

# Nur im Notfall zum „Außeneinsatz“

In der Bevölkerung haben sie ein schlechtes Image, für die Wirtschaft sind sie lebenswichtig: Inkasso-Unternehmen kümmern sich nicht nur um offene Rechnungen. Sie sorgen sich um die sinkende Zahlungsmoral und um ethische Werte.

VON STEFANIE BACKS



Nur ein paar Tasten drücken und schon ist der virtuelle Warenkorb gefüllt. Einkaufen übers Internet ist bequem und einfach, doch so mancher Kunde tappt dabei in die Schuldenfalle. Der Online-Bereich beschert Inkasso-Unternehmen immer mehr Aufträge – aber die Erfolgsquote ist niedrig. FOTO: BECKER&BREDEL

München/Germering – Muskelbepackte Männer in schwarzen Lederjacken, mit Sonnenbrille und fiesem Gesichtsausdruck – dieses Bild schießt einem sofort in den Kopf, hört man von Inkasso-Unternehmen, von „Schuldeneintreibern“. Berichte über fragwürdige Arbeitsweisen und Einschüchterungsmethoden schüren dieses „total verschobene Bild“, meint Marion Kremer. Sie ist Geschäftsführerin von „forte Inkasso“ in Germering (Fürstfeldbruck) und Mitglied des Präsidiums des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen.

Auch Michael Krämer, Chef der Münchner „Bavaria Inkasso“, kämpft gegen dieses schlechte Image, das seiner Meinung nach aus „dem Milieu“ stammt und von schwarzen Schafen in der Branche getragen wird. Wer mit Drohgebärden arbeite, stehe immer am Rande der Nötigung, weiß der Jurist. Er aber legt Wert auf „absolute Seriosität“, und außerdem würde sich „ein Einsatz von fünf Mann in dunklen Anzügen“ in den meisten Fällen schlichtweg nicht rentieren.

„90 Prozent der Arbeit machen wir vom Schreibtisch aus“, sagt Krämer. Schriftlich und telefonisch bemühen sich die Inkasso-Firmen um das ausstehende Geld ihrer Kunden. Nur wenn ein Schuldner gar nicht reagiert, ist ein Außeneinsatz nötig – auch um zu sehen, wie derjenige lebt, und um einschätzen zu können, ob finanziell noch etwas zu erwarten ist. „Wir wollen den Schuldner nicht weiter in Not und Verzweiflung treiben“, stellt Kremer klar. Individuelle Lösungen seien daher Standard.

Kremer und Krämer arbe-



Aktenberge sieht Inkasso-Unternehmer Michael Krämer tagtäglich, Schuldner eher selten. FOTO: MARCUS SCHLAF

ten seit vielen Jahren in der Branche. Erfahrung sei im Umgang mit Schuldnern wichtig, genauso wie Fingerpitzengefühl, Einfühlungsvermögen und psychologisches Geschick. Marion Kremer setzt dabei auf Familienväter und Mütter als Angestellte, die „schon einschätzen können, ob es wirklich Bauchschmerzen sind, oder morgen eine Ex ansteht“ – die also die faulen Ausreden herausfiltern können. „Da muss unsere Buchhaltung was wechselt haben“, sei einer der typischen Sätze.

Geld einzufordern, falle vielen Unternehmern schwer,

„schließlich will man die Kundenbeziehung möglichst positiv gestalten“, sagt Kremer. „Doch manche Kunden nutzen genau das schamlos aus.“ Dafür gebe es Inkasso-Firmen, die diesen Part sachlich durchziehen können. „Wir haben sicher auch einen psychologischen Vorteil gegenüber den Gläubigern“, meint Krämer. Manch einem werde erst nach einer Inkasso-Mahnung bewusst: „Hoppla, jetzt wird's ernst.“

Der Chef der „Bavaria Inkasso“ spricht von rund 4000 Fällen im Jahr, die ihm rund 500 Kunden aus ganz Deutschland bescheren. Der

höchste Auftrag in den vergangenen 17 Jahren belief sich laut Krämer auf drei Millionen Euro, aber in der Regel würden die Beträge „sehr weit darunter“ liegen.

Die Namen ihrer Kunden wollen weder Krämer noch die Kremer nennen. Die Chefin von „forte Inkasso“ nennt allerdings Mediziner, Pharmazeuten, Autohäuser und Fitness-Studios als ihre Schwerpunkte.

In Rechnung stellen sie in der Regel eine Erfolgsprovision – das sei Standard in der Branche, erklärt Kremer. Dadurch entkräfte sich auch das Vorurteil, Inkasso-Unternehmen würde es gut gehen, wenn es den Leuten schlecht geht. „Wenn die Schuldner weniger Geld haben und deswegen schlecht zahlen, haben wir weniger Erfolg und machen somit weniger Gewinn“, verdeutlicht Krämer.

Die Riege der Schuldner ziehe sich durch alle Bevölkerungsgruppen, man könne sie aber in verschiedene Gruppen einteilen, erklärt Marion Kremer. Da gebe es diejenigen, die „ohne jede Absicht“ in eine finanzielle Schieflage geraten sind, aber auch die, die mit Geld nicht umgehen können und „einfach keinen Überblick über ihren Haus-

halt haben“. Als „Sportler“ oder „besonders Freche“ bezeichnet sie Schuldner, die es darauf anlegen, die Rechnungen bewusst nicht bezahlen und laufend neue Firmen eröffnen. Und dann gebe es noch diejenigen „mit kriminellen Energien“, die sich häufig im Internet tummeln

Die Erfolgsquote in solchen Fällen liegt bei etwa zehn Prozent. Versandhäuser und Online-Händler wüssten um dieses Risiko und würden die Ausfälle bereits in den Kaufpreis einrechnen, weiß Krämer.

Es gebe aber auch viele vor allem kleinere Unternehmer,

**„Wir wollen den Schuldner nicht weiter in Not und Verzweiflung treiben.“**

MARION KREMER, INKASSO-UNTERNEHMERIN

und unter falscher Identität Bestellungen abgeben.

Gerade der Online-Bereich beschert den Inkasso-Unternehmen immer mehr Aufträge – verdoppelt habe sich deren Anzahl in den vergangenen zwei Jahren, sagt Krämer. Er ärgert sich vor allem über die vielen Lockangebote im Netz – wie etwa einen Handyvertrag ohne vorherige Schufa-Auskunft –, „da geht man direkt auf Leute, die kein Geld haben“.

Es sei aber auch verlockend einfach, übers Internet zu bestellen – auch für Betrüger. „Da kann man doch eingeben, was man will“, sagt Kremer. Hinter die wahre Identität der Schuldner zu kommen, ist fast unmöglich.

die sich dieser Gefahren gar nicht bewusst seien, meint Kremer, und die auch nicht wüssten, wie sie sich schützen können. „Das betriebswirtschaftliche Denken fehlt oft“, sagt die „forte“-Chefin.

Mit Beratungsangeboten und Vorträgen bei Verbänden versucht Kremer, diese Wissenslücken zu füllen, damit es erst gar nicht dazu kommt, dass jemand mit falschem Namen, falscher Adresse und falscher Bankverbindung Geschäfte machen kann. Die Präventions-Arbeit ist ihr wichtig und das eigene Geschäft mache sie sich dadurch auch nicht kaputt: „Von einem Schuldner, den es gar nicht gibt, habe ich schließlich auch nichts.“