

Richtlinien für ein gutes Forderungsinkasso (2012)

Unter Mitwirkung des Verbands Schweizerischer Inkassotreuhandinstitute (vsi) sowie der Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) wurden in den Jahren 2011/2012 die vorliegenden Richtlinien ausgearbeitet. Die Richtlinien richten sich an Inkassobüros und sollen sicherstellen, dass beim Forderungsinkasso gewisse Spielregeln eingehalten werden.

Der Verband Schweizerischer Inkassotreuhandinstitute, dem eine grosse Zahl der Inkassobüros in der Schweiz zugehörig sind, hat diese Richtlinien für seine Mitglieder für verbindlich erklärt.

§ 1. Zweck dieser Richtlinien

Die vorliegenden Richtlinien definieren einen Standard für ein korrektes Forderungsinkasso, welches die Interessen der Gläubiger, der Inkassounternehmen und der Schuldnerinnen und Schuldner gleichermaßen berücksichtigt.

§ 2. Begriff des Forderungsinkasso

Forderungsinkasso liegt dann vor, wenn ein Gläubiger ein Inkassounternehmen beauftragt, eine unbezahlte Forderung bei einer Schuldnerin oder einem Schuldner durchzusetzen.

§ 3. Allgemeine Grundsätze

Das Inkassounternehmen ist verpflichtet, sich an die gesetzlichen Bestimmungen zu halten und seine Tätigkeit redlich, gewissenhaft und ordnungsgemäss auszuüben.

§ 4. Annahme eines Inkassomandats

Das Inkassounternehmen lässt sich bei der Mandatserteilung die rechtliche Grundlage der einzuziehenden Forderungen angeben (Beispiel: Handyrechnung, Bestellung von Möbeln). Zudem lässt es sich bestätigen, dass die Forderungen zu Recht bestehen, bislang nicht bestritten wurden und wie viele Mahnungen bereits durch den Gläubiger versandt wurden.

§ 5. Qualität der einzuziehenden Forderungen

Bei der Annahme von Inkassomandaten ist die Seriosität des beauftragenden Gläubigers soweit wie möglich abzuklären. Ist offensichtlich erkennbar, dass die einzuziehenden Forderungen ganz oder teilweise rechtsunwirksam oder auf sittenwidrige Weise zustande gekommen sind, ist das Mandat abzulehnen.

Liegen Hinweise vor, dass die einzuziehenden Forderungen ganz oder teilweise rechtsunwirksam oder auf sittenwidrige Weise zustande gekommen sind, so hat das Inkassounternehmen weitere Abklärungen zu treffen. Namentlich sind vom Gläubiger weitere Belege zur einzuziehenden Forderung zu verlangen.

Ergeben sich im Laufe der Ausführung des Mandats Hinweise, dass die einzuziehenden Forderungen ganz oder teilweise rechtsunwirksam oder auf sittenwidrige Weise zustande gekommen sind, so hat das Inkassounternehmen weitere Abklärungen zu treffen und gegebenenfalls das Mandat niederzulegen.

§ 6. Kontaktaufnahme mit der Schuldnerin oder dem Schuldner

Die Schuldnerin oder der Schuldner wird grundsätzlich schriftlich kontaktiert. Dies gilt nicht, wenn eine Forderungsverjährung oder ein anderweitiger Rechtsverlust droht. Telefonische Kontaktaufnahmen sowie persönliche Besuche sind zulässig, dürfen aber nicht zu Schikanezwecken eingesetzt werden.

Eine persönliche Kontaktaufnahme mit der Schuldnerin oder dem Schuldner darf nur ausserhalb der geschlossenen Zeiten gemäss Artikel 56 SchKG erfolgen, d.h. nur tagsüber von 7 bis 20 Uhr und nicht an Sonntagen und staatlich anerkannten Feiertagen

Im Falle einer telefonischen Kontaktaufnahme muss die Schuldnerin oder der Schuldner ausreichend identifiziert werden, bevor der Grund des Anrufs mitgeteilt wird. Bei einer schriftlichen oder persönlichen Kontaktaufnahme am Arbeitsplatz des Schuldners darf der Grund der Kontaktaufnahme weder dem Arbeitgeber noch den Arbeitskollegen der Schuldnerin oder des Schuldners bekanntgegeben werden.

§ 7. Einzelheiten der einzuziehenden Forderung

Bei der ersten Kontaktaufnahme mit der Schuldnerin oder dem Schuldner weist das Inkassounternehmen auf das Inkassomandat hin und gibt bekannt, welche Forderung (Be-
trag/Gläubiger/Rechtsgrund) durchgesetzt werden soll.

Der gegenüber der Schuldnerin oder dem Schuldner geltend gemachte Gesamtbetrag ist in seine Einzelpositionen aufzuschlüsseln (Beispiel: Aufzählung der einzelnen Grundforderungen, Verzugszins mit Angabe des Zinssatzes, Inkassokosten, Mahnspesen, Verzugschaden).

§ 8. Geltendmachung eines Verzugschadens bzw. von Inkassokosten

Macht das Inkassounternehmen einen über die Grundforderung hinausgehenden Verzugschaden oder eine ähnliche Forderung geltend, muss deren Höhe für die Schuldnerin oder den Schuldner aus der Korrespondenz klar erkennbar sein.

Zusätzlich ist der geltend gemachte Verzugschaden kurz zu begründen. Dazu kann folgender Text verwendet werden: "Beim geltend gemachten Verzugschaden handelt es sich um den Aufwand, der durch die Nichtbezahlung der offenen Rechnung bei uns entstanden ist. Er setzt sich zusammen aus unserem Personalaufwand sowie den angefallenen Aufwendungen (Porti, Telefonkosten etc.)."

Sofern mit der Schuldnerin oder dem Schuldner nicht etwas anderes vereinbart wurde, dürfen Inkassokosten, die über einen Auslagenersatz für die Mahnungen hinausgehen (namentlich die Kosten des Inkassounternehmens), nur für denjenigen Aufwand in Rechnung gestellt werden, der entstanden ist, *nachdem* die Schuldnerin oder der Schuldner vorher mindestens zwei Mal durch den Gläubiger oder das Inkassounternehmen schriftlich gemahnt worden ist.

§ 9. Hinweise auf die Folgen der Nichtbezahlung

Das Inkassounternehmen erhebt gegenüber der Schuldnerin oder dem Schuldner für den Fall der Nichtbezahlung der Forderung keine Drohungen, die nicht in einem sachlichen Zusammenhang mit der geltend gemachten Forderung stehen. Unzulässig ist namentlich die Drohung der Mitteilung des Zahlungsausstands an Dritte. Zulässig ist dagegen das Inaussichtstellen einer Betreibung sowie der gerichtlichen Durchsetzung der Forderung inkl. der damit verbundenen Nachteile für den Schuldner (Registereintrag, Verfahrenskosten etc.).

§ 10. Einleitung der Betreibung

Bevor eine Betreibung eingeleitet wird, ist dies gegenüber der Schuldnerin oder dem Schuldner im Rahmen einer letzten Mahnung ausdrücklich anzudrohen und ihm eine letzte Zahlungsfrist von mindestens fünf Werktagen anzusetzen. Dies gilt ausnahmsweise nicht, wenn eine Verjährung oder ein anderweitiger Rechtsverlust droht.

§ 11. Dokumentation

Damit sich die Schuldnerin oder der Schuldner über die bestehende Zahlungspflicht vergewissern kann, legt das Inkassounternehmen auf Verlangen weitere Belege zur geltend gemachten Forderung vor.

§ 12. Datenschutz

Das Inkassounternehmen stellt sicher, dass die Vorgaben des Datenschutzrechts eingehalten werden.