

unternehmen würde jegliche Einwände inhaltlich prüfen und in Rücksprache mit dem Auftraggeber eine dezidierte Stellungnahme gegenüber dem Schuldner abgeben.

Sollte es sich bei dem Inkassounternehmen um ein BDIU-Mitglied handeln, so lohnt sich im Konfliktfall auch die Anrufung der Beschwerdestelle des Verbands. Diese wird dann tätig und versucht zwischen Inkassounternehmen und Schuldner zu vermitteln. In weit über 99 Prozent der Fälle erfolgt das Forderungsmanagement übrigens völlig beschwerdefrei. Beim BDIU gehen jährlich knapp 600 Verbraucherbeschwerden ein. Dem stehen über 22,3 Millionen Forderungen gegenüber.

6 »INKASSO-
UNTERNEHMEN
INTERESSIEREN SICH
NICHT FÜR DIE BELANGE
DER SCHULDNER!«

Ein weiterer Vorwurf, mit dem die Inkassobranche immer wieder konfrontiert wird, ist der, dass sie die Interessen der Schuldner ignoriere und Einzelschicksale nicht berücksichtige. Klar: Grundsätzlich ist ein Inkassounternehmen zunächst dem Gläubiger verpflichtet. Dieser ist der Auftraggeber. Verantwortungsvolles Inkasso bedeutet aber auch, Rücksicht auf die Belange der säumigen Zahler zu nehmen.

Ein Großteil der Arbeit von Inkassobüros ist laut Marion Kremer, Vizepräsidentin des BDIU, die Kommunikation mit dem Schuldner. Wenn dieser nach dem Erstanschreiben durch das Inkassobüro keine Zahlung leistet, sei es wichtig, direkten Kontakt herzustellen. Hier geht es laut Kremer darum, herauszufinden, warum die Zahlung ausbleibt. Nur so lasse sich zwischen Gläubiger

und Schuldner vermitteln. Zum Teil sei dann auch eine Klärung mit dem Gläubiger notwendig. Insbesondere dann, wenn der Schuldner Zweifel am rechtmäßigen Zustandekommen der Forderung anmeldet.

Oft seien es aber die individuellen Umstände beim Schuldner, die den Zahlungsausfall bedingen. Hier müsse der Inkassosachbearbeiter dann gemeinsam mit dem Schuldner jeweils passende Lösungen entwickeln.

Den Vorwurf, Inkassounternehmen interessierten sich nicht für die Belange der Schuldner, empfindet Marion Kremer als ungerecht. »Natürlich freue ich mich als Inkassounternehmerin darüber, wenn ein Schuldner seine letzte Rate abbezahlt. Nicht nur, weil ich einen Auftrag erfüllt und einen Vorgang abgeschlossen habe. Nein, im Zuge meiner Arbeit lerne ich viele Schuldner auch persönlich kennen und erfahre von ihrem Schicksal. Und natürlich gibt es Fälle, die mich auch persönlich berühren. Da bedeutet ein abgeschlossener Vorgang dann häufig auch, dass sich jemand von einer Last befreien konnte. Erst kürzlich haben wir die abschließende Zahlung von einem Schuldner erhalten, der seit 2014 Raten an uns bezahlt hat. Wir standen regelmäßig im Austausch. Als der Schuldner eine Zeit lang aufgrund persönlicher Umstände finanziell sehr angeschlagen war, haben wir die Ratenzahlung im Einvernehmen mit dem Gläubiger unterbrochen. Wir sind nicht daran interessiert, Existenzen zu ruinieren. Wir wollen zwischen Gläubiger und Schuldner vermitteln und einvernehmliche Lösungen finden. Das ist aber nur möglich, wenn die Schuldner den Kontakt mit uns halten und uns darüber informieren, warum sie nicht zahlen können. Dabei sind wir nicht selten auch einfach nur »Zuhörer«. Zum Teil sind die Schuldner sehr dankbar und drücken das auch aus.«



»Inkassounternehmen suchen für beide Seiten einvernehmliche Lösungen«, berichtet BDIU-Vizepräsidentin MARION KREMER