

## Was dürfen Inkassobüros – und was nicht?

Inkassobüros sind private Unternehmen, die im Auftrag verschiedener Unternehmen deren Forderungen eintreiben. In der Regel auf Erfolgsbasis und ohne zu prüfen, ob eine Forderung überhaupt berechtigt ist. Viele solcher Inkassobüros gehen unzimperlich und mit zweifelhaften Methoden ans Werk. Zur ursprünglichen Forderung werden horrenden Gebühren und Spesen verrechnet. Die Mahnungen sind in harschem Ton abgefasst, säumige Schuldner werden mit irreführenden Formulierungen eingeschüchtert («Es entstehen Ihnen weitere Kosten») oder mit der Drohung, dass Informationen zum Zahlungsverhalten an Banken, Arbeitgeber oder Vermieter gelangen («Was Ihnen Probleme bei der Stellen- oder Wohnungssuche bereiten könnte»). Das Ziel: Schuldner sollen dazu gedrängt werden, entweder sofort zu zahlen oder eine Abzahlungsvereinbarung zu unterschreiben, in welcher sie dann die umstrittenen Spesen und Kosten anerkennen. Dieses Vorgehen ist unzulässig.

**In Mahnungen finden sich häufig folgende Posten – sie dürfen jedoch laut Gesetz nicht auf einen Schuldner überwältigt werden:**

- Kundenkosten und Dossiereröffnungskosten
- Bearbeitungsgebühren, Umtriebsentschädigungen und Rechtsberatungskosten
- Bonitätsprüfungskosten
- «Verzugsschaden nach Art. 106 OR»

Geschuldet ist einzig der Verzugszins, laut Gesetz 5 Prozent. In den Allgemeinen Geschäftsbestimmungen des Gläubigers kann jedoch ein höherer Verzugszins vorgesehen sein. Das ist rechtlich zulässig. Auch Mahngebühren sind nur dann geschuldet, wenn dies in den Allgemeinen Geschäftsbestimmungen so vorgesehen ist.

### **Post vom Inkassobüro - unsere Tipps**

Einschüchterungen, Belästigungen und Drohungen müssen Sie sich nicht gefallen lassen. Sie schulden einem Inkassobüro keine Auskunft über Ihre finanziellen Verhältnisse und sind auch nicht verpflichtet, irgendwelche Unterlagen herauszugeben. Wenn Sie eine Mahnung eines Inkassobüros erhalten, suchen Sie am besten das Gespräch mit Ihrem ursprünglichen Gläubiger.

Unterbreiten Sie ihm einen realistischen Zahlungsvorschlag. Informieren Sie dann das Inkassobüro, damit es seine Mahnungen einstellt.

Ansonsten sollten Sie im Umgang mit Inkassobüros folgende Tipps beachten:

- Verkehren Sie aus Beweisgründen ausschliesslich schriftlich mit einem Inkassobüro. Zusicherungen am Telefon lassen sich später nicht beweisen.
- Verlangen Sie immer schriftlich eine Kopie der Originalrechnung. Prüfen Sie dann bei einer Rechts- oder Schuldenberatung, ob die Forderung nicht bereits verjährt ist. Je nach Art der Forderung betragen die Verjährungsfristen fünf oder zehn Jahre.
- Unterschreiben Sie keine vorformulierten Abzahlungsvereinbarungen. Meist enthalten diese zusätzliche Kosten und Gebühren, die gar nicht geschuldet sind. Wenden Sie sich an eine Rechts- oder Schuldenberatung.
- Ist die Grundforderung berechtigt, bezahlen Sie diesen Betrag sowie den Verzugszins. Bestreiten Sie alle ungerechtfertigten Kosten und Spesen schriftlich. Am besten mit einem eingeschriebenen Brief.
- Sie haben das Recht zu erfahren, welche Daten bei einem Inkassobüro über Sie gespeichert sind. Wenn man Ihnen also droht, Daten zu Ihrer Zahlungsmoral würden weitergeleitet oder wenn man Sie wegen einer schlechten Bonitätsauskunft als Kunde ablehnt, sollten Sie dem Inkassobüro ein so genanntes Auskunftsbegehren schicken.

Darin fordern Sie das Inkassobüro auf, Ihnen schriftlich Auskunft zu geben, welche Daten zu welchem Zweck über Sie gespeichert sind und woher diese Daten stammen. Das Inkassobüro muss Ihnen innert 30 Tagen antworten. Falsche Daten müssen korrigiert oder gelöscht werden. Wenn Sie keine Auskunft erhalten oder das Inkassobüro eine Löschung falscher Daten verweigert, können Sie sich beim Eidgenössischen Datenschutzbeauftragten beschweren. Das Muster eines Auskunftsbegehrens und weitere hilfreiche Informationen finden Sie auf der Website des Datenschutzbeauftragten: [www.edsb.ch](http://www.edsb.ch). Dort erfahren Sie auch, welche Daten wie lange gespeichert bleiben dürfen.

Der Verband der Schweizerischen Inkassotreuhandinstitute (VSI) hat Standesregeln erlassen. Danach dürfen Konsumentinnen und Konsumenten von Inkassobüros nicht eingeschüchtert werden. Beschweren Sie sich bei diesem Verband, wenn Sie sich von einem Inkassobüro eingeschüchtert oder ungerecht behandelt fühlen. [www.vsi941.ch](http://www.vsi941.ch).

Adressen von seriösen Schuldenberatungsstellen finden Sie auf der Homepage der Berner Schuldenberatung: [www.schuldeninfo.ch](http://www.schuldeninfo.ch).