

# 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 § 13a Abs. 1 RDG.....	22
49	§ 24 – Forderungsgründe .....	23
50	§ 25 – Zinsberechnung.....	23
51	§ 27 – Informationspflicht auf Anfrage gemäß § 13a Abs. 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 – Dokumentationspflichten .....	27
68	§ 44 – Zeitliche Erreichbarkeit des Inkassodienstleiters für den Schuldner.....	27
69	§ 45 – Rückrufangebot .....	27
70	§ 46 – Ausnahmen von der Erreichbarkeits- und Rückrufpflicht.....	27
71	§ 47 – Informations- und Transparenzpflicht zur telefonischen Erreichbarkeit.....	27
72	§ 48 – Telefonkosten.....	27

73	§ 49 – Statthaftigkeit des Außendienstes .....	27
74	§ 50 – Ankündigung des Außendienstbesuches.....	28
75	§ 51 – Außendienstzeiten.....	28
76	§ 52 – Identitätsprüfung .....	28
77	§ 53 – Dokumentationspflichten .....	28
78	§ 54 – Außendienstmitarbeiter vor Ort.....	28
79	§ 55 – Vergütung .....	28
80	Kosten, Gebühren, Auslagen .....	29
81	§ 56 – Freie Vereinbarung der Vergütung.....	29
82	§ 57 – Erstattungsfähigkeit der Inkassokosten .....	29
83	§ 58 – Vergleichsvereinbarungen .....	29
84	§ 59 – Ratenvereinbarungen und Teilzahlungshöhe.....	29
85	§ 60 – Kostenpflichtige und kostenfreie Ratenzahlungsvereinbarungen .....	30
86	§ 61 – Ermittlung des für die Inkassokosten relevanten Gegenstandswertes.....	30
87	§ 62 – Hinweispflichten bei Zahlungsvereinbarungen und Schuldanerkenntnissen.....	30
88	§ 63 – Privatautonomie .....	30
89	§ 64 – Hinweispflicht.....	30
90	§ 65 – Prüfungspflicht und Gebühren.....	30
91	§ 66 – Auslagenpauschale für Telefon- und Portokosten .....	31
92	§ 67 – Gebühren und Auslagen nach Titulierung der Forderung .....	31
93	§ 68 – Außergerichtliche nachgerichtliche Beauftragung .....	31
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 .....	32
101	§ 75 – Beschwerden .....	32
102	§ 76 – Beschwerdebearbeitung .....	32
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

## 110 Präambel: Berufsbild und Berufspflichten

111

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

114

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

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

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

127

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

132

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

137

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

147

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

156

## 157 I. Mandats- und Auftragsübergabe

158

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

164

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

168

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

173

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

## 180 I. Verzug

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

183

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

188

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

191

- 192 • Eintritt des Verzugs nach Mahnung des Gläubigers/Auftraggebers:

193 Ist eine Forderung fällig und erhält der Schuldner vom Gläubiger/Auftraggeber eine Mahnung, so wurde der Schuld-  
194 ner „in Verzug gesetzt“.

- 195 • Eintritt des Verzugs ohne Mahnung des Gläubigers/Auftraggebers:

196 Wenn im Vertrag ein Zahlungsziel nach einem Kalenderdatum benannt ist („zu zahlen bis 01.10.2021“), tritt der  
197 Verzug auch ohne eine weitere Mahnung des Gläubigers/Auftraggebers ein. Zahlt der Schuldner nicht bis zum  
198 vereinbarten Datum, befindet er sich ab dem Tag im Zahlungsverzug, der auf den letzten Tag der Zahlungsfrist  
199 folgt (in obigem Beispiel also ab dem 02.10.2021).

200

- 200 • Verzugseintritt nach Gesetz:

201 Nach dem Gesetz kommt ein Schuldner grundsätzlich 30 Tage nach Eintritt der Fälligkeit und Zugang einer Rech-  
202 nung in Verzug. Dies greift allerdings nur, wenn vom Gläubiger/Auftraggeber keine kürzere Zahlungsfrist gesetzt  
203 wurde. Verbraucher müssen in der Rechnung auf diese Rechtsfolge hingewiesen worden sein.

204

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

208

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

213  
214 Hierzu zählen beispielsweise:

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

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

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

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

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

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

242

## 243 2. Rechtsprüfung

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

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

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

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

## 265 3. Nebenforderungen des Gläubigers/Auftraggebers

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

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

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

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

290  
291



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

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

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



## 321 II. Kommunikation und Umgang

322

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

327

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

333

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

337

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

340

- 341 • Inkassoanschriften bzw. -mahnungen,
- 342 • Telefoninkasso,
- 343 • Außendienst und
- 344 • die Einmeldung bei Auskunftsteilen.

345

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

352

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

### 356 I. Erstkontakt bzw. Adressat des Inkassodienstleiters

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

364

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

370

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

376  
377 Seit einiger Zeit häufen sich darüber hinaus gerade im Onlinehandel Fälle, in denen die Identität von Personen „gestoh-  
378 len“ und für Warenbestellungen missbraucht wird. Gemeinhin wird diese Form der Kriminalität „Identitätsdiebstahl“  
379 genannt. Meist bemerken Betroffene und in der Folge dann auch der Gläubiger/Auftraggeber bzw. dessen Vertreter erst  
380 nach Übergabe des Falls ins Inkasso, dass die Person Opfer eines solchen Betrugs geworden ist, weil der Inkassodienst-  
381 leister die Beitreibungsbemühungen verstärkt und den Schuldner ggf. auch postalisch kontaktiert, während Onlinehänd-  
382 ler ihr Mahnwesen oft ausschließlich digital organisieren und Mahnungen des Gläubigers/Auftraggebers damit unter Um-  
383 ständen an eine E-Mail-Adresse zugestellt werden, die der Betrüger eingerichtet hat und dem Betroffenen unbekannt  
384 ist. Auch wenn bereits bei Gläubigern/Auftraggebern und Inkassodienstleistern viele präventive Mechanismen eingesetzt  
385 werden, um Identitätsdiebstähle frühzeitig aufzudecken, so gelingt dies eben nicht immer.  
386

387 Egal ob Identitätsdiebstahl oder Personenverwechslung: In beiden Fallgruppen ist das Resultat zunächst, dass ein Unbe-  
388 teiligter mit einem Inkassoverfahren konfrontiert wird. Das ist für jeden Betroffenen ein Ärgernis und auch nicht im  
389 Interesse der Inkassodienstleister. In derartigen Fällen können und sollen sich Betroffene selbstverständlich in Form  
390 einer Beschwerde an den betreffenden Inkassodienstleister wenden, um den Sachverhalt schnell und unbürokratisch zu  
391 klären.  
392

393 Insgesamt stellen BDIU-Mitglieder sicher, dass – soweit möglich – nur tatsächliche Schuldner mit Inkassoschreiben und  
394 Kontaktversuchen konfrontiert werden. In sehr seltenen Konstellationen, in denen sich Irrtümer nicht ausschließen las-  
395 sen, gehen Inkassodienstleister besonders sensibel und rücksichtsvoll vor. Insbesondere unternehmen Inkassodienstlei-  
396 ster ihr Möglichstes, den Adressaten eines Mahnschreibens in die Lage zu versetzen, Identitätsverwechslungen und Iden-  
397 titätsdiebstähle frühzeitig identifizieren zu können und eine schnelle und unkomplizierte Lösung mit dem Inkassodienst-  
398 leister zu finden.  
399

400 Deshalb verpflichten sich die BDIU-Mitglieder zu den in §§ 19 bis 22 festgelegten Regelungen.  
401

## 402 2. Informationspflichten

403 Die rechtlichen Anforderungen an Inkassodienstleister sind hoch; das betrifft insbesondere die Transparenz- und Form-  
404 vorschriften, die für Inkassoschreiben gelten. Die oft von Verbraucher- und Schuldnervertretern kritisierte formelle  
405 Sprache ist eben diesen hohen rechtlichen Anforderungen geschuldet. Seit dem 1. November 2014 sind Anwälte und  
406 Inkassodienstleister per Gesetz verpflichtet, bei der ersten Geltendmachung einer Forderung umfangreiche Darlegungs-  
407 und Informationspflichten zu erfüllen, wenn sie Inkassodienstleistungen gegenüber Privatpersonen erbringen. Für Inkas-  
408 sodienstleister ist dabei die entsprechende Regelung im Rechtsdienstleistungsgesetz maßgeblich.  
409

410 Diese Darlegungs- und Informationspflichten ermöglichen es dem Schuldner, die Rechtmäßigkeit der Forderung zu über-  
411 prüfen. Die Angabe von Beweismitteln oder die Vorlage von Urkunden durch den Inkassodienstleister ist dabei nicht  
412 erforderlich.  
413

414 Viele der Informationspflichten müssen schon beim Erstkontakt mit dem Schuldner erfüllt werden. Erstmals geltend  
415 gemacht wird eine Forderung gegenüber dem Schuldner immer dann, wenn sie zum ersten Mal als Anspruch formuliert  
416 oder einem bereits dargelegten Anspruch hinzugefügt wird.  
417

418 Um dem Schuldner zu ermöglichen, die Rechtmäßigkeit einer durch einen Inkassodienstleister geltend gemachten For-  
419 derung nachzuvollziehen und zu prüfen, gelten für Inkassodienstleister die in den §§ 23 bis 27 festgelegten Regeln.  
420

## 421 3. Hinweispflichten und Androhung von Maßnahmen

422  
423 Leider lässt sich nicht jeder Fall einvernehmlich mit dem Schuldner lösen. Viele Schuldner ignorieren Zahlungserinne-  
424 rungen des Gläubigers/Auftraggebers und reagieren unzureichend bis gar nicht auf Schreiben und Kontaktversuchen des  
425 Inkassodienstleisters.  
426

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

430 Forderung dienen nach einer Titulierung beispielsweise ein Vollstreckungsauftrag an den Gerichtsvollzieher, inklusive  
431 des Auftrags zur Abnahme der Vermögensauskunft (falls dies nicht gelingt, ggf. inkl. Auftrag auf Haftbefehl), sowie Konto-  
432 oder Lohnpfändungen. Zum Schutz anderer Unternehmen und des Wirtschaftsverkehrs können Inkassodienstleister  
433 Forderungsdaten an eine Auskunftstelle übermitteln (sog. Einmeldung).  
434

435 Obgleich legal und legitim, stellen diese Maßnahmen einen empfindlichen Eingriff in die Rechte des Schuldners dar und  
436 sind mitunter mit erheblichen Kosten verbunden, zunächst für den Gläubiger/Auftraggeber, letztlich aber für den Schuld-  
437 ner.  
438

439 Es liegt daher im übereinstimmenden Interesse von Schuldner, Gläubiger/Auftraggeber und Inkassodienstleister, dass  
440 solche Maßnahmen nicht überraschend ergriffen oder eingeleitet werden. Darum weisen Inkassodienstleister in der  
441 Regel mit einem angemessenen zeitlichen Vorlauf darauf hin, welche Maßnahme bei weiterem Nichtzahlen und mangelnder  
442 Bereitschaft, über eine Lösung zu sprechen, bevorsteht – beispielsweise die Einmeldung bei einer Auskunftstelle, die  
443 Titulierung der Forderung, die Einleitung der Zwangsvollstreckung oder eine Kontopfändung nach der Titulierung.  
444

445 Viele Schuldner empfinden solche Hinweise oder Ankündigungen nicht als rein informativ, sondern als Ausübung von  
446 Druck. Solange solche Hinweise, die oftmals auch gesetzlich vorgegeben sind, aber tatsächlich nicht zu einer Drucksitu-  
447 ation führen, in der der Schuldner nicht mehr rational entscheiden kann, sind sie nach höchstrichterlicher Rechtspre-  
448 chung legal und legitim.  
449

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

#### 451 4. Anrufe durch den Inkassodienstleister

452 Sofern dem Inkassodienstleister eine gültige Postanschrift vorliegt und eine schriftliche Kontaktaufnahme nicht aus be-  
453 sonderen Gründen unmöglich ist, wird in der Regel zunächst schriftlich zur Zahlung aufgefordert. Sie dokumentiert den  
454 Zahlungsanspruch des Gläubigers/Auftraggebers und geht mit umfassenden Informationen einher. Leider genügt diese  
455 Zahlungsaufforderung oft nicht, um den Schuldner zur Zahlung oder zur Kontaktaufnahme mit dem Inkassodienstleister  
456 zu bewegen.  
457

458 Wenn die Zahlungsaufforderung in Textform wirkungslos bleibt, erhöhen Inkassodienstleister die Intensität der Beitrei-  
459 bungsmaßnahmen oftmals, indem sie aktiv per Telefon das Gespräch mit dem Schuldner suchen. Ein Anruf durchbricht  
460 die Anonymität des Schriftverkehrs, hilft dabei, Gründe für den Zahlungsverzug zu finden, und macht es möglich, Lösun-  
461 gen mit dem Schuldner zu erarbeiten. Ferner lassen sich Mängelrügen und mögliche Widersprüche schnell und einfach  
462 in einem Telefonat klären. Voraussetzungen hierfür sind eine gute Vorbereitung und eine empathische Gesprächsfüh-  
463 rung.  
464

465 Mitglieder des BDIU erläutern im Rahmen des Telefoninkassos die Rechtsposition des Gläubigers/Auftraggebers, be-  
466 rücksichtigen dabei aber gleichzeitig die Interessen und Rechte des Schuldners. Telefonischer Forderungseinzug ist nicht  
467 mit herkömmlichem Telefonmarketing gleichzusetzen. Während im Telefonmarketing die Kundengewinnung, Kunden-  
468 bindung und letztlich ein neuer Vertragsschluss das Ziel sind, dient das Telefoninkasso der Durchsetzung berechtigter  
469 Ansprüche. Insofern gehen die Handlungsspielräume, die Inkassodienstleister im Bereich des Telefoninkassos haben,  
470 über die Möglichkeiten hinaus, die Unternehmen im Bereich des Marketings und Vertriebs zugestanden werden.  
471

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

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

475 Viele Schuldner lassen Forderungen nicht absichtlich bzw. nur versehentlich unbezahlt. Sie befinden sich in einer schwie-  
476 rigen Lebenssituation, sind überschuldet oder leiden unter einem kurzfristigen finanziellen Engpass. In solchen Situa-  
477 tionen sind die rechtlich möglichen Instrumente und Spielräume, um einen Schuldner zur Zahlung zu bewegen, nicht allein  
478 zielführend.  
479

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

482 zahlungswilligen, aber zahlungsunfähigen Schuldner mit weiteren kostenpflichtigen Maßnahmen zusätzlich zu belasten.  
483 Letztlich bliebe der Gläubiger/Auftraggeber zudem auf diesen Kosten sitzen.  
484

485 In solchen Situationen kann nur dann eine gütliche Einigung gefunden werden, wenn der Inkassodienstleister den Grund  
486 für die ausbleibende Zahlung kennt. Nur so können für alle Seiten gangbare Lösungen zur Erfüllung der Zahlungsver-  
487 pflichtung gefunden werden. Das geht am schnellsten, wenn sich der Schuldner nach Erhalt eines Inkassoschreibens  
488 telefonisch an den Inkassodienstleister wendet, um Chancen und Lösungswege für eine schnelle Einigung abzustimmen.  
489

490 Der telefonische Kontakt ist das beste Mittel, um Fragen und Irritationen aus der Welt zu räumen oder den Inkasso-  
491 dienstleister auf mögliche Missverständnisse hinzuweisen. Am Telefon lässt sich einfach und problemlos klären,  
492 wenn die Ware, für die der Inkassodienstleister die offene Rechnung einziehen möchte, beispielsweise gar nicht bestellt  
493 wurde oder der Schuldner in der Zwischenzeit an den eigentlichen Gläubiger/Auftraggeber gezahlt hat, worüber der  
494 Inkassodienstleister noch nicht informieren wurde.  
495

496 Inkassodienstleister behandeln den Schuldner mit angemessenem Respekt und versuchen, soweit im Rahmen des Man-  
497 dats durch den Gläubiger/Auftraggeber möglich, auf die spezifischen Bedürfnisse des Schuldners einzugehen. Gleichzeitig  
498 erwarten die Mitarbeiter eines Inkassodienstleisters auch vom Schuldner, dass dieser ihnen Respekt entgegenbringt.  
499 Auch wenn der Schuldner Rückfragen, Beschwerden oder Widersprüche geltend macht, sollte dabei der respektvolle  
500 und höfliche Umgang gewahrt bleiben. Leider ist dies nicht immer der Fall. Kein Mitarbeiter muss sich am Telefon  
501 beschimpfen lassen. In solchen Fällen kann der direkte telefonische Kontakt zeitweise oder gar dauerhaft abgelehnt  
502 werden. Die Gründe sind zu dokumentieren.  
503

504 Essenziell für eine telefonische Klärung ist selbstverständlich, dass der Inkassodienstleister dem Schuldner hinreichende  
505 Möglichkeiten bietet, telefonisch mit einem Ansprechpartner in Kontakt zu kommen. Auch wenn optimale telefonische  
506 Erreichbarkeit ohnehin im Eigeninteresse jedes Inkassodienstleisters liegt, haben sich die BDIU-Mitglieder auf die in den  
507 §§ 45 bis 50 festgelegten Grundregeln verständigt.  
508

## 509 6. Außendienst

510 Inkassodienstleister verstehen sich als Mittler zwischen dem berechtigten Forderungseinziehungsverlangen des Gläubi-  
511 gers/Auftraggebers und der tatsächlichen Leistungsfähigkeit des Schuldners. Die Kommunikation zwischen dem Inkasso-  
512 dienstleister und dem Schuldner kann nicht nur schriftlich und fernmündlich stattfinden, sondern auch persönlich. Für  
513 den Außendienst und damit für den persönlichen Kontakt mit dem Schuldner besonders geschulte Mitarbeiter suchen  
514 den Schuldner auf, um – die Bereitschaft des Schuldners zum persönlichen Gespräch vor Ort vorausgesetzt – in einem  
515 persönlichen Gespräch Hilfestellung zu geben. Zum Beispiel wird durch eine geeignete Zahlungsvereinbarung eine Lö-  
516 sung erarbeitet, die sowohl dem Gläubiger/Auftraggeber als auch dem Schuldner weiterhilft.  
517

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

520

### 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.

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

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

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

## 587 I. Inkassokosten

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

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

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

610  
611 Gesellschaftlich und insbesondere verbraucherpolitisch umstrittener ist, ob die Inkassokosten im Bereich kleiner For-  
612 derungen angemessen sind, vor allem wenn die Inkassokosten über die eigentliche Forderung hinausgehen. Das Argu-  
613 ment: Der Aufwand, der betrieben wird, ist unangemessen, das Verschulden unerheblich und der Zahlungsverzug für  
614 den Gläubiger/Auftraggeber zu verkraften. Doch dabei wird das Verursacherprinzip außer Acht gelassen und dem Schul-  
615 der wird zugestanden zu beurteilen, wann und wie der Gläubiger/Auftraggeber sein Recht durchsetzt. Die Haltung des  
616 BDIU und der Gläubiger/Auftraggeber ist klar: Nicht der Schuldner kann definieren, welche geschuldete und pflichtwidrig  
617 nicht gezahlte Summe unerheblich ist und mit welchem Aufwand – und so mit welchen Kosten – die Realisierung der  
618 Forderung forciert wird. Die Entscheidung, ob und in welchem Umfang ein Inkassodienstleister beauftragt wird, ist allein  
619 Sache des geschädigten Gläubigers/Auftraggebers. Auf den Kosten hierfür darf nicht der Gläubiger/Auftraggeber sitzen  
620 bleiben.

621

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

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

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

## 634 2. Ratenzahlungsvereinbarung

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

641 Das stellt für den Inkassodienstleister einen erheblichen Zusatzaufwand dar. Für den Gläubiger/Auftraggeber begründen  
642 sie ein zusätzliches Realisierungs- und Insolvenzrisiko, was sich für Inkassodienstleister in einem Haftungsrisiko nieder-  
643 schlägt. Dem trägt der Gesetzgeber Rechnung, indem er dem Inkassodienstleister für die Vereinbarung einer Ratenzah-  
644 lung konsequenterweise zusätzliche Kosten unter denselben Voraussetzungen und in derselben Höhe zugesteht, wie sie  
645 für einen Rechtsanwalt gelten. Diese Kostenhöhe bestimmt sich nach den Nummern 1000 Nr. 2, 1003 VV RVG und  
646 wird nach § 31b RVG begrenzt.  
647

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

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

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

## 661 3. Bearbeiterwechsel

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

- 665 • Die Beauftragung von mehr als einem Dienstleister innerhalb einer Angelegenheit, etwa in der vorgerichtlichen  
666 Forderungseinziehung, wobei die Vergütung beider Rechtsdienstleister erstattet verlangt wird.  
667
- 668 • Der Wechsel von einem Rechtsdienstleister zum anderen zwischen der vorgerichtlichen Forderungseinziehung  
669 und dem nachfolgenden gerichtlichen Mahnverfahren, wobei im Erstattungsverhältnis zum gerichtlichen Mahnver-  
670 fahren eine Anrechnung der vorgerichtlichen Geschäftsgebühr unterbleibt.



671  
672 Grundsätzlich trifft allein der Gläubiger/Auftraggeber die Entscheidung, welchen Rechtsdienstleister er beauftragt. Der  
673 Inkassodienstleister kann dem Gläubiger/Auftraggeber weder rechtlich noch tatsächlich die vorherige oder nachfolgende  
674 Beauftragung eines anderen Rechtsdienstleisters untersagen. Der Gläubiger/Auftraggeber kann für sich die Privatauto-  
675 nomie sowie Aspekte der Zweckmäßigkeit und Erforderlichkeit ins Feld führen.

676  
677 Der Wechsel des Rechtsdienstleisters kann im Sinne einer Eskalation und der Überwindung von „Mahnmüdigkeit“  
678 zweckmäßig sein und ist auch innerhalb einer Angelegenheit wie der vorgerichtlichen Forderungseinziehung entspre-  
679 chend auch rechtlich nicht zu beanstanden. Nach Abschluss der vorgerichtlichen Einziehung ist dem Gläubiger/Auftrag-  
680 geber erst recht ein Wechsel des Rechtsdienstleisters gestattet.

681  
682 Die kostenrechtlichen Folgen werden von den Gerichten unterschiedlich beurteilt. Teilweise wird vertreten, nur die  
683 Vergütung eines einzigen Rechtsdienstleisters sei vorgerichtlich erstattungsfähig, teilweise, dass beide Vergütungsansprü-  
684 che zu erstatten sind, und teilweise, dass die Kosten beider Rechtsdienstleister zu erstatten sind, aber nur in der Höhe,  
685 die für einen Rechtsdienstleister verlangt werden kann.

686  
687 Es steht dem Gläubiger/Auftraggeber frei, sich für die für ihn günstige Rechtsansicht zu entscheiden. Der Inkassodienst-  
688 leister wie der Rechtsanwalt sind aus dem Geschäftsbesorgungsvertrag verpflichtet, die Entscheidung des Gläubi-  
689 gers/Auftraggebers zu beachten. Das entbindet den Rechtsdienstleister aber nicht von der Verantwortung, den Gläubi-  
690 ger/Auftraggeber auf das Problem hinzuweisen.

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

#### 692 4. Sonstige Auslagen und Gebühren

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

695  
696 Bezüglich der Erstattungsfähigkeit einzelner Kostenpositionen muss im Inkassoverfahren daher zwischen Auslagen und  
697 Vergütungen unterschieden werden. Allgemein sind unter Auslagen vorrangig Geldausgaben zu verstehen, die jemand  
698 für die Erbringung einer Dienstleistung oder die Erfüllung eines Auftrages verwendet und die von einem Dritten zu  
699 erstatten sind (§§ 670, 675 BGB). Auslagen sind vom Schuldner zu erstatten

- 700
- 701 • soweit sie für die Erfüllung des Auftrags – in der Regel den Forderungseinzug – notwendig waren und
- 702 • soweit sie tatsächlich entstanden sind.
- 703

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

708  
709 Voraussetzung für die Erstattungsfähigkeit von Inkassokosten ist neben dem Verzugseintritt auch die Existenz eines  
710 (anwaltlichen) Gebührentatbestands. Gemäß § 13b des Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG) richtet sich die Höhe der  
711 Inkassokosten mittelbar nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG).

712  
713 Die Mitglieder des BDIU verpflichten sich zu den in den §§ 66 bis 74 festgelegten Regelungen.

714

715

716

## IV. Grundsätze der Beschwerdebearbeitung der Inkassodienstleister

717

718

719

720

721

722

723

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.

724

725

726

727

728

Dass ein Schuldner unberechtigtweise 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.

729

730

731

732

733

Häufig liegen die Ursachen für solche Fehler außerhalb der Einflussphäre 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.

734

735

736

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

737

738

739

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



740 Die Regelungen des Codes of Conduct

741

742 A. Allgemeines

743

744 **§ 1 – Örtlicher, persönlicher, sachlicher und zeitlicher Geltungsbereich**

- 745 (1) Die Bestimmungen dieses Codes of Conduct gelten kraft Beschlusses der BDIU-Mitgliederversammlung vom  
746 17.09.2020 gemäß § 25 Abs. 3 der Satzung des BDIU verbindlich für alle BDIU-Mitglieder.
- 747 (2) Dieser Code of Conduct tritt gemäß Beschluss der BDIU-Mitgliederversammlung vom 17.09.2020 am 1.10.2021 in  
748 Kraft. Er gilt nicht rückwirkend. Seine Bestimmungen sind auf alle Inkassofälle anzuwenden, die ab dem 1.10.2021  
749 an einen Inkassodienstleister übergeben werden.
- 750 (3) Die Regelungen dieses Codes of Conduct betreffen ausschließlich Inkassofälle gegenüber Verbrauchern, bei denen  
751 deutsches Recht anzuwenden ist. <sup>2</sup>Verbraucher im Sinne dieses Codes of Conduct ist jede natürliche Person, gegen  
752 die im Rahmen der Inkassotätigkeit eine Forderung geltend gemacht wird, die nicht im Zusammenhang mit der  
753 gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit dieser Person steht.
- 754 (4) Die Regelungen dieses Codes of Conduct betreffen die Inkassodienstleistung, wie sie in § 2 dieses Codes of  
755 Conduct definiert wird.

756

757 **§ 2 – Definition: Inkasso**

- 758 (1) Inkasso ist eine Rechtsdienstleistung.
- 759 (2) Inkassodienstleister sind gemäß § 10 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 RDG registrierte und im Rechtsdienstleistungsregister  
760 ([www.rechtsdienstleistungsregister.de](http://www.rechtsdienstleistungsregister.de)) geführte Rechtsdienstleister. <sup>2</sup>Die Inkassodienstleistung ist die Einziehung  
761 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).

762

764 **§ 3 – Gleichstellung mit Rechtsanwälten**

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

768

769 **§ 4 – Pflichten als Verantwortliche nach der Datenschutz-Grundverordnung**

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

776

777 **§ 5 – Ziel der gütlichen Einigung zwischen Gläubiger/Auftraggeber und Schuldner**

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

787

788 **§ 6 – Dokumentationspflichten**

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

794 **§ 7 – Unterstützungs- und Kooperationspflicht**

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

799 **§ 8 – Berufliche Zusammenarbeit im Forderungseinzug**

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

807 **§ 9 – Fortbildung**

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

816 **§ 10 – Ausbildung**

817 Inkassodienstleister sollen sich an der Ausbildung des Berufsnachwuchses sowie der kaufmännischen und fachlichen  
818 Berufe angemessen beteiligen  
819  
820  
821

## 822 B. Pflichten und Verhaltensweisen

823

### 824 Mandats- und Auftragsübergabe

825

#### 826 § 11 – Verzugsseintritt

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

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

#### 833 § 12 – Mahnung vor Beauftragung eines Inkassodienstleisters

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

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

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

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

#### 844 § 13 – Form der Mahnungen durch den Gläubiger/Auftraggeber

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

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

#### 851 § 14 – Rechtsprüfung

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

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

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

#### 862 § 15 – Gläubigermahnkosten

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

866

867 **§ 16 – Prüfungs- und Hinweispflichten bei pauschalieren Gläubigermahnkosten**

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

879 **§ 17 - Verzugszinsen**

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

887 **§ 18 – Rechtsprüfung weiterer vom Gläubiger/Auftraggeber übergebener Nebenpositionen**

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

898 **Kommunikation und Umgang**

899

900 **§ 19 – Privatsphäre des Schuldners**

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

909 **§ 20 – Vertretung des Schuldners**

910 Inkassodienstleister achten die Vertretung eines Schuldners durch einen Dritten, beispielsweise durch einen Rechtsan-  
911 walt, es sei denn, der Vertreter missachtet die Mandatierung des Inkassodienstleisters oder reagiert auf Kontaktersu-  
912 chen des Inkassodienstleisters nicht in angemessener Frist.  
913

914 **§ 21 – Schriftliche Schuldneransprache nach Adressermittlung**

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

- 920 • der erste Kontaktversuch mit dem Schuldner unter den vom Gläubiger/Auftraggeber übermittelten Kontaktdaten  
921 wegen eines Adressrückläufers nicht erfolgreich war und  
922 • in denen deshalb eine Adressermittlung durchgeführt werden musste, die neue Kontaktdaten ergeben hat.  
923

924 **Formulierungsbeispiel:**

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

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

937 **§ 22 – Schriftliche Schuldneransprache bei Indizien für Identitätsdiebstähle**

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

943 **Formulierungsbeispiel:**

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

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

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

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

955

956 **§ 23 – Informationen bei erster Geltendmachung gemäß § 13a Abs. 1 RDG**

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

- 958 a) Name oder Firma des Auftraggebers, dessen Anschrift, sofern nicht dargelegt wird, dass durch die Angabe der  
959 Anschrift überwiegende schützwürdige Interessen des Auftraggebers beeinträchtigt würden (§ 13a Abs. 1 Nr. 1);  
960 b) der Forderungsgrund für Haupt- und Nebenforderungen, bei Verträgen unter konkreter Darlegung des Vertrags-  
961 gegenstands und des Datums des Vertragsschlusses, bei unerlaubten Handlungen unter Darlegung der Art und  
962 des Datums der Handlung (Nr. 2);  
963 c) sofern Zinsen geltend gemacht werden, eine Zinsberechnung unter Darlegung der zu verzinsenden Forderung,  
964 des Zinssatzes und des Zeitraums, für den die Zinsen berechnet werden und wenn ein Zinssatz über dem ge-  
965 setzlichen Verzugszinssatz geltend gemacht wird, einen gesonderten Hinweis hierauf und die Angabe, aufgrund  
966 welcher Umstände der erhöhte Zinssatz gefordert wird (Nr. 3 und 4);

- 967 d) sofern Inkassokosten geltend gemacht werden, sind Angaben zu Art, Höhe und Entstehungsgrund zu machen  
968 (Nr. 5); der Entstehungsgrund konkretisiert die materiell-rechtliche oder formelle Erstattungspflicht des Schuld-  
969 ners;  
970 e) sofern Umsatzsteuer geltend gemacht wird, die Erklärung, dass der Auftraggeber nicht vorsteuerabzugsberechtigt  
971 ist (Nr. 6);  
972 f) wenn die Anschrift der Privatperson nicht vom Gläubiger mitgeteilt, sondern anderweitig ermittelt wurde, einen  
973 Hinweis hierauf sowie darauf, wie eventuell aufgetretene Fehler geltend gemacht werden können (Nr. 7; zusätz-  
974 lich gilt § 21 dieses Codes of Conduct);  
975 g) Bezeichnung, Anschrift und elektronische Erreichbarkeit der zuständigen Aufsichtsbehörde (Nr. 8).  
976

#### 977 **§ 24 – Forderungsgründe**

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

- 979 a) Bei Forderungen aus ungerechtfertigter Bereicherung oder unerlaubter Handlung sind Art und Datum anzugeben.  
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 – Inkassokosten**

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

- 1000 a) Die Höhe der Inkassokosten ist genau zu beziffern.  
1001 b) Die Art der Inkassokosten muss erläutert werden. Um dem Schuldner die Überprüfung der Kosten zu erleichtern,  
1002 kann die RVG-Terminologie angewendet werden: Geschäftsgebühr, Einigungsgebühr, Ziffer des Vergütungsver-  
1003 zeichnisses zum RVG (VV RVG) usw.  
1004 c) Der Entstehungsgrund der Inkassokosten ist zu belegen. Dabei können alle in Frage kommenden Anspruchsgrund-  
1005 lagen wie Verzug, unerlaubte Handlung, Vertrag oder Geschäftsführung ohne Auftrag (GoA) genannt werden.  
1006

#### 1007 **§ 27 – Informationspflicht auf Anfrage gemäß § 13a Abs. 2 RDG**

1008 Gegenüber einer Privatperson müssen auf Anfrage folgende weitere Angaben gemacht werden:

- 1009 a) Name oder Firma desjenigen, in dessen Person die Forderung entstanden ist;  
1010 b) bei Verträgen die wesentlichen Umstände des Vertragsschlusses. Dabei ist darzulegen, in welcher Form der Vertrag  
1011 geschlossen wurde.  
1012

#### 1013 **§ 28 – Hinweispflicht vor Einleitung von Inkassomaßnahmen**

- 1014 (1) Inkassodienstleister erfüllen ihre Hinweispflichten unter Beachtung der Schadensminderungspflicht. <sup>2</sup>Sie weisen den  
1015 Schuldner darauf hin, dass ein ungewöhnlich hoher Schaden entsteht, wenn er nicht leistet. <sup>3</sup>Der Hinweis auf die  
1016 drohende Titulierung und die nachfolgende Vollstreckung ist zulässig; bei Vorliegen der je Maßnahme entsprechen-



- 1017 den Voraussetzungen ebenso die beispielhafte Aufzählung von tatsächlichen Folgen der beeinträchtigten Kredit-  
1018 würdigkeit, die Eintragung im Schuldnerverzeichnis und die Folgen der eingeschränkten Nutzung von Zahlungswe-  
1019 gen, beispielsweise Kauf auf Rechnung.
- 1020 (2) Bei den Hinweisen soll die zeitliche Nähe der Realisierung sowie die Bedingtheit von Maßnahmen (Vollstreckung  
1021 setzt Titulierung voraus) angemessen berücksichtigt werden. <sup>2</sup>Es darf nicht verschleiert werden, dass der Schuldner  
1022 in einem Gerichtsverfahren geltend machen kann, den beanspruchten Geldbetrag nicht zu schulden.
- 1023 (3) Auf die Einmeldung von Forderungsdaten bei einer Auskunftsei muss vor der tatsächlichen Einmeldung hingewiesen  
1024 worden sein. <sup>2</sup>Es gelten die Regelungen der §§ 29 ff.
- 1025 (4) Soweit auf Maßnahmen des Forderungseinzuges nicht zuvor hingewiesen werden muss, werden diese gleichwohl  
1026 angekündigt, es sei denn, es besteht die Gefahr, dass der Zweck der Forderungseinziehung vereitelt wird.  
1027

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

- 1028 Unzulässig sind Hinweise, Ankündigungen und Androhungen, die den Eindruck erwecken können, eine Rechtsverteidi-  
1029 gung des Schuldners sei auch bei nicht begründeten Forderungen ausgeschlossen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn  
1030 der Eindruck vermittelt wird,  
1031 a) eine Zahlung der unberechtigten Forderung sei der einzige Weg, die angekündigte Maßnahme abzuwenden;  
1032 b) auch eine erfolgreiche Rechtsverteidigung habe für den Schuldner nachteilige Rechtsfolgen ;  
1033 c) die Erhebung von Einreden und Einwendungen sei unmöglich oder habe sachfremde Nachteile.  
1034  
1035

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

- 1036 Von einem Schuldner dürfen nur Forderungsdaten bei einer Auskunftsei eingemeldet werden, wenn diese Forderungen  
1037 über geschuldete Leistungen betreffen,  
1038
- 1039 a) die durch ein rechtskräftiges oder für vorläufig vollstreckbar erklärtes Urteil festgestellt worden sind oder  
1040 b) für die ein Schuldtitel nach § 794 der Zivilprozessordnung vorliegt oder  
1041 c) die nach § 178 der Insolvenzordnung festgestellt und nicht vom Schuldner im Prüfungstermin bestritten worden  
1042 sind oder  
1043 d) die der Schuldner ausdrücklich anerkannt hat oder  
1044 e) bei denen
- 1045 • der Schuldner nach Fälligkeit der Forderung mindestens zweimal schriftlich gemahnt worden ist und
  - 1046 • die erste Mahnung mindestens vier Wochen zurückliegt und
  - 1047 • der Schuldner zuvor, jedoch frühestens bei der ersten Mahnung, über eine mögliche Einmeldung bei einer  
1048 Auskunftsei unterrichtet worden ist, und
  - 1049 • der Schuldner die Forderung nicht bestritten hat
- 1050 oder
- 1051 f) deren zugrunde liegendes Vertragsverhältnis wegen Zahlungsrückständen fristlos gekündigt werden kann und bei  
1052 denen der Schuldner zuvor über eine mögliche Berücksichtigung durch eine Auskunftsei unterrichtet worden ist.

### § 31 – Hinweis auf eine bevorstehende Einmeldung

1053 Die nach Artikel 5 Abs. 1 Buchstabe a der DSGVO gebotene „Transparenz der Verarbeitung“ erfordert, dass der  
1054 Inkassodienstleister die betroffene Person rechtzeitig vor einer Einmeldung informiert. <sup>2</sup>Ausgenommen hiervon sind  
1055 Einmeldungen basierend auf vertraglicher Grundlage zwischen Gläubiger/Auftraggeber und betroffener Person, wobei  
1056 die Regelungen des § 30 dieses Codes of Conduct Berücksichtigung finden. <sup>3</sup>Es können die folgenden, mit verschiedenen  
1057 Auskunftseien abgestimmten Einmeldeunterrichtungstexte verwendet werden:  
1058

1059 Einmeldeunterrichtung gemäß den Anforderungen des § 31 Abs. 2 S. 1 Nr. 4 BDSG (einzusetzen frühestens mit  
1060 der ersten Mahnung)  
1061

1062  
1063 Wir weisen auf Folgendes hin: Gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO übermitteln wir Daten über Forderungen,  
1064 die trotz Fälligkeit nicht beglichen wurden, an eine oder mehrere Wirtschaftsauskunftei(en) (siehe unten). Dort  
1065 können diese Daten Berücksichtigung bei der Ermittlung von Wahrscheinlichkeitswerten (Scoring) finden. Das  
1066 geschieht, soweit Sie nach Eintritt der Fälligkeit der Forderung mindestens zweimal schriftlich gemahnt worden  
1067 sind, die erste Mahnung mindestens vier Wochen zurückliegt und Sie die Forderung nicht bestritten haben.

1068 Weitere Informationen über die Wirtschaftsauskunftei(en), an die wir Daten übermitteln, erhalten Sie (mit dem  
1069 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)).“  
1070

1071 oder

1072 Einmeldeunterrichtung gemäß den Anforderungen des § 31 Abs. 2 S. 1 Nr. 5 BDSG (einzusetzen bei fristloser  
1073 Kündigung des zugrundeliegenden Vertragsverhältnisses aufgrund von Zahlungsrückständen)

1074  
1075 Wir weisen auf Folgendes hin: Gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO übermitteln wir Daten über Forderungen,  
1076 die trotz Fälligkeit nicht beglichen wurden, an eine oder mehrere Wirtschaftsauskunftei(en) (siehe unten). Dort  
1077 können diese Daten Berücksichtigung bei der Ermittlung von Wahrscheinlichkeitswerten (Scoring) finden. Das  
1078 geschieht, soweit die geschuldete Leistung nicht erbracht worden ist und das der Forderung zugrunde liegende  
1079 Vertragsverhältnis aufgrund von Zahlungsrückständen fristlos gekündigt werden kann.

1080 Weitere Informationen über die Wirtschaftsauskunftei(en), an die wir Daten übermitteln, erhalten Sie (mit dem  
1081 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)).  
1082

1083

### 1084 **§ 32 – Einmeldung bei titulierten Forderungen**

1085 Grundsätzlich besteht bei titulierten Forderungen keine rechtliche Verpflichtung, den Betroffenen vor einer Einmeldung  
1086 zu informieren. <sup>2</sup>Dennoch sollen Inkassodienstleister den Schuldner auch bei einer titulierten Forderung auf die bevor-  
1087 stehende Einmeldung hinweisen. <sup>3</sup>Dies muss nicht unmittelbar vor der Einmeldung erfolgen, sondern kann bereits vor  
1088 Titulierung erfolgt sein. <sup>4</sup>Es kann hierzu der folgende, mit verschiedenen Auskunfteien abgestimmte Einmeldeunterrich-  
1089 tungstext verwendet werden:

1090 Wir weisen auf Folgendes hin: Gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO übermitteln wir Daten über die nicht  
1091 vertragsgemäße Abwicklung von Forderungen an eine oder mehrere Wirtschaftsauskunftei(en) (siehe unten).  
1092 Dort können diese Daten Berücksichtigung bei der Ermittlung von Wahrscheinlichkeitswerten (Scoring) finden.  
1093 Dies geschieht, soweit die vorstehend genannte Forderung trotz Fälligkeit nicht ausgeglichen wurde, die Wei-  
1094 tergabe der Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder der eines Dritten erforderlich ist und  
1095 die Forderung durch ein rechtskräftiges Urteil oder einen Schultitel nach § 794 Zivilprozessordnung (z.B.  
1096 Vollstreckungsbescheid) festgestellt worden ist.

1097 Weitere Informationen über die Wirtschaftsauskunftei(en), an die wir Daten übermitteln, erhalten Sie unter  
1098 [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)).  
1099

### 1100 **§ 33 – Schriftliche Mahnung vor Einmeldung**

1101 Mindestens eine der Inkassomahnungen, in denen vor einer bevorstehenden Einmeldung gewarnt wird, soll schriftlich  
1102 erfolgen.  
1103

### 1104 **§ 34 – Korrektur- und Berichtigungspflicht für den Inkassodienstleister**

1105 Erkennt der Inkassodienstleister, dass er Daten falsch oder unberechtigt eingemeldet hat, korrigiert er die Einmeldung  
1106 gegenüber der Auskunftei unter Hinweis auf die falsche oder unberechtigte Einmeldung.  
1107

### 1108 **§ 35 – Definition: Anruf**

1109 (1) Ein Anruf beginnt mit dem ersten Klingelzeichen beim Schuldner. <sup>2</sup>Als Anruf gilt auch, wenn das Gespräch nicht  
1110 entgegengenommen oder nur der Anrufbeantworter bzw. die Mailbox erreicht wurde.

1111 (2) Abgebrochene Anrufe sollen im Rahmen der technischen Möglichkeiten vermieden werden.  
1112

### 1113 **§ 36 – Häufigkeit der Anrufe**

1114 (1) Je Forderungsangelegenheit beträgt die Zahl der Anrufe maximal drei je Rufnummer pro Tag. <sup>2</sup>Zwischen den An-  
1115 rufen hat eine angemessene Zeitspanne zu liegen. <sup>3</sup>Ist die Leitung des Schuldners belegt („besetzt“), so zählt dieser  
1116 Anruf nicht zum Tageslimit; es darf erneut angerufen werden.

- 1117 (2) Mehrere Forderungsangelegenheiten gegenüber demselben Schuldner sollen gebündelt bearbeitet werden. <sup>2</sup>Ist das  
1118 möglich, so werden die Limits für Anrufe und tatsächlich geführte Telefongespräche bei Schuldnern mit mehreren  
1119 Forderungsangelegenheiten auf den Schuldner und nicht die Forderungsangelegenheiten bezogen.  
1120 (3) Je Forderungsangelegenheit wird im Outbound-Bereich pro Tag maximal ein Telefongespräch mit einem Schuldner  
1121 geführt.  
1122 (4) Vom Schuldner gewünschte bzw. genehmigte Anrufe und Telefongespräche bleiben von diesen Regelungen unbe-  
1123 rührt. <sup>2</sup>Derartige Wünsche und Genehmigungen des Schuldners werden dokumentiert.  
1124

### § 37 – Telefonkanäle

- 1126 Die Privatsphäre des Schuldners wird geachtet. <sup>2</sup>Es werden diejenigen Rufnummern des Schuldners verwendet, die der  
1127 Gläubiger/Auftraggeber dem Inkassodienstleister übermittelt hat. <sup>3</sup> Der Inkassodienstleister darf die Rufnummern auf  
1128 Plausibilität und Bestand über Dritte überprüfen lassen und kann bei Notwendigkeit eigenständig alternative Rufnum-  
1129 mern ermitteln.  
1130

### § 38 – Anrufzeiten

- 1131 (1) Ein Inkassodienstleister ruft den Schuldner von Montag bis Samstag ausschließlich zwischen 6:00 und 21:00 Uhr an.  
1132 (2) Hiervon abweichende Anrufzeiten sind möglich, wenn dies vom Schuldner so gewünscht oder entsprechend ge-  
1133 genehmigt wurde. <sup>2</sup>Solche Wünsche und Genehmigungen des Schuldners werden entsprechend dokumentiert.  
1134 (3) An Sonntagen und bundeseinheitlichen Feiertagen werden Schuldner nicht angerufen.  
1135 (4) An regionalen Feiertagen sollen in die entsprechenden Regionen keine Anrufe erfolgen.  
1136  
1137

### § 39 – Übermittlung der Rufnummer und Rückrufe

- 1138 (1) Die Rufnummer soll für den Angerufenen sichtbar sein und die Identifizierung des Anrufers ermöglichen.  
1139 (2) Dem Angerufenen muss ein Rückruf auf die übermittelte Rufnummer möglich sein. <sup>2</sup>Ist ein Sachbearbeiter nicht  
1140 erreichbar, ist eine Bandansage zu schalten.  
1141  
1142

### § 40 – Umgang im Gespräch

- 1143 (1) Der Inkassodienstleister berücksichtigt im Gespräch die besonderen Bedürfnisse des Schuldners. <sup>2</sup>Der Umgang  
1144 beruht auf dem Prinzip des wechselseitigen Respekts. <sup>3</sup>Der Schuldner wird nicht in eine Druck- oder Ausnahmesit-  
1145 uation versetzt, die eine informierte und sachgemessene Reaktion nachteilig beeinflussen könnte.  
1146 (2) Dies wird insbesondere sichergestellt, indem Hinweise auf gegebenenfalls bevorstehende und rechtlich mögliche  
1147 Beitreibungsmaßnahmen – Einmeldung an Auskunftsteilen, Zwangsvollstreckung, Außendienst etc. – auch am Telefon  
1148 ausschließlich nach Maßgabe der Regelungen der §§ 28 ff. dieses Codes of Conduct erfolgen.  
1149  
1150

### § 41 – Gespräche mit Dritten und Identitätsfeststellung

- 1151 (1) Am Anfang eines jeden Telefongesprächs mit einem Schuldner stellt der Inkassodienstleister die Identität des An-  
1152 gerufenen fest. <sup>2</sup>Gespräche mit einem Dritten – einer Person, die nicht Partei des der einzuziehenden Forderung  
1153 zugrundeliegenden Vertrages bzw. Rechtsgeschäfts ist – über die vorgangsrelevanten Belange des Schuldners wer-  
1154 den nicht geführt, es sei denn, es ist von einer Vertretungsbefugnis auszugehen.  
1155 (2) Bei allen Gesprächen werden die Vorgaben des Datenschutzes und der Vertraulichkeit eingehalten.  
1156 (3) Anrufbeantworter des Schuldners werden diskret und unter Beachtung datenschutzrechtlicher Vorgaben bespro-  
1157 chen. <sup>2</sup>Zu nennen sind  
1158 a) Unternehmensname, sofern sich daraus nicht der Geschäftszweck (Inkasso) ergibt.  
1159 b) Ansprechpartner  
1160 c) Rückrufnummer  
1161 d) Anrufzeiten bzw. Erreichbarkeit des Inkassodienstleiters.  
1162 <sup>4</sup>Jegliche weitere Hinweise darauf, dass es sich in der Angelegenheit um einen Inkassovorgang handelt, werden bei  
1163 aufgezeichneten Nachrichten des Inkassodienstleiters vermieden.  
1164  
1165

### § 42 – Umgang mit Anrufverboten

- 1166 Wünscht ein Schuldner ausdrücklich keine weiteren Anrufe oder Anrufversuche durch den Inkassodienstleister, so wird  
1167 dies respektiert, wenn eine anderweitige Erreichbarkeit des Schuldners sichergestellt ist.  
1168

1169

### 1170 **§ 43 – Dokumentationspflichten**

1171 Das praktizierte Telefoninkasso wird in angemessener Form nachvollziehbar dokumentiert. <sup>2</sup>Diese Informationen wer-  
1172 den nach gesetzlichen Vorgaben vorgehalten und entsprechend gelöscht.

1173

### 1174 **§ 44 – Zeitliche Erreichbarkeit des Inkassodienstleisters für den Schuldner**

1175 Zu den üblichen Geschäftszeiten sollen Schuldner bei Inkassodienstleistern anrufen können und in angemessener Zeit  
1176 mit einem Ansprechpartner verbunden werden. <sup>2</sup>Außerhalb der Erreichbarkeits- bzw. Geschäftszeiten läuft eine Band-  
1177 ansage.

1178

### 1179 **§ 45 – Rückrufangebot**

1180 (1) Inkassodienstleister sollen Schuldnern die Möglichkeit geben, eine Rückrufbitte zu übermitteln. <sup>2</sup>Die Wünsche des  
1181 Schuldners in diesem Zusammenhang, beispielsweise hinsichtlich der Anrufzeit, werden dokumentiert und mög-  
1182 lichst eingehalten.

1183 (2) Unspezifische bzw. nicht genau terminierte Rückrufbitten werden nach Möglichkeit innerhalb von zwei Werktagen  
1184 erfüllt. <sup>2</sup>In jedem Fall erhält der Schuldner eine zeitnahe Antwort.

1185 (3) Anstelle eines Rückrufs kann der Inkassodienstleister dem Schuldner auch anders, beispielsweise schriftlich, ant-  
1186 worten.

1187

### 1188 **§ 46 – Ausnahmen von der Erreichbarkeits- und Rückrufpflicht**

1189 In begründeten Einzelfällen ist der Inkassodienstleister nicht verpflichtet, Anrufe eines Schuldners entgegenzunehmen  
1190 oder auf dessen Rückrufbitten einzugehen.

1191

### 1192 **§ 47 – Informations- und Transparenzpflicht zur telefonischen Erreichbarkeit**

1193 Die Telefon- und Kontaktzeiten werden gegenüber dem Schuldner oder öffentlich in angemessener Form bekanntge-  
1194 macht.

1195

### 1196 **§ 48 – Telefonkosten**

1197 Für die Nutzung der Schuldnerhotline oder einer Rückrufnummer (§ 40 dieses Codes of Conduct) des Inkassodienst-  
1198 leisters entstehen dem Schuldner außer seinen eigenen Verbindungskosten keine weiteren Kosten.

1199

### 1200 **§ 49 – Statthaftigkeit des Außendienstes**

1201 (1) Die persönliche Ansprache des Schuldners im Außendienst kann dazu beitragen, eine gütliche Lösung zu finden.  
1202 <sup>2</sup>Eine solche Ansprache ist statthaft, wenn nicht ausgeschlossen werden kann, dass hierdurch die Forderungsein-  
1203 ziehung oder die diesbezügliche Informationsbeschaffung gefördert wird. <sup>3</sup>Von einer Förderung der Forderungs-  
1204 einziehung ist insbesondere auszugehen, wenn

1205 a) so der aktuelle Aufenthalt des Schuldners festgestellt oder – nach begründeten Zweifeln wie Postrückläufern  
1206 – verifiziert werden kann;

1207 b) eine Zahlung oder Zahlungsvereinbarung nicht ausgeschlossen ist;

1208 c) eine materiell-rechtliche Vereinbarung nicht ausgeschlossen ist, die dem Sicherheitsbedürfnis des Gläubi-  
1209 gers/Auftraggebers und der vorübergehend eingeschränkten Leistungsfähigkeit des Schuldners gleichermaßen  
1210 gerecht wird;

1211 d) so die wirtschaftliche und persönliche Situation des Schuldners geklärt werden kann und hierauf bezogene  
1212 Informationsrechte vereinbart werden können oder

1213 e) so die Zahlungsunfähigkeit des Schuldners festgestellt und weitere Maßnahmen der Forderungseinziehung  
1214 vermieden werden können.

1215 (2) Die Ansprache des Schuldners im Außendienst hat zu unterbleiben, wenn der Schuldner dem Außendienstbesuch  
1216 ausdrücklich widersprochen bzw. ein Hausverbot erteilt hat. <sup>2</sup>Das Hausrecht des Schuldners wird beachtet. <sup>3</sup>Dies  
1217 schließt nicht aus, dass schriftlich oder fernmündlich erneut das Angebot eines Außendienstbesuches unterbreitet  
1218 wird.

1219

1220 **§ 50 – Ankündigung des Außendienstbesuches**

- 1221 (1) Der Schuldner soll auf den bevorstehenden Außendienstbesuch und die damit verfolgten Ziele hingewiesen  
1222 werden, wenn dies den Zweck im Einzelfall nicht gefährdet. <sup>2</sup>Der Hinweis auf den Außendienstbesuch erfolgt  
1223 in sachlicher Weise; die unterbliebene Ankündigung ist begründet zu dokumentieren.
- 1224 (2) Eine Ankündigung des Außendienstbesuches ist entbehrlich, wenn der Außendienstbesuch der Überprüfung  
1225 des Wohn- oder Aufenthaltsortes des Schuldners dient, weil eine schriftliche Kommunikation gescheitert ist  
1226 und eine andere Kontaktaufnahme nicht möglich war.

1227

1228 **§ 51 – Außendienstzeiten**

- 1229 (1) Ein Außendienstbesuch darf nur von Montag bis Samstag in der Zeit von 06:00 bis 21:00 Uhr stattfinden.  
1230 (2) Auf bekannte Belange und Wünsche des Schuldners wird mit Blick auf die Außendienstzeiten nach Möglichkeit  
1231 Rücksicht genommen. <sup>2</sup>Wünsche des Schuldners sind zu dokumentieren.

1232

1233 **§ 52 – Identitätsprüfung**

1234 Die Identität der angetroffenen Person ist zu prüfen. <sup>2</sup>Handelt es sich nicht um den Schuldner, darf die Kommunikation  
1235 nur fortgesetzt werden, wenn sichergestellt ist, dass die angetroffene Person vertretungsbefugt ist. <sup>3</sup>Anderenfalls ist der  
1236 Außendienstbesuch zu beenden.

1237

1238 **§ 53 – Dokumentationspflichten**

1239 Der Außendienstbesuch wird vom Inkassodienstleister dokumentiert. <sup>2</sup>Die Dokumentation umfasst

- 1240 a) Datum des Besuches,  
1241 b) den Namen des Außendienstmitarbeiters,  
1242 c) das wesentliche Ergebnis des Besuches.

1243

1244 **§ 54 – Außendienstmitarbeiter vor Ort**

- 1245 (1) Den Außendienstbesuch führt in der Regel nur eine Person durch. Ausnahmen, etwa zu Ausbildungs- und Einwei-  
1246 sungszwecken, sind dokumentiert zu begründen.
- 1247 (2) Der Außendienstmitarbeiter muss sich als Beauftragter des Inkassodienstleisters sowie mit einem Personalausweis  
1248 oder vergleichbarem Dokument ausweisen können (Reisepass, Führerschein).
- 1249 (3) Zum Betreten einer Wohnung wird die ausdrückliche Zustimmung des Schuldners eingeholt.
- 1250 (4) Dem Schuldner wird eine Information überlassen, die den Namen des Außendienstmitarbeiters, den Namen und  
1251 die Anschrift des Außendienstunternehmens sowie zumindest eine Telefonnummer oder eine E-Mail-Adresse ent-  
1252 hält.
- 1253 (5) Der Außendienstmitarbeiter verfügt über die notwendige berufliche Praxis, sich auf verschiedene Personen einzu-  
1254 stellen und situationsgerecht zu reagieren. <sup>2</sup>Er ist in der Lage, den Schuldner über die geltend gemachten Haupt-  
1255 und Nebenforderungen aufzuklären.
- 1256 (6) Der Schuldner darf auf rechtliche zulässige und auch im konkreten Fall nicht ausgeschlossene Folgemaßnahmen  
1257 hingewiesen werden, wenn keine Einigung erzielt wird. <sup>3</sup>Es gelten die Regelungen der §§ 28 und 29 dieses Codes of  
1258 Conduct.
- 1259 (7) Dritte Personen dürfen nach dem Aufenthalt des Schuldners oder einer Kontaktmöglichkeit befragt werden. <sup>2</sup>Der  
1260 Grund der Kontaktaufnahme darf weder angegeben werden noch äußerlich erkennbar sein, etwa durch Kleidung  
1261 oder Beschriftung von Fahrzeugen. <sup>3</sup>Eine Benachrichtigung ist allenfalls im Briefkasten des Schuldners zu hinterlas-  
1262 sen.
- 1263 (8) Empfangene Leistungen müssen ordnungsgemäß und nachvollziehbar quittiert werden.

1264

1265 **§ 55 – Vergütung**

- 1266 (1) Soweit der beauftragte Inkassodienstleister den Außendienst außergerichtlich selbst durchführt, wird dies mit der  
1267 Inkassovergütung entsprechend der Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG abgegolten. <sup>2</sup>Die Angelegenheit kann  
1268 als umfangreich anzusehen sein.
- 1269 (2) Führt der Inkassodienstleister den Außendienst nicht selbst durch, so darf er nur einen anderen registrierten In-  
1270 kassodienstleister damit beauftragen. <sup>2</sup>Die Kosten für die Beauftragung können nach den §§ 675, 670 BGB erstat-  
1271 tungsfähig sein. <sup>3</sup>Sie müssen in einem angemessenen Verhältnis zum sachlichen, personellen und zeitlichen Aufwand  
1272 stehen.

1273

1274

Kosten, Gebühren, Auslagen

1275

1276

### § 56 – Freie Vereinbarung der Vergütung

1277

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

1278

(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.

1280

1281

### § 57 – Erstattungsfähigkeit der Inkassokosten

1282

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

1283

1284

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

1285

1286

(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.

1287

1288

1289

1290

### § 58 – Vergleichsvereinbarungen

1291

(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.

1292

1293

(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

1294

1295

1296

1297

1298

a) aus Nachweisgründen die Entgegennahme von Schuldanerkenntnissen,

1299

b) zum Ausgleich des Verlustes von Rangnachteilen die Vereinbarung von Sicherheitsabtretungen (z.B. Lohn- und Gehaltsabtretung),

1300

c) zur Sicherung von Informationsrechten die Entbindung von Verschwiegenheitsverpflichtungen oder zur Vermeidung des Anspruchsverlustes Vereinbarungen zur Verjährung.

1301

1302

(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.

1303

1304

1305

1306

### § 59 – Ratenvereinbarungen und Teilzahlungshöhe

1307

(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.

1308

1309

1310

1311

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

1312

1313

(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.

1314

1315

1316

1317

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

1318

1319

1320

1321 **§ 60 – Kostenpflichtige und kostenfreie Ratenzahlungsvereinbarungen**

- 1322 (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 § 13b RDG auf die entsprechende Gebühr nach Nrn. 1000, 1003 VV RVG begrenzt.
- 1323
- 1324
- 1325
- 1326 (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.
- 1327
- 1328
- 1329
- 1330 (3) Absatz 2 gilt vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im Einzelfall nicht
- 1331 a) bei Abfindungsvergleichen;
- 1332 b) wenn die erneute Raten- oder Teilzahlungsvereinbarung wesentliche weitere Regelungen zur Sicherung des Gläubigers/Auftraggebers entsprechend § 59 Abs. 2 dieses Codes of Conduct enthält;
- 1333
- 1334 c) wenn zwischenzeitlich Zwangsvollstreckungsmaßnahmen ergriffen wurden und die weitere kostenpflichtige Vergleichsvereinbarung zur Einstellung der Zwangsvollstreckungsmaßnahmen führen soll.
- 1335
- 1336

1337

1338 **§ 61 – Ermittlung des für die Inkassokosten relevanten Gegenstandswertes**

1339 Für Zahlungsvereinbarungen gilt die Gegenstandswertreduzierung des § 31b RVG.

1340

1341 **§ 62 – Hinweispflichten bei Zahlungsvereinbarungen und Schuldanerkenntnissen**

- 1342 (1) Beabsichtigt ein Inkassodienstleister, mit einer Privatperson eine Stundungs- oder Ratenzahlungsvereinbarung zu treffen, so hat er sie zuvor in Textform auf die dadurch entstehenden Kosten hinzuweisen.
- 1343 (2) Im Rahmen des Telefoninkassos abgeschlossene Stundungs- und Ratenzahlungsvereinbarungen 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.
- 1344 (3) Fordert ein Inkassodienstleister eine Privatperson zur Abgabe eines Schuldanerkenntnisses auf, so hat er sie mit der Aufforderung darauf hinzuweisen, dass sie durch das Schuldanerkenntnis in der Regel die Möglichkeit verliert, solche Einwendungen und Einreden gegen die anerkannte Forderung geltend zu machen, die zum Zeitpunkt der Abgabe des Schuldanerkenntnisses begründet waren. Der Hinweis muss
- 1345 a) deutlich machen, welche Teile der Forderung vom Schuldanerkenntnis erfasst werden, und
- 1346 b) typische Beispiele von Einwendungen und Einreden benennen, die nicht mehr geltend gemacht werden können, wie das Nichtbestehen, die Erfüllung oder die Verjährung der anerkannten Forderung.
- 1347
- 1348
- 1349
- 1350
- 1351
- 1352
- 1353

1354

1355 **§ 63 – Privatautonomie**

1356 Es obliegt der Entscheidung des Gläubigers/Auftraggebers, ob er einen oder mehrere Rechtsdienstleister beauftragt. Dies ist Teil seiner Privatautonomie.

1357

1358

1359 **§ 64 – Hinweispflicht**

1360 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.

1361

1362

1363 **§ 65 – Prüfungspflicht und Gebühren**

- 1364 (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.
- 1365 (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.
- 1366
- 1367
- 1368
- 1369

1370 **§ 66 – Auslagenpauschale für Telefon- und Portokosten**

- 1371 (1) Die Pauschale für Telefon- und Portokosten (Nr. 7002 VV RVG) in Höhe von 20% der Gebühren, maximal jedoch  
1372 20,00 €, beinhaltet sämtliche im Zusammenhang mit den Themen Telefonie, Post und sonstiger Korrespondenz  
1373 verbundene Auslagen.  
1374 (2) Der Ansatz weiterer Kosten ist grundsätzlich nur bei Einzelabrechnung nach Nr. 7001 VVRVG möglich.  
1375

1376 **§ 67 – Gebühren und Auslagen nach Titulierung der Forderung**

1377 Hat der Gläubiger/Auftraggeber die Durchführung der Zwangsvollstreckung beauftragt, können die Vollstreckungsge-  
1378 bühren nach § 4 Abs. 4 Satz 1 RDGEG i.V.m. §§ 788, 91 ZPO und Nrn. 3309, 3310 VV RVG nebst Auslagen nach Teil 7  
1379 VV RVG in jeder Angelegenheit entstehen und erstattungsfähig sein.  
1380

1381 **§ 68 – Außergerichtliche nachgerichtliche Beauftragung**

- 1382 (1) Verspricht die Zwangsvollstreckung nach Titulierung keinen Erfolg, kann der Gläubiger/Auftraggeber den Inkasso-  
1383 dienstleister auch mit der nachgerichtlichen Forderungseinziehung beauftragen.  
1384 (2) Die Vergütung richtet sich nach der vertraglichen Vereinbarung. <sup>2</sup> Sie ist auf die Vergütung begrenzt, die ein Rechts-  
1385 anwalt für die außergerichtliche Tätigkeit verlangen kann.

1386 **§ 69 – Erstattungen für Rücküberweisungen von Überzahlungen**

1387 Beendet der Schuldner einen an die Bank erteilten Dauerauftrag nicht oder überweist der Schuldner einen zu hohen  
1388 Betrag, ist der Inkassodienstleister grundsätzlich verpflichtet, die Überzahlung an den Gläubiger herauszugeben (§§ 675,  
1389 667 BGB). <sup>2</sup>Überträgt der Gläubiger/Auftraggeber die Rücküberweisung an den Schuldner dem Inkassodienstleister,  
1390 kann er eine angemessene Vergütung nach §§ 677, 683 BGB erstattet verlangen.

1391 **§ 70 – Auslagen für Bonitätsprüfungen**

- 1392 (1) Die Kosten einer Bonitätsprüfung sind, soweit sie notwendig waren, vom Schuldner zu erstatten. <sup>2</sup>Dies gilt nicht,  
1393 wenn die Bonitätsanfrage vor Verzugseintritt erfolgt.  
1394 (2) Kosten für die Durchführung einer Bonitätsabfrage über eine Auskunft können als Aufwendersersatz ausschließ-  
1395 lich in Höhe der tatsächlich aufgewendeten Kosten geltend gemacht werden.  
1396 (3) Über diesen tatsächlichen Aufwendersersatz hinausgehende Vergütungen sind nicht erstattungsfähig.

1397 **§ 71 – Auslagen für Ermittlungen**

- 1398 (1) Adressermittlungskosten fallen, soweit sie notwendig waren, dem Schuldner zur Last.  
1399 (2) Adressermittlungskosten können als Aufwendersersatz ausschließlich in Höhe der tatsächlich aufgewendeten  
1400 Kosten und des erhöhten Arbeitsaufwands geltend gemacht werden.

1401 **§ 72 – Auslagen für Bankrücklastschriften**

1402 Kosten im Falle von (Bank-)Rücklastschriften können ausschließlich als Aufwendersersatz in Höhe der tatsächlich auf-  
1403 gewendeten Kosten und des erhöhten Arbeitsaufwands geltend gemacht werden.

1404 **§ 73 – Auslagen: Kosten des Gerichts und des Gerichtsvollziehers**

1405 Gerichts- und Gerichtsvollzieherkosten sind notwendige Kosten der Zwangsvollstreckung und vom Schuldner gemäß  
1406 § 13b Abs. 2 RDG i.V.m. §§ 788, 91 ZPO zu erstatten.  
1407

1408 **§ 74 – Vergütungen und Auslagen für zusätzliche Leistungen**

- 1409 (1) Die Übersendung von Forderungsaufstellungen ist mit der Inkassovergütung und den Auslagen abgedeckt. <sup>2</sup>Dies  
1410 gilt nicht, wenn mehrfache Anforderungen des Schuldners den Rahmen des Üblichen erheblich übersteigen.  
1411 (2) Für die Herstellung und Überlassung weiterer Dokumente und Unterlagen, insbesondere zum Nachweis der an-  
1412 spruchsbegründenden Voraussetzungen, werden keine Kosten erstattet verlangt, soweit es sich um Unterlagen  
1413 und Dokumente handelt, die dem Schuldner nicht vorliegen. <sup>3</sup>Im Übrigen sind die Aufwendungen in Anlehnung an  
1414 die Dokumentenpauschale nach Nr. 7000 VV RVG erstattungsfähig, soweit die Anforderung den Rahmen des Üb-  
1415 lichen überschreitet.  
1416



1417

1418 Grundsätze der Beschwerdebearbeitung

1419 **§ 75 – Beschwerden**

- 1420 (1) Schuldner können bei dem sie kontaktierenden Inkassodienstleister Beschwerden einreichen.  
1421 (2) In den vom Inkassodienstleister versandten Mahnschreiben ist dem Schuldner mindestens eine Kontaktmöglichkeit  
1422 zu bieten, die dieser auch zur Übermittlung von Beschwerden nutzen kann.  
1423 (3) Auf der Website des Inkassodienstleisters ist eine Kontaktmöglichkeit zu nennen, über die Beschwerden vom  
1424 Schuldner übermittelt werden können.  
1425

1426 **§ 76 – Beschwerdebearbeitung**

- 1427 (1) Der Inkassodienstleister stellt sicher, dass alle eingehenden Beschwerden innerhalb einer angemessenen Frist bear-  
1428 beitet werden. <sup>2</sup>Auf Beschwerden erhält der Schuldner eine angemessene Reaktion durch den Inkassodienstleister.  
1429 (2) Spätestens vier Wochen nach Eingang der Beschwerde ist dem Beschwerdeführer das Ergebnis der Prüfung mitzu-  
1430 teilen. <sup>2</sup>Wird die Beschwerde ganz oder teilweise abgewiesen, ist dies zu begründen.  
1431 (3) Sollte die Beschwerde nicht fristgerecht zu prüfen bzw. zu bearbeiten sein, ist dem Beschwerdeführer dies mit einer  
1432 Zwischeninformation mitzuteilen.  
1433

1434 **§ 77 – Offensichtlich unbegründete oder respektlos vorgetragene Beschwerden**

1435 Nicht unter die Regelungen der §§ 75 f. dieses Codes of Conduct fallen Beschwerden, die

- 1436 a) in unangemessener, insbesondere respektloser Form vorgetragen werden;  
1437 b) die offensichtlich unbegründet oder unsubstantiiert sind oder  
1438 c) die offenkundig lediglich der Verschleppung des Inkassoverfahrens dienen.  
1439

1440 **§ 78 – Identitätsdiebstahl und Personenverwechslung**

- 1441 (1) Um dem seit einigen Jahren gehäuft auftretenden Problem von Identitätsdiebstählen und Personenverwechslungen  
1442 zu begegnen, halten alle dem Code of Conduct unterworfenen Inkassounternehmen für möglicherweise betroffene  
1443 Schuldner ein Formular bereit, anhand dessen diese freiwillig, schnell und unkompliziert ihre Personenstammdaten  
1444 übermitteln können, die der Inkassodienstleister zur Prüfung des vorgetragenen Beschwerdesachverhalts benötigt.  
1445 (2) Über die im Formular angeforderten Daten hinaus darf der Inkassodienstleister den Beschwerdeführer nicht zu  
1446 weiterer Mitwirkung verpflichten. <sup>2</sup>Es besteht keine weitere Beweis- oder Mitwirkungspflicht für den Beschwerde-  
1447 führer. Zum Erstellen einer Strafanzeige darf geraten werden.  
1448 (3) Ob das Formular zur Aufklärung von Identitätsdiebstählen und Personenverwechslungen in einem offenen Bereich  
1449 auf der Unternehmenswebsite angeboten oder dem Beschwerdeführer nach der Beschwerde übermittelt wird,  
1450 bleibt eine unternehmerische Entscheidung des Inkassodienstleisters.  
1451

1452 **§ 79 – Beschwerdemanagement**

- 1453 (1) Inkassodienstleister halten ein geeignetes Verfahren vor, um sicherzustellen, dass Beschwerden entsprechend der  
1454 Verpflichtungen dieses Codes of Conduct sowie, wenn notwendig, durch einen qualifizierten Sachbearbeiter bear-  
1455 beitet werden.  
1456 (2) Inkassodienstleister stellen sicher, dass der Beschwerdeführer, wenn die Beschwerde es als notwendig erscheinen  
1457 lässt, für den Zeitraum der Beschwerdebearbeitung bis zum Ergebnisbescheid keinen weiteren Inkassomaßnahmen  
1458 unterliegt.  
1459

## Glossar

- 1460  
1461  
1462 **Adressdienstleister** – Unternehmen, die eine zustellbare Anschrift des Schuldners ermitteln, wenn eine Postsendung  
1463 an die bekannte Anschrift nicht zugestellt werden kann.  
1464  
1465 **Auskunfteien** – Unternehmen, die gewerblich Auskünfte über private oder geschäftliche Verhältnisse anderer Perso-  
1466 nen, insbesondere über deren Kreditwürdigkeit, erteilen  
1467  
1468 **Beitreibungsprozess** – Summe der >Inkassomaßnahmen.  
1469  
1470 **Einmeldung** – Übermittlung von qualifizierten Informationen über private oder geschäftliche Verhältnisse Anderer,  
1471 insbesondere über deren Kreditwürdigkeit, an >Auskunfteien  
1472  
1473 **Fälligkeit** – Zeitpunkt, ab dem der Gläubiger/Auftraggeber die Leistung fordern kann. Eine Rechnung ist grundsätzlich  
1474 sofort zur Zahlung fällig, wenn nichts anderes vereinbart wurde. Der Schuldner gerät automatisch in >Verzug, wenn er  
1475 nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung oder einer gleichwertigen Zahlungsaufstellung  
1476 leistet  
1477  
1478 **Gläubiger** – Person, die wegen eines vertraglichen oder gesetzlichen Schuldverhältnisses Forderungen gegen einen  
1479 >Schuldner hat  
1480  
1481 **Gläubigermahnspesen** – Kosten, die dem >Gläubiger bereits vor der Beauftragung eines Inkassodienstleisters ent-  
1482 standen sind, um eine Forderung beizutreiben  
1483  
1484 **Inbound-Telefonie** – wenn die Person selbst beim Inkassodienstleister anruft  
1485  
1486 **Inkassomaßnahmen** – Schritte, die dem Ausgleich der geschuldeten Leistung dienen. Dies können sein: Informations-  
1487 beschaffung, Kontaktaufnahme, Beauftragung von Vollstreckungsmaßnahmen usw.  
1488  
1489 **Mahnbescheid** – wird auf Antrag des >Gläubigers bzw. Inkassodienstleisters vom Zentralen Mahngericht des Bundes-  
1490 landes, in welchem der Antragsteller in der Regel seinen Wohnsitz/Geschäftssitz hat, erlassen und dient der Durchset-  
1491 zung von Geldforderungen im gerichtlichen Mahnverfahren  
1492  
1493 **Mahnschreiben** – Schreiben des Gläubigers, mit welchem der Schuldner zur Zahlung des ausstehenden Betrags aufge-  
1494 fordert wird. Grundlage für das Mahnschreiben muss immer die geltend gemachte Hauptforderung sein.  
1495  
1496 **Mahnwesen** – die Summe der Maßnahmen zum Forderungseinzug. Diese können vom Gläubiger selbst übernommen  
1497 oder in Auftrag gegeben werden.  
1498  
1499 **Mandat** – Auftrag zur Vertretung, der erteilt wird (etwa an einen Inkassodienstleister oder an einen Rechtsanwalt)  
1500  
1501 **Outbound-Telefonie** – wenn eine Person vom Inkassodienstleister angerufen wird  
1502  
1503 **Realisierung einer Forderung** – Ausgleich der geschuldeten Leistung  
1504  
1505 **Rechnung** – Dokument, das die Abrechnung über eine Lieferung oder sonstige Leistung zum Inhalt hat. Eine Rechnung  
1506 muss gemäß § 14 Abs. 4 UStG folgende Angaben enthalten: Namen und Anschrift des leistenden Unternehmers und des  
1507 Leistungsempfängers, Steuernummer des leistenden Unternehmers, Rechnungsdatum, Zeitpunkt der Lieferung oder  
1508 Leistung, Rechnungsnummer, Menge und Art der Lieferung oder Leistung – und den Rechnungsbetrag, aufgeschlüsselt  
1509 in Nettobetrag, Steuersatz, Steuerbetrag und Bruttobetrag.  
1510  
1511 **Rechtsprüfung** (als Aufgabe des Inkassodienstleisters) – Prüfung des tatsächlichen Bestands der Forderung  
1512  
1513 **Schadensminderungspflicht** – Verpflichtung (Obliegenheit) des Geschädigten, Schaden und Schadensfolgen mög-  
1514 lichst gering zu halten  
1515

- 1516 **Schuldner** – natürliche oder juristische Person, die wegen eines vertraglichen oder gesetzlichen Schuldverhältnisses  
1517 eine Leistung zu erbringen hat  
1518
- 1519 **Vermögensauskunft** – im Rahmen der >Zwangsvollstreckung hat der Schuldner, sofern dies beantragt wird, alle ihm  
1520 gehörenden Vermögensgegenstände anzugeben sowie weitere Angaben zu machen. Der Schuldner muss an Eides statt  
1521 versichern, dass er die Angaben nach bestem Wissen und Gewissen richtig und vollständig gemacht hat  
1522
- 1523 **Vertragsverhältnis** – auf einem Vertrag beruhendes Verhältnis zwischen >Gläubiger und >Schuldner. Verträge kön-  
1524 nen schriftlich, mündlich oder auch durch schlüssiges Verhalten (etwa wenn Ware auf das Laufband an der Super-  
1525 marktkasse gelegt wird) geschlossen werden  
1526
- 1527 **Verzug, Verzugseintritt** – 30 Tage nach Zugang der Rechnung gerät der Schuldner einer Geldforderung automatisch  
1528 in Verzug, wenn nichts anderes vereinbart ist. Bei Verbrauchern gilt dies nur dann, wenn in der Rechnung ausdrücklich  
1529 darauf hingewiesen wurde  
1530
- 1531 **Verzugsschaden** – Schaden, der durch die Pflichtverletzung eines >Schuldners entsteht: Dazu gehören Portokosten,  
1532 Verzugszinsen, Kosten der Rechtsverfolgung (insbesondere Einschaltung eines Inkassodienstleisters), Gerichtskosten für  
1533 den Mahnbescheid/Vollstreckungsbescheid und die Kosten für Mahnschreiben nach Eintritt des >Verzugs  
1534
- 1535 **Zahlungsaufforderung** – Aufforderung an den >Schuldner, eine fällige Forderung zu begleichen  
1536
- 1537 **zahlungsgestörte Forderung** – Forderungen, bei denen sich der >Schuldner in >Verzug befindet und trotz >Mahnung  
1538 nicht gezahlt hat  
1539
- 1540 **Zwangsvollstreckung** – im Wege der Zwangsvollstreckung erhält der >Gläubiger Zugriff auf das Vermögen seines  
1541 >Schuldners, sodass er dieses zur Befriedigung seiner Forderung verwerten kann. Die Zwangsvollstreckung darf nur  
1542 durch staatliche Vollstreckungsorgane betrieben werden, etwa durch Gerichtsvollzieher  
1543

