

# Pressemitteilung

## Ombudsfrau Brigitte Zypries zieht positives Fazit nach einem Jahr Code of Conduct der Inkassobranche

### „Die Rechtsdienstleistung ist transparenter geworden“

Berlin, 8. Dezember 2022 – Schon ein Jahr gilt der Code of Conduct für das Forderungsmanagement. Seit dem 1. Oktober 2021 müssen sich alle der rund 500 Mitgliedsunternehmen des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen (BDIU) an dieses verpflichtende Regelwerk halten. Die Frage ist: Merkt man das bereits im Beschwerdemanagement des Branchenverbands? Zeit für Zahlen und ein erstes Fazit.

Brigitte Zypries, ehemalige Bundesjustizministerin und seit dreieinhalb Jahren Ombudsfrau des BDIU, stellt dem Code ein gutes Zwischenzeugnis aus: „Rund 20 Millionen neuen Inkasso-Aufträgen jährlich stehen nur 1.000 Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern gegenüber. Seit der Verabschiedung des Codes im Jahr 2020 ist die Zahl dieser Eingaben sogar rückläufig. Mein Eindruck ist, dass die Inkassounternehmen überwiegend sehr sorgfältig und beanstandungsfrei arbeiten und, wenn Dinge einmal zu kritisieren sind, etwaige Fehler schnell und meist auch im Interesse der jeweils Betroffenen regeln.“

#### Weniger Verbraucherbeschwerden

Noch in 2020, dem Jahr, in dem der Code of Conduct beschlossen wurde, gab es 1.274 Beschwerden. Sie reduzierten sich 2021 auf 1.032 – bis Ende 2022 werden es hochgerechnet (die Statistik hat bis jetzt die ersten elf Monate erfasst) 978 Beschwerden sein.

Überwiegend, das heißt, in fast neun von zehn Fällen, sind es die betroffenen Verbraucherinnen und Verbraucher selbst, die eine Beschwerde beim Verband über die Arbeit eines der Inkassounternehmen einreichen. Weitere Beschwerden kommen von Schuldnervertretern – Freunde, Bekannte oder Bevollmächtigte der jeweiligen Personen – sowie von Schuldnerberatungen und

8. Dezember 2022

Seite 1 / 4

**Ansprechpartner:**  
Marco Weber,  
Pressesprecher  
[presse@inkasso.de](mailto:presse@inkasso.de)

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

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

Member of FENCA  
[www.fenca.eu](http://www.fenca.eu)

Verbraucherzentralen, gelegentlich auch von Inkasso-Auftraggebern. Die weitaus meisten der beanstandeten Fälle klären die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Verbands direkt.

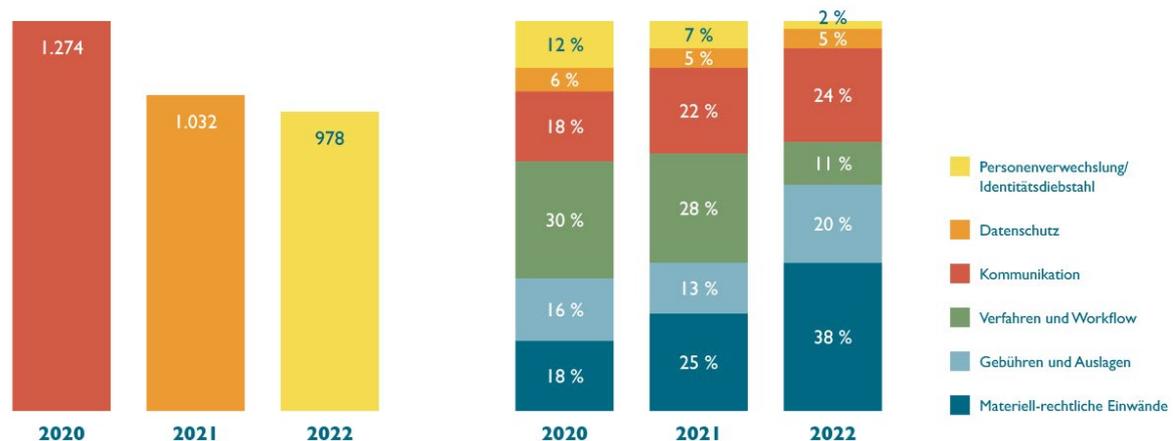
Seite 2 / 4

Bei komplexeren Sachverhalten kommt die Ombudsfrau in Spiel. Themen, die Brigitte Zypries bearbeitet, betreffen zum Beispiel bestimmte Auslagen, die Schuldern von Inkassodienstleistern weiterberechnet werden. Ein weiteres kritisches Thema sind Vereinbarungen zu Ratenzahlungen, bei denen die Raten jedoch die Zinsen nicht decken, die Forderung also weiter wächst, obwohl die Schuldnerin regelmäßig zahlt. „Hier hatte ich es mit einem Inkassounternehmen zu tun, dem gar nicht bewusst war, dass die Rate zur Tilgung der Forderung zu niedrig angesetzt war. Wir konnten das allerdings schnell lösen und auch der Schuldnerin in ihrer Situation helfen“, berichtet Zypries.

## BESCHWERDEN: 2020 BIS 2022



### Anzahl und Art der Beschwerden



Quelle: BDIU 2022

[www.inkasso.de](http://www.inkasso.de)

### Bericht und Dialog beim virtuellen Kongress der Branche

„Inkassounternehmen sind für unsere Volkswirtschaft eine essenzielle Branche. Sie sichern Unternehmen Liquidität, gerade auch in konjunkturell schwierigen Zeiten“, betonte die ehemalige Bundesjustiz- und Wirtschaftsministerin Brigitte Zypries in dieser Woche beim virtuellen Kongress der Inkassowirtschaft. „Der Code ist dabei ein wertvolles Instrument der Qualitätssicherung, der allen im Inkasso Beteiligten ein faires und rechtssicheres Prozedere beim Einzug von Forderungen garantiert.“

## „Code steht für Fairness und Transparenz“

Seite 3 / 4

BDIU-Präsidentin Kirsten Pedd fügt hinzu: „Der Code of Conduct hat, auch in Kombination mit der Einführung des neuen Inkassorechts, für Entspannung zwischen säumigen Zahlern und uns Rechtsdienstleistern gesorgt. Viele kritische Themen, wie beispielsweise das Missverhältnis von Haupt- und Nebenforderungen bei Forderungen mit niedrigen Beträgen, wurden durch diese neuen Regelungen adressiert und offenbar so gelöst, dass sie auch zu weniger Beschwerden führen.“

Der Code als Ausdruck unserer klaren Haltung von Fairness hat sich in der Praxis bewährt: Unsere Inkassounternehmen stehen für Transparenz im Forderungseinzug und wir vermitteln faire Lösungen auch in Fällen, bei denen Schuldnerinnen und Schuldner Unterstützung brauchen. Das ist gerade jetzt umso wichtiger, wo viele Menschen durch Inflation und rasant steigende Energiekosten an die Grenze ihrer finanziellen Leistungsfähigkeit kommen. Wir Inkassodienstleister agieren mit Umsicht und Fairness, wollen auch in solchen Situationen zu für beide Seiten tragbaren Lösungen kommen. Unser Code of Conduct ist dafür der Garant.“



Brigitte Zypries und Kirsten Pedd

## Über den BDIU

Im Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. sind rund 500 Unternehmen des Forderungsmanagements organisiert. Sie vertreten die Interessen von gut 500.000 Auftraggebern aller relevanten Branchen in Deutschland, denen sie pro Jahr rund 6 Milliarden Euro an ausstehenden Forderungen wieder zurückführen. Seit dem 1. Oktober 2021 gilt für alle BDIU-Mitgliedsunternehmen ein Code of Conduct für faires Inkasso, dessen Einhaltung von der Ombudsfrau des Verbands, der ehemaligen Bundesjustizministerin Brigitte Zypries, überwacht wird.