg gebracht.

**Wie können Verbraucher seriöse Inkassounternehmen erkennen?**

Zunächst kann man im Rechtsdienstleistungsregister nachschauen, ob das Unternehmen überhaupt als Inkassodienstleister registriert ist – das geht ganz einfach auf der Internetseite [www.rechtsdienstleistungsregister.de](http://www.rechtsdienstleistungsregister.de). Im nächsten Schritt sollte geprüft werden, ob die gesetzlich vorgeschriebenen Angaben im Anschreiben enthalten sind – das sind vor allem Informationen darüber, warum die Forderung entstanden ist. Schließlich ist die Mitgliedschaft im BDIU, die in der Mitgliederliste auf der Website des BDIU überprüft werden kann, ein sehr starkes Indiz für ein seriöses Inkassounternehmen.

**An wen können sich Verbraucherinnen und Verbraucher wenden, wenn sie von einem unseriösen Inkassounternehmen kontaktiert werden?**

Wenn man von einem Inkassounternehmen angeschrieben wird, das weder im Rechtsdienstleistungsregister eingetragen ist, noch im Rahmen anwaltlicher Tätigkeit zum Inkasso berechtigt ist, handelt es sich vermutlich um einen Betrugsversuch. Konkret kann das Schreiben anhand der Schritte überprüft werden, die der BDIU im Bereich „Verbraucher“ auf seiner Website vorschlägt. Wird ein Betrugsversuch erkannt, sollte dieser bei der Polizei angezeigt werden.

**Sie haben kürzlich Überlegungen der Verbraucherschutzminister der Länder kritisiert, die Informationspflichten bei Inkassoschreiben auszuweiten. Welche Informationen brauchen Menschen, um ein Inkassoschreiben zu verstehen?**

Mit der letzten Änderung des Rechtsdienstleistungsgesetzes wurden bereits zusätzliche Informationspflichten für Inkassodienstleister eingeführt. Darüber hinaus noch weitere Informationspflichten hinzuzufügen, würde Verbraucher überfordern: Ein Zuviel an Informationen würde eher das Gegenteil bewirken – viele Verbraucher würden gar nicht erst lesen, worauf es ankommt, sondern angesichts der Informationsfülle vorzeitig aufgeben. ●

# Verantwortung



Verantwortung