

# Code of Conduct für das Forderungsmanagement

BESCHLUSS

DER BDIU-MITGLIEDERVERSAMMLUNG AM 17. SEPTEMBER 2020 IN BERLIN

# Inhaltsverzeichnis

1		
2		
3	Präambel: Berufsbild und Berufspflichten.....	4
4	I. Mandats- und Auftragsübergabe.....	5
5	1. Verzug.....	5
6	2. Rechtsprüfung.....	7
7	3. Nebenforderungen des Gläubigers/Auftraggebers.....	7
8	II. Kommunikation und Umgang.....	9
9	1. Erstkontakt bzw. Adressat des Inkassodienstleisters.....	9
10	2. Informationspflichten.....	10
11	3. Hinweispflichten und Androhung von Maßnahmen.....	10
12	4. Anrufe durch den Inkassodienstleister.....	11
13	5. Telefonische Erreichbarkeit durch den Inkassodienstleister.....	11
14	6. Außendienst.....	12
15	III. Kosten, Vergütung, Auslagen.....	13
16	1. Inkassokosten.....	14
17	2. Ratenzahlungsvereinbarung.....	15
18	3. Mitarbeiterwechsel.....	15
19	4. Sonstige Auslagen und Gebühren.....	16
20	IV. Grundsätze der Beschwerdebearbeitung der Inkassodienstleister.....	17
21	Die Regelungen des Codes of Conduct.....	18
22	A. Allgemeines.....	18
23	§ 1 – Örtlicher, persönlicher, sachlicher und zeitlicher Geltungsbereich.....	18
24	§ 2 – Definition: Inkasso.....	18
25	§ 3 – Gleichstellung mit Rechtsanwälten.....	18
26	§ 4 – Pflichten als Verantwortliche nach der Datenschutz-Grundverordnung.....	18
27	§ 5 – Ziel der gütlichen Einigung zwischen Gläubiger/Auftraggeber und Schuldner.....	18
28	§ 6 – Dokumentationspflichten.....	19
29	§ 7 – Unterstützungs- und Kooperationspflicht.....	19
30	§ 8 – Berufliche Zusammenarbeit im Forderungseinzug.....	19
31	§ 9 – Fortbildung.....	19
32	§ 10 – Ausbildung.....	19
33	B. Pflichten und Verhaltensweisen.....	20
34	Mandats- und Auftragsübergabe.....	20
35	§ 11 – Verzugseintritt.....	20
36	§ 12 – Mahnung vor Beauftragung eines Inkassodienstleisters.....	20

37	§ 13 – Form der Mahnungen durch den Gläubiger/Auftraggeber.....	20
38	§ 14 – Rechtsprüfung.....	20
39	§ 15 – Gläubigermahnkosten.....	20
40	§ 16 – Prüfungs- und Hinweispflichten bei pauschalierten Gläubigermahnkosten.....	21
41	§ 17 - Verzugszinsen.....	21
42	§ 18 – Rechtsprüfung weiterer vom Gläubiger/Auftraggeber übergebener Nebenpositionen.....	21
43	Kommunikation und Umgang.....	21
44	§ 19 – Privatsphäre des Schuldners.....	21
45	§ 20 – Vertretung des Schuldners.....	21
46	§ 21 – Schriftliche Schuldneransprache nach Adressermittlung.....	21
47	§ 22 – Schriftliche Schuldneransprache bei Indizien für Identitätsdiebstähle.....	22
48	§ 23 – Informationen bei erster Geltendmachung gemäß § 1 I a Abs. 1 Satz 1 RDG.....	22
49	§ 24 – Forderungsgründe.....	23
50	§ 25 – Zinsberechnung.....	23
51	§ 27 – Informationspflicht auf Anfrage gemäß § 1 I a Absatz 1 Satz 2 RDG.....	23
52	§ 28 – Hinweispflicht vor Einleitung von Inkassomaßnahmen.....	23
53	§ 29 – Unrechtmäßige Hinweise, Ankündigungen und Androhungen.....	24
54	§ 30 – Bedingungen der Einmeldung von Forderungsdaten bei einer Auskunft.....	24
55	§ 31 – Hinweis auf eine bevorstehende Einmeldung.....	24
56	§ 32 – Einmeldung bei titulierten Forderungen.....	25
57	§ 33 – Schriftliche Mahnung vor Einmeldung.....	25
58	§ 34 – Korrektur- und Berichtigungspflicht für den Inkassodienstleister.....	25
59	§ 35 – Definition: Anruf.....	25
60	§ 36 – Häufigkeit der Anrufe.....	25
61	§ 37 – Telefonkanäle.....	26
62	§ 38 – Anrufzeiten.....	26
63	§ 39 – Übermittlung der Rufnummer und Rückrufe.....	26
64	§ 40 – Umgang im Gespräch.....	26
65	§ 41 – Gespräche mit Dritten und Identitätsfeststellung.....	26
66	§ 42 – Umgang mit Anrufverboten.....	26
67	§ 43 – Abschluss von Zahlungsvereinbarungen am Telefon.....	26
68	§ 44 – Dokumentationspflichten.....	27
69	§ 45 – Zeitliche Erreichbarkeit des Inkassodienstleiters für den Schuldner.....	27
70	§ 46 – Rückrufangebot.....	27
71	§ 47 – Ausnahmen von der Erreichbarkeits- und Rückrufpflicht.....	27
72	§ 48 – Informations- und Transparenzpflicht zur telefonischen Erreichbarkeit.....	27

73	§ 49 – Telefonkosten .....	27
74	§ 50 – Statthaftigkeit des Außendienstes .....	27
75	§ 51 – Ankündigung des Außendienstbesuches .....	28
76	§ 52 – Außendienstzeiten .....	28
77	§ 53 – Identitätsprüfung .....	28
78	§ 54 – Dokumentationspflichten .....	28
79	§ 55 – Außendienstmitarbeiter vor Ort .....	28
80	§ 56 – Vergütung .....	28
81	Kosten, Gebühren, Auslagen .....	29
82	§ 57 – Freie Vereinbarung der Vergütung .....	29
83	§ 58 – Erstattungsfähigkeit der Inkassokosten .....	29
84	§ 59 – Vergleichsvereinbarungen .....	29
85	§ 60 – Ratenvereinbarungen und Teilzahlungshöhe .....	29
86	§ 61 – Kostenpflichtige und kostenfreie Ratenzahlungsvereinbarungen .....	30
87	§ 62 – Ermittlung des für die Inkassovergütung relevanten Gegenstandswertes .....	30
88	§ 63 – Privatautonomie .....	30
89	§ 64 – Hinweispflicht .....	30
90	§ 65 – Prüfungspflicht und Gebühren .....	30
91	§ 66 – Auslagenpauschale für Telefon- und Portokosten .....	30
92	§ 67 – Gebühren und Auslagen nach Titulierung der Forderung .....	30
93	§ 68 – Außergerichtliche nachgerichtliche Beauftragung .....	30
94	§ 69 – Erstattungen für Rücküberweisungen von Überzahlungen .....	31
95	§ 70 – Auslagen für Bonitätsprüfungen .....	31
96	§ 71 – Auslagen für Ermittlungen .....	31
97	§ 72 – Auslagen für Bankrücklastschriften .....	31
98	§ 73 – Auslagen: Kosten des Gerichts und des Gerichtsvollziehers .....	31
99	§ 74 – Vergütungen und Auslagen für zusätzliche Leistungen .....	31
100	Grundsätze der Beschwerdebearbeitung .....	31
101	§ 75 – Beschwerden .....	31
102	§ 76 – Beschwerdebearbeitung .....	31
103	§ 77 – Offensichtlich unbegründete oder respektlos vorgetragene Beschwerden .....	32
104	§ 78 – Identitätsdiebstahl und Personenverwechslung .....	32
105	§ 79 – Beschwerdemanagement .....	32
106	Glossar .....	33
107		
108		

## 109 Präambel: Berufsbild und Berufspflichten

110  
111 Inkasso heißt Verantwortung. Um dies zu zeigen, verpflichten sich die Mitgliedsunternehmen des BDIU zu diesem Code  
112 of Conduct, der über die gesetzlichen Vorgaben hinaus Standards für die Inkassodienstleistung etabliert.

113  
114 Inkassodienstleister sind als Rechtsdienstleister Experten der Rechtsanwendung und Rechtsberatung im Bereich des  
115 Forderungsmanagements, insbesondere in der Realisierung zahlungsgestörter Forderungen. Hierzu gibt das geltende  
116 Recht Inkassodienstleistern zahlreiche Instrumente und Maßnahmen an die Hand, um

- 117  
118
- 119 • Forderungen in ihrem Bestand zu prüfen,
  - 120 • sie gegenüber dem Schuldner und seinen Vertretern sowie beteiligten Dritten zu begründen,
  - 121 • sie den Vorgenannten gegenüber im Interesse der Gläubiger/Auftraggeber geltend zu machen,
  - 122 • und die Gläubiger/Auftraggeber vor Hindernissen der Durchsetzung und schlimmstenfalls vor dem Gesamtverlust  
123 bzw. der Abschreibung zu schützen.

124 Die Aufgabe des Inkassodienstleisters besteht gleich der eines Rechtsanwalts in der zeitnahen Realisierung der Forde-  
125 rung im Sinne des Gläubigers/Auftraggebers.

126  
127 Neben ihrem Kern als Rechtsdienstleistung ist die Inkassodienstleistung auch eine mediative, (gerichts-)streitvermei-  
128 dende und kommunikative Tätigkeit. Inkassodienstleister suchen die gütliche Einigung zwischen Gläubiger/Auftraggeber  
129 und säumigem Schuldner. Zu diesem Zweck treten sie mit dem Schuldner schriftlich, fernmündlich, elektronisch und  
130 persönlich in Kontakt. Sie

- 131
- 132 • machen sich, wenn möglich, ein Bild von der persönlichen und wirtschaftlichen Situation,
  - 133 • suchen einvernehmliche Lösungen und
  - 134 • informieren über die weiteren Rechtsfolgen des Zahlungsverzugs und damit im Zusammenhang stehende nächste  
135 Inkassomaßnahmen.

136  
137 Somit spielt sich die Inkassotätigkeit bereits laut Definition in einem (rechtlichen) Konflikt- und Spannungsfeld ab. Die  
138 Ursache hierfür liegt in aller Regel beim Schuldner. Er hat eine Grundpflicht aus dem mit dem Gläubiger/Auftraggeber  
139 geschlossenen Vertragsverhältnis verletzt: eine fällige Forderung fristgerecht zu begleichen. Selbstverständlich lässt sich  
140 nicht jeder Inkassofall völlig einvernehmlich zwischen den Konfliktparteien lösen. Rechtlich begründete Ansprüche  
141 durchzusetzen darf gegen die Ziele einer Konfliktpartei erfolgen, nicht aber gegen deren Rechte. Notfalls muss der  
142 Gläubiger/Auftraggeber seinen Anspruch auch mit gerichtlicher Hilfe durchsetzen. Dem Schuldner steht es spätestens  
143 vor Gericht frei, Einwände vorzutragen und materiell-rechtliche Konfliktkonstellationen abschließend beurteilen zu las-  
144 sen. Grundsätzlich dürfen berechnete Ansprüche somit, wenn nötig, auch ohne oder gegen den Willen des Schuldners  
145 durchgesetzt werden.

146  
147 Inkassodienstleister sind nicht nur selbst daran interessiert, derartige Konflikte sachlich und zielorientiert zu lösen,  
148 sondern im Sinne der Gläubiger/Auftraggeber auch dazu verpflichtet. Die nun festgelegten Regelungen definieren, wie  
149 BDIU-Mitglieder dieser Grundverpflichtung nachkommen. Dieser Code of Conduct gibt in den Bereichen Mandatsüber-  
150 gabe, Kommunikation, Kosten- und Gebührenrecht sowie für den Umgang mit Beschwerden in konzentrierter und aus  
151 Perspektive des Schuldners möglichst nachvollziehbarer Form teilweise geltendes Recht wieder, das in verschiedenen  
152 Gesetzen und an unterschiedlichen Stellen kodifiziert wurde. Darüber hinaus enthalten die Regelungen freiwillige Selbst-  
153 verpflichtungen der BDIU-Mitglieder, die das Berufsbild und die daraus erwachsenen Anforderungen an seriöses und  
154 verantwortungsvolles Inkasso unter Berücksichtigung aller teilweise konkurrierender Interessen weiter schärfen.  
155

## 156 I. Mandats- und Auftragsübergabe

157

158 Inkassodienstleister werden tätig, um für einen Gläubiger/Auftraggeber berechnete und fällige Forderungen gegenüber  
159 Schuldnern einzuziehen, die mit einer Leistung in Verzug sind. Im Rahmen ihrer Tätigkeit machen Inkassodienstleister  
160 also in der Regel keine eigenen Forderungen geltend, sondern kümmern sich um berechnete Ansprüche anderer, die  
161 diese mit eigenen Mitteln nicht realisieren konnten. Ganz am Anfang der Tätigkeit, im Rahmen der Mandats- bzw. Auf-  
162 tragsübergabe, prüft ein Inkassodienstleister,

163

- 164 • ob ein berechtigter Anspruch des Gläubigers/Auftraggebers auf Zahlung durch einen Schuldner besteht,
- 165 • ob dieser Anspruch fällig ist,
- 166 • und ob der Schuldner sich mit der Leistung in Verzug befindet.

167

168 Neben der Hauptforderung, die dem Schuldner ursprünglich in Rechnung gestellt wurde, kann es sein, dass der Gläubi-  
169 ger/Auftraggeber auch weitere Kostenpositionen an den Inkassodienstleister übergibt, um sie gegenüber dem Schuldner  
170 einzuziehen. Als Rechtsdienstleister prüft der Inkassodienstleister auch diese Nebenpositionen bzw. Nebenforderungen  
171 des Gläubigers/Auftraggebers.

172

173 In der Phase der Mandats- bzw. Auftragsübergabe ist der Inkassodienstleister vorrangig rechtsberatend und rechtsprü-  
174 fend tätig. Er prüft den vom Gläubiger/Auftraggeber übergebenen Sachverhalt, lotet rechtliche Spielräume und Chancen  
175 aus und prüft, ob die Übernahme des Falls in das Inkasso rechtlich möglich ist. Direkten Einfluss auf die übergebenen  
176 Sachverhalte hat der Inkassodienstleister ebenso wenig wie ein in gleicher Sache tätiger Rechtsanwalt ihn hätte. Abseits  
177 der Frage der grundsätzlichen Rechtmäßigkeit besteht beispielsweise kein Einfluss auf Höhe von Haupt- und insbeson-  
178 dere Nebenforderung oder den Umfang der gläubigerseitigen Mahnbemühungen vor Übergabe ins Inkasso.

## 179 I. Verzug

180 Zentrale Begriffe der Inkassotätigkeit sind Fälligkeit und Verzug einer Forderung. Wann Fälligkeit und Verzug eintreten,  
181 ist gesetzlich in § 271 und § 286 des Bürgerlichen Gesetzbuches geregelt.

182

183 Die Fälligkeit markiert den Zeitpunkt, ab dem der Gläubiger/Auftraggeber vom Schuldner die Begleichung einer Rech-  
184 nung verlangen kann. Das Fälligkeitsdatum ist häufig bereits im Vertrag oder den dazugehörigen Allgemeinen Geschäfts-  
185 bedingungen geregelt. Auch in der Rechnung kann festgelegt werden, wann die Fälligkeit eintritt: beispielsweise mit  
186 Zugang der Rechnung, also „sofort“, oder ab einem bestimmten Datum.

187

188 Ohne die Fälligkeit einer Leistung kann kein Verzug eintreten. Wann ein Schuldner in Verzug gerät, ist gesetzlich genau  
189 geregelt. Grundsätzlich sind drei Konstellationen zu unterscheiden:

190

- 191 • Eintritt des Verzugs nach Mahnung des Gläubigers/Auftraggebers:  
192 Ist eine Forderung fällig und erhält der Schuldner vom Gläubiger/Auftraggeber eine Mahnung, so wurde der Schuld-  
193 ner „in Verzug gesetzt“.
- 194 • Eintritt des Verzugs ohne Mahnung des Gläubigers/Auftraggebers:  
195 Wenn im Vertrag ein Zahlungsziel nach einem Kalenderdatum benannt ist („zu zahlen bis 01.10.2021“), tritt der  
196 Verzug auch ohne eine weitere Mahnung des Gläubigers/Auftraggebers ein. Zahlt der Schuldner nicht bis zum  
197 vereinbarten Datum, befindet er sich ab dem Tag im Zahlungsverzug, der auf den letzten Tag der Zahlungsfrist  
198 folgt (in obigem Beispiel also ab dem 02.10.2021).
- 199 • Verzugseintritt nach Gesetz:  
200 Nach dem Gesetz kommt ein Schuldner grundsätzlich 30 Tage nach Eintritt der Fälligkeit und Zugang einer Rech-  
201 nung in Verzug. Dies greift allerdings nur, wenn vom Gläubiger/Auftraggeber keine kürzere Zahlungsfrist gesetzt  
202 wurde. Verbraucher müssen in der Rechnung auf diese Rechtsfolge hingewiesen worden sein.

203

204 In einigen Sonderfällen, beispielsweise wenn der Einzug einer Lastschrift mangels Kontodeckung oder wegen falscher  
205 Bankinformationen zurückgewiesen wird, ist mit der Erfüllung der Voraussetzungen der gesetzlichen Vorgaben zudem  
206 auch ein Verzugseintritt ohne vorherige Mahnung möglich.

207

208 Nur wenn sich ein Schuldner gegenüber einem Gläubiger/Auftraggeber in Zahlungsverzug befindet, können die Ausga-  
209 ben, die für die Beitreibung der betroffenen Forderung anfallen, vom Gläubiger/Auftraggeber als Verzugschaden gegen-  
210 über dem Schuldner geltend gemacht werden. Erstattungsfähig sind jedoch nur Kosten für Schäden und Aufwendungen,  
211 für die der Verzug des Schuldners ursächlich war.

212  
213 Hierzu zählen beispielsweise:

- 214 • Kosten für Mahnschreiben,
- 215 • Verzugszinsen,
- 216 • Kosten für die Beauftragung eines Inkassodienstleisters/Rechtsanwalts,
- 217 • Gerichtskosten für das gerichtliche Mahnverfahren,
- 218 • Adressermittlungen,
- 219 • Kosten für Bankrücklastschriften

220  
221 Dass Inkassokosten im Rahmen des Verzugschadens vom Schuldner grundsätzlich zu erstatten sind, hat auch der Bun-  
222 desgerichtshof entschieden (BGH, Urteil vom 29.6.2005, Az. VIII ZR 299/04, NJW 2005, 2991).

223  
224 Dies hat die gesellschaftliche und verbraucherpolitische Debatte um die Erstattungsfähigkeit der Inkassokosten aber nur  
225 in Teilbereichen befriedet. Insbesondere kritisieren Verbrauchervertreter rechtlich nicht zu beanstandende Konstellati-  
226 onen, in denen der Schuldner – ohne eine Mahnung erhalten zu haben – in Verzug gerät und so mit einem Inkassodienst-  
227 leister in Kontakt kommt.

228  
229 Grundsätzlich soll ein Inkassodienstleister nur dann tätig werden, wenn dies für die Realisierung der Forderung notwen-  
230 dig ist. Sofern möglich, sollte ein Schuldner mit einer Gläubigermahnung an die offene Forderung erinnert worden sein,  
231 bevor ein Inkassodienstleister beauftragt wird.

232  
233 Grundsätzlich ist auch hier anzumerken, dass Inkassodienstleister – ebenso wie Rechtsanwälte – keinen direkten Einfluss  
234 auf Art und Umfang der vom Gläubiger/Auftraggeber übergebenen Forderungen haben. Auch haben Inkassodienstleister  
235 keinen Einfluss auf das Mahnwesen des Gläubigers/Auftraggebers und damit auf die Frage, ob und wie häufig der Schuld-  
236 ner vor Übergabe ins Inkasso gemahnt wurde. Hier sind Inkassodienstleister allerdings rechtsprüfend – insbesondere  
237 mit Blick auf die Rechtmäßigkeit ihres Tätigwerdens – und rechtsberatend tätig, ggf. auch mit Blick auf das Mahnwesen  
238 des Gläubigers/Auftraggebers.

239  
240 Die Mitglieder des BDIU verpflichten sich in diesem Zusammenhang zu den in den §§ 11 bis 13 festgelegten Regelungen.

241



## 242 2. Rechtsprüfung

243 Grundsätzlich dürfen Inkassodienstleister nur berechnigte Forderungen einziehen. Neben Fälligkeit und Verzug prüft ein  
244 Inkassodienstleister daher vor der Kontaktaufnahme mit dem Schuldner auch den rechtlichen Bestand der Forderung.

245  
246 Allerdings dürfen Inkassodienstleister bei der Mandats- bzw. Auftragsübernahme auf die Angaben und Auskünfte des  
247 Gläubigers/Auftraggebers zu den übergebenen Forderungen vertrauen. Inkassodienstleister führen auf Basis der Angaben  
248 der Mandatschaft vor Kontaktaufnahme mit dem Schuldner eine Rechtsprüfung der übergebenen Forderungen durch.  
249 So ist es etwa üblich, dass sich der Inkassodienstleister mittels Stichproben von der Rechtmäßigkeit der Forderungen  
250 überzeugt. Bei Gläubigern/Auftraggebern aus dem Onlinehandel wird gerade bei Neukunden häufig eine genaue Prüfung  
251 der strukturellen und prozessualen Art und Weise des Vertragsschlusses inklusive einer AGB-Prüfung durchgeführt.

252  
253 So wird sichergestellt, dass die Forderungen, die von Inkassodienstleistern geltend gemacht werden, auf rechtlich bean-  
254 standungsfreien Vertragsschlüssen zwischen Gläubiger/Auftraggeber und Schuldner beruhen. Bei jährlich mehr als 20  
255 Millionen neu ins Inkasso übergebenen Forderungen kann es dennoch vorkommen, dass ein Schuldner Einwände gegen  
256 die geltend gemachte Forderung erhebt. Allerdings wird nur in seltenen Fällen generell bestritten, dass überhaupt ein  
257 Vertrag zustande gekommen ist. Es kommt aber beispielsweise vor, dass der Schuldner gegen eine Forderung nach  
258 Verzugsseintritt und Übergabe an einen Inkassodienstleister Einwände erhebt. Inkassodienstleister sind befugt, sich auch  
259 inhaltlich mit Einwänden gegen eine Forderung auseinanderzusetzen. Je nach Art des Einwands ist eine genaue Rechts-  
260 prüfung des Einzelfalls, ggfs. auch eine Rücksprache mit dem Gläubiger/Auftraggeber, notwendig.

261  
262 Die Mitglieder des BDIU verpflichten sich im Bereich der Rechtsprüfung bei Fallübernahme zu den in § 14 festgelegten  
263 Regelungen.

## 264 3. Nebenforderungen des Gläubigers/Auftraggebers

265 In der Regel wird ein Inkassodienstleister erst beauftragt, nachdem der Gläubiger/Auftraggeber seine eigenen Möglich-  
266 keiten im Bereich des Mahnwesens ausgeschöpft hat. Studien zeigen, dass der Gläubiger/Auftraggeber üblicherweise  
267 zwei bis drei Mahnungen verschickt, bevor eine Forderung ins Inkasso geht. Die dabei entstehenden Kosten kann der  
268 Gläubiger/Auftraggeber im Rahmen des Schadenersatzes auf den Schuldner umlegen.

269  
270 Oft bleibt die Zahlung jedoch trotz aller Eigenbemühungen des Gläubigers/Auftraggebers aus. Dann beauftragen viele  
271 von ihnen Inkassodienstleister mit der Einziehung zahlungsgestörter Forderungen. Der Inkassodienstleister bemüht sich  
272 in der Regel nicht nur um die Realisierung der ursprünglichen Forderung, sondern er darf auch mit der Einziehung der  
273 durch den Verzug entstandenen weiteren Kosten, den Nebenforderungen des Gläubigers/Auftraggebers, beauftragt  
274 werden. Hierzu zählen auch die Gläubigermahnspesen.

275  
276 Der Inkassodienstleister hat wenig Einfluss darauf, wie hoch die Gläubigermahnspesen sind, die er im Auftrag des Gläu-  
277 bigers/Auftraggebers gegenüber dem Schuldner geltend macht. Es handelt sich letztlich um einen Posten, der vom Gläu-  
278 biger/Auftraggeber festgelegt wird bzw. der direkt aus den Mahnbemühungen des Gläubigers/Auftraggebers abzuleiten  
279 ist. Allerdings darf der Gläubiger/Auftraggeber Höhe und Umfang der Kosten nicht willkürlich festlegen – und der In-  
280 kassodienstleister keine willkürlichen Kostenpositionen ungefragt übernehmen.

281  
282 Insgesamt fehlt es an einer genauen gesetzlichen Definition, welche im Mahnwesen entstandenen Kosten im Rahmen  
283 des Verzugsschadens vom Schuldner erstattet werden müssen. Allenfalls lassen sich hierfür Maßstäbe und Richtwerte  
284 aus der ständigen, jedoch uneinheitlichen Rechtsprechung ableiten. Auch wenn es allein in der Sphäre des Gläubi-  
285 gers/Auftraggebers liegt, wie dieser sein eigenes Mahnwesen gestaltet und welche Kosten hierbei entstehen, prüft ein  
286 Rechtsdienstleister übergebene Gläubigermahnspesen nach Art und Umfang und berät den Gläubiger/Auftraggeber  
287 rechtlich. Hierbei legt der Inkassodienstleister insbesondere die durch die Rechtsprechung erarbeiteten Maßstäbe sowie  
288 die Regelungen dieses Codes of Conduct an.

289  
290



291 Als den Anwälten im außergerichtlichen Bereich gleichgestellte Rechtsdienstleister sind Inkassodienstleister in der  
292 Pflicht, Gläubiger/Auftraggeber auf die Rechtslage rund um die Erstattungsfähigkeit von Gläubigermahnauslagen, insbe-  
293 sondere pauschalierter Mahnkosten, und die BGH-Rechtsprechung (Urteil vom 26.06.2019, Az. VIII ZR 95/18) sowie  
294 die Folgen hinzuweisen. Gläubigermahnauslagen, bei denen nicht dokumentiert nachweisbar ist, dass

- 295  
296 • sie durch die konkrete Pflichtverletzung des Schuldners ausgelöst und dieser Pflichtverletzung auch zuge-  
297 ordnet werden können,  
298 • sie nicht auf allgemeinen Sach- und Personalaufwendungen beruhen,

299  
300 dürfen nicht ins Inkasso übernommen werden.  
301

302 Für die Dokumentation gilt der Tatsachenvortrag des Gläubigers/Auftraggebers, es sei denn, nach Rechtsprüfung bei  
303 Fallübergabe ergeben sich offensichtliche Zweifel an der Erstattungsfähigkeit.

304  
305 Die Gläubigermahnspesen sind nicht die einzigen Positionen, die Gläubiger/Auftraggeber in der Praxis neben der Haupt-  
306 forderung an einen Inkassodienstleister zum Zwecke der Einziehung übergeben. Im Rahmen des Schadensersatzes kön-  
307 nen auch weitere Kosten vom Schuldner erstattet verlangt werden, die durch das Nichtzahlen entstanden sind. Dazu  
308 gehören etwa Kosten für Adressermittlungen, die der Gläubiger/Auftraggeber durchführen lassen hat oder Kosten, die  
309 entstanden sind, weil ein Bankeinzug wegen mangelnder Kontendeckung oder Angabe einer falschen Kontonummer  
310 zurückgewiesen wurde. Derartige Kosten sind erstattungsfähig, wenn die dahinterstehenden Maßnahmen notwendig  
311 waren, damit der Gläubiger/Auftraggeber seinen Zahlungsanspruch durchsetzen konnte.

312  
313 Die Kosten sind nur in Höhe des tatsächlich entstandenen Geldaufwandes erstattungsfähig. Ebenso wie bei den Gläubi-  
314 germahnspesen sind es Positionen, die allein vom Gläubiger/Auftraggeber festgelegt werden. Als Rechtsdienstleister  
315 kommen einem Inkassodienstleister an dieser Stelle allerdings aber wie gezeigt eine Pflicht zur Rechtsprüfung und eine  
316 beratende Funktion zu.

317  
318 Die Mitglieder des BDIU verpflichten sich in diesem Zusammenhang zu den in den §§ 15 bis 18 festgelegten Regelungen.  
319



## 320 II. Kommunikation und Umgang

321

322 Im Bereich der Auftragsübergabe und vor dem Erstkontakt mit dem Schuldner ist der Inkassodienstleister vornehmlich  
323 rechtsberatend und rechtsprüfend für den Gläubiger/Auftraggeber tätig. Ist die Prüfung der übergebenen Haupt- und  
324 Nebenforderung abgeschlossen, beginnt der für den Schuldner sichtbare Teil der Inkassotätigkeit, der eigentliche  
325 Forderungseinzug, im Auftrag eines Dritten.

326

327 Die Gläubiger/Auftraggeber lassen Inkassodienstleistern in der Regel großen Spielraum bei der Prozessgestaltung und  
328 beschränken sich häufig allenfalls auf Zieldefinitionen und grobe Anforderungen an den Beitreibungsprozess. Entspre-  
329 chend legt der Inkassodienstleister – im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften – eigenverantwortlich fest, welche Inkas-  
330 somaßnahme wann erfolgt, welche Ansprache des Schuldners im Einzelfall geboten ist oder wann welche Phase des  
331 Inkassoverfahrens eingeleitet wird.

332

333 Die Prozesse und Maßnahmen, die im Forderungseinzug zur Anwendung kommen, sind nur sehr selten identisch; sie  
334 unterscheiden sich vielmehr nicht nur von Gläubiger/Auftraggeber zu Gläubiger/Auftraggeber, sondern auch von Schuld-  
335 ner zu Schuldner. Es gibt nicht das typische Inkassoverfahren.

336

337 Allerdings gibt es eine Bandbreite rein kommunikativer Instrumente, die Inkassodienstleister anwenden (dürfen), um  
338 eine Forderung zu realisieren. Hierzu zählen etwa

339

- Inkassoanschriften bzw. -mahnungen,
- Telefoninkasso,
- Außendienst und
- die Einmeldung bei Auskunftsteilen.

340

341 Zudem zählt ein vom Gesetzgeber definierter und entsprechend an rechtliche Voraussetzungen gebundener Katalog  
342 weiterer Maßnahmen dazu, mit denen Inkassodienstleister den Druck bei einem zahlungsunwilligen Schuldner erhöhen  
343 können und dürfen, um die Leistung durch den Schuldner herbeizuführen und/oder die Wirtschaft vor Zahlungsausfällen  
344 zu schützen. Darunter fallen beispielsweise, soweit die entsprechenden Voraussetzungen gegeben sind, die Abnahme  
345 der Vermögensauskunft durch den Gerichtsvollzieher, die Sachpfändung und die Lohn- und Kontopfändung mittels ge-  
346 richtlichem Pfändungs- und Überweisungsbeschluss.

347

348 Dem Ziel der gütlichen Einigung verpflichtet, handeln Mitglieder des BDIU so rücksichtvoll wie möglich, aber auch so  
349 bestimmt wie nötig, sowohl in der allgemeinen Kommunikation mit dem Schuldner als auch bei der Anwendung kon-  
350 kreter und den Schuldner belastender Inkassomaßnahmen.

351

### 352 I. Erstkontakt bzw. Adressat des Inkassodienstleisters

353 Inkasso ist in Teilen eine kommunikative und vermittelnde Tätigkeit. Entsprechend steht zu Beginn jedes Inkassoverfah-  
354 rens die erste Kontaktaufnahme mit dem Schuldner. In vielen Fällen übermittelt der Gläubiger/Auftraggeber dem Inkas-  
355 sodienstleister mit den Forderungsdetails auch diejenigen Schuldnerdaten, die zum Zwecke der Rechtsverfolgung erho-  
356 ben wurden. Diese Daten darf auch der Inkassodienstleister – im engen Rahmen der Vorschriften der Datenschutz-  
357 Grundverordnung – nutzen, um die Forderung einzuziehen. Zu den Daten, die regelmäßig als erforderlich anzusehen  
358 sind, zählen Personen-/Kontaktdaten (z.B. Name, Anschrift, Telefonnummer) sowie Daten zur beizutreibenden Forde-  
359 rung (z.B. Grund der Forderung, Höhe, Fälligkeit).

360

361 Es kann vorkommen, dass dem Gläubiger/Auftraggeber keine qualitativ hinreichenden Daten zum Schuldner vorliegen.  
362 So können die Daten z.B. versehentlich bereits vom Schuldner falsch übermittelt worden oder nicht mehr aktuell sein.  
363 Dies kommt insbesondere vor, wenn der Schuldner zwischenzeitlich verzogen ist oder eine neue Telefonnummer hat.  
364 In diesen Fällen dürfen Inkassodienstleister auch eigenverantwortlich Informationen ermitteln, speichern und nutzen,  
365 wenn dies für die Bearbeitung des jeweiligen Falles notwendig ist.

366

367 In seltenen Fällen kann es bei der Adressermittlung passieren, dass augenscheinlich korrekte – also scheinbar zum  
368 Schuldner passende – Kontaktdaten ermittelt werden, die jedoch tatsächlich einer anderen Person zuzuordnen sind.  
369 Dafür gibt es verschiedene Ursachen: Mal sind die vorhandenen Merkmale des Schuldners nicht eindeutig (beispielsweise  
370 geläufige Namen wie „Peter Müller“ oder „Ursula Schmidt“) oder es kommt aufgrund von Umzügen und falschen oder  
371 nicht aktuellen Daten bei Einwohnermeldeämtern oder Adressdienstleistern zu Personenverwechslungen.

372

375  
376 Seit einiger Zeit häufen sich darüber hinaus gerade im Onlinehandel Fälle, in denen die Identität von Personen „gestoh-  
377 len“ und für Warenbestellungen missbraucht wird. Gemeinhin wird diese Form der Kriminalität „Identitätsdiebstahl“  
378 genannt. Meist bemerken Betroffene und in der Folge dann auch der Gläubiger/Auftraggeber bzw. dessen Vertreter erst  
379 nach Übergabe des Falls ins Inkasso, dass die Person Opfer eines solchen Betrugs geworden ist, weil der Inkassodienst-  
380 leister die Beitreibungsbemühungen verstärkt und den Schuldner ggf. auch postalisch kontaktiert, während Onlinehänd-  
381 ler ihr Mahnwesen oft ausschließlich digital organisieren und Mahnungen des Gläubigers/Auftraggebers damit unter Um-  
382 ständen an eine E-Mail-Adresse zugestellt werden, die der Betrüger eingerichtet hat und dem Betroffenen unbekannt  
383 ist. Auch wenn bereits bei Gläubigern/Auftraggebern und Inkassodienstleistern viele präventive Mechanismen eingesetzt  
384 werden, um Identitätsdiebstähle frühzeitig aufzudecken, so gelingt dies eben nicht immer.

385  
386 Egal ob Identitätsdiebstahl oder Personenverwechslung: In beiden Fallgruppen ist das Resultat zunächst, dass ein Unbe-  
387 teiligter mit einem Inkassoverfahren konfrontiert wird. Das ist für jeden Betroffenen ein Ärgernis und auch nicht im  
388 Interesse der Inkassodienstleister. In derartigen Fällen können und sollen sich Betroffene selbstverständlich in Form  
389 einer Beschwerde an den betreffenden Inkassodienstleister wenden, um den Sachverhalt schnell und unbürokratisch zu  
390 klären.

391  
392 Insgesamt stellen BDIU-Mitglieder sicher, dass – soweit möglich – nur tatsächliche Schuldner mit Inkassoschreiben und  
393 Kontaktversuchen konfrontiert werden. In sehr seltenen Konstellationen, in denen sich Irrtümer nicht ausschließen las-  
394 sen, gehen Inkassodienstleister besonders sensibel und rücksichtsvoll vor. Insbesondere unternehmen Inkassodienstleis-  
395 ter ihr Möglichstes, den Adressaten eines Mahnschreibens in die Lage zu versetzen, Identitätsverwechslungen und Iden-  
396 titätsdiebstähle frühzeitig identifizieren zu können und eine schnelle und unkomplizierte Lösung mit dem Inkassodienst-  
397 leister zu finden.

398  
399 Deshalb verpflichten sich die BDIU-Mitglieder zu den in §§ 19 bis 22 festgelegten Regelungen.

## 400 401 2. Informationspflichten

402 Die rechtlichen Anforderungen an Inkassodienstleister sind hoch; das betrifft insbesondere die Transparenz- und Form-  
403 vorschriften, die für Inkassoschreiben gelten. Die oft von Verbraucher- und Schuldnervertretern kritisierte formelle  
404 Sprache ist eben diesen hohen rechtlichen Anforderungen geschuldet. Seit dem 1. November 2014 sind Anwälte und  
405 Inkassodienstleister per Gesetz verpflichtet, bei der ersten Geltendmachung einer Forderung umfangreiche Darlegungs-  
406 und Informationspflichten zu erfüllen, wenn sie Inkassodienstleistungen gegenüber Privatpersonen erbringen. Für Inkas-  
407 sodienstleister ist dabei die entsprechende Regelung im Rechtsdienstleistungsgesetz maßgeblich.

408  
409 Diese Darlegungs- und Informationspflichten ermöglichen es dem Schuldner, die Rechtmäßigkeit der Forderung zu über-  
410 prüfen. Die Angabe von Beweismitteln oder die Vorlage von Urkunden durch den Inkassodienstleister ist dabei nicht  
411 erforderlich.

412  
413 Viele der Informationspflichten müssen schon beim Erstkontakt mit dem Schuldner erfüllt werden. Erstmals geltend  
414 gemacht wird eine Forderung gegenüber dem Schuldner immer dann, wenn sie zum ersten Mal als Anspruch formuliert  
415 oder einem bereits dargelegten Anspruch hinzugefügt wird.

416  
417 Um dem Schuldner zu ermöglichen, die Rechtmäßigkeit einer durch einen Inkassodienstleister geltend gemachten For-  
418 derung nachzuvollziehen und zu prüfen, gelten für Inkassodienstleister die in den §§ 23 bis 27 festgelegten Regeln.

## 419 420 3. Hinweispflichten und Androhung von Maßnahmen

421  
422 Leider lässt sich nicht jeder Fall einvernehmlich mit dem Schuldner lösen. Viele Schuldner ignorieren Zahlungserinne-  
423 rungen des Gläubigers/Auftraggebers und reagieren unzureichend bis gar nicht auf Schreiben und Kontaktversuchen des  
424 Inkassodienstleiters.

425  
426 In solchen Fällen – unter Berücksichtigung des jeweiligen Verfahrensstadiums – dürfen Inkassodienstleister eine Reihe  
427 von Maßnahmen ergreifen oder veranlassen, die helfen, die Forderung im Sinne des Gläubigers/Auftraggebers zu reali-  
428 sieren oder andere Unternehmen künftig vor einem zahlungsunwilligen Schuldner zu schützen. Zur Realisierung der

429 Forderung dienen nach einer Titulierung beispielsweise ein Vollstreckungsauftrag an den Gerichtsvollzieher, inklusive  
430 des Auftrags zur Abnahme der Vermögensauskunft (falls dies nicht gelingt, ggf. inkl. Auftrag auf Haftbefehl), sowie Konto-  
431 oder Lohnpfändungen. Zum Schutz anderer Unternehmen und des Wirtschaftsverkehrs können Inkassodienstleister  
432 Forderungsdaten an eine Auskunftstelle übermitteln (sog. Einmeldung).  
433

434 Obgleich legal und legitim, stellen diese Maßnahmen einen empfindlichen Eingriff in die Rechte des Schuldners dar und  
435 sind mitunter mit erheblichen Kosten verbunden, zunächst für den Gläubiger/Auftraggeber, letztlich aber für den Schuld-  
436 ner.  
437

438 Es liegt daher im übereinstimmenden Interesse von Schuldner, Gläubiger/Auftraggeber und Inkassodienstleister, dass  
439 solche Maßnahmen nicht überraschend ergriffen oder eingeleitet werden. Darum weisen Inkassodienstleister in der  
440 Regel mit einem angemessenen zeitlichen Vorlauf darauf hin, welche Maßnahme bei weiterem Nichtzahlen und mangelnder  
441 Bereitschaft, über eine Lösung zu sprechen, bevorsteht – beispielsweise die Einmeldung bei einer Auskunftstelle, die  
442 Titulierung der Forderung, die Einleitung der Zwangsvollstreckung oder eine Kontopfändung nach der Titulierung.  
443

444 Viele Schuldner empfinden solche Hinweise oder Ankündigungen nicht als rein informativ, sondern als Ausübung von  
445 Druck. Solange solche Hinweise, die oftmals auch gesetzlich vorgegeben sind, aber tatsächlich nicht zu einer Drucksitu-  
446 ation führen, in der der Schuldner nicht mehr rational entscheiden kann, sind sie nach höchstrichterlicher Rechtspre-  
447 chung legal und legitim.  
448

449 Dies berücksichtigend bekennen sich die BDIU-Mitglieder zu den in den §§ 28 bis 34 festgelegten Regeln.

#### 450 4. Anrufe durch den Inkassodienstleister

451 Sofern dem Inkassodienstleister eine gültige Postanschrift vorliegt und eine schriftliche Kontaktaufnahme nicht aus be-  
452 sonderen Gründen unmöglich ist, wird in der Regel zunächst schriftlich zur Zahlung aufgefordert. Sie dokumentiert den  
453 Zahlungsanspruch des Gläubigers/Auftraggebers und geht mit umfassenden Informationen einher. Leider genügt diese  
454 Zahlungsaufforderung oft nicht, um den Schuldner zur Zahlung oder zur Kontaktaufnahme mit dem Inkassodienstleister  
455 zu bewegen.  
456

457 Wenn die Zahlungsaufforderung in Textform wirkungslos bleibt, erhöhen Inkassodienstleister die Intensität der Beitrei-  
458 bungsmaßnahmen oftmals, indem sie aktiv per Telefon das Gespräch mit dem Schuldner suchen. Ein Anruf durchbricht  
459 die Anonymität des Schriftverkehrs, hilft dabei, Gründe für den Zahlungsverzug zu finden, und macht es möglich, Lösun-  
460 gen mit dem Schuldner zu erarbeiten. Ferner lassen sich Mängelrügen und mögliche Widersprüche schnell und einfach  
461 in einem Telefonat klären. Voraussetzungen hierfür sind eine gute Vorbereitung und eine empathische Gesprächsfüh-  
462 rung.  
463

464 Mitglieder des BDIU erläutern im Rahmen des Telefoninkassos die Rechtsposition des Gläubigers/Auftraggebers, be-  
465 rücksichtigen dabei aber gleichzeitig die Interessen und Rechte des Schuldners. Telefonischer Forderungseinzug ist nicht  
466 mit herkömmlichem Telefonmarketing gleichzusetzen. Während im Telefonmarketing die Kundengewinnung, Kunden-  
467 bindung und letztlich ein neuer Vertragsschluss das Ziel sind, dient das Telefoninkasso der Durchsetzung berechtigter  
468 Ansprüche. Insofern gehen die Handlungsspielräume, die Inkassodienstleister im Bereich des Telefoninkassos haben,  
469 über die Möglichkeiten hinaus, die Unternehmen im Bereich des Marketings und Vertriebs zugestanden werden.  
470

471 Um in diesem Spannungsverhältnis möglichst verbraucherfreundlich zu agieren, organisieren die BDIU-Mitglieder ihre  
472 Arbeitsprozesse und Maßnahmen im Bereich der Outbound-Telefonie wie in den §§ 35 bis 44 geregelt.

#### 473 5. Telefonische Erreichbarkeit durch den Inkassodienstleister

474 Viele Schuldner lassen Forderungen nicht absichtlich bzw. nur versehentlich unbezahlt. Sie befinden sich in einer schwie-  
475 rigen Lebenssituation, sind überschuldet oder leiden unter einem kurzfristigen finanziellen Engpass. In solchen Situati-  
476 onen sind die rechtlich möglichen Instrumente und Spielräume, um einen Schuldner zur Zahlung zu bewegen, nicht allein  
477 zielführend.  
478

479 Ein wirklich zahlungsunfähiger Schuldner kann auch dann nicht zahlen, wenn der Gerichtsvollzieher vor der Tür steht  
480 oder wenn er die Einmeldung bei einer Auskunftstelle abwenden möchte. Tatsächlich wäre es sogar kontraproduktiv, einen

481 zahlungswilligen, aber zahlungsunfähigen Schuldner mit weiteren kostenpflichtigen Maßnahmen zusätzlich zu belasten.  
482 Letztlich bliebe der Gläubiger/Auftraggeber zudem auf diesen Kosten sitzen.  
483

484 In solchen Situationen kann nur dann eine gütliche Einigung gefunden werden, wenn der Inkassodienstleister den Grund  
485 für die ausbleibende Zahlung kennt. Nur so können für alle Seiten gangbare Lösungen zur Erfüllung der Zahlungsver-  
486 pflichtung gefunden werden. Das geht am schnellsten, wenn sich der Schuldner nach Erhalt eines Inkassoschreibens  
487 telefonisch an den Inkassodienstleister wendet, um Chancen und Lösungswege für eine schnelle Einigung abzustimmen.  
488

489 Der telefonische Kontakt ist das beste Mittel, um Fragen und Irritationen aus der Welt zu räumen oder den Inkasso-  
490 dienstleister auf mögliche Missverständnisse hinzuweisen. Am Telefon lässt sich einfach und problemlos klären,  
491 wenn die Ware, für die der Inkassodienstleister die offene Rechnung einziehen möchte, beispielsweise gar nicht bestellt  
492 wurde oder der Schuldner in der Zwischenzeit an den eigentlichen Gläubiger/Auftraggeber gezahlt hat, worüber der  
493 Inkassodienstleister noch nicht informieren wurde.  
494

495 Inkassodienstleister behandeln den Schuldner mit angemessenem Respekt und versuchen, soweit im Rahmen des Man-  
496 dats durch den Gläubiger/Auftraggeber möglich, auf die spezifischen Bedürfnisse des Schuldners einzugehen. Gleichzeitig  
497 erwarten die Mitarbeiter eines Inkassodienstleisters auch vom Schuldner, dass dieser ihnen Respekt entgegenbringt.  
498 Auch wenn der Schuldner Rückfragen, Beschwerden oder Widersprüche geltend macht, sollte dabei der respektvolle  
499 und höfliche Umgang gewahrt bleiben. Leider ist dies nicht immer der Fall. Kein Mitarbeiter muss sich am Telefon  
500 beschimpfen lassen. In solchen Fällen kann der direkte telefonische Kontakt zeitweise oder gar dauerhaft abgelehnt  
501 werden. Die Gründe sind zu dokumentieren.  
502

503 Essenziell für eine telefonische Klärung ist selbstverständlich, dass der Inkassodienstleister dem Schuldner hinreichende  
504 Möglichkeiten bietet, telefonisch mit einem Ansprechpartner in Kontakt zu kommen. Auch wenn optimale telefonische  
505 Erreichbarkeit ohnehin im Eigeninteresse jedes Inkassodienstleisters liegt, haben sich die BDIU-Mitglieder auf die in den  
506 §§ 45 bis 50 festgelegten Grundregeln verständigt.  
507

## 508 6. Außendienst

509 Inkassodienstleister verstehen sich als Mittler zwischen dem berechtigten Forderungseinziehungsverlangen des Gläubi-  
510 gers/Auftraggebers und der tatsächlichen Leistungsfähigkeit des Schuldners. Die Kommunikation zwischen dem Inkasso-  
511 dienstleister und dem Schuldner kann nicht nur schriftlich und fernmündlich stattfinden, sondern auch persönlich. Für  
512 den Außendienst und damit für den persönlichen Kontakt mit dem Schuldner besonders geschulte Mitarbeiter suchen  
513 den Schuldner auf, um – die Bereitschaft des Schuldners zum persönlichen Gespräch vor Ort vorausgesetzt – in einem  
514 persönlichen Gespräch Hilfestellung zu geben. Zum Beispiel wird durch eine geeignete Zahlungsververeinbarung eine Lö-  
515 sung erarbeitet, die sowohl dem Gläubiger/Auftraggeber als auch dem Schuldner weiterhilft.  
516

517 Gerade über den Inkassoaußendienst existieren viele Vorurteile. Die BDIU-Mitglieder bekennen sich in zu den in §§ 51  
518 bis 56 festgelegten Mindeststandards, um diesen Vorurteilen zu begegnen.

519



### III. Kosten, Vergütung, Auslagen

Es gibt vielfältige Tätigkeiten und Maßnahmen, die sich im Rahmen der Inkassodienstleistung entfalten, um eine berechnete, aber zahlungsgestörte Forderung zu realisieren. Von den organisatorischen und prozessualen Tätigkeiten und Rechtsprüfungen im Bereich der Auftragsübergabe über die zahlreichen aktiven und passiven Angebote der Kommunikation und Vermittlung zwischen Gläubiger/Auftraggeber und Schuldner bis hin zu den unterschiedlichen Maßnahmen in den einzelnen Phasen des Forderungsmanagements: vorgerichtlich, gerichtlich, nachgerichtlich und Langzeitüberwachung. Auch die gesetzlichen Anforderungen an Aus- bzw. Fortbildung von Inkassounternehmern und Mitarbeitern sowie die weitreichenden datenschutzrechtlichen Pflichten sind ein erheblicher Kostenfaktor der Inkassotätigkeit. Der zweifelsohne hohen Bedeutung, welche die Inkassobranche für die Wirtschaft hat, kann die Branche allerdings nur gerecht werden, wenn sie für ihre Tätigkeiten angemessen vergütet wird. Jährlich führen Inkassodienstleister in Deutschland ihren mehr als 500.000 Auftraggebern über fünf Milliarden Euro zurück – Geld, das sonst verloren wäre.

Die Vergütung des Inkassodienstleisters erfolgt zunächst entsprechend des Grundsatzes, dass der Besteller die Rechnung bezahlt. Es ist also zunächst der Gläubiger/Auftraggeber, der für die Beauftragung des Inkassodienstleisters einzustehen hat – er ist der Vertragspartner des Inkassodienstleisters. Da im Fall, dass ein Schuldner nicht rechtzeitig zahlt, die Kosten der Beauftragung eines Inkassodienstleisters aber nur notwendig sind, weil der Schuldner seinen vertraglichen oder gesetzlichen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt, darf der Gläubiger/Auftraggeber diese Kosten beim Schuldner – gegebenenfalls auch über den Inkassodienstleister – als Verzugsschaden geltend machen und sich den entstandenen Schaden erstatten lassen.

Seit Jahren ist höchstrichterlich und damit abschließend geklärt, dass Inkassokosten durch den Schuldner erstattungsfähig sind. Gegenteilige Auffassungen hat das Bundesverfassungsgericht im Jahre 2011 als willkürlich bezeichnet, sie damit in die Nähe der Rechtsbeugung gerückt und so in aller rechtlich gebotenen Deutlichkeit zurückgewiesen (BVerfG, Beschluss vom 7.11.2011, Az. I BvR 1012/11, AnwBl 2012, 278).

Auch abseits der Frage der Legalität, nämlich bei der Frage nach der (moralischen) Legitimität der Erstattungsfähigkeit der Inkassokosten, ist der Sachverhalt nicht besonders schwierig. Bei einer sachlichen Analyse dürfte nicht grundsätzlich zur Debatte stehen, dass Kosten oder Schäden, die durch eine Pflichtverletzung entstehen, nicht der Geschädigte tragen muss, sondern der Verursacher des Schadens.

Während die Frage, ob Inkassokosten erstattungsfähig sind, im weitgehend rechtlichen wie gesellschaftlichen Konsens geklärt ist, bleibt die Frage, wie bzw. in welcher Höhe der Schuldner Inkassokosten zu erstatten hat, Gegenstand vieler gesellschaftspolitischer Debatten. Unbestritten ist, dass Höhe und Umfang der Inkassokosten nicht willkürlich festgelegt werden können. Das ist eine Selbstverständlichkeit, die sich rechtlich auch in der Schadensminderungspflicht des § 254 BGB niederschlägt, und zu der sich die BDIU-Mitglieder in § 5 dieses Codes of Conduct bekennen. Legalität und Legitimität der Höhe der Inkassokosten bestimmen sich entsprechend aus Wechselbeziehungen der folgenden Elemente:

- dem berechtigten Anspruch des Gläubigers/Auftraggebers auf Erstattung des entstandenen Schadens,
- dem berechtigten Anspruch des Inkassodienstleisters für eine dem Aufwand angemessene Vergütung und
- dem berechtigtem Anspruch des Schuldners auf Geringhaltung der ihm entstehenden Kosten.

Das aus dieser Beziehung entstehende Spannungsverhältnis konnte in der öffentlichen Debatte um die Höhe der Inkassokosten lange nicht aufgelöst werden. In der jahrelangen verbraucher- und rechtspolitischen Diskussion wurden aus der Schadensminderungspflicht oft erratische Schlüsse gezogen und der Grundsatz der Schadensminderung weit über die Ansprüche des Gläubigers/Auftraggebers und der Inkassodienstleister gestellt. Dadurch entstand der Eindruck, es sei der Schuldner und damit der Schadensverursacher, der festlegen dürfe, wie hoch der von ihm verursachte Schaden ausfallen dürfe – eine fatale Sichtweise für die Wirtschaft, aber auch für die rechnungstreuen Verbraucher, die mittelbar mit den Kosten für Zahlungsausfälle belastet werden. Glücklicherweise ist der Gesetzgeber im Jahr 2013 vermittelnd in die Debatte eingestiegen und hat das Spannungsverhältnis klug gelöst, sowohl juristisch als auch gesellschaftspolitisch.

571 Mit der Inkassoregulierung durch das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken im Jahr 2013 wurde auch die Frage  
572 geklärt, wie hoch Inkassokosten ausfallen dürfen. Nachdem nun die Inkassodienstleistung auch formell mit der Anwalts-  
573 tätigkeit in wesentlichen Bereichen des Forderungseinzugs gleichgestellt ist und damit die Inkassovergütung an die  
574 Rechtsanwaltsvergütung angelehnt wurde, ist für Schuldner, Inkassodienstleister und Gläubiger/Auftraggeber Rechtssi-  
575 cherheit geschaffen. Es ist ein großer Verdienst des Gesetzgebers, die Debatte um die Höhe der Inkassokosten so in  
576 wesentlichen Teilen entschärft zu haben.

577  
578 Leider ist der Diskussionsbedarf im Bereich des Inkassokostenrechts dennoch nicht vollständig gestillt. Wenn auch nicht  
579 mehr über das große Ganze diskutiert wird, so werden doch in einigen Teilbereichen der Inkassodienstleistung weiter  
580 hitzige verbraucherpolitische Debatten über die Inkassokosten geführt. Hierbei konzentriert sich die Kritik insbesondere  
581 auf folgende Aspekte:

- 582
- 583 • Höhe der Inkassokosten im Verhältnis zur ursprünglichen Forderung im Bereich kleiner Forderungen,
  - 584 • Kostenpflichtige Ratenzahlungsvereinbarungen,
  - 585 • Beauftragung mehrerer Rechtsdienstleister in einer Forderungsangelegenheit.

## 586 I. Inkassokosten

587 Inkassokosten bezeichnen in diesem Code of Conduct die allgemeine Vergütung, die der Inkassodienstleister für den  
588 Großteil seiner Tätigkeiten im Bereich des Forderungseinzugs aufruft. Sie beziehen sich auf den Gesamtauftrag des  
589 Gläubigers/Auftraggebers, nicht auf eine einzelne Maßnahme.

590  
591 Seit 2013 sind Inkassokosten bis zur Höhe der Vergütung erstattungsfähig, die einem Rechtsanwalt nach dem Rechtsan-  
592 waltsvergütungsgesetz (RVG) zusteht. Das ist das Ergebnis eines langen Diskussions- und Gesetzgebungsprozesses und  
593 die Konsequenz aus dem im Grundgesetz verankerten Gleichbehandlungsgrundsatz. Denn Inkassodienstleister haben  
594 beim Forderungseinzug im Wesentlichen die gleichen Rechte und Verantwortungen wie Rechtsanwälte. Die Lösung ist  
595 aber auch gesellschaftspolitisch vernünftig. Das RVG regelt seit 2004 die Vergütung der Anwälte und baut auf der Bun-  
596 desrechtsanwaltsgebührenordnung auf, die bis 1879 zurückreicht. Die Kopplung der Gebühren an Gegenstandswerte,  
597 der Betrag der einzelnen Gebührenstufen und der gesetzlich beschränkte Ermessensspielraum bei der „Wahl“ des kon-  
598 kreten Gebührensatzes sind Ergebnis eines kontinuierlichen gesellschaftlichen Aushandlungsprozesses über den Wert  
599 der Rechtsberatung.

600  
601 In den meisten Bereichen, konkret in Bezug zu den meisten Gegenstandswerten bzw. Forderungshöhen, steht die An-  
602 gemessenheit dieser Inkassokosten nicht zur Debatte. Die typische von Inkassodienstleistern bearbeitete Forderung  
603 gegenüber Verbrauchern liegt zwischen 50 und 300 Euro. Wurde die einzuziehende Forderung durch Vertrag begründet,  
604 liegt der Vertragsschluss typischerweise drei bis vier Monate zurück und die Forderung ist trotz zwei bis drei versende-  
605 ter Gläubigermahnungen seit mindestens zwei Monaten in Verzug. In solchen Fällen dürfen Inkassodienstleister maximal  
606 58,50 Euro Inkassokosten geltend machen und ggf. 70,20 Euro, rechnet man die übliche (anwaltliche) Kommunikations-  
607 pauschale hinzu. Weitere Kosten entstehen nur in Ausnahmefällen. In diesen typischen Fällen wird kaum jemand daran  
608 zweifeln, dass die rechtlich möglichen Inkassokosten angemessen sind, insbesondere wenn man über die kontinuierliche  
609 Pflichtverletzung des Schuldners hinaus auch die Aufwände sowie Prüf- und Beratungspflichten betrachtet, die bei jedem  
610 Inkassofall unabhängig von der Höhe der Hauptforderung hinzukommen.

611  
612 Gesellschaftlich und insbesondere verbraucherpolitisch umstrittener ist, ob die Inkassokosten im Bereich kleiner For-  
613 derungen angemessen sind, vor allem wenn die Inkassokosten über die eigentliche Forderung hinausgehen. Das Argu-  
614 ment: Der Aufwand, der betrieben wird, ist unangemessen, das Verschulden unerheblich und der Zahlungsverzug für  
615 den Gläubiger/Auftraggeber zu verkraften. Doch dabei wird das Verursacherprinzip außer Acht gelassen und dem Schul-  
616 der wird zugestanden zu beurteilen, wann und wie der Gläubiger/Auftraggeber sein Recht durchsetzt. Die Haltung des  
617 BDIU und der Gläubiger/Auftraggeber ist klar: Nicht der Schuldner kann definieren, welche geschuldete und pflichtwidrig  
618 nicht gezahlte Summe unerheblich ist und mit welchem Aufwand – und so mit welchen Kosten – die Realisierung der  
619 Forderung forciert wird. Die Entscheidung, ob und in welchem Umfang ein Inkassodienstleister beauftragt wird, ist allein



620 Sache des geschädigten Gläubigers/Auftraggebers. Auf den Kosten hierfür darf nicht der Gläubiger/Auftraggeber sitzen  
621 bleiben.

622  
623 Natürlich muss der Inkassodienstleister für seinen Aufwand angemessen entlohnt werden. Nichtsdestotrotz gilt immer  
624 die Schadensminderungspflicht. Deshalb berücksichtigen Inkassodienstleister bei der Festlegung der konkreten Inkasso-  
625 kosten neben der Schwierigkeit des Falls auch die Höhe der Forderung. Bereits 2013, kurz nach Inkrafttreten der neuen  
626 Gesetzeslage, haben sich die BDIU-Mitglieder darauf verständigt, den ihnen vom Gesetzgeber zugesprochenen Ermes-  
627 sensspielraum gerade bei kleinen Forderungen schuldnerfreundlich auszulegen. Die Empirie zeigt entsprechend, dass die  
628 geltend gemachten Inkassokosten bei kleinen Forderungen deutlich niedriger sind als bei größeren Forderungen.

629  
630 Auch um die verbraucherpolitische Debatte um die Inkassodienstleistung zu befrieden, haben sich die BDIU-Mitglieder  
631 in diesem Code of Conduct darauf verständigt, die in der Praxis oft schon angewandte schuldnerfreundliche Ausübung  
632 des Ermessens bei Festlegung der Inkassokosten bei kleinen Forderungen nun auch bindend zu kodifizieren.

633  
634 Entsprechend verständigen sich die BDIU-Mitglieder auf die in §§ 57 bis 58 festgelegten Regeln und Verhaltensweisen.

## 635 2. Ratenzahlungsvereinbarung

636 Kurz- und mittelfristige finanzielle Engpässe sind die häufigsten Gründen für nicht fristgerecht bezahlte Rechnungen. In  
637 solchen Fällen bieten Ratenzahlungsvereinbarungen dem Schuldner die Gelegenheit, den offenen Rechnungsbetrag in  
638 Teilbeträgen zurückzuzahlen. Für den Schuldner stellt dies einen Ausweg aus der Verschuldungssituation dar. Häufig  
639 bekommt der Inkassodienstleister den Auftrag, für den Gläubiger/Auftraggeber mit dem Schuldner eine Ratenzahlungs-  
640 vereinbarung zu verhandeln, abzuschließen und die Zahlung zu überwachen.

641  
642 Das stellt für den Inkassodienstleister einen erheblichen Zusatzaufwand dar. Für den Gläubiger/Auftraggeber begründen  
643 sie ein zusätzliches Realisierungs- und Insolvenzrisiko, was sich für Inkassodienstleister in einem Haftungsrisiko nieder-  
644 schlägt. Dem trägt der Gesetzgeber Rechnung, indem er dem Inkassodienstleister für die Vereinbarung einer Ratenzah-  
645 lung konsequenterweise eine zusätzliche Vergütung unter denselben Voraussetzungen und in derselben Höhe zugesteht,  
646 wie sie für einen Rechtsanwalt gelten. Diese Vergütung bestimmt sich nach den Nummern 1000, 1003 VV RVG und  
647 wird, wenn die gesetzlichen Vorgaben vorliegen, bei reinen Zahlungsvereinbarungen nach § 31b RVG begrenzt.

648  
649 Der Schuldner muss dabei dennoch weniger Kosten tragen als beispielsweise bei einer gerichtlichen Geltendmachung  
650 der Forderung. Auch ist die Kostenbelastung, die der Schuldner zu erwarten hätte, wenn die Forderung tituliert und im  
651 Wege der Zwangsvollstreckung begetrieben würde, deutlich höher als bei der Zahlung auf Raten.

652  
653 Problematisch wird die Situation dann, wenn mit dem Schuldner im Laufe des Inkassoverfahrens mehrere Ratenzah-  
654 lungsvereinbarungen über dieselbe Forderung getroffen werden, die entsprechend den Regelungen des RVG mit Kosten  
655 belegt sind. Die Ursache dafür liegt allerdings zunächst beim Schuldner, der seiner Verpflichtung zur Ratenzahlung nicht  
656 vereinbarungsgemäß nachgekommen ist. Denn nur dann können neue Ratenzahlungsvereinbarungen in derselben For-  
657 derungsangelegenheit überhaupt notwendig sein.

658  
659 Entsprechend der vertraglichen Vereinbarung mit dem Gläubiger/Auftraggeber steht es dem Inkassodienstleister frei, in  
660 jeder Phase des Verfahrens Ratenzahlungsvereinbarungen für den Gläubiger/Auftraggeber mit dem Schuldner zu treffen.  
661 Die BDIU-Mitglieder haben sich darauf geeinigt, sich dabei an die Regeln zu halten, die in den §§ 59 bis 62 festgelegt sind.

## 662 3. Bearbeiterwechsel

663 Mit dem Bearbeiterwechsel werden in der öffentlichen Diskussion um die Inkassodienstleistung zwei Fallgestaltungen  
664 verbunden:

- 665
- 666 • Die Beauftragung von mehr als einem Dienstleister innerhalb einer Angelegenheit, etwa in der vorgerichtlichen  
667 Forderungseinziehung, wobei die Vergütung beider Rechtsdienstleister erstattet verlangt wird.
- 668

- 669 • Der Wechsel von einem Rechtsdienstleister zum anderen zwischen der vorgerichtlichen Forderungseinziehung  
670 und dem nachfolgenden gerichtlichen Mahnverfahren, wobei im Erstattungsverhältnis zum gerichtlichen Mahnver-  
671 fahren eine Anrechnung der vorgerichtlichen Geschäftsgebühr unterbleibt.  
672

673 Grundsätzlich trifft allein der Gläubiger/Auftraggeber die Entscheidung, welchen Rechtsdienstleister er beauftragt. Der  
674 Inkassodienstleister kann dem Gläubiger/Auftraggeber weder rechtlich noch tatsächlich die vorherige oder nachfolgende  
675 Beauftragung eines anderen Rechtsdienstleisters untersagen. Der Gläubiger/Auftraggeber kann für sich die Privatauto-  
676 nomie sowie Aspekte der Zweckmäßigkeit und Erforderlichkeit ins Feld führen.  
677

678 Der Wechsel des Rechtsdienstleisters kann im Sinne einer Eskalation und der Überwindung von „Mahnmüdigkeit“  
679 zweckmäßig sein und ist auch innerhalb einer Angelegenheit wie der vorgerichtlichen Forderungseinziehung entspre-  
680 chend auch rechtlich nicht zu beanstanden. Nach Abschluss der vorgerichtlichen Einziehung ist dem Gläubiger/Auftrag-  
681 geber erst recht ein Wechsel des Rechtsdienstleisters gestattet.  
682

683 Die kostenrechtlichen Folgen werden von den Gerichten unterschiedlich beurteilt. Teilweise wird vertreten, nur die  
684 Vergütung eines einzigen Rechtsdienstleisters sei vorgerichtlich erstattungsfähig, teilweise, dass beide Vergütungsansprü-  
685 che zu erstatten sind, und teilweise, dass die Kosten beider Rechtsdienstleister zu erstatten sind, aber nur in der Höhe,  
686 die für einen Rechtsdienstleister verlangt werden kann.  
687

688 Es steht dem Gläubiger/Auftraggeber frei, sich für die für ihn günstige Rechtsansicht zu entscheiden. Der Inkassodienst-  
689 leister wie der Rechtsanwalt sind aus dem Geschäftsbesorgungsvertrag verpflichtet, die Entscheidung des Gläubi-  
690 gers/Auftraggebers zu beachten. Das entbindet den Rechtsdienstleister aber nicht von der Verantwortung, den Gläubi-  
691 ger/Auftraggeber auf das Problem hinzuweisen.

692 Die Mitglieder des BDIU verpflichten sich in diesem Zusammenhang zu den in den §§ 63 bis 65 festgelegten Regelungen.

#### 693 4. Sonstige Auslagen und Gebühren

694 Neben der Inkassovergütung (Inkassokosten) und seinen eigenen Mahnauslagen kann sich der Gläubiger/Auftraggeber  
695 vom Schuldner Kosten Dritter (Auslagen) erstatten lassen, beispielsweise für Meldeauskünfte oder Gerichtskosten.  
696

697 Bezüglich der Erstattungsfähigkeit einzelner Kostenpositionen muss im Inkassoverfahren daher zwischen Auslagen und  
698 Vergütungen unterschieden werden. Allgemein sind unter Auslagen vorrangig Geldausgaben zu verstehen, die jemand  
699 für die Erbringung einer Dienstleistung oder die Erfüllung eines Auftrages verwendet und die von einem Dritten zu  
700 erstatten sind (§§ 670, 675 BGB). Auslagen sind vom Schuldner zu erstatten  
701

- 702 • soweit sie für die Erfüllung des Auftrags – in der Regel den Forderungseinzug – notwendig waren und  
703 • soweit sie tatsächlich entstanden sind.  
704

705 Dem gegenüber steht der Vergütungsanspruch, den der Inkassodienstleister für die Erbringung der Inkassodienstleistung  
706 gegenüber dem Gläubiger/Auftraggeber hat. Diese entstandenen Inkassokosten muss der Schuldner dem Gläubiger/Auf-  
707 traggeber als Verzugsschaden gemäß §§ 286, 288 BGB erstatten; sie werden in der Praxis direkt vom Inkassodienstleister,  
708 im Auftrag des Gläubigers/Auftraggebers, beim Schuldner eingefordert.  
709

710 Voraussetzung für die Erstattungsfähigkeit von Inkassokosten ist neben dem Verzugseintritt auch die Existenz eines  
711 (anwaltlichen) Gebührentatbestands. Gemäß § 4 Abs. 5 des Einführungsgesetzes zum Rechtsdienstleistungsgesetz  
712 (RDGEG) richtet sich die Höhe der Inkassokosten mittelbar nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG).  
713

714 Die Mitglieder des BDIU verpflichten sich zu den in den §§ 66 bis 74 festgelegten Regelungen.  
715

716  
717  
718  
719  
720  
721  
722  
723  
724  
725  
726  
727  
728  
729  
730  
731  
732  
733  
734  
735  
736  
737  
738  
739  
740

#### IV. Grundsätze der Beschwerdebearbeitung der Inkassodienstleister

Die Inkassodienstleistung vermittelt im Spannungsverhältnis zwischen Gläubigerrechten und Schuldnerinteressen – einem Bereich, der sensibel, emotional und vereinzelt auch konfliktbehaftet sein kann. Diese besondere Konstellation ergibt sich aus der Natur der Dienstleistung: Einerseits erfordert die Durchsetzung berechtigter Interessen der Gläubiger/Auftraggeber konsequentes Vorgehen, andererseits sind aber auch Empathie und Einfühlungsvermögen gegenüber dem Schuldner gefragt; Letzteres gerade dann, wenn trotz hoher Qualitätsstandards doch einmal ein Fehler auftritt.

Dass ein Schuldner unberechtigt mit einer Forderung durch einen Inkassodienstleister konfrontiert wird, kann unterschiedliche Gründe haben: Ein Buchungsfehler beim Gläubiger/Auftraggeber, eine Personenverwechslung oder ein Identitätsdiebstahl können dazu führen, dass Inkassodienstleister vereinzelt Forderungen geltend machen, obwohl es dafür tatsächlich keine rechtliche Grundlage gegen den kontaktierten Verbraucher gibt.

Häufig liegen die Ursachen für solche Fehler außerhalb der Einflussosphäre des Inkassodienstleisters. Es kann aber auch vorkommen, dass Beschwerden vorgetragen werden, die im unmittelbaren Einflussbereich des Inkassodienstleisters liegen. Beispielsweise können eine fehlerhafte Berechnung der Inkassokosten oder unfreundliches bzw. unkorrektes Kommunikationsverhalten der Sachbearbeiter bzw. Kundenbetreuer mögliche Beschwerdegründe sein.

Unabhängig vom Grund nehmen Inkassodienstleister Beschwerden ernst und gehen mit respektvoll und vernünftig vorgetragene Beschwerden seriös, transparent, vertrauensvoll sowie verantwortungsbewusst um.

In diesem Zusammenhang verpflichten sich die Mitglieder des BDIU zu den in den §§ 75 bis 79 festgelegten Regelungen.



## 741 Die Regelungen des Codes of Conduct

742

### 743 A. Allgemeines

744

#### 745 § 1 – Örtlicher, persönlicher, sachlicher und zeitlicher Geltungsbereich

- 746 (1) Die Bestimmungen dieses Codes of Conduct gelten kraft Beschlusses der BDIU-Mitgliederversammlung vom  
747 17.09.2020 gemäß § 25 Abs. 3 der Satzung des BDIU verbindlich für alle BDIU-Mitglieder.
- 748 (2) Dieser Code of Conduct tritt gemäß Beschluss der BDIU-Mitgliederversammlung vom 17.09.2020 am [einsetzen:  
749 Datum des ersten Tages des ersten Monats des vierten Quartals, das auf die Verkündung des VVInkG folgt] in  
750 Kraft. Er gilt nicht rückwirkend. Seine Bestimmungen sind auf alle Inkassofälle anzuwenden, die ab dem [einsetzen:  
751 Datum des ersten Tages des ersten Monats des vierten Quartals, das auf die Verkündung des VVInkG folgt] an  
752 einen Inkassodienstleister übergeben werden.
- 753 (3) Die Regelungen dieses Codes of Conduct betreffen ausschließlich Inkassofälle gegenüber Verbrauchern, bei denen  
754 deutsches Recht anzuwenden ist. <sup>2</sup>Verbraucher im Sinne dieses Codes of Conduct ist jede natürliche Person, gegen  
755 die im Rahmen der Inkassotätigkeit eine Forderung geltend gemacht wird, die nicht im Zusammenhang mit der  
756 gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit dieser Person steht.
- 757 (4) Die Regelungen dieses Codes of Conduct betreffen die Inkassodienstleistung, wie sie in § 2 dieses Codes of  
758 Conduct definiert wird.

759

#### 760 § 2 – Definition: Inkasso

- 761 (1) Inkasso ist eine Rechtsdienstleistung.
- 762 (2) Inkassodienstleister sind gemäß § 10 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 RDG registrierte und im Rechtsdienstleistungsregister  
763 ([www.rechtsdienstleistungsregister.de](http://www.rechtsdienstleistungsregister.de)) geführte Rechtsdienstleister. <sup>2</sup>Die Inkassodienstleistung ist die Einziehung  
764 fremder oder zum Zweck der Einziehung auf fremde Rechnung abgetretener Forderungen, wenn die Forderungsinziehung als eigenständiges Geschäft betrieben wird (Legaldefinition des § 2 Abs. 2 Satz 1 RDG).

766

#### 767 § 3 – Gleichstellung mit Rechtsanwälten

768 In den Regelungsbereichen und den Kompetenzzuweisungen durch das Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG), die Zivilpro-  
769 zessordnung (ZPO) und die Insolvenzordnung (InsO) sind registrierte Inkassodienstleister den Rechtsanwälten gleich-  
770 gestellt.

771

#### 772 § 4 – Pflichten als Verantwortliche nach der Datenschutz-Grundverordnung

- 773 (1) Inkassodienstleister entscheiden selbstständig über Zwecke und Mittel der Verarbeitung personenbezogener Da-  
774 ten. <sup>2</sup>Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Inkassodienstleister unterliegt somit der Verantwortung  
775 des jeweiligen Inkassodienstleisters. Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten unterliegen Inkassodienstlei-  
776 ster den Rechten und Pflichten Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung.
- 777 (2) Inkassodienstleister dürfen für die öffentliche Hand tätig sein. <sup>2</sup>Wenn sie als Verwaltungshelfer tätig sind, sind sie  
778 Auftragsverarbeiter.

779

#### 780 § 5 – Ziel der gütlichen Einigung zwischen Gläubiger/Auftraggeber und Schuldner

- 781 (1) Inkassodienstleister vermitteln zwischen Gläubiger/Auftraggeber und Schuldner mit dem Ziel, eine begründete For-  
782 derung zu realisieren.
- 783 (2) Inkassodienstleister sind vorrangig ihren Auftraggebern verpflichtet: <sup>2</sup>Sie versuchen primär, die Rechte des Gläubi-  
784 gers/Auftraggebers durchzusetzen, ohne jedoch die Belange des Verbraucher- und Schuldnerschutzes im Sinne  
785 eines angemessenen Interessenausgleichs zu vernachlässigen.
- 786 (3) Inkassodienstleister beachten im Rahmen jedes Einziehungsauftrages das Schadensminderungsprinzip des § 254 des  
787 Bürgerlichen Gesetzbuches sowie dazu ergangene höchstrichterliche Rechtsprechung.
- 788 (4) Ferner beachten Inkassodienstleister bei der Anwendung von Inkassomaßnahmen den Grundsatz einer angemes-  
789 senen Zweck-Mittel-Relation.

790

791 **§ 6 – Dokumentationspflichten**

792 Der Inkassodienstleister muss ein geordnetes und zutreffendes Bild über die von ihm entfaltete Tätigkeit vermitteln  
793 können. <sup>2</sup>Für die Dokumentation gelten die gesetzlichen, insbesondere die berufs-, zivil- und handels- sowie datenschutz-  
794 rechtlichen Verpflichtungen, die vertraglichen Vereinbarungen und die Regelungen dieses Codes of Conduct. <sup>3</sup>Die Do-  
795 kumentation muss die Prüfung erlauben, dass diese Bestimmungen eingehalten wurden.  
796

797 **§ 7 – Unterstützungs- und Kooperationspflicht**

798 Inkassodienstleister unterstützen den BDIU dabei, die Aufsicht über die Einhaltung dieses Codes of Conduct zu führen,  
799 und geben dabei unter Berücksichtigung datenschutzrechtlicher Pflichten sowie sonstiger Vertraulichkeitspflichten Aus-  
800 kunft über ihre Berufsausübung. <sup>2</sup>Zu Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen müssen Auskünfte nicht erteilt werden.  
801

802 **§ 8 – Berufliche Zusammenarbeit im Forderungseinzug**

- 803 (1) Inkassodienstleister können mit Dritten zusammenarbeiten, um persönlichen Kontakt mit dem Schuldner aufzu-  
804 nehmen. Insbesondere können sie dazu mit Rechtsanwälten, Auskunftsteilen und Auskunftsdiensten sowie Außen-  
805 diensten zusammenarbeiten.
- 806 (2) Dabei halten die Inkassodienstleister sich an die aus dem geltenden Recht ergebenden datenschutzrechtlichen Ver-  
807 pflichtungen sowie sonstige Vertraulichkeitspflichten. Zudem beachten sie ihre beruflichen Pflichten sowie die kon-  
808 kreten Pflichten dieses Codes of Conduct.  
809

810 **§ 9 – Fortbildung**

- 811 (1) Inkassodienstleister stellen die regelmäßige Fortbildung ihrer Inkassomitarbeiter sicher, insbesondere der qualifi-  
812 zierten Personen i.S.v. § 12 Abs. 4 RDG.
- 813 (2) Die qualifizierte Person muss im Kalenderjahr mindestens 15 Zeitstunden an externen oder internen fachspezifi-  
814 schen Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen.
- 815 (3) Inkassomitarbeiter mit Führungsaufgaben (etwa Team-, Abteilungs- oder Bereichsleiter) und Inkassomitarbeiter  
816 mit Schuldnerkontakt sollen mindestens zehn Zeitstunden kalenderjährlich an externen oder internen fachspezifi-  
817 schen Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen.  
818

819 **§ 10 – Ausbildung**

820 Inkassodienstleister sollen sich an der Ausbildung des Berufsnachwuchses sowie der kaufmännischen und fachlichen  
821 Berufe angemessen beteiligen  
822

823

824



## 825 B. Pflichten und Verhaltensweisen

826

### 827 Mandats- und Auftragsübergabe

828

#### 829 § 11 – Verzugsseintritt

830 (1) Der Inkassodienstleister prüft, ob der Schuldner zum Zeitpunkt der Auftragsübergabe mit der Leistung bzw. Zah-  
831 lung gegenüber dem Gläubiger/Auftraggeber in Verzug ist oder ob sich die Pflicht zur Erstattung der Rechtsverfol-  
832 gungskosten aus anderen materiellen oder prozessualen Anspruchsgrundlagen ergibt. <sup>2</sup>Diese Rechtsprüfung soll  
833 nach den Vorgaben des § 14 dieses Codes of Conduct erfolgen.

834 (2) Ist der Schuldner mit der Leistung in Verzug, muss er die Kosten für die Beauftragung des Inkassodienstleisters  
835 gleich einem Rechtsanwalt erstatten. <sup>2</sup>Die Pflicht entfällt, wenn der Schuldner den Verzug nicht zu vertreten hat.  
836

#### 837 § 12 – Mahnung vor Beauftragung eines Inkassodienstleisters

838 Nach Möglichkeit soll ein Schuldner nicht durch ein Inkassoschreiben überrascht werden. <sup>2</sup>Darum verpflichten sich  
839 BDIU-Mitglieder zu folgenden Verhaltensweisen:

840 a) Grundsätzlich weisen BDIU-Mitglieder bereits bei Mandatsübernahme den Gläubiger/Auftraggeber darauf hin, dass  
841 er den Schuldner vor Übergabe eines Falles an den Inkassodienstleister zweimal zumindest in Textform gemahnt  
842 haben sollte.

843 b) In Fällen, in denen der Verzug des Schuldners ohne Mahnung durch den Gläubiger/Auftraggeber eingetreten ist,  
844 sollte mindestens einmal gemahnt worden sein. <sup>2</sup>Eine Mahnung ist nicht notwendig, wenn dem Gläubiger/Auftrag-  
845 geber die Schuldner-Adresse nicht vorliegt und ihm allein für Beschaffung der Schuldner-Adresse Kosten entstehen  
846 würden.

847 c) Bei Forderungen aus unerlaubter Handlung ist eine Mahnung entbehrlich.

#### 848 § 13 – Form der Mahnungen durch den Gläubiger/Auftraggeber

849 (1) Jegliche Mahnung durch den Gläubiger/Auftraggeber kann formfrei erfolgen, auch wenn sie verzugsbegründend  
850 wirken soll. <sup>2</sup>Damit ist die Mahnung auch mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich möglich. <sup>3</sup>Das Risiko  
851 des Nachweises liegt beim Gläubiger/Auftraggeber.

852 (2) Hat der Gläubiger/Auftraggeber eine Mahnung versandt, deren Zugang der Schuldner bestreitet, ist es dem Gläu-  
853 biger/Auftraggeber unbenommen, sich bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen auf die Entbehrlichkeit der  
854 Mahnung zu berufen.

#### 855 § 14 – Rechtsprüfung

856 (1) Ein Inkassodienstleister führt vor dem Erstkontakt mit dem Schuldner eine Rechtsprüfung der zum Einzug überge-  
857 benen Forderungen durch; er prüft, ob sie materiell-rechtliche und formell begründet ist.

858 (2) Maßgeblich für die Rechtsprüfung ist der Sachverhalt, den der Gläubiger/Auftraggeber dem Inkassodienstleister zu  
859 der jeweiligen Forderung mitgeteilt hat. <sup>2</sup>Im weiteren Verfahren ist dem Schuldner Gelegenheit zu geben, seine  
860 Einreden und Einwendungen vorzubringen und bei Bedarf nachzuweisen. <sup>3</sup>Der Gläubiger/Auftraggeber ist – ausge-  
861 hend von der fortgesetzten Rechtsprüfung – zum weiteren Forderungseinzug zu beraten. <sup>4</sup>Forderungen, die für  
862 den Inkassodienstleister offensichtlich nicht berechtigt sind, dürfen nicht zur Einziehung übernommen bzw. nicht  
863 weiter eingezogen werden. Auf Zweifel an der Begründetheit ist der Gläubiger/Auftraggeber hinzuweisen.

864 (3) Das Gesamtbild der Forderungseinziehung muss erkennen lassen, dass eine Rechtsprüfung stattgefunden hat. <sup>2</sup>Die  
865 gesetzlichen und vertraglichen Dokumentationspflichten (§ 6) bleiben hiervon unberührt.

#### 866 § 15 – Gläubigermahnkosten

867 Gläubigermahnkosten sind konkrete oder pauschalierte Mahnspesen für Mahnansprachen des Gläubigers/Auftraggebers  
868 sowie tatsächlich entstandene Auslagen, die damit in Zusammenhang stehen, wie zum Beispiel Adressermittlungs- oder  
869 Bankrücklastschriftkosten.

870

871 **§ 16 – Prüfungs- und Hinweispflichten bei pauschalierten Gläubigermahnkosten**

- 872 (1) Als Rechtsdienstleister prüft der Inkassodienstleister die Erstattungsfähigkeit der geltend gemachten pauschalierten  
873 Mahnkosten unter allen rechtlichen Gesichtspunkten dem Grunde und der Höhe nach. <sup>2</sup>Er weist den Gläubi-  
874 ger/Auftraggeber darauf hin, dass bei den Mahnspesen nur die Sach-, nicht aber die Personalkosten erstattungsfähig  
875 sind.
- 876 (2) Der Inkassodienstleister weist den Gläubiger/Auftraggeber darauf hin, wenn er Zweifel an der Begründetheit oder  
877 Durchsetzbarkeit der Mahnkosten hat und dokumentiert die darauf erfolgende Auftragserteilung. <sup>2</sup>Zweifel können  
878 sich insbesondere auf den Erstattungsanspruch für die verzugsbegründende Mahnung oder die Höhe der Kosten  
879 beziehen.
- 880 (3) Vorgaben des Gläubigers/Auftraggebers sind nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarungen zu beachten, es sei  
881 denn, sie begründen einen Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot oder sind sittenwidrig (§§ 134, 138 BGB), jeweils  
882 unter Berücksichtigung der höchstrichterlichen Rechtsprechung.

883 **§ 17 - Verzugszinsen**

- 884 (1) Inkassodienstleister dürfen für den Gläubiger/Auftraggeber Verzugszinsen geltend machen. Diese liegen bei Ver-  
885 brauchern derzeit gemäß § 288 Abs. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs bei maximal 5 Prozentpunkten über dem  
886 aktuellen Basiszinssatz.
- 887 (2) Hiervon abweichende Zinssätze sind statthaft, soweit der Gläubiger/Auftraggeber sie nachweisen kann oder hier-  
888 für eine andere gesetzliche Grundlage vorhanden ist.
- 889 (3) Die Geltendmachung eines weiteren Schadens ist möglich (§ 288 Abs. 4 BGB).  
890

891 **§ 18 – Rechtsprüfung weiterer vom Gläubiger/Auftraggeber übergebener Nebenpositionen**

- 892 (1) Als Rechtsdienstleister prüft der Inkassodienstleister, ob weitere vom Gläubiger/Auftraggeber übergebene Ne-  
893 benforderungen unter allen rechtlichen Gesichtspunkten dem Grunde und der Höhe nach erstattungsfähig sind.
- 894 (2) Der Inkassodienstleister weist den Gläubiger/Auftraggeber darauf hin, wenn er Zweifel an der Begründetheit  
895 oder Durchsetzbarkeit übergebener Nebenforderungen hat und dokumentiert entsprechende Vorgaben des  
896 Gläubigers/Auftraggebers. <sup>2</sup>Zweifel können sich insbesondere ergeben, wenn der Gläubiger/Auftraggeber außer-  
897 stande ist, tatsächlich entstandene Schäden bzw. Kosten nachzuweisen.
- 898 (3) Vorgaben des Gläubigers/Auftraggebers sind nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarungen zu beachten, es sei  
899 denn, sie begründen einen Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot oder sind sittenwidrig (§§ 134, 138 BGB), jeweils  
900 unter Berücksichtigung der höchstrichterlichen Rechtsprechung.  
901

902 **Kommunikation und Umgang**

903

904 **§ 19 – Privatsphäre des Schuldners**

- 905 (1) Für Schuldneransprache und -kommunikation werden in der Regel diejenigen Daten des Schuldners verwendet,  
906 die vom Gläubiger/Auftraggeber als Kontaktmöglichkeit an den Inkassodienstleister übergeben wurden. <sup>2</sup>Der  
907 Inkassodienstleister darf diese Kontaktdaten jedoch auf Plausibilität und Bestand über Dritte überprüfen lassen.
- 908 (2) Wenn der Schuldner mittels der bekannten Kontaktdaten nicht zu erreichen ist, bereits bei Fallübergabe als  
909 „unbekannt verzogen“ gilt oder sich die Daten nach Überprüfung als invalide herausstellen, kann der Inkasso-  
910 dienstleister selbst recherchierte oder durch Dritte ermittelte Kontaktdaten des Schuldners verwenden.
- 911 (3) Es gelten vorrangig die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen sowie sonstige Vertraulichkeitspflichten.  
912

913 **§ 20 – Vertretung des Schuldners**

914 Inkassodienstleister achten die Vertretung eines Schuldners durch einen Dritten, beispielsweise durch einen Rechtsan-  
915 walt, es sei denn, der Vertreter missachtet die Mandatierung des Inkassodienstleisters oder reagiert auf Kontaktersu-  
916 chen des Inkassodienstleisters nicht in angemessener Frist.  
917

918 **§ 21 – Schriftliche Schuldneransprache nach Adressermittlung**

919 Jede Adressermittlung trägt das geringe Risiko in sich, dass eine Personenverwechslung erfolgt oder die Adresse des  
920 Opfers eines Identitätsdiebstahls ermittelt wird. <sup>2</sup>Daher sollen Inkassodienstleister im ersten Mahnschreiben an die neu  
921 ermittelten Kontaktdaten in angemessenem Umfang über den Vorgang, insbesondere über die Hintergründe der Adress-  
922 ermittlung, informieren, damit der Angeschriebene erkennen kann, dass und warum eine Adressermittlung durchgeführt  
923 wurde; dies gilt zumindest in Fällen, in denen



- 924 • der erste Kontaktversuch mit dem Schuldner unter den vom Gläubiger/Auftraggeber übermittelten Kontaktdaten  
925 wegen eines Adressrückläufers nicht erfolgreich war und  
926 • in denen deshalb eine Adressermittlung durchgeführt werden musste, die neue Kontaktdaten ergeben hat.  
927

928 **Formulierungsbeispiel:**

929 „die Firma [Name des Gläubigers/Auftraggebers] hat uns beauftragt, die oben aufgeführte Forderung gegen [bisheriger  
930 Vorname + Name, Straße, PLZ + Ort] einzuziehen. Unser erstes an diese Anschrift gerichtete Schreiben konnte  
931 durch die Post nicht zugestellt werden. Eine über die [Auskunftei bzw. Adressdienstleister einfügen] vorgenommene  
932 Adressermittlung hat als neue Anschrift [neuer Vorname + Name, Straße, PLZ + Ort] ergeben. Deshalb schreiben  
933 wir Sie an.

934 Wir gehen davon aus, dass die ermittelte Anschrift korrekt ist und Sie Ihren Zahlungsverpflichtungen nicht nachge-  
935 kommen sind. Aufgrund Ihres Zahlungsverzuges schulden Sie neben der fälligen Hauptforderung auch die aufgeführ-  
936 ten Nebenforderungen unserer Auftraggeberin (Verzugsschaden, §§ 280, 286 BGB). Wir fordern Sie daher auf, die  
937 Gesamtforderung innerhalb von x Tagen nach Erhalt dieses Schreibens auf unser unten genanntes Konto zu über-  
938 weisen. Sollten Sie nicht fristgerecht zahlen, werden wir auftragsgemäß alle sich im Rahmen der rechtlichen Möglich-  
939 keiten bietenden Maßnahmen in die Wege leiten.

940  
941 **§ 22 – Schriftliche Schuldneransprache bei Indizien für Identitätsdiebstähle**

942 Wurde eine Adressermittlung durchgeführt und ist zu dem betreffenden Schuldner bereits ein Identitätsdiebstahl be-  
943 kannt, sollen Inkassodienstleister ihre Erstanschriften an den betreffenden – gegebenenfalls vermeintlichen – Schuldner  
944 so gestalten, dass die Hintergründe des Sachverhalts auch für den Adressaten deutlich werden. <sup>2</sup>Dies kann durch eine  
945 Anpassung des Wortlauts des ersten Inkassoschreibens geschehen. Die Informationen nach §§ 21 und 22 können auch  
946 kombiniert werden, ohne genau zu bezeichnen, ob ein Fall des § 21 oder § 22 vorliegt.

947 **Formulierungsbeispiel:**

948 „die Firma [Name des Gläubigers/Auftraggebers] hat uns beauftragt, die oben aufgeführte Forderung einzuziehen.

949 Aus bislang vorliegenden Informationen kann nicht ausgeschlossen werden, dass Sie in der Vergangenheit Opfer eines  
950 Identitätsdiebstahls oder Warenkreditbetruges wurden. Wir bitten Sie daher um Ihre Hilfe, um zu prüfen, ob es sich  
951 auch im vorliegenden Fall um einen Betrugsfall handelt.

952 Der oben bezeichnete Einkauf oder die Dienstleistung wurde unter Angabe der folgenden Adressdaten bestellt:  
953 [Angabe (Rechnungs-)Adresse, Geburtsdatum, Bankverbindung, E-Mail und Lieferanschrift, soweit vorliegend] Ist das  
954 der Fall? Dann setzen Sie sich bitte kurzfristig mit uns in Verbindung, damit wir den Sachverhalt klären können.

955 Sollte es sich bei dem umseitig genannten Vorgang um eine Forderung gegen Sie handeln, erwarten wir den Ausgleich  
956 der Gesamtforderung innerhalb von x Tagen nach Erhalt dieses Schreibens auf unser umseitig genanntes Konto. In  
957 diesem Fall schulden Sie aufgrund Ihres Zahlungsverzuges neben der fälligen Hauptforderung auch die aufgeführten  
958 Nebenforderungen unserer Auftraggeberin (Verzugsschaden, §§ 280, 286 BGB).“

959  
960 **§ 23 – Informationen bei erster Geltendmachung gemäß § 1 I a Abs. 1 Satz 1 RDG**

961 Bei der ersten Geltendmachung einer Forderung gegenüber einer Privatperson müssen angegeben werden:

- 962 a) Name oder Firma des Auftraggebers (§ 1 I a Abs. 1 Satz 1 Nr. 1);  
963 b) der Forderungsgrund für Haupt- und Nebenforderungen, bei Verträgen unter konkreter Darlegung des Vertrags-  
964 gegenstands und des Datums des Vertragsschlusses (Nr. 2);  
965 c) sofern Zinsen geltend gemacht werden, eine Zinsberechnung unter Darlegung der zu verzinsenden Forderung,  
966 des Zinssatzes und des Zeitraums, für den die Zinsen berechnet werden und wenn ein Zinssatz über dem ge-  
967 setzlichen Verzugszinssatz geltend gemacht wird, einen gesonderten Hinweis hierauf und die Angabe, aufgrund  
968 welcher Umstände der erhöhte Zinssatz gefordert wird (Nr. 3 und 4);  
969 d) sofern Inkassokosten geltend gemacht werden, sind Angaben zu Art, Höhe und Entstehungsgrund zu machen  
970 (Nr. 5); der Entstehungsgrund konkretisiert die materiell-rechtliche oder formelle Erstattungspflicht des Schuld-  
971 ners;

- 972 e) sofern Umsatzsteuer geltend gemacht wird, die Erklärung, dass der Auftraggeber nicht vorsteuerabzugsberechtigt  
973 ist (Nr. 6).  
974 f) Bezeichnung, Anschrift und elektronische Erreichbarkeit der zuständigen Aufsichtsbehörde.  
975

#### 976 **§ 24 – Forderungsgründe**

977 Der konkrete Forderungsgrund muss bei der ersten Geltendmachung angegeben werden:

- 978 a) Bei Forderungen aus ungerechtfertigter Bereicherung oder unerlaubter Handlung reicht die Bezeichnung als sol-  
979 che für die Darlegung aus.  
980 b) Bei titulierten Forderungen (insbesondere Urteil, Vollstreckungsbescheid) sind das Gericht oder die Behörde,  
981 das Aktenzeichen und das Datum des Titels anzugeben.  
982 c) Bei einer Forderung aus einem Vertrag muss der Vertragsgegenstand und das Datum des Vertragsschlusses dar-  
983 gelegt werden. Kann das Datum des Vertragsschlusses nicht konkret ermittelt werden, muss es dem Schuldner  
984 durch vergleichbare Angaben (Bestelldatum, Lieferdatum oder Rechnungsdatum) ermöglicht werden, die Recht-  
985 mäßigkeit der Forderung zu überprüfen. Grundsätzlich sollte der Vertragsgegenstand für den Schuldner einfach  
986 und verständlich dargelegt werden. Dies kann erreicht werden, indem der Vertragsgegenstand auf dieselbe Art  
987 dargelegt wird wie in Anträgen auf Erlass eines Mahnbescheides (Hauptforderungskatalog).  
988

#### 989 **§ 25 – Zinsberechnung**

990 Die Zinsberechnung muss enthalten:

- 991 a) zu verzinsende Forderung  
992 b) Zeitpunkt des Beginns der Zinsberechnung (z.B. Verzugseintritt)  
993 c) Zeiträume für die Zinsen berechnet werden  
994 d) den Zinssatz  
995 Art und Höhe der geltend gemachten Zinsen sind in § 17 dieses Codes of Conduct geregelt.  
996

#### 997 **§ 26 – Inkassovergütung**

998 Die vom Gläubiger/Auftraggeber als Verzugsschaden geltend gemachten Inkassokosten müssen wie folgt dargelegt wer-  
999 den:  
1000

- 1001 a) Die Höhe der Vergütung ist genau zu beziffern.  
1002 b) Die Art der Vergütung muss erläutert werden. Um dem Schuldner die Überprüfung der Vergütungen zu erleich-  
1003 tern, kann die RVG-Terminologie angewendet werden: Geschäftsgebühr, Einigungsgebühr, Ziffer des Vergütungs-  
1004 verzeichnisses zum RVG (VV RVG) usw.  
1005 c) Der Entstehungsgrund der Inkassovergütung ist zu belegen. Dabei können alle in Frage kommenden Anspruchs-  
1006 grundlagen wie Verzug, unerlaubte Handlung, Vertrag oder Geschäftsführung ohne Auftrag (GoA) genannt werden.  
1007

#### 1008 **§ 27 – Informationspflicht auf Anfrage gemäß § 1 I a Absatz 1 Satz 2 RDG**

1009 Gegenüber einer Privatperson müssen auf Anfrage folgende weitere Angaben gemacht werden:

- 1010 a) ladungsfähige Anschrift des Auftraggebers, sofern keine schutzwürdigen Interessen des Auftraggebers dagegen dar-  
1011 gelegt werden;  
1012 b) Name oder Firma desjenigen, in dessen Person die Forderung entstanden ist;  
1013 c) bei Verträgen die wesentlichen Umstände des Vertragsschlusses. Dabei ist darzulegen, in welcher Form der Vertrag  
1014 geschlossen wurde.  
1015

#### 1016 **§ 28 – Hinweispflicht vor Einleitung von Inkassomaßnahmen**

- 1017 (1) Inkassodienstleister erfüllen ihre Hinweispflichten unter Beachtung der Schadensminderungspflicht. <sup>2</sup>Sie weisen den  
1018 Schuldner darauf hin, dass ein ungewöhnlich hoher Schaden entsteht, wenn er nicht leistet. <sup>3</sup>Der Hinweis auf die  
1019 drohende Titulierung und die nachfolgende Vollstreckung ist zulässig; bei Vorliegen der je Maßnahme entsprechen-  
1020 den Voraussetzungen ebenso die beispielhafte Aufzählung von tatsächlichen Folgen der beeinträchtigten Kredit-  
1021 würdigkeit, die Eintragung im Schuldnerverzeichnis und die Folgen der eingeschränkten Nutzung von Zahlungswe-  
1022 gen, beispielsweise Kauf auf Rechnung.

- 1023 (2) Bei den Hinweisen soll die zeitliche Nähe der Realisierung sowie die Bedingtheit von Maßnahmen (Vollstreckung  
1024 setzt Titulierung voraus) angemessen berücksichtigt werden. <sup>2</sup>Es darf nicht verschleiert werden, dass der Schuldner  
1025 in einem Gerichtsverfahren geltend machen kann, den beanspruchten Geldbetrag nicht zu schulden.  
1026 (3) Auf die Einmeldung von Forderungsdaten bei einer Auskunftsei muss vor der tatsächlichen Einmeldung hingewiesen  
1027 worden sein. <sup>2</sup>Es gelten die Regelungen der §§ 29 ff.  
1028 (4) Soweit auf Maßnahmen des Forderungseinzuges nicht zuvor hingewiesen werden muss, werden diese gleichwohl  
1029 angekündigt, es sei denn, es besteht die Gefahr, dass der Zweck der Forderungseinziehung vereitelt wird.  
1030

### § 29 – Unrechtmäßige Hinweise, Ankündigungen und Androhungen

1031 Unzulässig sind Hinweise, Ankündigungen und Androhungen, die den Eindruck erwecken können, eine Rechtsverteidi-  
1032 gung des Schuldners sei auch bei nicht begründeten Forderungen ausgeschlossen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn  
1033 der Eindruck vermittelt wird,

- 1034 a) eine Zahlung der unberechtigten Forderung sei der einzige Weg, die angekündigte Maßnahme abzuwenden;  
1035 b) auch eine erfolgreiche Rechtsverteidigung habe für den Schuldner nachteilige Rechtsfolgen ;  
1036 c) die Erhebung von Einreden und Einwendungen sei unmöglich oder habe sachfremde Nachteile.  
1037  
1038

### § 30 – Bedingungen der Einmeldung von Forderungsdaten bei einer Auskunftsei

1039 Von einem Schuldner dürfen nur Forderungsdaten bei einer Auskunftsei eingemeldet werden, wenn diese Forderungen  
1040 über geschuldete Leistungen betreffen,  
1041

- 1042 a) die durch ein rechtskräftiges oder für vorläufig vollstreckbar erklärtes Urteil festgestellt worden sind oder  
1043 b) für die ein Schuldtitel nach § 794 der Zivilprozessordnung vorliegt oder  
1044 c) die nach § 178 der Insolvenzordnung festgestellt und nicht vom Schuldner im Prüfungstermin bestritten worden  
1045 sind oder  
1046 d) die der Schuldner ausdrücklich anerkannt hat oder  
1047 e) bei denen
- 1048 • der Schuldner nach Fälligkeit der Forderung mindestens zweimal schriftlich gemahnt worden ist und
  - 1049 • die erste Mahnung mindestens vier Wochen zurückliegt und
  - 1050 • der Schuldner zuvor, jedoch frühestens bei der ersten Mahnung, über eine mögliche Einmeldung bei einer
  - 1051 Auskunftsei unterrichtet worden ist, und
  - 1052 • der Schuldner die Forderung nicht bestritten hat
- 1053 oder
- 1054 f) deren zugrunde liegendes Vertragsverhältnis wegen Zahlungsrückständen fristlos gekündigt werden kann und bei  
1055 denen der Schuldner zuvor über eine mögliche Berücksichtigung durch eine Auskunftsei unterrichtet worden ist.

### § 31 – Hinweis auf eine bevorstehende Einmeldung

1056 Die nach Artikel 5 Abs. 1 Buchstabe a der DSGVO gebotene „Transparenz der Verarbeitung“ erfordert, dass der  
1057 Inkassodienstleister die betroffene Person rechtzeitig vor einer Einmeldung informiert. <sup>2</sup>Ausgenommen hiervon sind  
1058 Einmeldungen basierend auf vertraglicher Grundlage zwischen Gläubiger/Auftraggeber und betroffener Person, wobei  
1059 die Regelungen des § 30 dieses Codes of Conduct Berücksichtigung finden. <sup>3</sup>Es können die folgenden, mit verschiedenen  
1060 Auskunftseien abgestimmten Einmeldeunterrichtungstexte verwendet werden:  
1061

1062 Einmeldeunterrichtung gemäß den Anforderungen des § 31 Abs. 2 S. 1 Nr. 4 BDSG (einzusetzen frühestens mit  
1063 der ersten Mahnung)

1064 Wir weisen auf Folgendes hin: Gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO übermitteln wir Daten über Forderungen,  
1065 die trotz Fälligkeit nicht beglichen wurden, an eine oder mehrere Wirtschaftsauskunftei(en) (siehe unten). Dort  
1066 können diese Daten Berücksichtigung bei der Ermittlung von Wahrscheinlichkeitswerten (Scoring) finden. Das  
1067 geschieht, soweit Sie nach Eintritt der Fälligkeit der Forderung mindestens zweimal schriftlich gemahnt worden  
1068 sind, die erste Mahnung mindestens vier Wochen zurückliegt und Sie die Forderung nicht bestritten haben.  
1069  
1070

1071 Weitere Informationen über die Wirtschaftsauskunftei(en), an die wir Daten übermitteln, erhalten Sie (mit dem  
1072 beiliegenden Informationsblatt oder) unter [www.x-Auskunftei.de](http://www.x-Auskunftei.de) ([www.y-Auskunftei.de](http://www.y-Auskunftei.de) und [www.z-Auskunftei.de](http://www.z-Auskunftei.de)).

1073  
1074 oder

1075 Einmeldeunterrichtung gemäß den Anforderungen des § 31 Abs. 2 S. 1 Nr. 5 BDSG (einzusetzen bei fristloser  
1076 Kündigung des zugrundeliegenden Vertragsverhältnisses aufgrund von Zahlungsrückständen)

1077  
1078 Wir weisen auf Folgendes hin: Gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO übermitteln wir Daten über Forderungen,  
1079 die trotz Fälligkeit nicht beglichen wurden, an eine oder mehrere Wirtschaftsauskunftei(en) (siehe unten). Dort  
1080 können diese Daten Berücksichtigung bei der Ermittlung von Wahrscheinlichkeitswerten (Scoring) finden. Das  
1081 geschieht, soweit die geschuldete Leistung nicht erbracht worden ist und das der Forderung zugrunde liegende  
1082 Vertragsverhältnis aufgrund von Zahlungsrückständen fristlos gekündigt werden kann.

1083 Weitere Informationen über die Wirtschaftsauskunftei(en), an die wir Daten übermitteln, erhalten Sie (mit dem  
1084 beiliegenden Informationsblatt oder) unter [www.x-Auskunftei.de](http://www.x-Auskunftei.de)(, [www.y-Auskunftei.de](http://www.y-Auskunftei.de) und [www.z-Auskunftei.de](http://www.z-Auskunftei.de)).

1086

### 1087 **§ 32 – Einmeldung bei titulierten Forderungen**

1088 Grundsätzlich besteht bei titulierten Forderungen keine rechtliche Verpflichtung, den Betroffenen vor einer Einmeldung  
1089 zu informieren. <sup>2</sup>Dennoch sollen Inkassodienstleister den Schuldner auch bei einer titulierten Forderung auf die bevor-  
1090 stehende Einmeldung hinweisen. <sup>3</sup>Dies muss nicht unmittelbar vor der Einmeldung erfolgen, sondern kann bereits vor  
1091 Titulierung erfolgt sein. <sup>4</sup>Es kann hierzu der folgende, mit verschiedenen Auskunfteien abgestimmte Einmeldeunterrich-  
1092 tungstext verwendet werden:

1093 Wir weisen auf Folgendes hin: Gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO übermitteln wir Daten über die nicht  
1094 vertragsgemäße Abwicklung von Forderungen an eine oder mehrere Wirtschaftsauskunftei(en) (siehe unten).  
1095 Dort können diese Daten Berücksichtigung bei der Ermittlung von Wahrscheinlichkeitswerten (Scoring) finden.  
1096 Dies geschieht, soweit die vorstehend genannte Forderung trotz Fälligkeit nicht ausgeglichen wurde, die Wei-  
1097 tergabe der Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder der eines Dritten erforderlich ist und  
1098 die Forderung durch ein rechtskräftiges Urteil oder einen Schultitel nach § 794 Zivilprozessordnung (z.B.  
1099 Vollstreckungsbescheid) festgestellt worden ist.

1100 Weitere Informationen über die Wirtschaftsauskunftei(en), an die wir Daten übermitteln, erhalten Sie unter  
1101 [www.x-Auskunftei.de](http://www.x-Auskunftei.de) (, [www.y-Auskunftei.de](http://www.y-Auskunftei.de) und [www.z-Auskunftei.de](http://www.z-Auskunftei.de)).

1102

### 1103 **§ 33 – Schriftliche Mahnung vor Einmeldung**

1104 Mindestens eine der Inkassomahnungen, in denen vor einer bevorstehenden Einmeldung gewarnt wird, soll schriftlich  
1105 erfolgen.

1106

### 1107 **§ 34 – Korrektur- und Berichtigungspflicht für den Inkassodienstleister**

1108 Erkennt der Inkassodienstleister, dass er Daten falsch oder unberechtigt eingemeldet hat, korrigiert er die Einmeldung  
1109 gegenüber der Auskunftei unter Hinweis auf die falsche oder unberechtigte Einmeldung.

1110

### 1111 **§ 35 – Definition: Anruf**

1112 (1) Ein Anruf beginnt mit dem ersten Klingelzeichen beim Schuldner. <sup>2</sup>Als Anruf gilt auch, wenn das Gespräch nicht  
1113 entgegengenommen oder nur der Anrufbeantworter bzw. die Mailbox erreicht wurde.

1114 (2) Abgebrochene Anrufe sollen im Rahmen der technischen Möglichkeiten vermieden werden.

1115

### 1116 **§ 36 – Häufigkeit der Anrufe**

1117 (1) Je Forderungsangelegenheit beträgt die Zahl der Anrufe maximal drei je Rufnummer pro Tag. <sup>2</sup>Zwischen den An-  
1118 rufen hat eine angemessene Zeitspanne zu liegen. <sup>3</sup>Ist die Leitung des Schuldners belegt („besetzt“), so zählt dieser  
1119 Anruf nicht zum Tageslimit; es darf erneut angerufen werden.

1120 (2) Mehrere Forderungsangelegenheiten gegenüber demselben Schuldner sollen gebündelt bearbeitet werden. <sup>2</sup>Ist das  
1121 möglich, so werden die Limits für Anrufe und tatsächlich geführte Telefongespräche bei Schuldnern mit mehreren  
1122 Forderungsangelegenheiten auf den Schuldner und nicht die Forderungsangelegenheiten bezogen.

1123 (3) Je Forderungsangelegenheit wird im Outbound-Bereich pro Tag maximal ein Telefongespräch mit einem Schuldner  
1124 geführt.

1125 (4) Vom Schuldner gewünschte bzw. genehmigte Anrufe und Telefongespräche bleiben von diesen Regelungen unbe-  
1126 rührt. <sup>2</sup>Derartige Wünsche und Genehmigungen des Schuldners werden dokumentiert.



1127

1128

### **§ 37 – Telefonkanäle**

1129

1130

1131

1132

1133

### **§ 38 – Anrufzeiten**

1135

1136

1137

1138

1139

1140

1141

### **§ 39 – Übermittlung der Rufnummer und Rückrufe**

1142

1143

1144

1145

1146

### **§ 40 – Umgang im Gespräch**

1147

1148

1149

1150

1151

1152

1153

1154

### **§ 41 – Gespräche mit Dritten und Identitätsfeststellung**

1155

1156

1157

1158

1159

1160

1161

1162

1163

1164

1165

1166

1167

1168

### **§ 42 – Umgang mit Anrufverboten**

1170

1171

1172

1173

### **§ 43 – Abschluss von Zahlungsvereinbarungen am Telefon**

1174

1175

1176

1177

Im Rahmen des Telefoninkassos abgeschlossene Zahlungsvereinbarungen werden dem Schuldner zumindest in Textform bestätigt und übermittelt oder ihm in einer anderen Form zugänglich gemacht, wenn er dies ausdrücklich wünscht oder wenn dem Schuldner aus der Vereinbarung Kosten entstehen.

1178 **§ 44 – Dokumentationspflichten**

1179 Das praktizierte Telefoninkasso wird in angemessener Form nachvollziehbar dokumentiert. <sup>2</sup>Diese Informationen wer-  
1180 den nach gesetzlichen Vorgaben vorgehalten und entsprechend gelöscht.

1182 **§ 45 – Zeitliche Erreichbarkeit des Inkassodienstleisters für den Schuldner**

1183 Zu den üblichen Geschäftszeiten sollen Schuldner bei Inkassodienstleistern anrufen können und in angemessener Zeit  
1184 mit einem Ansprechpartner verbunden werden. <sup>2</sup>Außerhalb der Erreichbarkeits- bzw. Geschäftszeiten läuft eine Band-  
1185 ansage.

1187 **§ 46 – Rückrufangebot**

- 1188 (1) Inkassodienstleister sollen Schuldnern die Möglichkeit geben, eine Rückrufbitte zu übermitteln. <sup>2</sup>Die Wünsche des  
1189 Schuldners in diesem Zusammenhang, beispielsweise hinsichtlich der Anrufzeit, werden dokumentiert und mög-  
1190 lichst eingehalten.
- 1191 (2) Unspezifische bzw. nicht genau terminierte Rückrufbitten werden nach Möglichkeit innerhalb von zwei Werktagen  
1192 erfüllt. <sup>2</sup>In jedem Fall erhält der Schuldner eine zeitnahe Antwort.
- 1193 (3) Anstelle eines Rückrufs kann der Inkassodienstleister dem Schuldner auch anders, beispielsweise schriftlich, ant-  
1194 worten.

1196 **§ 47 – Ausnahmen von der Erreichbarkeits- und Rückrufpflicht**

1197 In begründeten Einzelfällen ist der Inkassodienstleister nicht verpflichtet, Anrufe eines Schuldners entgegenzunehmen  
1198 oder auf dessen Rückrufbitten einzugehen.

1200 **§ 48 – Informations- und Transparenzpflicht zur telefonischen Erreichbarkeit**

1201 Die Telefon- und Kontaktzeiten werden gegenüber dem Schuldner oder öffentlich in angemessener Form bekanntge-  
1202 macht.

1204 **§ 49 – Telefonkosten**

1205 Für die Nutzung der Schuldnerhotline oder einer Rückrufnummer (§ 40 dieses Codes of Conduct) des Inkassodienst-  
1206 leisters entstehen dem Schuldner außer seinen eigenen Verbindungskosten keine weiteren Kosten.

1208 **§ 50 – Statthaftigkeit des Außendienstes**

- 1209 (1) Die persönliche Ansprache des Schuldners im Außendienst kann dazu beitragen, eine gütliche Lösung zu finden.  
1210 <sup>2</sup>Eine solche Ansprache ist statthaft, wenn nicht ausgeschlossen werden kann, dass hierdurch die Forderungsein-  
1211 ziehung oder die diesbezügliche Informationsbeschaffung gefördert wird. <sup>3</sup>Von einer Förderung der Forderungs-  
1212 einziehung ist insbesondere auszugehen, wenn
- 1213 a) so der aktuelle Aufenthalt des Schuldners festgestellt oder – nach begründeten Zweifeln wie Postrückkläufeln  
1214 – verifiziert werden kann;
  - 1215 b) eine Zahlung oder Zahlungsvereinbarung nicht ausgeschlossen ist;
  - 1216 c) eine materiell-rechtliche Vereinbarung nicht ausgeschlossen ist, die dem Sicherungsbedürfnis des Gläubi-  
1217 gers/Auftraggebers und der vorübergehend eingeschränkten Leistungsfähigkeit des Schuldners gleichermaßen  
1218 gerecht wird;
  - 1219 d) so die wirtschaftliche und persönliche Situation des Schuldners geklärt werden kann und hierauf bezogene  
1220 Informationsrechte vereinbart werden können oder
  - 1221 e) so die Zahlungsunfähigkeit des Schuldners festgestellt und weitere Maßnahmen der Forderungseinziehung  
1222 vermieden werden können.
- 1223 (2) Die Ansprache des Schuldners im Außendienst hat zu unterbleiben, wenn der Schuldner dem Außendienstbesuch  
1224 ausdrücklich widersprochen bzw. ein Hausverbot erteilt hat. <sup>2</sup>Das Hausrecht des Schuldners wird beachtet. <sup>3</sup>Dies  
1225 schließt nicht aus, dass schriftlich oder fernmündlich erneut das Angebot eines Außerdienstbesuches unterbreitet  
1226 wird.

1227

1228 **§ 51 – Ankündigung des Außendienstbesuches**

- 1229 (1) Der Schuldner soll auf den bevorstehenden Außendienstbesuch und die damit verfolgten Ziele hingewiesen  
1230 werden, wenn dies den Zweck im Einzelfall nicht gefährdet. <sup>2</sup>Der Hinweis auf den Außendienstbesuch erfolgt  
1231 in sachlicher Weise; die unterbliebene Ankündigung ist begründet zu dokumentieren.  
1232 (2) Eine Ankündigung des Außendienstbesuches ist entbehrlich, wenn der Außendienstbesuch der Überprüfung  
1233 des Wohn- oder Aufenthaltsortes des Schuldners dient, weil eine schriftliche Kommunikation gescheitert ist  
1234 und eine andere Kontaktaufnahme nicht möglich war.

1235

1236 **§ 52 – Außendienstzeiten**

- 1237 (1) Ein Außendienstbesuch darf nur von Montag bis Samstag in der Zeit von 06:00 bis 21:00 Uhr stattfinden.  
1238 (2) Auf bekannte Belange und Wünsche des Schuldners wird mit Blick auf die Außendienstzeiten nach Möglichkeit  
1239 Rücksicht genommen. <sup>2</sup>Wünsche des Schuldners sind zu dokumentieren.

1240

1241 **§ 53 – Identitätsprüfung**

1242 Die Identität der angetroffenen Person ist zu prüfen. <sup>2</sup>Handelt es sich nicht um den Schuldner, darf die Kommunikation  
1243 nur fortgesetzt werden, wenn sichergestellt ist, dass die angetroffene Person vertretungsbefugt ist. <sup>3</sup>Anderenfalls ist der  
1244 Außendienstbesuch zu beenden.

1245

1246 **§ 54 – Dokumentationspflichten**

1247 Der Außendienstbesuch wird vom Inkassodienstleister dokumentiert. <sup>2</sup>Die Dokumentation umfasst

- 1248 a) Datum des Besuches,  
1249 b) den Namen des Außendienstmitarbeiters,  
1250 c) das wesentliche Ergebnis des Besuches.

1251

1252 **§ 55 – Außendienstmitarbeiter vor Ort**

- 1253 (1) Den Außendienstbesuch führt in der Regel nur eine Person durch. Ausnahmen, etwa zu Ausbildungs- und Einwei-  
1254 sungszwecken, sind dokumentiert zu begründen.  
1255 (2) Der Außendienstmitarbeiter muss sich als Beauftragter des Inkassodienstleisters sowie mit einem Personalausweis  
1256 oder vergleichbarem Dokument ausweisen können (Reisepass, Führerschein).  
1257 (3) Zum Betreten einer Wohnung wird die ausdrückliche Zustimmung des Schuldners eingeholt.  
1258 (4) Dem Schuldner wird eine Information überlassen, die den Namen des Außendienstmitarbeiters, den Namen und  
1259 die Anschrift des Außendienstunternehmens sowie zumindest eine Telefonnummer oder eine E-Mail-Adresse ent-  
1260 hält.  
1261 (5) Der Außendienstmitarbeiter verfügt über die notwendige berufliche Praxis, sich auf verschiedene Personen einzu-  
1262 stellen und situationsgerecht zu reagieren. <sup>2</sup>Er ist in der Lage, den Schuldner über die geltend gemachten Haupt-  
1263 und Nebenforderungen aufzuklären.  
1264 (6) Der Schuldner darf auf rechtliche zulässige und auch im konkreten Fall nicht ausgeschlossene Folgemaßnahmen  
1265 hingewiesen werden, wenn keine Einigung erzielt wird. <sup>3</sup>Es gelten die Regelungen der §§ 28 und 29 dieses Codes of  
1266 Conduct.  
1267 (7) Dritte Personen dürfen nach dem Aufenthalt des Schuldners oder einer Kontaktmöglichkeit befragt werden. <sup>2</sup>Der  
1268 Grund der Kontaktaufnahme darf weder angegeben werden noch äußerlich erkennbar sein, etwa durch Kleidung  
1269 oder Beschriftung von Fahrzeugen. <sup>3</sup>Eine Benachrichtigung ist allenfalls im Briefkasten des Schuldners zu hinterlas-  
1270 sen.  
1271 (8) Empfangene Leistungen müssen ordnungsgemäß und nachvollziehbar quittiert werden.

1272

1273 **§ 56 – Vergütung**

- 1274 (1) Soweit der beauftragte Inkassodienstleister den Außendienst außergerichtlich selbst durchführt, wird dies mit der  
1275 Inkassovergütung entsprechend der Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG abgegolten. <sup>2</sup> Die Angelegenheit kann  
1276 als umfangreich anzusehen sein.  
1277 (2) Führt der Inkassodienstleister den Außendienst nicht selbst durch, so darf er nur einen anderen registrierten In-  
1278 kassodienstleister damit beauftragen. <sup>2</sup>Die Kosten für die Beauftragung können nach den §§ 675, 670 BGB erstat-  
1279 tungsfähig sein. <sup>3</sup>Sie müssen in einem angemessenen Verhältnis zum sachlichen, personellen und zeitlichen Aufwand  
1280 stehen.



1281

1282

Kosten, Gebühren, Auslagen

1283

1284

### § 57 – Freie Vereinbarung der Vergütung

1285

(1) Die Vergütung für seine Tätigkeit vereinbart der Inkassodienstleister frei mit dem Gläubiger/Auftraggeber.

1286

(2) Das RVG gilt nicht unmittelbar für Inkassodienstleister. <sup>2</sup>Seine Anwendung kann aber ganz oder teilweise zwischen dem Inkassodienstleister und dem Gläubiger/Auftraggeber vereinbart werden. <sup>3</sup>Im Übrigen gelten §§ 675, 612 BGB.

1287

1288

1289

### § 58 – Erstattungsfähigkeit der Inkassokosten

1290

(1) Der Gläubiger/Auftraggeber kann die Erstattung der Kosten der Beauftragung eines Inkassodienstleisters (Inkassokosten) vom Schuldner verlangen, soweit sie einen erstattungsfähigen Verzugschaden darstellen.

1291

1292

(2) Diesen Vergütungserstattungsanspruch kann der Gläubiger/Auftraggeber auch durch den Inkassodienstleister gegenüber dem Schuldner geltend machen lassen.

1293

1294

(3) Die Erstattungsfähigkeit der Inkassokosten setzt voraus, dass neben einer materiell-rechtlichen oder prozessualen Anspruchsgrundlage für den Erstattungsanspruch die konkrete Beauftragung eines Rechtsdienstleisters aus Sicht des Gläubigers/Auftraggebers erforderlich und zweckmäßig war.

1295

1296

1297

1298

### § 59 – Vergleichsvereinbarungen

1299

(1) Inkassodienstleister sollen in jeder Lage des Verfahrens auf eine gütliche Einigung bedacht sein und mit Schuldnern Vergleichsvereinbarungen abschließen. <sup>2</sup>Diese können zum Zweck künftiger Anpassungen an geänderte wirtschaftliche Verhältnisse des Schuldners auch bedingt oder befristet sein.

1300

1301

(2) Der Inkassodienstleister muss bei Vergleichsvereinbarungen das Sicherheitsbedürfnis des Gläubigers/Auftraggebers bedenken. <sup>2</sup>Vergleichsvereinbarungen können über die Zahlungsverpflichtung hinaus durch angemessene weitere Regelungen ergänzt werden. <sup>3</sup>Dabei stehen dem Gläubiger/Auftraggeber und dem Inkassodienstleister als seinem Bevollmächtigten alle materiell-rechtlichen Gestaltungsformen zur Verfügung, insbesondere

- a) aus Nachweisgründen die Entgegennahme von Schuldanerkenntnissen,
- b) zum Ausgleich des Verlustes von Rangnachteilen die Vereinbarung von Sicherheitsabtretungen (z.B. Lohn- und Gehaltsabtretung),
- c) zur Sicherung von Informationsrechten die Entbindung von Verschwiegenheitsverpflichtungen oder zur Vermeidung des Anspruchsverlustes Vereinbarungen zur Verjährung.

1302

1303

1304

1305

1306

1307

1308

1309

1310

(3) Mitglieder des BDIU treffen diese Vereinbarungen auch, um die Titulierung allein aus Beweis- oder Verjährungsgründen zu vermeiden und dem Schuldner Kosten der Zwangsvollstreckung zu ersparen.

1311

1312

1313

1314

### § 60 – Ratenvereinbarungen und Teilzahlungshöhe

1315

(1) Ratenzahlungsvereinbarungen haben das Ziel, dem Schuldner die Begleichung der vom Inkassodienstleister geltend gemachten Forderung in Teilbeträgen zu ermöglichen. <sup>2</sup>Die Höhe der vereinbarten Rate richtet sich nach der Höhe der Gesamtforderung, der vom Schuldner zu bedienenden Zinsen sowie den finanziellen Möglichkeiten des Schuldners.

1316

1317

1318

1319

(2) Ratenzahlungsvereinbarungen sollen so gestaltet sein, dass die Gesamtforderung unter Berücksichtigung der Zinsbelastung möglichst schnell beglichen werden kann.

1320

1321

(3) Ratenzahlungsvereinbarungen, bei denen aufgrund der Zinsbelastung die Gesamtforderung trotz monatlicher Zahlungen nicht abnimmt, werden nur vereinbart, wenn die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen des Schuldners dies erfordern. <sup>2</sup>In diesen Fällen ist dem Schuldner vor Abschluss der Vereinbarung mitzuteilen, dass die vereinbarte Ratenhöhe nicht geeignet ist, die Gesamtforderung zu reduzieren. <sup>3</sup>Mit dem Schuldner wird vertraglich vereinbart, dass derartige Vereinbarungen in regelmäßigen Abständen überprüft und nach Möglichkeit angepasst werden.

1322

1323

1324

1325

(4) Um finanziell schwachen Schuldnern die Möglichkeit zu geben, eine Forderung in Teilbeträgen abzutragen, können Inkassounternehmen die Zinsen festschreiben.

1326

1327

1328

1329 **§ 61 – Kostenpflichtige und kostenfreie Ratenzahlungsvereinbarungen**

- 1330 (1) Grundsätzlich entsteht für den Inkassodienstleister mit dem Abschluss von Vergleichsvereinbarungen eine Einigungsvergütung, soweit dies mit dem Gläubiger/Auftraggeber vertraglich vereinbart wurde. <sup>2</sup>Die Einigungsvergütung ist vom Schuldner zu erstatten, wenn er die Kosten der Einigung übernommen hat. <sup>3</sup>Diese Erstattungspflicht ist nach § 4 Abs. 5 RDGEG auf die entsprechende Gebühr nach Nrn. 1000, 1003 VV RVG begrenzt.
- 1331
- 1332
- 1333
- 1334 (2) Für Raten- oder Teilzahlungsvereinbarungen, die sich auf weniger als drei zu zahlende Raten beschränken, wird keine Einigungsvergütung erstattet verlangt. <sup>2</sup>Gleiches gilt für die Bestätigung und Wiederaufnahme einer Raten- oder Teilzahlungsvereinbarung, die bereits in gleicher Form und in gleicher Angelegenheit getroffen wurde, wenn der Schuldner bei der ersten Vereinbarung die Kosten der gütlichen Einigung übernommen hatte.
- 1335
- 1336
- 1337
- 1338 (3) Absatz 2 gilt vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im Einzelfall nicht
- 1339 a) bei Abfindungsvergleichen;
- 1340 b) wenn die erneute Raten- oder Teilzahlungsvereinbarungen wesentliche weitere Regelungen zur Sicherung des Gläubigers/Auftraggebers entsprechend § 59 Abs. 2 dieses Codes of Conduct enthält;
- 1341 c) wenn zwischenzeitlich Zwangsvollstreckungsmaßnahmen ergriffen wurden und die weitere kostenpflichtige Vergleichsvereinbarung zur Einstellung der Zwangsvollstreckungsmaßnahmen führen soll.
- 1342
- 1343
- 1344

1345 **§ 62 – Ermittlung des für die Inkassovergütung relevanten Gegenstandswertes**

- 1346 (1) Für reine Zahlungsvereinbarungen gilt die Gegenstandswertreduzierung des § 31b RVG.
- 1347 (2) Werden neben der Zahlungsvereinbarung weitere substantielle Vereinbarungen entsprechend § 59 Abs. 2 dieses Codes of Conduct mit dem Schuldner getroffen, so findet die Gegenstandswertreduzierung keine Anwendung.
- 1348

1349 **§ 63 – Privatautonomie**

1350 Es obliegt der Entscheidung des Gläubigers/Auftraggebers, ob er einen oder mehrere Rechtsdienstleister beauftragt. Dies ist Teil seiner Privatautonomie.

1351

1352

1353 **§ 64 – Hinweispflicht**

1354 Der Inkassodienstleister weist den Gläubiger/Auftraggeber in Kenntnis von der Beauftragung weiterer Rechtsdienstleister darauf hin, dass die kumulierte Vergütung aller Rechtsdienstleister nicht vollständig erstattungsfähig ist.

1355

1356

1357 **§ 65 – Prüfungspflicht und Gebühren**

- 1358 (1) Wird der Inkassodienstleister nach einem anderen Rechtsdienstleister beauftragt, so stellt er fest, welche Rechtsverfolgungskosten im konkreten Einzelfall erstattungsfähig wären, wenn nur ein Rechtsdienstleister beauftragt worden wäre und die Summe der Tätigkeiten aller Rechtsdienstleister ausgeführt hätte.
- 1359
- 1360
- 1361 (2) Der Inkassodienstleister begrenzt die gegenüber dem Schuldner geltend gemachten Vergütungen und Auslagen so, dass die Rechtsverfolgungskosten in Summe nicht höher sind als die der Beauftragung eines Rechtsdienstleiters.
- 1362
- 1363
- 1364

1365 **§ 66 – Auslagenpauschale für Telefon- und Portokosten**

- 1366 (1) Die Pauschale für Telefon- und Portokosten (Nr. 7002 VV RVG) in Höhe von 20% der Gebühren, maximal jedoch 20,00 €, beinhaltet sämtliche im Zusammenhang mit den Themen Telefonie, Post und sonstiger Korrespondenz verbundene Auslagen.
- 1367
- 1368
- 1369 (2) Der Ansatz weiterer Kosten ist grundsätzlich nur bei Einzelabrechnung nach Nr. 7001 VVRVG möglich.
- 1370

1371 **§ 67 – Gebühren und Auslagen nach Titulierung der Forderung**

1372 Hat der Gläubiger/Auftraggeber die Durchführung der Zwangsvollstreckung beauftragt, können die Vollstreckungsgebühren nach § 4 Abs. 4 Satz 1 RDGEG i.V.m. §§ 788, 91 ZPO und Nrn. 3309, 3310 VV RVG nebst Auslagen nach Teil 7 VV RVG in jeder Angelegenheit entstehen und erstattungsfähig sein.

1373

1374

1375

1376 **§ 68 – Außergerichtliche nachgerichtliche Beauftragung**

- 1377 (1) Verspricht die Zwangsvollstreckung nach Titulierung keinen Erfolg, kann der Gläubiger/Auftraggeber den Inkassodienstleister auch mit der nachgerichtlichen Forderungseinziehung beauftragen.
- 1378
- 1379 (2) Die Vergütung richtet sich nach der vertraglichen Vereinbarung. <sup>2</sup> Sie ist auf die Vergütung begrenzt, die ein Rechtsanwalt für die außergerichtliche Tätigkeit verlangen kann.
- 1380

1381 **§ 69 – Erstattungen für Rücküberweisungen von Überzahlungen**  
1382 Beendet der Schuldner einen an die Bank erteilten Dauerauftrag trotz Aufforderung durch den Inkassodienstleister nicht  
1383 oder überweist der Schuldner einen zu hohen Betrag, ist der Inkassodienstleister grundsätzlich verpflichtet, die Über-  
1384 zahlung an den Gläubiger herauszugeben (§§ 675, 667 BGB). <sup>2</sup>Überträgt der Gläubiger/Auftraggeber die Rücküberwei-  
1385 sung an den Schuldner dem Inkassodienstleister, kann er eine angemessene Vergütung nach §§ 677, 683 BGB erstattet  
1386 verlangen.

1387 **§ 70 – Auslagen für Bonitätsprüfungen**  
1388 (1) Die Kosten einer Bonitätsprüfung sind, soweit sie notwendig waren, vom Schuldner zu erstatten. <sup>2</sup>Dies gilt nicht,  
1389 wenn die Bonitätsanfrage vor Verzugseintritt erfolgt.  
1390 (2) Kosten für die Durchführung einer Bonitätsabfrage über eine Auskunftei können als Aufwendungsersatz ausschließ-  
1391 lich in Höhe der tatsächlich aufgewendeten Kosten geltend gemacht werden.  
1392 (3) Über diesen tatsächlichen Aufwendungsersatz hinausgehende Vergütungen sind nicht erstattungsfähig.

1393 **§ 71 – Auslagen für Ermittlungen**  
1394 (1) Adressermittlungskosten fallen, soweit sie notwendig waren, dem Schuldner zur Last.  
1395 (2) Adressermittlungskosten können als Aufwendungsersatz ausschließlich in Höhe der tatsächlich aufgewendeten  
1396 Kosten und des erhöhten Arbeitsaufwands geltend gemacht werden.

1397 **§ 72 – Auslagen für Bankrücklastschriften**  
1398 Kosten im Falle von (Bank-)Rücklastschriften können ausschließlich als Aufwendungsersatz in Höhe der tatsächlich auf-  
1399 gewendeten Kosten und des erhöhten Arbeitsaufwands geltend gemacht werden.

1400 **§ 73 – Auslagen: Kosten des Gerichts und des Gerichtsvollziehers**  
1401 Gerichts- und Gerichtsvollzieherkosten sind notwendige Kosten der Zwangsvollstreckung und vom Schuldner gemäß  
1402 § 4 Abs. 4 RDGEG i.V.m. §§ 788, 91 ZPO zu erstatten.  
1403

1404 **§ 74 – Vergütungen und Auslagen für zusätzliche Leistungen**  
1405 (1) Die Übersendung von Forderungsaufstellungen ist mit der Inkassovergütung und den Auslagen abgedeckt. <sup>2</sup>Dies  
1406 gilt nicht, wenn mehrfache Anforderungen des Schuldners den Rahmen des Üblichen erheblich übersteigen.  
1407 (2) Für die Herstellung und Überlassung weiterer Dokumente und Unterlagen, insbesondere zum Nachweis der an-  
1408 spruchsbegründenden Voraussetzungen, werden keine Kosten erstattet verlangt, soweit es sich um Unterlagen  
1409 und Dokumente handelt, die dem Schuldner nicht vorliegen. <sup>2</sup>Im Übrigen sind die Aufwendungen in Anlehnung an  
1410 die Dokumentenpauschale nach Nr. 7000 VV RVG erstattungsfähig, soweit die Anforderung den Rahmen des Üb-  
1411 lichen überschreitet.

1412  
1413 Grundsätze der Beschwerdebearbeitung

1414 **§ 75 – Beschwerden**  
1415 (1) Schuldner können bei dem sie kontaktierenden Inkassodienstleister Beschwerden einreichen.  
1416 (2) In den vom Inkassodienstleister versandten Mahnschreiben ist dem Schuldner mindestens eine Kontaktmöglichkeit  
1417 zu bieten, die dieser auch zur Übermittlung von Beschwerden nutzen kann.  
1418 (3) Auf der Website des Inkassodienstleisters ist eine Kontaktmöglichkeit zu nennen, über die Beschwerden vom  
1419 Schuldner übermittelt werden können.  
1420

1421 **§ 76 – Beschwerdebearbeitung**  
1422 (1) Der Inkassodienstleister stellt sicher, dass alle eingehenden Beschwerden innerhalb einer angemessenen Frist bear-  
1423 beitet werden. <sup>2</sup>Auf Beschwerden erhält der Schuldner eine angemessene Reaktion durch den Inkassodienstleister.  
1424 (2) Spätestens vier Wochen nach Eingang der Beschwerde ist dem Beschwerdeführer das Ergebnis der Prüfung mitzu-  
1425 teilen. <sup>2</sup>Wird die Beschwerde ganz oder teilweise abgewiesen, ist dies zu begründen.  
1426 (3) Sollte die Beschwerde nicht fristgerecht zu prüfen bzw. zu bearbeiten sein, ist dem Beschwerdeführer dies mit einer  
1427 Zwischeninformation mitzuteilen.  
1428

1429 **§ 77 – Offensichtlich unbegründete oder respektlos vorgetragene Beschwerden**

1430 Nicht unter die Regelungen der §§ 75 f. dieses Codes of Conduct fallen Beschwerden, die

- 1431 a) in unangemessener, insbesondere respektloser Form vorgetragen werden;  
1432 b) die offensichtlich unbegründet oder unsubstantiiert sind oder  
1433 c) die offenkundig lediglich der Verschleppung des Inkassoverfahrens dienen.

1434

1435 **§ 78 – Identitätsdiebstahl und Personenverwechslung**

- 1436 (1) Um dem seit einigen Jahren gehäuft auftretenden Problem von Identitätsdiebstählen und Personenverwechslungen  
1437 zu begegnen, halten alle dem Code of Conduct unterworfenen Inkassounternehmen für möglicherweise betroffene  
1438 Schuldner ein Formular bereit, anhand dessen diese freiwillig, schnell und unkompliziert ihre Personenstammdaten  
1439 übermitteln können, die der Inkassodienstleister zur Prüfung des vorgetragenen Beschwerdesachverhalts benötigt.  
1440 (2) Über die im Formular angeforderten Daten hinaus darf der Inkassodienstleister den Beschwerdeführer nicht zu  
1441 weiterer Mitwirkung verpflichten. <sup>2</sup>Es besteht keine weitere Beweis- oder Mitwirkungspflicht für den Beschwerde-  
1442 führer. Zum Erstellen einer Strafanzeige darf geraten werden.  
1443 (3) Ob das Formular zur Aufklärung von Identitätsdiebstählen und Personenverwechslungen in einem offenen Bereich  
1444 auf der Unternehmenswebsite angeboten oder dem Beschwerdeführer nach der Beschwerde übermittelt wird,  
1445 bleibt eine unternehmerische Entscheidung des Inkassodienstleisters.

1446

1447 **§ 79 – Beschwerdemanagement**

- 1448 (1) Inkassodienstleister halten ein geeignetes Verfahren vor, um sicherzustellen, dass Beschwerden entsprechend der  
1449 Verpflichtungen dieses Codes of Conduct sowie, wenn notwendig, durch einen qualifizierten Sachbearbeiter bear-  
1450 beitet werden.  
1451 (2) Inkassodienstleister stellen sicher, dass der Beschwerdeführer, wenn die Beschwerde es als notwendig erscheinen  
1452 lässt, für den Zeitraum der Beschwerdebearbeitung bis zum Ergebnisbescheid keinen weiteren Inkassomaßnahmen  
1453 unterliegt.

1454



## Glossar

- 1455  
1456  
1457 **Adressdienstleister** – Unternehmen, die eine zustellbare Anschrift des Schuldners ermitteln, wenn eine Postsendung  
1458 an die bekannte Anschrift nicht zugestellt werden kann.  
1459  
1460 **Auskunfteien** – Unternehmen, die gewerblich Auskünfte über private oder geschäftliche Verhältnisse anderer Perso-  
1461 nen, insbesondere über deren Kreditwürdigkeit, erteilen  
1462  
1463 **Beitreibungsprozess** – Summe der >Inkassomaßnahmen.  
1464  
1465 **Einmeldung** – Übermittlung von qualifizierten Informationen über private oder geschäftliche Verhältnisse Anderer,  
1466 insbesondere über deren Kreditwürdigkeit, an >Auskunfteien  
1467  
1468 **Fälligkeit** – Zeitpunkt, ab dem der Gläubiger/Auftraggeber die Leistung fordern kann. Eine Rechnung ist grundsätzlich  
1469 sofort zur Zahlung fällig, wenn nichts anderes vereinbart wurde. Der Schuldner gerät automatisch in >Verzug, wenn er  
1470 nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung oder einer gleichwertigen Zahlungsaufstellung  
1471 leistet  
1472  
1473 **Gläubiger** – Person, die wegen eines vertraglichen oder gesetzlichen Schuldverhältnisses Forderungen gegen einen  
1474 >Schuldner hat  
1475  
1476 **Gläubigermahnspesen** – Kosten, die dem >Gläubiger bereits vor der Beauftragung eines Inkassodienstleiters ent-  
1477 standen sind, um eine Forderung beizutreiben  
1478  
1479 **Inbound-Telefonie** – wenn die Person selbst beim Inkassodienstleister anruft  
1480  
1481 **Inkassomaßnahmen** – Schritte, die dem Ausgleich der geschuldeten Leistung dienen. Dies können sein: Informations-  
1482 beschaffung, Kontaktaufnahme, Beauftragung von Vollstreckungsmaßnahmen usw.  
1483  
1484 **Mahnbescheid** – wird auf Antrag des >Gläubigers bzw. Inkassodienstleiters vom Zentralen Mahngericht des Bundes-  
1485 landes, in welchem der Antragsteller in der Regel seinen Wohnsitz/Geschäftssitz hat, erlassen und dient der Durchset-  
1486 zung von Geldforderungen im gerichtlichen Mahnverfahren  
1487  
1488 **Mahnschreiben** – Schreiben des Gläubigers, mit welchem der Schuldner zur Zahlung des ausstehenden Betrags aufge-  
1489 fordert wird. Grundlage für das Mahnschreiben muss immer die geltend gemachte Hauptforderung sein.  
1490  
1491 **Mahnwesen** – die Summe der Maßnahmen zum Forderungseinzug. Diese können vom Gläubiger selbst übernommen  
1492 oder in Auftrag gegeben werden.  
1493  
1494 **Mandat** – Auftrag zur Vertretung, der erteilt wird (etwa an einen Inkassodienstleister oder an einen Rechtsanwalt)  
1495  
1496 **Outbound-Telefonie** – wenn eine Person vom Inkassodienstleister angerufen wird  
1497  
1498 **Realisierung einer Forderung** – Ausgleich der geschuldeten Leistung  
1499  
1500 **Rechnung** – Dokument, das die Abrechnung über eine Lieferung oder sonstige Leistung zum Inhalt hat. Eine Rechnung  
1501 muss gemäß § 14 Abs. 4 UStG folgende Angaben enthalten: Namen und Anschrift des leistenden Unternehmers und des  
1502 Leistungsempfängers, Steuernummer des leistenden Unternehmers, Rechnungsdatum, Zeitpunkt der Lieferung oder  
1503 Leistung, Rechnungsnummer, Menge und Art der Lieferung oder Leistung – und den Rechnungsbetrag, aufgeschlüsselt  
1504 in Nettobetrag, Steuersatz, Steuerbetrag und Bruttobetrag.  
1505  
1506 **Rechtsprüfung** (als Aufgabe des Inkassodienstleiters) – Prüfung des tatsächlichen Bestands der Forderung  
1507  
1508 **Schadensminderungspflicht** – Verpflichtung (Obliegenheit) des Geschädigten, Schaden und Schadensfolgen mög-  
1509 lichst gering zu halten  
1510



- 1511 **Schuldner** – natürliche oder juristische Person, die wegen eines vertraglichen oder gesetzlichen Schuldverhältnisses  
1512 eine Leistung zu erbringen hat  
1513
- 1514 **Vermögensauskunft** – im Rahmen der >Zwangsvollstreckung hat der Schuldner, sofern dies beantragt wird, alle ihm  
1515 gehörenden Vermögensgegenstände anzugeben sowie weitere Angaben zu machen. Der Schuldner muss an Eides statt  
1516 versichern, dass er die Angaben nach bestem Wissen und Gewissen richtig und vollständig gemacht hat  
1517
- 1518 **Vertragsverhältnis** – auf einem Vertrag beruhendes Verhältnis zwischen >Gläubiger und >Schuldner. Verträge kön-  
1519 nen schriftlich, mündlich oder auch durch schlüssiges Verhalten (etwa wenn Ware auf das Laufband an der Super-  
1520 marktkasse gelegt wird) geschlossen werden  
1521
- 1522 **Verzug, Verzugseintritt** – 30 Tage nach Zugang der Rechnung gerät der Schuldner einer Geldforderung automatisch  
1523 in Verzug, wenn nichts anderes vereinbart ist. Bei Verbrauchern gilt dies nur dann, wenn in der Rechnung ausdrücklich  
1524 darauf hingewiesen wurde  
1525
- 1526 **Verzugsschaden** – Schaden, der durch die Pflichtverletzung eines >Schuldners entsteht: Dazu gehören Portokosten,  
1527 Verzugszinsen, Kosten der Rechtsverfolgung (insbesondere Einschaltung eines Inkassodienstleisters), Gerichtskosten für  
1528 den Mahnbescheid/Vollstreckungsbescheid und die Kosten für Mahnschreiben nach Eintritt des >Verzugs  
1529
- 1530 **Zahlungsaufforderung** – Aufforderung an den >Schuldner, eine fällige Forderung zu begleichen  
1531
- 1532 **zahlungsgestörte Forderung** – Forderungen, bei denen sich der >Schuldner in >Verzug befindet und trotz >Mahnung  
1533 nicht gezahlt hat  
1534
- 1535 **Zwangsvollstreckung** – im Wege der Zwangsvollstreckung erhält der >Gläubiger Zugriff auf das Vermögen seines  
1536 >Schuldners, sodass er dieses zur Befriedigung seiner Forderung verwerten kann. Die Zwangsvollstreckung darf nur  
1537 durch staatliche Vollstreckungsorgane betrieben werden, etwa durch Gerichtsvollzieher  
1538