

AUS DEN SCHULDNERFOREN

Außendienst in der Forderungsbeitreibung: Fluch oder Segen?

von VRiOLG Frank-Michael Goebel, Koblenz

| In den einschlägigen Foren beschwerten sich Schuldner oft über die gegen sie erhobenen Ansprüche. FMP geht diesen Schuldnerbeschwerden nach und unterzieht sie einem „Faktencheck“. So wissen Sie, wie Sie auf solche Einwände reagieren müssen. Heute: Der Rechtsanwalt bzw. das Inkassounternehmen kündigt an, den Schuldner durch einen Außendienst besuchen zu lassen. Dieses Instrument wird vor allem eingesetzt, wenn sich der Schuldner nicht meldet oder nicht ermittelt werden kann, wo er sich aufhält. Teilweise werden dabei Hinweise auf die Kosten gegeben, um den Schuldner zusätzlich zur Zahlung zu motivieren. |

1. Das fragt der Schuldner

Ist es zulässig, dass ein Außendienst mich besuchen will? Und wie sieht es mit den Kosten aus? Muss ich sie tragen?

2. Besuch muss zweckmäßig und erforderlich sein

Der BGH verlangt für die Erstattungsfähigkeit der Kosten einer Rechtsverfolgungsmaßnahme, dass diese „zweckmäßig und erforderlich“ ist. Der Gläubiger hat das seinerseits Erforderliche dadurch getan, dass er den Schuldner in Verzug setzt. Er muss nicht hinnehmen, dass sich die Erfüllung seiner Forderung weiter verzögert. Vielmehr kann er seinem Erfüllungsverlangen dadurch Nachdruck verleihen, dass er einen Rechtsdienstleister einschaltet (BGH FMP 16, 77, Abruf-Nr. 180835).

In seiner Entscheidung hat der BGH zugleich klargestellt, dass der Gläubiger bei einem Schuldner, der sich nicht meldet, nicht unmittelbar die Titulierung beauftragen muss, sondern auch die außergerichtliche Forderungsbeitreibung beauftragen darf. Innerhalb dieser außergerichtlichen Forderungsbeitreibung muss ebenfalls jede Maßnahme „erforderlich und zweckmäßig“ sein. Dabei gilt auch das Kostengeringshaltungsgebot, das letztlich ein Ausfluss der Schadensminderungspflicht nach § 254 Abs. 2 BGB ist.

PRAXISHINWEIS | Konkrete Folge: Der Rechtsdienstleister des Gläubigers darf nicht sofort die umfangreichere persönliche Kontaktaufnahme veranlassen, sondern muss in der Mahneskalation zunächst kostengünstigere Maßnahmen einleiten. In Betracht kommt die schriftliche Mahnung oder ein Telefonat.

Reagiert der Schuldner sowohl auf Mahnungen des Gläubigers als auch auf Mahnungen des Rechtsdienstleisters nicht und lässt er sich auch nicht telefonisch ansprechen, etwa weil entsprechende Kontaktdaten fehlen, stellt sich die Frage nach der Ursache:

Was dürfen Gläubiger?

ARCHIV
Ausgabe 5 | 2016
Seite zzSchritt für Schritt
vorgehen

- Oft trifft die Adresse des Schuldners nicht (mehr) zu, obwohl sie sowohl vom Einwohnermeldeamt als auch von Auskunfteien bestätigt wird.

PRAXISHINWEIS | In solchen Fällen müssen Sie den Wohnort verifizieren und ggf. ermitteln. Ein Außendienst zeigt sich hier als Vor-Ort-Recherche besonders erfolgreich. Der Gesetzgeber sieht dies auch in der Zwangsvollstreckung und stellt die Aufenthaltsermittlung durch den Gerichtsvollzieher nach § 755 ZPO zur Verfügung. Sie steht neben Feststellungsmöglichkeiten vor Ort. Durch die zuvor notwendige Titulierung ist diese Alternative allerdings wegen § 788 ZPO für den Schuldner sehr teuer.

Außendienst als Vor-Ort-Recherche

- Der Schuldner zeigt sich nicht fähig, zu schreiben oder anzurufen, weil es eine Sprach- oder Schreibbarriere gibt oder schlicht die kognitiven Fähigkeiten fehlen, um anzuregen, sich gütlich zu einigen.

PRAXISHINWEIS | Der Außendienst „sieht“ diese Schwierigkeiten im wahren Sinne des Wortes und kann dann im Gespräch nach einer Lösung suchen. Diese kann auch darin liegen, dass die Forderungsbeitreibung wegen einer offensichtlich dauerhaften Aussichtslosigkeit eingestellt wird. Hier bietet sich ebenfalls die Parallele zum späteren Einsatz des Gerichtsvollziehers nach § 802b ZPO an. Diese heben immer wieder hervor, dass ihre Stärke, gütliche Erledigungen zu erreichen, aus der Kenntnis örtlicher Gegebenheiten folgt.

Mit dem Außendienst „sieht man besser“

- Der Schuldner sieht für sich kein ausreichendes Einkommen und Vermögen und deshalb auch keine Möglichkeit, sich gütlich zu einigen. Statt dies offen zu kommunizieren, verweigert er die Kontaktaufnahme.

PRAXISHINWEIS | Der seriöse Außendienst zeigt sich hier als Partner des Schuldners, indem er mit dem Schuldner verschiedene Möglichkeiten erörtert, sein Einkommen zu stärken (z. B. Steuererstattungsansprüche geltend machen, Wohngeld beantragen – Schuldner betonen immer wieder, an komplizierten Anträgen und Formularen zu scheitern).

Außendienst als Partner des Schuldners

Der Gläubiger muss auf die o. g. Situationen oder auch die komplette Nichtreaktion des Schuldners adäquat reagieren. Dabei ist die ex-ante-Sicht maßgeblich. Gesetzliche Vorschriften, die eine persönliche Ansprache des Schuldners vor Ort verbieten, existieren nicht. Sie ist also zulässig. Letztlich ist sie eine Reaktion darauf, dass der Schuldner seine Pflichten verletzt hat.

PRAXISHINWEIS | Selbstverständlich kann der Schuldner einen Außendienstbesuch vorab oder bei der Kontaktaufnahme ablehnen. Er kann z. B. nach einer schriftlichen Ankündigung auf sein Hausrecht verweisen und einen Hausbesuch verweigern. Der Gläubiger muss dies respektieren und wird dann den teureren Weg gehen, seinen Anspruch gerichtlich titulieren zu lassen. In der Vollstreckung kann der Schuldner dem Hausbesuch des Gerichtsvollziehers dann nicht mehr widersprechen.

Außendienst muss Weigerung des Schuldners akzeptieren

Seriöse Außendienstunternehmen respektieren die Privatsphäre, beachten den Datenschutz und verstehen sich als Helfer und Vermittler, ohne ihren Auftrag aus dem Auge zu verlieren, die Forderung beizutreiben. Man darf dies nicht mit „Moskau-Inkasso“ verwechseln. Es geht nicht darum, den Schuldner unter Druck zu setzen, sondern im Gespräch die Lebenssituation „zu sehen“ und eine passende Lösung dafür zu suchen, dass er die Forderung ausgleicht.

Seriös vs. unseriös

MERKE | Eine Nachfrage beim Bundesverband Deutscher Inkasso Unternehmen (BDIU) hat ergeben, dass die dort registrierten Beschwerden über Außen-dienstesätze sehr viel niedriger liegen als Beschwerden über Mahnschreiben oder Mahnanrufe. Das Außendienstnetzwerk der Inkasso-Außendienst Deutschland Betriebsgesellschaft (IADB; www.iadb-online.de) verlangt etwa, dass alle Außendienstmitarbeiter sich ausweisen. Der Ausweis der IADB verzeichnet gleichzeitig eine Beschwerdestelle, wenn sich der Mitarbeiter nicht an die Regeln hält. Am Ende: Wer an einer gütlichen Einigung interessiert ist, hat kein Interesse an einer Eskalation der Situation, sondern zieht sich im Zweifel zurück.



INFORMATION
Nützliche Website

3. Adressverifizierung und -ermittlung

Das Meldesystem in Deutschland funktioniert nur dort effektiv, wo der Meldepflichtige seinen Meldepflichten nachkommt. Eigene Ermittlungen der Meldeämter finden kaum noch statt. Schuldner genügen ihren Meldepflichten jedoch häufig nicht. Die Rechtsdienstleister fragen deshalb unmittelbar – oder über einen Dienstleister – bei den Einwohnermeldeämtern die Adresse des Schuldners an, wenn dieser sich auf schriftliche Mahnungen nicht meldet oder der Brief sogar zurückkommt. Bleibt dieser Ermittlungsversuch erfolglos oder zeigt sich auch die mitgeteilte Adresse als Fehlschlag, wird auf die Adressdatenbestände der Auskunftsteien zurückgegriffen. Bleibt auch dies erfolglos, fragt es sich, welche Optionen der Gläubiger hat:

- Der Gläubiger kann das gerichtliche Mahnverfahren nicht wählen, weil nach § 688 Abs. 2 ZPO das gerichtliche Mahnverfahren nicht statthaft ist, wenn der Mahnbescheid öffentlich zugestellt werden müsste.
- Der Gläubiger kann direkt Klage erheben. Das erfordert schon in der untersten Streitwertgruppe bis 500 EUR Gerichtsgebühren von 105 EUR. Hinzu kommen die Kosten der öffentlichen Zustellung. Viel weiter ist der Gläubiger dann noch nicht. Denn er ist auch für die Vollstreckung auf die Kenntnis des tatsächlichen Wohnorts angewiesen, um die Vermögensauskunft abnehmen zu lassen oder die Sachpfändung beauftragen zu können. Am Ende ist mit der öffentlichen Zustellung auch dem Schuldner nicht gedient, da ihm Rechtsschutzmöglichkeiten abgeschnitten werden: Die Kenntnisnahme von der Klage ist nur eine Fiktion, die meist in einem Versäumnisurteil mündet.

Kein gerichtliches
Mahnverfahren

Unmittelbare Klage

Vor diesem Hintergrund ist es zweckmäßig und erforderlich, vor Ort, also beim bisherigen Wohnort anzusetzen, und den aktuellen Wohnort zu ermitteln, etwa dadurch, dass der Außendienst den Hausmeister, die Hausverwaltung oder Nachbarn befragt. Solange kein Wort über die Verbindlichkeiten des Schuldners verloren wird, ist dies datenschutzrechtlich unbedenklich.

PRAXISHINWEIS | Im Energiesektor stammen etwa 75 Prozent der Schuldner aus der Grundversorgung, bei denen der Netzbetreiber nur minimale Angaben zum Schuldner macht, sodass nicht einmal gesichert ist, dass die Person existiert und bei Vertragsschluss volljährig war. Oft werden etwa Versorgungsverträge auf Minderjährige abgeschlossen, um dem Forderungseinzug zu entgehen. Der Außendienst klärt dies – berechtigt – vor Ort, bevor der Schaden noch höher wird.

Probleme im
Energiesektor

4. Gütliche Einigung im Außendienst

Der Gesetzgeber zeigt in allen Rechtsbereichen, dass ihm an einer gütlichen Erledigung gelegen ist. Das entlastet die Justiz, hält die Kosten geringer als bei streitigen Entscheidungen mit Zwangsvollstreckung und schafft Rechtsfrieden und Rechtssicherheit. Dem Gläubiger dient sie in dem Sinne, Forderungen zeitnah beizutreiben. Reagiert der Schuldner nicht auf die Anfrage, sich gütlich zu einigen, zeigt sich die persönliche Ansprache in der Praxis als überaus erfolgreich. Sie erlaubt es, dem Schuldner die Inhalte der Ratenzahlungsvereinbarung näher zu erläutern, Fragen zu beantworten und zugleich im Gespräch die für alle Beteiligten „optimale Rate“ zu entwickeln, die das Leistungsbedürfnis des Gläubigers und die Leistungsfähigkeit des Schuldners in Einklang bringt und zugleich den Gläubiger hinreichend sichert.

Erfolgskonzept

PRAXISHINWEIS | Der Außendienst ist nicht anders zu beurteilen als ein Gerichtsvollzieher, wenn er versucht, sich mit dem Schuldner gütlich zu einigen. Allerdings darf der Gerichtsvollzieher erst im Rahmen der Zwangsvollstreckung tätig werden und wegen § 802b ZPO keine weitergehenden kostensparenden Vereinbarungen treffen. Der Blick in die Wohnverhältnisse lässt die Leistungsfähigkeit des Schuldners meist präziser einschätzen, als dies vom Schreibtisch aus möglich ist. Vor Ort lässt sich im Gespräch schnell klären, welche weiteren Gläubiger der Schuldner bedienen muss. Es lässt sich ein Weg zur Sanierung zeigen, der die oft beschränkten Mittel des Schuldners darauf konzentriert, die Forderung zurückzuführen und sich nicht in Kosten zu verlieren. Daher gilt: Je früher der Außendienst eingesetzt wird, desto besser und kostenschonender für Schuldner und Gläubiger.

Je früher der
Außendienst
eingeschaltet wird,
desto besser

In einer Ratenzahlungsvereinbarung sollten zumindest folgende Regelungen enthalten sein:

Ratenzahlung

CHECKLISTE / Inhalte einer Ratenzahlungsvereinbarung

- abstraktes Schuldanerkenntnis nach §§ 780, 781 BGB,
- verjährungsverlängernde Vereinbarung nach Maßgabe des § 202 Abs. 2 BGB,
- Ratenvereinbarung,
- Kostenübernahmevereinbarung, da anderenfalls jede Vertragspartei ihre Kosten selbst trägt,
- Vereinbarung von Sicherheiten, wie die Abtretung von Arbeitseinkommen oder von Bankguthaben,
- Verhandlungsklausel, wenn sich die wirtschaftlichen Verhältnisse des Schuldners wesentlich verbessern oder verschlechtern,
- Verfallsklausel für den Fall, dass der Schuldner seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt,
- Verpflichtung zur Erteilung regelmäßiger Selbstauskünfte, jedenfalls, wenn sich die Verhältnisse ändern,
- Erklärung zur privilegierten Vollstreckung, weil es sich um eine Unterhaltsforderung oder eine Forderung aus vorsätzlich begangener unerlaubter Handlung handelt.

5. Hier liegen die Vorteile für den Schuldner

Sich so gütlich zu einigen (abstraktes Schuldanerkenntnis und verjährungsverlängernde Vereinbarung), ersetzt die Titulierung, die Abnahme der Vermögensauskunft durch die Selbstauskunft und die Forderungspfändung durch die Abtretung von Gehalt und Arbeitseinkommen. Die Kosten einer gütlichen Erledigung im Außendienst sind trotz der erhöhten Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 RVG VV, den Auslagen für den Außendienst und dem Anfall der Einigungsgebühr in jedem Fall günstiger als die Kosten der Titulierung (s. o.).

Die Abnahme der Vermögensauskunft schlägt allein an Gerichtsvollzieherkosten mit mindestens weiteren 46,65 EUR zu Buche, und die Forderungspfändung ist nicht unter 56 EUR zu haben. Hinzu kommen dann zweimal 21,42 EUR als Vergütung des Rechtsdienstleisters. Es fallen also nahezu **280 EUR** an.

Selbst, wenn man für den Einsatz des Außendienstes die Geschäftsgebühr auf 2,5 erhöht (mithin um eine 1,2-Gebühr von 77,11 EUR) und die Einigungsgebühr von 96,39 EUR berücksichtigt, ergeben sich mit **173,50 EUR** um rund **100 EUR niedrigere Kosten**, um die gleichen Ziele zu erreichen.

Dabei bleibt noch unberücksichtigt, dass bei einem Arbeitgeberwechsel eine Abtretung kostengünstig offengelegt werden kann.

6. Kosten des Außendienstes

Zunächst gilt der allgemeine Grundsatz, dass der Schuldner die Rechtsverfolgungskosten tragen muss. Dabei kommen unterschiedliche Anspruchsgrundlagen in Betracht. In der Regel werden die Kosten als Verzugsschaden nach §§ 280, 286 BGB erstattungsfähig sein, im Übrigen kommen aber auch die §§ 823, 826 BGB (Schwarzfahren, Eingehungsbetrug etc.) oder eine vertragliche Vereinbarung als Anspruchsgrundlage in Betracht. Die außergerichtliche Forderungsbeitreibung erfolgt bei Rechtsanwälten wie Inkassounternehmen auf der gesetzlichen oder vertraglichen Geltung des RVG. Der Rechtsanwalt ist unmittelbar, der Inkassodienstleister mittelbar an das RVG gebunden, soweit es um die Erstattungsfähigkeit der Kosten geht.

MERKE | Unabhängig von der Frage, welche Vergütung das Inkassounternehmen mit dem Gläubiger vereinbart hat, kann dieser nach § 4 Abs. 5 RDGEG vom Schuldner keine Kosten erstattet verlangen, die über die eines Anwalts nach dem RVG hinausgehen. Insoweit ist die Ansicht überholt, nach der der Gläubiger die Kosten des Inkassounternehmens als „Mehrkosten“ nicht erstattet verlangen kann.

Für die Frage der Kostenerstattung ist zu unterscheiden, ob der Außendienst durch eigene Mitarbeiter des Rechtsanwalts oder Inkassodienstleisters verrichtet wird. Im ersten Fall ist er Teil der internen Ausführung des Auftrags, sodass die Vergütung im Rahmen der Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 RVG VV und der Auslagen gemäß Teil 7 RVG VV nach den Kriterien des § 14 RVG VV zu bemessen ist. Im zweiten Fall fällt eine externe Auslage an, die als Aufwendung im Sinne der Vorbem. 7 Abs. 1 RVG VV erstattungsfähig ist. Die Geschäftsgebühr als Rahmengebühr bemisst sich nach § 14 RVG vor allem nach dem Umfang der Angelegenheit. Im Rahmen von einer 0,5- bis 2,5-Geschäftsgebühr

Diese Kosten stehen sich gegenüber

„Mehrkosten“-
Ansicht ist überholt

Internen vom
externen Außen-
dienst unterscheiden

ist die Mittelgebühr für einen durchschnittlichen Fall mit einer 1,5-Gebühr zu bestimmen. Allerdings sieht die Anm. zu Nr. 2300 RVG VV vor, dass eine 1,3-Gebühr nur überschritten werden darf, wenn die Angelegenheit umfangreich oder schwierig ist. Maßstab ist dabei der durchschnittliche Fall. Gemessen daran gehört es nicht zum Durchschnitt, den Schuldner persönlich aufzusuchen. Vor diesem Hintergrund ist diese Form der Bearbeitung umfangreich, und es ist damit gerechtfertigt, die 1,3-Schwelligegebühr zu überschreiten.

Eröffnet ist damit der Rahmen einer 1,3- bis zu einer 2,5-Geschäftsgebühr. In dieser Spanne ist die Gebühr anhand der Kriterien des § 14 RVG zu bestimmen. Dabei ist auch zu sehen, welche Kosten für die Titulierung, Vollstreckung und Informationsbeschaffung erspart werden (siehe oben).

MERKE | Die Frage des Einsatzes entscheidet sich also aus der ex-ante-Sicht. Dabei ist die Sichtweise nicht auf die höheren Kosten der vorgerichtlichen Forderungsbeitreibung zu beschränken. Vielmehr sind die Kosten der alternativen Forderungsbeitreibung mit in den Blick zu nehmen. Nachfragen bei Unternehmen, die auf den Außendienst spezialisiert sind, ergeben, dass weniger als 0,1 Prozent der aufgesuchten Schuldner den Besuch zurückweisen. Demgegenüber gelingt mit nahezu allen angetroffenen Schuldnern eine gütliche Einigung, die in der ganz überwiegenden Zahl aller Fälle auch dauerhaft trägt.

Existiert kein eigener Außendienst, kann ein darauf spezialisiertes Unternehmen beauftragt werden. Nicht anders, als bei einer externen Adressermittlung, handelt es sich bei diesen Kosten um eine Aufwendung des Rechtsanwalts oder Inkassounternehmens im Sinne der §§ 675, 670 BGB, die nach Vorbem. 7 Abs. 1 RVG VV vom Schuldner zu erstatten ist. Dabei ist zweierlei zu beachten:

Der Einsatz des Außendienstes muss aus der ex-ante-Sicht vom Gläubiger als angemessen und erforderlich angesehen werden dürfen. Voraussetzung: Es ist nicht ausgeschlossen, dass der Aufenthalt ermittelt bzw. der Schuldner angetroffen wird und eine o. g. Vereinbarung getroffen werden kann. Im Übrigen muss der Außendienst kostengünstiger sein als die alternative Maßnahme unter Ausnutzung des staatlichen Zwangssystems (Vergleichsberechnung):

■ Beispiel: Vergleichsberechnung

Lässt sich der Aufenthalt des Schuldners mit den gängigen Registern nicht ermitteln, kommt nur eine Titulierung im Erkenntnisverfahren in Betracht, weil eine öffentliche Zustellung des Mahnbescheids nach § 688 ZPO ausscheidet. Dies verursacht schon Gerichtskosten von 105 EUR, statt der Mindestgebühr von 32 EUR im Mahnverfahren. Hinzu kommt: Die Auskunftsermittlung durch den Gerichtsvollzieher nach § 755 Abs. 2 ZPO lässt je Auskunft eine Gebühr von 13 EUR, dazu die Auslagenpauschale von 3 EUR und die Kosten der Auskunftsstelle (10,20 EUR) anfallen, je Einzelfall also 26,20 EUR. Die Kosten des Rechtsdienstleisters bleiben dabei noch unberücksichtigt. Der Außendienst muss unter diesen Kosten bleiben.

Ebenso würde es sich verhalten, wenn der Außendienst eine Sicherungsabtretung mit Informationsrechten vom Schuldner erhält, die je Offenlage die Kosten eines PfÜB von mehr als 50 EUR sowie der Vermögensauskunft von 46,05 EUR erspart (Gebühr GV: 33 EUR; Auslagenpauschale: 6,60 EUR; Ladung Schuldner: 6,45 EUR). Hinzu käme jeweils noch eine 0,3-Verfahrensgebühr des Rechtsdienstleisters nach Nr. 3309 RVG VV.

Außendienst liegt im Sinne des Schuldners

ex-ante-Sicht: War der Einsatz des Außendienstes zweckmäßig?

Unter diesen Kosten muss der Außendienst bleiben

Gerichtsgebühr, Zustellungs- und Beglaubigungskosten des GV beim PfÜB