

## Das Geschäft mit der Angst

*Erst kommt ein Brief. Dann ein Anruf. Dann steht ein Geldeintreiber vor der Tür. Inkassobüros machen mithilfe von Psychotricks und hohen Gebühren glänzende Gewinne mit den Schulden anderer Leute*

Von Anne Kunze, DIE ZEIT, 24.09.2015

Boris Linert ist ein Mann, der gerne lacht und stets darauf achtet, dass sich seine Mitarbeiter nicht im Ton vergreifen. Wenn sie telefonieren, müssen sie verbindlich klingen, niemals aggressiv. Sie sollen zum Beispiel sagen: »Ich rufe wegen Ihrer offenen Forderung an.« So geht es los, wenn Linerts Leute die Schlinge zuziehen.

Dass es sich um eine Schlinge handelt, bemerkt der Gesprächspartner am Telefon zunächst nicht. Man müsse immer freundlich bleiben, erklärt Linert, man müsse fragen: »Wie viel können Sie denn im Monat zahlen?« Sobald die Rate vereinbart ist, denkt der Mensch am anderen Ende der Leitung womöglich, er gehe nun Schritt für Schritt der Schuldenfreiheit entgegen. Dann erst stellt sich heraus: Er hat noch mehr Schulden als zuvor. Die Schlinge wird enger.

Boris Linert hat sein Büro in einem unauffälligen Gebäude in einem Heidelberger Gewerbegebiet. An dem Morgen, an dem er der ZEIT seine Arbeit beschreibt, sind die Jalousien hochgezogen, Sonnenlicht fällt durch die Fenster. Durch die Flure laufen Männer in grauen Anzügen, Frauen in Kostümen. Deutsche Bürobiederkeit.

Altor, so heißt Linerts Arbeitgeber, gilt als eines der seriösesten Inkassounternehmen des Landes. Boris Linert leitet dort die Abteilung Telefoninkasso, er hat 40 Mitarbeiter unter sich.

Unternehmen wie Altor erfüllen eine sinnvolle Funktion. Für Firmen, die Außenstände haben, treiben sie Schulden ein. Das rettet vor allem kleine Gläubiger wie Handwerksbetriebe davor, selbst zum Schuldner zu werden. Inkassounternehmen

haben die Aufgabe, Gläubigern zu ihrem Recht zu verhelfen. Sie haben nicht die Aufgabe, Existenzen zu vernichten. Dieser Artikel handelt davon, dass das manchmal verwechselt wird.

Für ihre Dienste bekommen Inkassobüros gelegentlich vom Gläubiger eine Erfolgsbeteiligung. Ihre eigentliche Einnahmequelle aber sind die Inkassokosten, die sie von den Schuldnern verlangen. Ein Inkassobüro darf eine Mindestgebühr von 70,20 Euro veranschlagen – auch wenn es bloß um eine Zahnarztrechnung von 50 Euro geht.

Am Telefon versuchen die Mitarbeiter der Inkassobüros, mit dem Schuldner eine Zahlung zu vereinbaren, die vollständige Schuld oder eine Rate.

Wie schafft man das?

»Man kann in Sekundenschnelle jemanden einschätzen«, sagt Linert. Dem Machttyp müsse man resolut gegenübertreten, den Harmonietyp müsse man erst mal reden lassen, aber man dürfe auf keinen Fall auf sein Schicksal eingehen. »Diese Distanz kann man lernen«, sagt Linert. Hundert Anrufe sollte ein Mitarbeiter am Tag schaffen. Die Telefonnummer wählt ein Computer, eine Software ruft die Akte auf. Anschließend gibt der Sachbearbeiter nur noch ein, wie hoch die Zahlung ist, dann kommt der Brief aus dem Drucker.

Jeden Tag bekommen mehrere Tausend Menschen in Deutschland Briefe von Inkassounternehmen, in denen Lohnpfändungen angedroht werden, Kontopfändungen, Betrugsanzeigen, Schufa-Einträge und Ortstermine »bei Ihnen zu Hause, um mit Ihnen eine außergerichtliche Rückführungsvereinbarung zu treffen«. Es sind Dokumente aus einem Schattenreich, über das kaum ein Außenstehender etwas weiß und in dem nur wenige Gesetze gelten. Die Herrschaft in diesem Reich, das wird sich zeigen, haben einige Könige unter sich aufgeteilt. Die Könige sind angesehene Konzerne wie Bertelsmann und Otto, die man mit dem Schuldengeschäft kaum in Verbindung bringt.

Auch Klara Schmidt\* erhält Briefe und Anrufe von Inkassounternehmen. Wegen einer Handyrechnung, die sie nicht bezahlt hat, schrieb ihr die Inkassoanwaltskanzlei KSP: »Wir geben Ihnen nun letztmalig die Chance, die Ratenzahlung aufzunehmen.« Frau Schmidt haben die Briefe und die Anrufe von KSP so eingeschüchtert, dass sie

sich auf diese Ratenzahlung eingelassen hat. Andernfalls, glaubt sie, wäre ihr etwas Schlimmes widerfahren: »Die hätten uns das Fell über die Ohren gezogen.«

Klara Schmidt und ihr Mann, beide Ende 60, leben von einer kümmerlichen Rente und der staatlichen Grundsicherung, insgesamt 1335 Euro, die gerade einmal für Miete, Strom, Gas und Lebensmittel reichen. Sie sind schwer krank. Er hatte drei Schlaganfälle, sie zwei Herzinfarkte, arbeiten können sie schon lange nicht mehr.

Klara Schmidt sitzt in der Küche ihres gemieteten Reihenhauses bei Hamburg, das in seiner Winzigkeit eher einer Laube gleicht. An der Wand hängen Fotografien der vier Kinder. In der Mitte ein Bild des Sohnes, aufgenommen, kurz bevor er mit 19 Jahren bei einem Autounfall starb.

Über ihre Erfahrungen mit der Inkassowelt sagt Klara Schmidt: »Wenn man einmal da drinnen ist, ist alles vorbei.«

Das finanzielle Desaster der Familie Schmidt begann mit der ARD/ZDF-Haushaltsabgabe. Von der ist die Familie eigentlich befreit, weil sie Sozialleistungen bezieht, aber offenbar kam der Antrag auf Gebührenbefreiung nicht dort an, wo er sollte. So mussten die Schmidts trotzdem zahlen, ein Teil des Betrags wurde von ihrem Konto gepfändet. Dann kam der Ärger mit der Telekom. Die Schmidts hatten ein neues Handy gekauft, und zu diesem Handy hatte man ihnen ein zweites geschenkt. Sie waren naiv, sie dachten, nicht nur das Gerät sei umsonst, sondern auch das Telefonieren. Nun fordert die Telekom neben der Rechnung Schadensersatz für das Handy, und die Inkassofirma KSP verlangt 200 Euro. Insgesamt soll Klara Schmidt 926,54 Euro bezahlen. Für sie ist das eine unvorstellbar hohe Summe. »Sie müssten nur eine Vermögensauskunft vor Gericht abgeben, dass Sie nicht zahlen können«, hat eine Beraterin der Hamburger Verbraucherzentrale zu Klara Schmidt gesagt. Jeder Schuldner hat ein Anrecht auf einen Pfändungsfreibetrag – an dieses Existenzminimum darf kein Gläubiger ran. Aber Klara Schmidt will nicht amtlich haben, dass sie pleite ist. Sie schämt sich.

Am Telefon hat ihr Mann der Ratenzahlung zugestimmt, sie selbst geht schon lange nicht mehr an den Apparat, wenn sie eine Nummer sieht, die einem Inkassounternehmen gehören könnte. Das mache ihr Herz nicht mit, sagt sie. Also

zahlen sie und ihr Mann jeden Monat, so viel sie können, mal sind es 10, mal 30 Euro. Sie sparen am Essen, und wenn es gar nicht reicht, überweisen sie das Geld für den Strom einen Monat später, auf die Gefahr hin, dass er abgestellt wird.

Ein letztes Erbstück, den goldenen Ring von Klara Schmidts Vater, haben sie längst ins Pfandhaus gebracht. Jetzt steht schon das nächste Inkassobüro bereit, denn Klara Schmidt konnte auch den orthopädischen Schuh nicht bezahlen, den sie wegen einer Sepsis am Fuß tragen muss. 76 Euro kostet der Schuh, aber mit Inkasso-, Gerichts- und Anwaltskosten muss Klara Schmidt nun 222,27 Euro bezahlen. Wie sie das schaffen soll, weiß sie nicht.

Klara Schmidt hätte ihre Post ordentlicher erledigen und das Kleingedruckte im Handyvertrag lesen können. Sie sagt: »Ich hab ja selbst Schuld, weil ich nicht bezahlt habe.« Das stimmt. Andererseits: Der Anteil, den Klara Schmidt an ihrer finanziellen Situation hat, scheint immer kleiner zu werden, je genauer man sich anschaut, was die Inkassounternehmen nun von ihr verlangen. Sie soll zum Beispiel eine »Einigungsgebühr« in Höhe von 97,50 Euro entrichten. Die Einigungsgebühr ist ein typischer Posten, den Inkassounternehmen aufstellen. Sie kommt noch zu den sonstigen üblichen Inkasso-Kosten hinzu und wird immer dann fällig, wenn der Schuldner einer Ratenzahlung zustimmt. Allein diese Zustimmung, dieses »Ja« am Telefon, kostet 97,50 Euro.

Es waren Schicksalsschläge und Nachlässigkeiten, die das Ehepaar Schmidt arm gemacht haben. Jetzt sind es Inkassounternehmen, die es noch ärmer machen.

Was die Eheleute Schmidt jeden Monat bezahlen, nennen Schuldnerberater »Angstraten«. Damit wird nicht die eigentliche Schuld abbezahlt, also im Fall der Schmidts die Telefonrechnung. Bezahlt werden die Kosten, die das Inkassounternehmen selbst erzeugt hat, über Mahnschreiben, Anrufe und weitere Gebühren. So will es das Gesetz. Es schreibt vor, dass zuerst die Inkassokosten bezahlt werden, dann die Zinsen – und dass erst zuletzt die Hauptforderung dran ist.

So kommt es, dass Frau Schmidt und zahlreiche andere Schuldner jahre-, oft jahrzehntelang zahlen und doch von ihrer eigentlichen Forderung keinen einzigen Cent abstottern.

# ReporterFORUM

www.reporter-forum.de

Die Angstraten sind ein Beispiel dafür, dass die Inkassowirtschaft nur funktioniert, weil sie ständig neue Kosten erzeugt. Ein sich selbst erhaltendes System – der Darmstädter Rechtsprofessor Dieter Zimmermann nennt es »die zweite Ernte.« Er sagt: »Es ist ein Wesensmerkmal der zweiten Ernte, dass ein eigentlich zahlungsunfähiger Schuldner, häufig ein Sozialleistungsempfänger, unter Druck gesetzt wird, um Kleinstraten-Arrangements zuzustimmen, die eher einer Alimentation des Inkassounternehmens als der eigentlichen Schuldentilgung zugutekommen. Durch die gesetzliche Regelung lohnt es sich für die Inkassounternehmen, zusätzliche Kosten zu produzieren.«

Beim Produzieren von Kosten ist die Inkassoindustrie erfinderisch. Es gibt nicht nur Angstraten und »Einigungsgebühren«. Der ZEIT liegen rund 300 Dokumente aus den vergangenen beiden Jahren vor, in denen viele weitere dubiose Posten aufgeführt werden.

Die Inkassofirma Diagonal stellte für einen »Vernunftsappell« 11 Euro in Rechnung.

UGV Inkasso und ein kooperierendes Anwaltsbüro forderten 15 203,70 Euro, obwohl die ursprünglichen Schulden nur 866,56 Euro betragen hatten. Die Forderung hatte sich innerhalb von 14 Jahren vervielfacht – insbesondere durch Verzugszinsen und Kontoführungsgebühren.

Tesch Inkasso berechnete eine Bearbeitungsgebühr von 15 Euro, nachdem der Schuldner mehr gezahlt hatte als vereinbart. In einem anderen Fall verbuchte das Unternehmen aus einer Versicherungsprämie in Höhe von 24,28 Euro binnen eines Monats 10 Euro für die Adressermittlung, dann 53,55 Euro Bearbeitungsgebühr, nochmals 53,55 Euro für einen Teilzahlungsvergleich und schließlich noch 39,97 Kontoführungskosten.

Das Inkassounternehmen EOS verlangte eine »Reaktivierungsgebühr« in Höhe der ursprünglichen Inkassokosten für einen Vorgang, der längere Zeit geruht hatte.

All diese Posten können die Inkassofirmen nur in Rechnung stellen, solange die ursprünglichen Forderungen stehen bleiben. Deshalb dürften viele der Unternehmen

gar nicht an einer vollständigen Begleichung der Schulden interessiert sein. Ohne die erste Ernte keine zweite.

Die Schuldeneintreiber sind in zwei hoch seriös auftretenden Bundesverbänden organisiert. Beide Verbände versichern: Inkassounternehmen gebe es nur, weil der gesamte Mittelstand, ja, die gesamte Wirtschaft gefährdet wäre, würden die Schuldner nicht zahlen. Auch die ZEIT gibt Schulden säumiger Abonnenten an Inkassobüros weiter. Fünf Milliarden Euro würden jährlich »in den Wirtschaftskreislauf zurückgeführt«, teilt der Bundesverband deutscher Inkasso-Unternehmen (BDIU) mit. Patric Weilacher vom Bundesverband für Inkasso und Forderungsmanagement (BFI&F) sagt: »Wir helfen auch dem Schuldner. Wir entschulden ihn.«

Dass das nicht stimmt, begreift man schnell, wenn man in den Überschuldungsreport des Instituts für Finanzdienstleistungen in Hamburg schaut. Die Inkassounternehmen berechnen von Jahr zu Jahr mehr Gebühren. Das Institut hat auch festgestellt: Je ärmer der Haushalt des Schuldners, desto mehr Geld verlangen die Inkassounternehmen von ihm. Am meisten wird den Menschen genommen, die ohnehin kaum noch etwas zum Leben haben.

In Wirklichkeit ist Inkasso eine Maschine zur Mehrverschuldung.

Wie viele Menschen heute in Deutschland Schulden haben, weiß niemand. Das Statistische Bundesamt erfasst nur die Zahl jener Überschuldeten, die Schuldnerberatungsstellen aufsuchen. 2014 waren das rund 470 000 Menschen, sie hatten im Schnitt 34 500 Euro Schulden. Nach den Berechnungen des privaten Wirtschaftsauskunftsdienstes Creditreform ist die Zahl »überschuldeter Deutscher« im vergangenen Jahr um 90 000 auf 6,7 Millionen Menschen gestiegen. Das entspräche 9,9 Prozent aller Erwachsenen. Die Creditreform, die selbst auch Inkassobüros betreibt, spricht von einem »veränderungsresistenten Schuldensockel«. Der Auskunftsdienst Schufa kommt auf ähnliche Werte.

Der Juraprofessor Dieter Zimmermann, der von der »zweiten Ernte« spricht, hat Ende der siebziger Jahre seine Doktorarbeit über Schulden geschrieben. Damals gab es noch keine Schuldnerberatungen. Erst in den achtziger Jahren entstanden erste Beratungsstellen, aus der Betreuung von Strafgefangenen heraus. »Leute, die aus dem

# ReporterFORUM

www.reporter-forum.de

Knast kamen, Drogenabhängige und Wohnungslose waren damals überschuldet«, sagt Zimmermann. Nach und nach aber erreichten die Schulden erst die Unter- und dann die Mittelschicht. Das konnte geschehen, weil Deutschland sich verändert hat. Das Sparerland ist jetzt auch ein Schuldnerland.

Schulden zu machen ist in den vergangenen Jahren viel leichter geworden. Eine wahre Schuldenindustrie ist entstanden. Inkasso ist das große Ende des Geschäfts mit den Schulden.

In den sechziger Jahren hießen Kredite noch Anschaffungsdarlehen, und man kaufte sich davon Waschmaschinen, die sehr lange hielten. Heute vergeben die Banken Konsumentenkredite praktisch ohne Sicherheiten. Menschen nehmen sie auf, um Urlaube und Smartphones zu bezahlen. Die Anbieter werben damit, sehr niedrige oder überhaupt keine Zinsen zu verlangen.

Das ist der betörende Soundtrack der Schuldenindustrie:

- »Wer will, der kriegt« (Media Markt)
- »Schöner einrichten, später zahlen« (Ikea)
- »Wie für mich gemacht Kredit« (Targo Bank)
- »Ihr Auszahlungsschein: 30 000,- Euro« (Easy Credit)
- »Berechnen Sie Ihren persönlichen Wunschkredit« (Santander)
- »0% Finanzkauf« (Real)
- »Neues Auto, neue Möbel, Traumurlaub?« (Norisbank)

Wer früher einen Konsumentenkredit wollte, musste mehrere Tage auf die Bewilligung warten, mindestens. Kreditnehmer und Kreditgeber sprachen miteinander und lernten sich kennen. »Da fand eine gegenseitige Prüfung statt, eine Art soziale Beziehung wurde etabliert«, sagt die Innsbrucker Ethnologin Silke Meyer, die für ihre Habilitationsschrift Interviews mit 45 Schuldnern in Deutschland geführt und ausgewertet hat. Heute werden immer mehr Sofortkredite angeboten. Der neueste Trend sind sogenannte payday loans: Kleinkredite, die die Zeit bis zum nächsten Zahltag überbrücken sollen und online vergeben werden. Wer so einen Kredit haben will, wird entweder überhaupt nicht oder per Skype überprüft. Wer einmal Kunde ist,

kann per SMS einen neuen Kredit beantragen. »Der Schuldengeber hat keine Verpflichtung mehr, seinen Kredit zu Konditionen zu vergeben, die den Schuldner nicht ruinieren. Und der Schuldner spürt entsprechend weniger Verpflichtung, ihn zurückzuzahlen«, sagt die Ethnologin Meyer.

Üblich ist: Wenn der Kunde seine Raten nicht bezahlt, wird der gesamte Restbetrag fällig. Muss der Kunde passen, tritt das Inkassobüro auf den Plan. Konsumentenkredite und Inkasso ernähren sich gegenseitig. Weil die Banken so leichtfertig Kredite vergeben, gibt es so viele Inkassounternehmen. Und weil die Inkassounternehmen die Schulden eintreiben, vergeben die Banken so viele Kredite.

Patric Weilacher vom Inkassoverband BFI&F würde das wahrscheinlich nicht einmal bestreiten. Mit den Schuldnern hat er trotzdem wenig Mitleid. »Man muss ja nichts kaufen«, sagt er. Die Schuldner hätten über ihre Verhältnisse gelebt. Die Mehrheit dieser Menschen habe zu viel konsumiert und »Luxusschulden« angehäuft. »Viele Schuldner schnorren sich durchs Leben!« Weilacher ist genervt von den »Märchengeschichten der Schuldner über ihr schlimmes Schicksal«, die sich die Mitarbeiter der Inkassofirmen ständig anhören müssten. »Dabei gehen viele ganz zuletzt noch mal richtig shoppen, wenn sie schon wissen, dass sie nicht mehr zahlen können.«

Hat Patric Weilacher recht? Sind nicht die Kassierer das Problem, sondern die Abkassierten?

Natürlich gibt es Kriminelle, die den Schutz des Staates ausnutzen, um ihre Schulden nicht begleichen zu müssen. Menschen, die ganz bewusst mehr ausgeben, als sie haben – und sich dann auf ihren Pfändungsfreibetrag berufen. Wer sich allerdings eine Zeit lang in einigen der mehr als tausend Schuldnerberatungsstellen in Deutschland aufhält, erlebt eine andere Realität. Geduckte und verängstigte Gestalten tauchen da in den Sprechstunden auf und präsentieren zögerlich ihre Dokumente.

Da ist, im unterfränkischen Karlstadt, das ehemalige Paar, das sich nach der Geburt der beiden Kinder ein Haus gekauft hat. Jetzt, nach der Trennung, wollten sie ihr Haus verkaufen, wurden es aber nicht los. Nun kann keiner von beiden mehr die Raten bezahlen.



Da ist, in Heidelberg, der Mann, der einen Kredit aufgenommen hat, um seine Wohnung zu renovieren, der arbeitslos wurde und immer mehr Kredite aufnahm, um die ersten Schulden zurückzuzahlen – und der nun fast an den Raten erstickt.

Da ist, in Stuttgart, der Grafiker, dessen Geschäft nicht mehr gut läuft und dem nun das Konto gesperrt wurde.

Es sind Menschen, die sich daheim kaum mehr an den Briefkasten trauen. Einige von ihnen wurden im Stundentakt von Inkassounternehmen angerufen. In die Beratungsstelle kommen sie alle mit ähnlichen Fragen:

»Kann ich ins Gefängnis kommen?«

»Was werden meine Nachbarn erfahren, meine Freunde, meine Familie?«

Die Berater erwidern, dass in Deutschland niemand wegen Schulden ins Gefängnis muss, außer bei offenen Geldstrafen. Dann fragen sie nach den Gründen der Überschuldung und schicken die Antworten zur Auswertung ans Statistische Bundesamt.

Seit Jahren ist Arbeitslosigkeit mit knapp 30 Prozent der wichtigste Grund, dann folgen Trennung vom Partner und Krankheit. Fehler im Konsumverhalten liegen bloß bei 7,6 Prozent. Nicht einmal 8 Prozent – das sind die »Luxusschulden«, die Patric Weilacher von BFI&F als Hauptursache der Überschuldung ausgemacht hat.

Was aber passiert, wenn die Schulden einmal in der Welt sind? Man sollte meinen, dass der Staat sich darum bemüht, Regeln zu schaffen für den Umgang von Inkassounternehmen mit Schuldner. Was für Regeln sind das?

Inkassounternehmer kann in Deutschland jeder werden. Man muss nur einen dreiwöchigen Sachkundelehrgang absolvieren, wie er mitunter in Vier-Sterne-Hotels auf Mallorca angeboten wird. Danach lädt man einen Antrag im Internet herunter, füllt ihn aus und schickt ihn an eine von mehr als 70 Registrierungsbehörden, die es bundesweit gibt.

Ist das Inkassounternehmen einmal angemeldet, wird es von niemandem überwacht. Ein Schuldner könnte sich bei der zuständigen Registrierungsbehörde beschweren, aber die Behörde wird nicht von sich aus tätig.

Will eine Inkassofirma die Forderung eines Auftraggebers eintreiben, kann sie bei Gericht einen Mahn- und einen Vollstreckungsbescheid beantragen. Ob die Hauptforderung überhaupt berechtigt ist oder beispielsweise viel zu hohe Inkassokosten oder ungerechtfertigte Schadensersatzforderungen geltend gemacht werden, überprüft dann niemand mehr. Wenn der Schuldner dem Vollstreckungsbescheid nicht innerhalb von zwei Wochen widerspricht, ist dieser sogenannte Titel 30 Jahre lang gültig. Mindestens 30 Jahre lang können Inkassofirmen also mit einem solchen Titel Geld verdienen. Sie können Briefe schicken, telefonieren, den Gerichtsvollzieher losschicken, sie können den Lohn und das Konto pfänden lassen – und die Kosten dafür dem Schuldner in Rechnung stellen.

Für ein Inkassobüro ist ein Titel somit sehr attraktiv, und es tut gut daran, so einen Titel schnell zu ergattern. Wenn der Schuldner sich nicht durch eine Privatinsolvenz schützt, gilt das, was die Schuldnerberater das »Windhund-Prinzip« nennen: Wer zuerst den Lohn gepfändet hat, bekommt die fette Beute. Seine Ansprüche werden vor denen der übrigen Gläubiger bedient. Das deutsche Rechtssystem verschärft die Situation der Schuldner, statt sie zu beruhigen.

Gerd Billen, Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz, sagt: »Es gibt eine Schwachstelle im System. Wir müssen das Gesetz evaluieren.« Vielleicht bräuchte man auch Kontrolleure, die den Inkassobetrieben Besuche abstatten – wie in anderen Wirtschaftsbranchen üblich.

Im Oktober 2013 hat der Gesetzgeber zum ersten Mal überhaupt die Höhe der Kosten begrenzt, die Inkassounternehmen in Rechnung stellen dürfen. »Da sind wir sehr gut davongekommen, wenn ich ehrlich bin«, sagt Patric Weilacher vom Verband der Inkassofirmen, er ist stolz auf seine Lobbyarbeit. Mindestens einmal im Monat hat er einen Termin im Justizministerium. Im Gesetz steht jetzt, dass die Inkassokosten die Sätze der Rechtsanwälte nicht überschreiten dürfen. Weilacher formuliert es anders herum: »Wir dürfen also genauso viel nehmen wie ein Anwalt.« Und das ist nicht gerade wenig.

Liegt die Forderung unter 500 Euro, darf ein Inkassobüro zum Beispiel eine pauschale Gebühr von 70,20 Euro verlangen. Das lohnt sich, denn bei den Forderungen handelt es sich oft um sehr geringe Beträge. Manchmal sind es auch nur

ein paar Cent, so wie bei Call-by-Call-Verbindungen, mit denen man günstiger telefonieren kann. Sie tauchen auf der Telefonrechnung auf, aber wenn man sie nicht bezahlt, geben die Call-by-Call-Anbieter die Forderungen sofort an ein Inkassobüro weiter.

Der Jurist Zimmermann hat ein informelles Netzwerk von Schuldnerberatern ins Leben gerufen, die in ihrer Freizeit Fälle zusammentragen, damit ein zu dreist vorgehendes Inkassobüro abgemahnt werden kann. Doch wenn das Netzwerk einen Erfolg erzielt, erfahren die vielen anderen Schuldnerberater in Deutschland nicht davon. »Wir brauchten eine gemeinsame Datenbank, eine Art Inkasso-Watch«, sagt Zimmermann. Aber es gibt keine solche Datenbank, es gibt keine Kontrolle. So kommt es, dass viele Inkassobüros sogar Kosten verlangen, die weit über die gesetzliche Grundlage hinausgehen. Sie drohen, sie schüchtern ein, und es gibt niemanden, der sie stoppt.

Ein Unternehmen, auf das das Netzwerk der Schuldnerberater besonders häufig stößt, ist das Inkassobüro Arvato Infoscore, das zum Beispiel die Forderungen der Deutschen Bahn eintreibt. Arvato Infoscore arbeitet mit der Rechtsanwaltskanzlei Haas und Kollegen in Baden-Baden Tür an Tür zusammen. Wer schwarzgefahren ist und nicht pünktlich bezahlt hat, bekommt erst einen Brief von Arvato Infoscore und wenig später einen von den Rechtsanwälten. Er soll also doppelt Gebühren zahlen. Der ZEIT liegen Dutzende Dokumente vor, die diese Methode belegen.

Arvato Infoscore gehört zu einem großen deutschen Konzern, der sein Geld eigentlich mit Zeitungen, Büchern und Fernsehen verdient, seit einigen Jahren aber auch das Geschäft mit den Schulden betreibt: Bertelsmann.

Auch EOS, das größte deutsche Inkassobüro, ist Teil eines Konzerns, der in der Öffentlichkeit nicht als Schuldeneintreiber bekannt ist. Das Unternehmen wurde 1974 unter dem Namen Deutscher Inkasso-Dienst als Teil der Rechtsabteilung des Versandhauses Otto gegründet. Heute ist EOS ein weltweit agierendes Unternehmen, mit Niederlassungen in Polen, Großbritannien und den USA und einem Jahresumsatz von über 566 Millionen Euro.

Offiziell, so stellt es das Unternehmen dar, entstand EOS, weil der Otto-Versandhandel so stark gewachsen war, dass ein Teil der Rechtsabteilung ausgelagert werden musste. Vielleicht spielte aber auch eine Rolle, dass der Gläubiger selbst nach deutschem Gesetz nur wenige Euro pro Mahnschreiben verlangen und nur den tatsächlichen Aufwand in Rechnung stellen darf. Reicht Otto jedoch seine Mahnungen an EOS weiter, gehen die Ansprüche auf eine rechtlich eigenständige Gesellschaft über, die viel höhere Kosten verlangen kann. »Otto hat damit angefangen, seine Forderungen in einen konzernzugehörigen, aber rechtlich selbstständigen Inkassodienst auszulagern, um damit eine zweite Ernte einfahren zu können«, sagt Dieter Zimmermann. »Dadurch sind alle anderen Anbieter ins Hintertreffen geraten. Sie waren rein betriebswirtschaftlich gezwungen, dieses System zu übernehmen.«

Das Unternehmen EOS ist wie andere Inkassobüros auch längst dazu übergegangen, alte Forderungen paketweise aufzukaufen. Die alten Forderungen heißen Papiere, was nach Aktien klingt, nach einer lukrativen Anlage. Ein wenig ist es auch so, denn diese Papiere sind so begehrt, dass sie auch im Internet an Börsen gehandelt werden.

EOS zahlt für die Papiere nur ein paar Prozent der ursprünglichen Schulden; wie viel, will das Unternehmen nicht sagen, üblich sind fünf bis zehn Prozent. So bekommt ein Gläubiger, der eine Forderung von 1000 Euro hat, immerhin noch 50 oder 100 Euro – besser als nichts. Und EOS, an die Stelle des alten Gläubigers getreten, versucht jetzt so viele Menschen wie möglich zum Zahlen zu bringen. Gelingt das, darf EOS das ganze Geld behalten. So werden nicht bezahlte Rechnungen zu hoch profitablen Geldquellen.

EOS war in den vergangenen Jahren besonders interessiert an Konsumentenkrediten von Banken und an Titeln aus Krisenländern wie Griechenland und Spanien. Man kann sagen, EOS hat die Finanzkrise perfekt für sich genutzt.

Unternehmen wie EOS sind inzwischen so groß und professionell, dass sich viele Einzelhandelsunternehmen gar keine eigenen Mahnabteilungen mehr leisten. Platzt eine Lastschrift, beauftragen sie gleich ein Inkassounternehmen, ohne dem Kunden nochmals die Möglichkeit zu geben, die offene Forderung zu begleichen. Die

Inkassofirmen fordern den Betrag ein – und zusätzlich mindestens die hohen Inkassogebühren. Ob das legal ist? Dazu gibt es unterschiedliche Rechtsauffassungen.

Im Einzelfall handelt es sich oft nicht um allzu große Summen – wer will da schon klagen, und welcher Anwalt will so ein Mandat schon annehmen. Die meisten Menschen, denen eine Lastschrift geplatzt ist, ärgern sich darüber, dass ihr Einkauf sich im Nachhinein als unverhältnismäßig teuer herausstellt. Sie bezahlen und vergessen die Sache. Wehrt sich doch jemand gegen ein Inkassobüro, einigen sich die Inkassofirmen lieber außergerichtlich, um keinen Präzedenzfall zu schaffen.

Der Staat setzt den Inkassobüros kaum Grenzen. Und seit Kurzem beauftragt er sogar selbst Inkassofirmen, um Geld eintreiben zu lassen. Der Staat wird plötzlich zum Erntehelfer, das ist die nächste Stufe des Skandals.

Der Sozialdemokrat Stefan Komoß ist seit 2011 Bürgermeister von Marzahn-Hellersdorf, einem hoch verschuldeten Stadtbezirk in Berlin. Bevor Komoß Politiker wurde, war er Geschäftsführer eines mittelständischen Personalentwicklers. Als er sein Amt antrat, hatte der Bezirk offene Rechnungen in Höhe von 16 Millionen Euro – Kita-Gebühren, die nie bezahlt worden waren, Friedhofsgebühren, Mieten, Schulessen. Komoß verkaufte einen Teil der alten Mietforderungen, um die sich kein Amt mehr kümmerte, an Altor – das Inkassobüro, bei dem Boris Linert arbeitet.

Die Firma Altor hat für das Schuldenpaket 20 Prozent der ursprünglichen Hauptforderung bezahlt, nach Logik der Inkassobranche einen hohen Preis. Trotzdem haben Altor und andere Inkassobüros ein riesiges Interesse an den Forderungen der öffentlichen Hand. »Das ist ein brach liegender Markt«, sagt Altor-Geschäftsführer Holger Müller. Es handelt sich um unzählige Forderungen, die noch kein Inkassobüro je versucht hat einzutreiben. Die Ernte steht in voller Blüte auf dem Feld.

Nicht nur für Altor, auch für Berlin-Marzahn hat sich das Geschäft gelohnt. Der Bürgermeister ist heute noch stolz auf seine Idee. »Schon als wir das angekündigt haben, riefen hier viele Leute an und fragten: Wo kann ich bezahlen?«, erzählt er. Offenbar haben viele Bürger vor einem Inkassounternehmen weit mehr Respekt als vor dem Staat. Nun rechnet Komoß sich aus, dass sein Bezirk bis Ende nächsten Jahres schuldenfrei sein kann. Neun Millionen Euro sind noch zu schaffen. Kleines

Problem: Ein großer Teil der noch offenen Forderungen sind keine ausstehenden Mieten, sondern unbezahlte Gebühren – und solche öffentlich-rechtlichen Forderungen darf man nicht verkaufen.

Doch Komoß hat auch für dieses Problem eine Lösung gefunden: Marzahn macht ein Inkassobüro – die Firma Universum – zur »Verwaltungshelferin«, behält also die Forderungen selbst, lässt sie aber von einem Dienstleister eintreiben. Das ist rechtlich umstritten, weil hoheitliche Aufgaben nicht an ein privates Unternehmen abgegeben werden dürfen. Zu dieser Frage gibt es in jedem Bundesland unterschiedliche rechtliche Bestimmungen. In Niedersachsen, im Saarland und in Nordrhein-Westfalen ist es staatlichen Institutionen verboten, Inkassofirmen zu beauftragen. In Baden-Württemberg und Hessen wurden hingegen Gesetze erlassen, die es den öffentlichen Stellen leichter machen. In Baden-Württemberg hat auch die Bertelsmann-Tochter Arvato Infoscore ihren Sitz, deren Chef ist Präsident des Verbandes BDIU. Sein Unternehmen bekam damals den Auftrag, staatliche Forderungen in Baden-Württemberg einzutreiben.

»Man muss aufpassen, wie das beim Bürger ankommt, wenn der Staat über private Unternehmen auf ihn zukommt«, sagt Staatssekretär Billen vorsichtig. Vielerorts in Deutschland wollen Kommunen ihre Forderungen bald von Inkassobüros eintreiben lassen. Der Marzahner Bürgermeister und seine Finanzdirektorin werden jetzt oft gebeten, andere Kommunen zu beraten. Wer ein Mittel kennt, um Geld zu beschaffen, ist in den meisten Gemeinden gern gesehen. Komoß und die Finanzdirektorin tingeln von Stadt zu Stadt.

Das große Interesse der Kommunen ist erstaunlich, weil das Verwaltungsvollstreckungsrecht dem Staat eigentlich genauso scharfe Waffen gibt wie einem Inkassounternehmen. Schuldet man einer Behörde Geld, kann sie ohne Weiteres einen Gerichtsvollzieher oder einen Vollstreckungsbeamten schicken, dem Amt stehen alle Zwangsmittel zur Verfügung. Aber es gibt zu wenige Gerichtsvollzieher, den Kommunen fehlt Personal.

Auch die Stadt Wiesbaden lässt ihre Schulden von einem Privatunternehmen einziehen, der Creditreform. Noch dürfen Inkassobüros vom Schuldner keine Gebühren verlangen, wenn es sich um öffentlich-rechtliche Forderungen handelt.

Neben den Gebühren gibt es jedoch noch etwas anderes, das für Inkassofirmen einen Wert hat: Die gesammelten Daten der Schuldner – wie vermögend jemand ist, wo er wohnt, wo er arbeitet, wie viel seine Angehörigen verdienen und so weiter – sind der größte Schatz eines Inkassounternehmens. Aus diesem Datenpool kann man herleiten, wie viel jemand maximal zahlen kann.

Creditreform und Universum, die die Forderungen für Wiesbaden und Marzahn eintreiben, versichern, die Daten der Schuldner seien anonymisiert und würden nach Bearbeitung sofort gelöscht. Die Unternehmen würden lediglich die Höhe, aber nicht den Grund der Forderungen kennen. Viele Datenschützer betrachten das Einziehen öffentlicher Forderungen mit großer Skepsis. »Die Wahrscheinlichkeit, dass die Daten noch anderweitig genutzt werden, ist relativ groß«, sagt Thilo Weichert, der langjährige ehemalige Leiter des Datenschutzzentrums Schleswig-Holstein. Würden die Daten der Schuldner erst einmal in einem Auskunftsdienst landen, wären sie für jeden, der dafür zahlt, abrufbar. Säumige Schuldner würden dann womöglich von manchen Unternehmen nicht mehr als Kunden akzeptiert.

Patric Weilacher, der Mann vom Verband der Inkassofirmen, kann sich gut vorstellen, dass die Daten, die der Staat von seinen Bürgern erhebt, von Inkassobüros weitergenutzt werden. Obwohl es verboten sei, sei es üblich, dass ein Inkassounternehmen die Daten verschiedener Auftraggeber miteinander abgleiche. »Das ist doch im Sinne des Gläubigers«, sagt Weilacher, »je mehr Informationen über den Schuldner, desto besser.«

Drei Jahre ist es jetzt her, dass die freundlichen Mitarbeiter aus dem Altor-Büro in Heidelberg damit begonnen haben, verschuldete Menschen in Berlin-Marzahn anzurufen. Noch heute telefonieren sie, mahnen, verschicken Briefe. Das große Feld ist noch lange nicht abgeerntet.

\*Name geändert

MITARBEIT: FRITZ ZIMMERMANN, TOBIAS ZWIOR