

## ZAHLUNGSMORAL- UMFRAGE DER INKASSO-UNTERNEHMEN

22. November 2018

**Gegensätzliche Trends bei Zahlungsmoral:  
Verbraucher zahlen jetzt schlechter,  
Unternehmen besser – Städte und Kommunen  
sind noch schlechtere Schuldner als 2017 – Fast  
70.000 Verbraucherinsolvenzen in diesem Jahr –  
Branche warnt vor gesetzlichen Regulierungen,  
die Gläubigern das Durchsetzen ihrer  
Forderungen erschweren**

Berlin, den 22. November 2018 – Die Inkassounternehmen bewerten die Zahlungsmoral in Deutschland weiterhin mit relativ guten Noten. In ihrer traditionellen Herbstumfrage melden jetzt 81 Prozent der Rechtsdienstleister, dass Rechnungen genauso zuverlässig oder sogar noch besser bezahlt werden als 2017.

Das ist das Ergebnis der neuen Umfrage unter den 550 Mitgliedern des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU), Berlin. Es ist schon das neunte Jahr in Folge, dass die Branche eine Verbesserung bei der Zahlungsmoral beobachtet.

### **Private zahlen schlechter**

Trotzdem sind die Zahlen nicht nur positiv. Die Verbesserungen bei der Zahlungsmoral sind in diesem Herbst fast ausschließlich durch Firmenkunden entstanden. Bei privaten Schuldnern beobachtet die Branche dagegen einen leichten Negativtrend: Immerhin 27 Prozent

machen die Erfahrung, dass Verbraucher ihre Rechnungen jetzt laxer begleichen – nur 23 Prozent melden eine bessere private Zahlungsmoral.

Was sind die Gründe für das jetzt schlechtere Zahlungsverhalten der Verbraucher? Kirsten Pedd, Präsidentin des BDIU, hat eine überraschende Erklärung: »Es klingt vielleicht zunächst absurd, aber die anhaltend gute Wirtschaftslage macht die Zahlungsmoral schwächer. Manche privaten Schuldner haben die finanziellen Risiken eines möglichen Fehlverhaltens inzwischen eingepreist. Einige Verbraucher – zum Glück nicht die Mehrheit – beeindruckt die mit dem Ignorieren einer Rechnung verbundenen Sanktionen aus Mahngebühren bis hin zu Gerichtskosten nicht mehr im ausreichenden Maße, um wie vereinbart das Geld für eine gekaufte Ware oder eine in Anspruch genommene Serviceleistung zu bezahlen. Oder anders ausgedrückt: Diese Verbraucher haben wegen der guten Wirtschaftslage deutlich mehr Geld zur Verfügung, und genau deshalb bezahlen sie ihre Rechnungen nicht mehr so sorgfältig wie früher.«

In der neuen Inkasso-Umfrage gibt es einige auffällige Verschiebungen. Top-Antwort bei der Frage, warum Verbraucher ihre Rechnungen nicht bezahlen, ist jetzt ein unkontrolliertes Konsumverhalten. 67 Prozent der Inkassounternehmen berichten das. Überschuldung als wichtigen Nichtzahlgrund – in den vergangenen Jahren immer an erster Stelle dieser Liste – melden dagegen nur noch 65 Prozent (11 Prozentpunkte weniger als 2017).

### **Überschuldung und Arbeitslosigkeit nicht mehr Hauptgründe für schlechte Zahlungsmoral**

Die Verbraucher profitieren vom deutschen Jobwunder. Bundesweit ist die Arbeitslosenquote inzwischen unter 5 Prozent gerutscht, viele Firmen

suchen händeringend nach gut qualifizierten Mitarbeitern. Nur noch 38 Prozent Inkassounternehmen stellen jetzt fest, dass Arbeitslosigkeit eine Ursache für ausbleibende Zahlungen durch private Schuldner darstellt. Wie massiv diese Veränderung ist, zeigt der Blick ein paar Jahre zurück. 2009, als die Folgen der Finanzkrise auch auf dem deutschen Arbeitsmarkt ihren Niederschlag gefunden hatten, sagten in der Umfrage noch doppelt so viele Inkassounternehmen (76 Prozent), dass Jobverlust einen wesentlichen Nichtzahlgrund darstellte.

Gläubiger können davon durchaus profitieren. Manche Schuldner mit finanziellen Schwierigkeiten haben wieder einen neuen Arbeitsplatz bekommen und durch die damit fließenden regelmäßigen Einnahmen einen wirtschaftlichen Neuanfang geschafft. Dadurch haben sie die Möglichkeit, auch ältere Forderungen zu begleichen.

### **Nichtzahlgrund Absicht**

Trotzdem sendet der Trend für Gläubiger in diesem Herbst eher negative Signale. Das zeigt ein weiterer Blick auf die Statistik der Inkassofirmen. Auf Platz drei der Nichtzahlgründe steht nämlich jetzt ein Phänomen, das es in einer fairen Geschäftsbeziehung gar nicht geben dürfte: Absicht. 57 Prozent der Inkassounternehmen machen aktuell tatsächlich die Erfahrung: Private Schuldner zahlen fällige Rechnungen vorsätzlich erst viel später als vereinbart oder aber auch gar nicht – und setzen die betreffenden Gläubiger somit absichtlich einem Verzugsschaden aus. »Das ist ein egoistisches Verhalten, für das mir jedes Verständnis fehlt«, sagt Kirsten Pedd.

Welche Branchen betrifft dieses Phänomen vor allem? Auch dazu liefern die Inkassounternehmen interessante Antworten. Befragt danach, welche Firmen zurzeit besondere Probleme mit dem Zahlungsverhalten ihrer

Kunden haben, nennen 55 Prozent den Online- beziehungsweise Versandhandel. Weitere betroffene Branchen sind Energieversorger (42 Prozent), das Handwerk (40 Prozent), die Dienstleistungsbranche allgemein (36 Prozent), die Immobilienwirtschaft (31 Prozent) sowie Betreiber von Fitnessstudios (31 Prozent).

### **E-Commerce kämpft mit schlechten Zahlern**

Bemerkenswert ist aber auch: Für fast alle Branchen gibt es eine geringere Betroffenheit als noch im letzten Jahr – zum Beispiel sagte bei Energieversorgern 2017 noch jedes zweite Inkassounternehmen, dass diese Schwierigkeiten mit schlecht zahlenden Kunden hatten. Einzig der Onlinehandel kann von diesem besseren Trend nicht profitieren. Auch 2017 beobachteten 55 Prozent der Inkassounternehmen eine auffallend schlechte Zahlungsbereitschaft bei Kunden dieser Branche. Für Pedd ist das bedenklich: »Der Onlinehandel boomt. Die Firmen schaffen jede Menge Arbeitsplätze und entfesseln wirtschaftliches Potenzial. Dieser Erfolg ist aber nur dann nachhaltig, wenn die Firmen ihre Zahlungsansprüche schnell und umfassend durchsetzen können. Die laxen Rechnungstreue vieler Onlinekunden ist ein klarer Beleg dafür, dass die Firmen ihr Forderungsmanagement verbessern müssen. Sollte die Konjunktur abkühlen, sind schlecht zahlende Kunden für jede Firma ein Krisenverstärker. Hier gilt es jetzt vorzubauen, sonst droht der Onlinehandel bei einer Veränderung der wirtschaftlichen Großwetterlage auf dem falschen Fuß erwischt zu werden.«

Welches sind die typischen Gläubiger, bei denen Verbraucher in der Kreide stehen? Auch dazu liefert die Inkasso-Umfrage Antworten. Interessant ist ein Vergleich der verschiedenen Altersgruppen. Junge Verbraucher (bis 24 Jahre) haben demnach offene Rechnungen vor allem bei Telekommunikationsunternehmen (88 Prozent der

Inkassounternehmen berichten das), Online- beziehungsweise Versandhändlern (85 Prozent) sowie Fitnessstudios (68 Prozent). Dahinter stehen also Konsumausgaben, keine Investitionen in nachhaltige Güter. Anders ist die Situation bei 25- bis 59-jährigen. Deren Hauptgläubiger sind laut Erfahrung der Inkassofirmen Banken beziehungsweise die Kreditwirtschaft (84 Prozent sagen das in der Umfrage), Energieversorger (64 Prozent) und Vermieter (60 Prozent). Bei älteren Schuldner (60 Jahre und mehr) stehen mit der Veränderung ihrer Lebenssituation verbundene Zahlungsverpflichtungen stärker im Mittelpunkt, zum Beispiel Ausgaben für Arztbesuche beziehungsweise die gesundheitliche Versorgung (62 Prozent der Inkassofirmen nennen das als häufige Verbindlichkeiten Älterer). Weitere wichtige Gläubiger von Senioren sind demnach Kreditinstitute (69 Prozent) sowie Energieversorger (56 Prozent).

### **Junge Verbraucher mit Konsumschulden**

Vergleicht man das miteinander, dann bereitet vor allem das Zahlungsverhalten der jüngeren Verbraucher Probleme. »Konsumschulden machen keinen Sinn«, sagt Pedd. Grundsätzlich spreche zwar nichts dagegen, sich einen Konsumwunsch auch über eine Vorfinanzierung zu erfüllen. »Aber man muss das natürlich durchkalkulieren. Konsumwünsche sind kurzfristig. Die Zeit, in der man die dafür aufgenommenen Kredite zurückzahlen muss, kann sich in die Länge ziehen. Leider lässt die Motivation für regelmäßige Zahlungen bei vielen jüngeren Schuldnern dann auch schnell nach. Einige neigen dazu, eine Vielzahl von Kaufverträgen einzugehen, ohne genau zu rechnen, ob das überhaupt für sie realistisch ist. Ihnen fehlt es am nötigen Alltags- und Finanzwissen – und das sind dann die Fälle, mit deren Lösung Inkassounternehmen hinterher beauftragt werden.«

83 Prozent der Umfrageteilnehmer geben an, dass zu hohe Konsumausgaben die Ursache für die Verschuldung junger Verbraucher sind. Hinzu kommen ein zu gering ausgeprägter Sinn für Eigenverantwortung (73 Prozent), ein schlechtes Vorbild des Elternhauses (68 Prozent) sowie zu wenige Kenntnisse über vertragliche Verpflichtungen, etwa beim Abschluss von Onlinegeschäften (60 Prozent).

Beim Thema Finanzbildung sieht Pedd unter anderem die Schulen in der Pflicht. »Es ist eine Aufgabe für die Allgemeinheit, die Verbraucherinnen und Verbraucher von Anfang an mit dem Wissen auszustatten, das sie in unserem immer komplexer werdenden Wirtschaftsleben benötigen. Ein spezielles Schulfach Alltagswissen, in dem finanzielle Themen praxisnah vermittelt werden, wäre dafür eine gute Maßnahme.« Bessere Finanzbildung ist auch ein Schlüssel für ein adäquates Zahlungsverhalten, finden die Inkassounternehmen. Aktuell stellten sie der Zahlungsmoral junger Verbraucher jedenfalls ein miserables Zeugnis aus. 48 Prozent sagen, junge Erwachsene im Alter von 18 bis 24 Jahren zahlen Rechnungen schlechter als über 25-Jährige. Nur eine Minderheit von 8 Prozent macht positive Erfahrungen mit jungen Schuldnern.

### **Firmen vernachlässigen ihr Mahnwesen – wegen der guten Konjunktur**

Es sind aber nicht nur die privaten Schuldner, die den Gläubigern im Moment Probleme bereiten. »Die gute Konjunktur hat leider zur Folge, dass einige Firmen ihr Forderungsmanagement vernachlässigen«, klagt Pedd. »Solange die Geschäfte gut laufen, steigt auch das Vertrauen der Firmen in ihre Partner und sie sind dazu bereit, auf Zahlungseingänge länger zu warten. Sie mahnen zu spät und übergeben Forderungen auch erst viel später an einen Rechtsanwalt oder ein Inkassounternehmen. Wenn aber der Ausgleich für fällige Rechnungen erst später bei ihnen

eintrudelt, dann kann es bei finanziellen Engpässen passieren, dass die Firmen nicht genügend Geld in der Kasse haben, um ihre eigenen Zahlungsverpflichtungen pünktlich zu bedienen. Dann kommt es zum Dominoeffekt bei der Zahlungsmoral. Die Firmen setzen sich damit hausgemachten Risiken aus, die sie anfällig für Krisensituationen machen.«

75 Prozent berichten in der Umfrage, dass Zahlungsausfälle bei eigenen Kunden der Grund sind, warum gewerbliche Schuldner Rechnungen derzeit nicht bezahlen. Dieser Wert ist im Vergleich zum letzten Jahr sprunghaft angestiegen. 2017 hatten nur 52 Prozent der Inkassounternehmen diese Angabe gemacht.

»Das ist ein Alarmsignal«, sagt Pedd. »Relevante Zahlungsausfälle in der derzeitigen guten Wirtschaftslage deuten darauf hin, dass viele Firmen ihr Mahnwesen sträflich vernachlässigen. Ein konsequentes Forderungsmanagement ist keine Kann-Maßnahme für ein Unternehmen, sondern ein absolutes Muss. Schlechte Kunden merken sich nämlich, wenn es eine Firma nicht so genau mit dem Einziehen von Forderungen nimmt. Ein schlechter Zahler zieht so noch mehr schlechte Zahler an.«

Weitere Gründe, warum gewerbliche Schuldner schlecht zahlen, sind ein vorübergehender Liquiditätsengpass (73 Prozent der Inkassounternehmen sagen das in der Umfrage), das Ausnutzen eines Lieferantenkredits (49 Prozent), Insolvenz (39 Prozent) sowie zu wenig Eigenkapital (36 Prozent).

Kaum ins Gewicht fallen dagegen eine schlechte Auftragslage (26 Prozent der BDIU-Mitglieder machen eine entsprechende Angabe) und Kundenreklamationen (30 Prozent). Ebenfalls bemerkenswert: Nur 16 Prozent stellen fest, dass gewerbliche Schuldner ihre Zahlungen absichtlich verzögern (6 Prozentpunkte weniger als 2017).

## **Der Staat als schlechter Schuldner**

Scharfe Kritik äußert die Branche am Zahlungsverhalten des öffentlichen Sektors. 82 Prozent der Inkassounternehmen melden: Die öffentliche Hand ist ein unverändert schlechter Schuldner. 14 Prozent haben sogar beobachtet, dass die Zahlungsmoral öffentlicher Auftraggeber jetzt noch schlechter als im vergangenen Jahr ist. Pedd: »Die öffentliche Hand hat eine Vorbildfunktion, auch bei der Zahlungsmoral. Wir werden nicht müde, das zu kritisieren. Städte, Gemeinden und kommunale Unternehmen sind ein wichtiger Auftraggeber. Handwerker, Baufirmen, regionale Dienstleistungsunternehmen – sie alle leisten gute Arbeit für kommunale Auftraggeber, und ihnen steht der Lohn für diese Arbeit zu. Mancher Handwerks- oder Baubetrieb schlägt inzwischen öffentliche Aufträge aus, weil die bekannten Abrechnungsprobleme und bürokratische Hürden bei der Auftragsabwicklung sie abschrecken. Das ist fatal, denn es verschärft den Investitions- und Innovationsstau in Deutschland.«

## **Öffentliche Hand mit 76 Milliarden Euro an Außenständen**

Kritik äußern die Inkassounternehmen aber auch am Forderungsmanagement der öffentlichen Hand. Pedd verweist auf die hohen Außenstände der Behörden. Die Forderungen von Bund, Ländern, Kommunen und Sozialversicherungen summieren sich inzwischen auf über 76 Milliarden Euro. »Das ist Geld, das dem Steuerzahler zusteht. Angesichts steigender Aufgaben stoßen Städte und Gemeinden immer öfter an ihre personellen und finanziellen Kapazitätsgrenzen. Die öffentliche Hand kann jede Hilfe gebrauchen, damit sie ihre wichtigen Zukunftsaufgaben auch weiterhin bewältigt. Beim Forderungsmanagement beispielsweise könnten die Verwaltungen schon heute mit externen



Dienstleistern im Wege der Verwaltungshilfe zusammenarbeiten. Wir fordern die Kämmerer dazu auf, diese Möglichkeit zu nutzen. Für die Haushalte brächte das deutliche Mehreinnahmen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Kommunen würden entlastet und könnten sich auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren.«

### **Zahlungsmoral 2019: Risiken nehmen zu – Gläubiger müssen um Ansprüche zittern**

Bei ihrer Prognose für die weitere Entwicklung sehen die Inkassounternehmen – anders als in den letzten Jahren – gleich mehrere Risikofaktoren. Einer ist ein möglicher Rückgang der Konjunktur, den immerhin 57 Prozent der Firmen laut Umfrage erwarten. Erst Anfang November hatte der Sachverständigenrat zur Begutachtung der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung – die sogenannten Wirtschaftsweisen – seine Prognose zum Bruttoinlandsprodukt kräftig nach unten korrigiert. Im dritten Quartal ist die Wirtschaftsleistung sogar leicht gegenüber dem Vorquartal geschrumpft. Eine Rezession ist das zwar noch nicht. Aber die Unsicherheiten wachsen. »Wirtschaft ist zu 50 Prozent Psychologie«, sagte einst Ludwig Erhard, das heißt auch: Eine gute Zahlungsbereitschaft von Unternehmen und Verbrauchern wird durch einen optimistischen Blick auf die Zukunft beeinflusst. Aber wie viel Optimismus ist derzeit möglich angesichts Brexit, US-Strafzöllen oder gar die Aussicht auf eine neue Euro-Schuldenkrise?

Weitere Risiken drohen durch Änderungen im Insolvenzrecht. Die EU verfolgt derzeit eine Harmonisierung des entsprechenden Rechtsrahmens. Das Ziel: gescheiterten Unternehmern schneller eine zweite Chance zu ermöglichen. Pedd begrüßt dieses Ziel im Grundsatz, warnt aber: »So gut es ist, europaweit vergleichbare insolvenzrechtliche Regelungen zu haben, müssen dabei auch die Interessen der Gläubiger berücksichtigt werden.«

Auswirkungen hätten die Änderungen auf die Verbraucherinsolvenzverfahren in Deutschland. Im Zuge der Harmonisierung könnten die Hürden für die Erteilung einer Restschuldbefreiung sinken. Pedd weiter: »Es kann keine Entschuldung zum Nulltarif geben. Die derzeitigen Regelungen haben sich weitestgehend bewährt. Sie sichern die Interessen der Gläubiger und sind für Überschuldete ein Anreiz, aus eigener Kraft einen wirtschaftlichen Neuanfang zu wagen und ihren Gläubigern zumindest noch einen Teil ihrer berechtigten Forderungen zu begleichen.« Bislang können überschuldete Verbraucher in Deutschland nach sechs Jahren eine gerichtliche Befreiung von ihren Schulden erreichen. Sie können allerdings diese Frist auf drei Jahren verkürzen, wenn sie in dieser Zeit mindestens 35 Prozent ihrer Schulden zurückzahlen. »Sollte es zu weiteren Erleichterungen bei der Restschuldbefreiung in Deutschland kommen, hätte das negative Folgen für die Zahlungsmoral«, warnt Pedd. »Einige Verbraucher würden es als Einladung zum Schuldenmachen verstehen, wenn sie die Aussicht haben, sich innerhalb kurzer Zeit ihrer Verbindlichkeiten zu entledigen.«

### **BDIU: »Keine Reform zum leichteren Schuldenmachen« – Verbraucherinsolvenzen könnten stark steigen**

Dieses Jahr rechnet der BDIU mit fast 70.000 Verbraucherinsolvenzen. Im Vergleich zu 2017 (71.896 Verfahren) ist das ein deutlicher Rückgang. Gleichzeitig gibt es in Deutschland allerdings 6,9 Millionen überschuldete Verbraucher, wie letzte Woche Creditreform in seinem Überschuldungsreport meldete. Würden die Hürden zur Restschuldbefreiung gesenkt, befürchtet Pedd ein sprunghaftes Ansteigen der Verbraucherinsolvenzverfahren – eine Verdoppelung der Fälle wäre nicht ausgeschlossen. »Das würde die Gerichte völlig überfordern. Besser ist es, wenn sich Gläubiger und Schuldner außergerichtlich einigen. So

lassen sich individuelle Lösungen finden, die beiden Seiten entgegenkommen.«

72 Prozent der Inkassounternehmen befürchten zudem, dass gesetzliche Regelungen Gläubigern die Durchsetzung ihrer Forderungen erschweren werden. Ein Hintergrund dazu: Für diese Legislaturperiode hat sich die Bundesregierung verbraucherfreundliche Änderungen beim Inkassorecht vorgenommen. Darauf haben sich CDU/CSU und SPD in ihrem Koalitionsvertrag verständigt. Auch das begrüßt Pedd im Grundsatz. »Inkasso hat als Ziel, die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher mit denen der Gläubiger auf Durchsetzung ihres Zahlungsanspruchs auszugleichen«, sagt die BDIU-Präsidentin. »Das funktioniert nur im fairen Dialog – und für diesen Dialog stehen wir.«

### **Inkassounternehmen: Über 20 Millionen neue Forderungen pro Jahr – 99 Prozent beschwerdefrei**

Pedd verweist auf eine umfangreiche Branchenstudie, die der BDIU aktuell durchführt. Sie wird im Januar 2019 abgeschlossen sein und aktuelle Zahlen zur Leistungsfähigkeit der Inkassounternehmen liefern. Erste Trends aus den Befragungen liegen bereits vor. Pro Jahr bearbeiten die Inkassounternehmen demnach deutlich mehr als 20 Millionen neue Forderungen. Neun von zehn davon erledigen sie erfolgreich – das heißt, sie lösen die Angelegenheit, ohne dass Gerichte dafür tätig werden müssen. »Das ist ein enormer Beitrag für die Allgemeinheit«, so Pedd. »Ohne die Rechtsdienstleistung Inkasso wären die Gerichte jedes Jahr mit rund 20 Millionen zusätzlichen Fällen belastet.«

Die Studie wird auch Daten zur Höhe der in Ansatz gebrachten Inkassokosten liefern. Pedd: »Manchmal bekommen wir zu hören: Inkassounternehmen verschicken doch nur einen einfachen Brief, und

dafür verlangen sie viel zu viel Geld. Das verkennt völlig den Auftrag, den die Rechtsdienstleister von den Gläubigern erhalten. Der lautet: Zieht eine Forderung ein. Und dafür sind im modernen Forderungsmanagement eine Vielzahl einzelner Schritte erforderlich, die zeit-, personal- und IT-aufwendig sind. Bis eine Forderung tatsächlich bezahlt ist, haben Inkassounternehmen in aller Regel mehrfach mit dem Schuldner Kontakt – manchmal dauert es Jahre, bis sie die Angelegenheit miteinander klären können. Alles in allem handelt es sich dabei um eine hochkomplexe, fundierte Rechtsdienstleistung, die selbstverständlich ihren Preis hat.« Die Kosten für Inkasso sind gesetzlich geregelt, betont Pedd. Demnach sind Inkassokosten bis zur Höhe der einem Rechtsanwalt nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) zustehenden Vergütung erstattungsfähig. »Das ist transparent, es ist fair, und es ist für jeden Verbraucher überprüfbar.«

Beim Kostenansatz haben die Inkassounternehmen einen Ermessensspielraum – und den wenden sie auch an. In vielen Fällen kommen sie den Schuldnern sogar entgegen. Pedd: »Kein Gläubiger konfrontiert seinen Kunden gern mit hohen Verzugskosten, die dieser durch das Nichtzahlen einer Rechnung ausgelöst hat. Als Vertreter des Gläubigers halten Inkassounternehmen diese Kosten so niedrig wie möglich, damit die Kundenbeziehung nicht stärker als nötig strapaziert wird – und die Gläubiger nach Bereinigung der Angelegenheit den ehemaligen Schuldner wieder als Kunden begrüßen können.«

Vor allem bei kleineren Forderungsbeträgen schöpfen die Inkassounternehmen ihren gesetzlich erlaubten Gebührenrahmen nicht aus. Dazu hat der BDIU über 800 zufällig ausgewählte Mahnschreiben seiner Mitgliedsunternehmen analysiert. Interessant ist hier der Blick auf Forderungen unter 100 Euro: In drei von vier Fällen kommen hier Gebühren unterhalb des maximal möglichen Satzes zur Anwendung. Bei

jeder fünften Forderung unter 100 Euro verlangten die Inkassounternehmen sogar nur die niedrigstmögliche Gebühr.

Gibt es auch Beschwerden über Inkassounternehmen? Die verblüffende Antwort: Es sind verschwindend wenige. Auf die mehr als 20 Millionen Forderungen verzeichnet der BDIU pro Jahr nur zwischen 500 und 600 Beschwerden. Die Arbeit der Rechtsdienstleister läuft somit zu weit über 99 Prozent beschwerdefrei ab – das ist ein Qualitätsmaß, das in kaum einer anderen Branche erreicht wird.

### **Fast 250 Euro: Für Gläubiger wäre Forderungseinzug ohne Inkassounternehmen so teuer, dass er sich nicht lohnen würde**

Inkassounternehmen helfen Gläubigern, damit diese nicht unter Forderungsausfällen und Verzugsschäden leiden. Aber wie hoch ist der Aufwand, den man für ein solches Forderungsmanagement betreiben muss? Informationen liefert eine Studie der Schweizer Universität St. Gallen aus dem Jahr 2017. Sie betrachtet, welchen Aufwand ein Unternehmen zur Durchsetzung einer Forderung betreiben muss, wenn es dafür kein Inkassounternehmen und auch keinen Rechtsanwalt beauftragt. Dabei ging es um Verzugsforderungen, die ein Schuldner trotz Rechnung und zwei Zahlungserinnerungen beziehungsweise kaufmännischen Mahnungen nicht bezahlt hat. Das Ergebnis: Im Durchschnitt benötigen Gläubiger etwa 225 Minuten für ihre betriebswirtschaftlichen und rechtlichen Maßnahmen zum Einzug einer einzigen Verzugsforderung. Das entspricht Gläubigerkosten in Höhe von rund 280 Schweizer Franken – umgerechnet etwa 246 Euro. »Diese Untersuchung bezieht sich zwar auf die Schweiz«, sagt Pedd. »Es ist aber davon auszugehen, dass die Zahlen für Deutschland ähnlich ausfallen. Wir haben die Universität Sankt Gallen dazu beauftragt, diese Studie für den

deutschen Markt neu aufzusetzen.« Im nächsten Jahr wird der BDIU Ergebnisse vorlegen.

»Ein faires Inkasso nützt allen – der Wirtschaft, den Verbrauchern und der Allgemeinheit. Diese Rechtsdienstleistung auch für die Zukunft zu sichern, ist eine wichtige Aufgabe, denn das Vertrauen darauf, Forderungen rechtssicher und kosteneffizient einziehen zu können, ist der Garant für weiteren wirtschaftlichen Wohlstand in Deutschland. Um das zu erreichen, setzen wir auf Selbst- und Co-Regulierung.« Schon seit über einem Jahr arbeitet die Branche an einem erweiterten Verhaltenskodex. Dieser Code of Conduct für das Forderungsmanagement wird die bestehende Selbstverpflichtung auf redliches Inkasso aus der BDIU-Satzung weiter konkretisieren. Auch hierfür hat sich die Branche einen Zeitplan zurechtgelegt: Im nächsten April will sie ihren Code of Conduct vorlegen.

Wie wichtig ein gutes Forderungsmanagement ist, belegt eine weitere Antwort aus der Umfrage. 34 Prozent der Inkassounternehmen erwarten nämlich, dass die Zahlungsmoral im nächsten Jahr schlechter wird. Nur 6 Prozent erwarten einen aufwärts gerichteten Trend. Inkasso wird gebraucht – gerade in einer Zeit, wenn Rechnungen wieder schlechter bezahlt werden.

Weitere Infos:

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