



Antrag auf Erlass eines Pfändungs- und Überweisungsbeschlusses
 Es wird beantragt einen Pfändungs- und Überweisungs-
 beschluss zu erlassen sowie
 die Zustellung

zutre

Was das Inkasso für Medien bewegt

Wie können Verlage ihr Forderungsmanagement verbessern? Mit welchen Mitteln lässt sich das Risiko von Zahlungsausfällen verringern? Und inwiefern haben sich die gesetzlichen Rahmenbedingungen für den Forderungseinzug zuletzt verändert? Diese und weitere Fragen hat DNV ausgewählten Inkassounternehmen gestellt.

Die gesetzlichen Rahmenbedingungen für das Forderungsmanagement wandeln sich beständig. Das ist ein Grund, warum Unternehmen ihre offenen Forderungen spätestens nach dem kaufmännischen Mahnverfahren an professionelle Inkassodienstleister übergeben. Aufgrund ihrer Spezialisierung und dem juristischen Know-how der geschulten Mitarbeiter fällt es Inkasso-Unternehmen leichter, die Auswirkungen von aktuellen Gesetzesänderungen und bevorstehenden Gesetzesvorhaben abzuschätzen und die Prozesse entsprechend anzupassen.

„Im laufenden Jahr haben sich vor allem Änderungen im Bereich der Zwangsvollstreckung ergeben“, sagt Christoph Overmann, Geschäftsführer der Prodefacto Forderungsmanagement GmbH aus Osnabrück. „Die Verordnung über das Formular für den Vollstreckungsauftrag an den Gerichtsvollzieher ist am 1. April 2016 in Kraft getreten.“ Prodefacto nutze dies mit Erfolg im nachgerichtlichen Verfahren. „Von großem Vorteil ist vor allem der isolierte Antrag auf Vermögensauskunft, weil hierbei eine schnelle und kostengünstige Zwangsmaßnahme durchgeführt werden kann“, so Overmann weiter.

Andreas Stock, CEO von Debitor-Inkasso aus Bad Schwartau, sieht im neuen Formularzwang ebenfalls eine Chance: „Damit dürfte die Vollstreckung wesentlich effektiver werden, da die Gerichtsvollzieher leicht verständlich mit immer dem gleichen Formular umzugehen haben“, so der Debitor-Geschäftsführer.

Unbekannt verzogen, was nun?

In jüngerer Vergangenheit ergab sich auch infolge der Änderung des Bundesmeldegesetzes (BMG) die Notwendigkeit zu Prozessveränderungen im Forderungseinzug. Es wurde im Mai 2013 verabschiedet und ist Ende November 2015 in Kraft getreten. Das Bundesmeldegesetz regelt, unter welchen Bedingungen Einwohnermeldeämter Melderegisterauskünfte erteilen dürfen. Neu ist seit kurzem eine Zweckbindung für Auskünfte aus dem elektronischen Melderegister zu gewerblichen Zwecken. Bei Melderegisterauskünften darf der Empfänger die Daten nur für die Zwecke verwenden, zu deren Erfüllung sie ihm übermittelt wurden. Die auf diesem Wege gewonnenen Informationen dürfen nicht für eine spätere Verwendung gespeichert werden, sondern müssen gelöscht werden.

Die Situation im Bereich der sogenannten unbekannt verzogenen Schuldner sei damit schwieriger geworden, erklärt Burkhard Quermann, Geschäftsführer Allgemeiner Debitoren- und Inkassodienst (ADU), Osnabrück. „Durch die Änderung des Bundesmeldegesetzes Ende 2015 sind die Kosten für Einwohnermeldeamtsanfragen deutlich gestiegen, bei deutlich schlechterer Ermittlungsqualität, so dass die Ermittlungsprozesse umstrukturiert werden mussten.“

Dr. Tobias Röhnelt, Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht und Leiter der Medienabteilung in der Hamburger KSP Kanzlei, nennt im Zusammenhang mit dem BMG neben höheren Gebühren der Meldeämter zwei weitere inkassorelevante Effekte: „Zum einen mussten die Adressdienstleister ihre Datenpools umstrukturieren. Zum anderen waren Unternehmen, die die Geburtsdaten ihrer Kunden nicht erfassen, vielfach gezwungen auf aufwändige, manuelle und zugleich kostenintensivere Anfragen umzustellen.“ „Ein Lichtblick“, so Dr. Röhnelt weiter, „ist daher der 1. Mai 2017: Ab diesem Tag wird es die Vereinfachung geben, automatisierte Auskünfte allein auf Grundlage des Vor- und Familiennamens sowie der (Alt-) Anschrift der gesuchten Person zu erhalten. Das alte Kostenniveau dürfte jedoch realistisch nicht wieder erreicht werden.“

Wirklich nicht zahlungsfähig?

Im Herbst 2016 haben Bundestag und Bundesrat im Zuge der Umsetzung europäischer Vorgaben in deutsches Recht die Abschaffung der so genannten „Bagatellgrenze“ beschlossen. In der Inkassobranche wurde die Abschaffung der Bagatellgrenze als lange überfälliger Schritt begrüßt, so zum Beispiel von Kay Uwe Berg, Hauptgeschäftsführer des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen: „Wir begrüßen die Abschaffung der verfassungswidrigen 500-Euro-Grenze. Das schafft endlich Gerechtigkeit für alle Gläubiger – auch im europäischen Vergleich, denn eine solche Grenze gibt es anderswo nicht.“

Wie genau sich die Gesetzesänderung auf das Forderungsmanagement auswirkt, erklärt Debitor-CEO Andreas Stock: „Bisher konnten Inkassounternehmen nur bei Titelforderungen über 500 Euro Drittauskünfte, z. B. beim Finanzamt (Bankkonten) oder der Rentenversicherung für ihre Auftraggeber einholen, wenn der Schuldner sich geweigert hat, die Vermögensauskunft abzugeben.“

„*Durch den Formularzwang dürfte die Vollstreckung wesentlich effektiver werden.*“

Andreas Stock,
CEO Debitor-Inkasso, Bad Schwartau

„*Die Abschaffung der Bagatellgrenze schafft endlich Gerechtigkeit für alle Gläubiger.*“

Kay Uwe Berg,
Hauptgeschäftsführer Bundesverband
Deutscher Inkasso-Unternehmen, Berlin

Dies bedeutete verfassungsrechtlich eine Ungleichbehandlung von Auftraggebern mit kleineren Forderungen, die der Gesetzgeber jetzt beseitigt hat. Nunmehr haben wir die Möglichkeit, auch für diese Auftraggeber Drittauskünfte einzuholen und damit eine einfache Art der Informationsgewinnung.“ Andreas Stock gibt allerdings auch zu bedenken: „Der Gesetzgeber hat gleichzeitig neue Gerichtsvollziehergebühren innerhalb der Zwangsvollstreckung eingeführt, so z. B. eine Gebühr für die gütliche Einigung oder für die Zustellung der Eintragungsanordnung.“

Prodefacto-Geschäftsführer Christoph Overmann sagt in diesem Zusammenhang: „Im Medienbereich sind die Hauptforderungen oftmals geringfügiger, weshalb eine Einholung von Drittauskünften oftmals nicht möglich war. Aufgrund der Gesetzesanpassung ist dies nun möglich, was im Forderungsmanagement mehr Flexibilität bietet. Im Hinblick auf den Kosten-Nutzen-Faktor werden unsere Kunden in den Prozess eingebunden.“

Für den Einzug von Forderungen im Abonnementgeschäft spielt die Neuerung nach Ansicht einiger Marktteilnehmer eine eher geringe Rolle. Das hat verschiedene Gründe. Petra Krems, eine der beiden Geschäftsführerinnen der Osnabrücker GMI – Gesellschaft für Mahn- und Inkassowesen erklärt: „Auch im Medienbereich wäre es ab sofort möglich effektiv zu vollstrecken. Entsprechende Maßnahmen können individuell mit den Auftraggebern auch bei kleineren Forderungen abgestimmt werden.“ Allerdings betont Krems, dass „die Erfolgsquote im vorgerichtlichen Verfahren bereits sehr hoch ist“, so dass dieses Instrument in der Regel im Forderungseinzug für Medienunternehmen nicht in Anspruch genommen werden müsse.

Burkhard Quermann, Geschäftsführer Allgemeiner Debitoren- und Inkassodienst (ADU) aus Osnabrück verweist darauf, dass sich Drittauskünfte nicht in jedem Fall lohnen: „Die Abschaffung der Bagatellgrenze ab 2017 spielt in der Regel im Medienbereich bei sogenannten Kleinforderungen keine Rolle. Die Kosten der Drittauskünfte stehen häufig nicht im Verhältnis zu der uns übergebenen Forderung.“

Auch nach Auffassung von Dr. Tobias Röhnelt von der KSP-Kanzlei dürfte die Abschaffung der Bagatellgrenze eine untergeordnete Rolle spielen: „Das Gebot der Wirtschaftlichkeit als auch

Was raten Forderungsmanager ihren Kunden aus dem Medienbereich?



Petra Krens

Geschäftsführerin GMI – Gesellschaft für Mahn- und Inkassowesen, Osnabrück

Grundsätzlich ist es für alle Verlage am sinnvollsten nach der kaufmännischen Mahnung das Forderungsmanagement an Unternehmen abzutreten.

Die Angebotsvarianten im Medienbereich sind aus unserer Sicht ausschlaggebend. Der Leser will sich grundsätzlich nicht mehr an lange Vertragslaufzeiten binden. In diesem Zusammenhang sollten die Zahlungsrythmen überdacht werden.



Christoph Overmann

Geschäftsführer Prodefacto Forderungsmanagement, Osnabrück

„Für eine Verbesserung des Forderungsmanagements im Verlagswesen stehen wir regelmäßig in Kontakt mit unseren Kunden. Wir raten unseren Mandanten zu einer dynamischen Zahlartensteuerung mit dem Einsatz mehrerer Auskunfteien (Multiauskunfteiansatz).

Auch im Bereich des Prämienengeschäftes sind wir als Rechtsdienstleister daran interessiert, unseren Kunden mit Unterstützung unserer Vertragsanwälte bei der Gestaltung von AGB's für Zeitschriften- und Zeitungsabonnements zu helfen.

Die Prävention von Betrugsfällen sowie die Durchführung von Adhäsionsklagen durch die Vertragsanwälte erweitert das Spektrum unserer Dienstleistung außerhalb des regelmäßigen Forderungseinzuges. Den Einsatz von Rechtsanwaltsschreibern als weitere Mahnstufe sowie die Durchführung des gerichtlichen Mahnverfahrens, zur Sicherung der Forderung, sind hierbei erfolgreiche Maßnahmen.“



Burkhard Quermann

Geschäftsführer Allgemeiner Debitoren- und Inkassodienst, Osnabrück

„Es gibt verschiedene Ansätze, die wir auf Wunsch individuell für den jeweiligen Mandanten anbieten. Dazu gehören beispielsweise Serviceleistungen im Debitorenhandling, die schon vor dem eigentlichen Inkassoverfahren erbracht werden können. Mit ihnen soll der Kunde gehalten und dadurch die hausinternen Kosten bei unseren Mandanten reduziert werden.“



Dr. Tobias Röhnelt

Leiter Medienabteilung KSP Kanzlei, Hamburg

„Studien zeigen, dass bei Verzicht auf bestimmte Zahlungsarten der Bestellvorgang abgebrochen wird. Dies sollte unbedingt vermieden werden. Der moderne Kunde möchte schnell und unkompliziert bezahlen. Zudem zeigt sich deutlich, dass das Thema Kundenerhalt für die Medienbranche eine enorme Bedeutung hat. Dies wird uns immer wieder zurückgespiegelt. Das heißt im Ergebnis, dass Verlage in allen Phasen des Kundenlebenszyklus positive Erlebnisse schaffen müssen – selbstverständlich auch im Inkasso. Hier ist also entscheidend, wie mit den Kunden im Falle einer Zahlungsstörung umgegangen wird. Denn die Zahlungsmoral von Kunden, die sich wertschätzend behandelt fühlen, ist wesentlich höher – dies stellen wir in unserer täglichen Arbeit immer wieder fest.“



Andreas Stock

CEO Debitor-Inkasso, Bad Schwartau

„Meistens hat der Schuldner ein Zahlungs- bzw. Liquiditätsproblem und kein Problem mit der bezogenen Leistung. Die Affinität zum Produkt bleibt also bestehen. Das sollten die Verlage berücksichtigen und entsprechend differenziert an die Sache herangehen. Auf diese Weise kann auch die Chance auf den Kundenerhalt gesteigert werden.

Wir prüfen die Sachverhalte immer individuell. Grundsätzlich können Verlage innerhalb der kaufmännischen Mahnstrukturen, aufgrund ihres diversifiziertem Produktangebots, darauf achten, die Mahntexte anforderungsspezifisch zu formulieren. Ferner spielen Mahnfrequenzen und ein stufenweiser Aufbau der Mahnstruktur eine entscheidende Rolle.

Werbequelle und Zielgruppe sind immer eine gewichtige Größe bei notleidenden Forderungen. Grundsätzlich kann man festhalten, dass je größer die Transparenz bei der Kundenakquise ist, desto besser kann die Gefahr des Forderungsausfalls minimiert werden.“

Reputationsgründe – Stichwort Kundenerhalt – verbieten eine pauschale Vollstreckung, so dass ohnehin nur ausgewählte Fälle in Frage kommen.“

Europäische Datenschutzgrundverordnung

Mit der Datenschutzgrundverordnung der Europäischen Union (DSGVO) soll ein einheitlicher Rechtsrahmen für den Datenschutz in allen Mitgliedstaaten geschaffen werden, der den heutigen Anforderungen einer digitalisierten Wirtschaft gerecht wird. Dr. Tobias Röhnelt von KSP in Hamburg erklärt die wichtigsten Eckpunkte: „Kurz gesagt, die DSGVO verfolgt die Schaffung eines einheitlichen europäischen Datenschutzrechtes in puncto Transparenz bei der Datenverarbeitung, Sicherstellung möglicher Datensparsamkeit, klarer Regelung der Betroffenenrechte sowie Anpassung der Datenschutzregeln an das digitale Zeitalter.“

Seit 2012 hatten die Institutionen der Europäischen Union um einen Kompromiss zwischen den Interessen von Daten- und Verbraucherschutz, Wirtschaft und staatlichen Institutionen gerungen. Am 25. Mai 2016 ist das Gesetz in Kraft getreten. ADU-Geschäftsführer Burkhard Quermann verweist allerdings darauf, dass die DSGVO noch in nationales Recht umgesetzt werden muss: „Es bedarf noch ergänzend des BDSG-Ablösegesetzes. Es

” *Durch die Änderung des Bundesmeldegesetzes sind die Kosten für Einwohnermeldeamtsanfragen deutlich gestiegen, bei schlechterer Ermittlungsqualität.*

Burkhard Quermann,
Geschäftsführer ADU, Osnabrück

bleibt zu hoffen, dass dieses Gesetz noch im Frühjahr 2017 verabschiedet wird, damit das verbindliche Recht der DSGVO dann in 2018 umgesetzt werden kann und wir unsere Prozesse entsprechend anpassen können.“



Effizient - Sicher - Flexibel

Progressives Forderungsmanagement durch E-Mail - SMS - WhatsApp® - Selfservice

DIG
DEBITOR INKASSO
GMBH
Ein BurdaDirect Unternehmen

Welche Themen und Trends beschäftigen die Inkasso-Branche?



Andreas Stock

CEO Debitor-Inkasso, Bad Schwartau

„Das Inkassogewerbe befindet sich derzeit im Wandel und richtet sich zu neuen Geschäftsfeldern und digitalen Prozessen aus. Eine intelligente Wahl der Kommunikationsmittel in der Schuldneransprache und das Angebot aller derzeit gängigen Payment-Lösungen, ist heutzutage der entscheidende Faktor. Unser Forderungsmanagement funktioniert über das Modell Multichanneling. So kann durch eine multimediale Interaktion, auf allen Kommunikationswegen eine solide Basis zum Schuldner geschaffen werden.“



Dr. Tobias Röhnelt

Leiter Medienabteilung KSP Kanzlei, Hamburg

„Das gesamte Thema Digitalisierung hat im Medienbereich große Bedeutung. Das Kommunikationsverhalten sowie die Zahlungsgewohnheiten verändern sich. Hierauf muss auch die Inkassobranche reagieren und entsprechende digitale Angebote machen. Wir haben beispielsweise unser Service-Portal, über das ein Großteil unserer Kommunikation mit dem Schuldner abläuft, überarbeitet und bieten dort neben Kommunikations- und Informationsmöglichkeiten via Filmen auch ein eigenes Online-Banking an, um die Forderungen einfach und schnell begleichen zu können.“



Burkhard Quermann

Geschäftsführer Allgemeiner Debitoren- und Inkassodienst, Osnabrück

„Neben der Umsetzung und Optimierung gesetzlicher Anforderungen beschäftigen wir uns mit Themen wie der Integration alternativer Bezahlmethoden, der Multichannel-Kommunikation mit den Schuldnern und der Risiko-Optimierung im Bestellprozess.“



Christoph Overmann

Geschäftsführer Prodefacto Forderungsmanagement, Osnabrück

„Es gibt im Augenblick zwei Themen mit denen sich die Prodefacto derzeit sehr intensiv beschäftigt. Das eine Thema ist, dass wir unsere Mandanten noch intensiver bei der Rückgewinnung der Kunden unterstützen und den Mandanten zukünftig auch helfen, dass sie ihre Kunden erst gar nicht verlieren. Dies erreicht die Prodefacto unter anderem dadurch, dass auch ein säumiger Kunde stets wie ein Kunde mit Zahlungsstörung und nicht wie ein Schuldner behandelt wird.“

Das zweite Thema ist die Personalisierung und Digitalisierung des Forderungseinzugsprozesses, in dem alle zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel (E-Mail, SMS, Chat, Telefon, Brief und Fax) genutzt werden. Dies verkürzt den Einziehungsprozess und erhöht den Einziehungserfolg was wiederum die Kundenzufriedenheit steigert.

Der Trend, den die Prodefacto im Bereich Forderungsmanagement sieht, ist die Individualisierung/Personalisierung der Bearbeitung der Forderungsportfolien, da eine Standardbearbeitung weder unseren Mandanten noch den säumigen Kunden gerecht wird.“



Anja Hartmann

Geschäftsführerin GMI - Gesellschaft für Mahn- und Inkassowesen, Osnabrück

„Zurzeit laufen bei uns einige Tests mit Schuldnern für den Bereich Barzahlung. Unser Ziel ist dem Schuldner jede Möglichkeit einzuräumen, die am wenigsten Aufwand erfordert. Eine Bezahlung der Forderung beim Einkaufen zu erledigen, ist eine Möglichkeit. Unsere Homepage wird im Schuldnerbereich erweitert. Der Trend im Forderungsmanagement geht zur Verlagerung weiterer Prozesse von den Gläubigern zu uns. Weiterer möglicher Trend ist in der Digitalisierung des Payments zu sehen. App-Formate können die Beziehung Inkasso und Schuldner optimieren. Kosteneinsparungen für alle Beteiligten wären ein positiver Nebeneffekt.“

Der Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen (BDIU) wie auch weitere Wirtschaftsverbände hatten zunächst befürchtet, dass die Durchsetzung von Forderungen in Deutschland durch die DSGVO erheblich erschwert würde, indem die sogenannte zweckändernde Weitergabe personenbezogener Daten unterbunden würde. Andreas Stock resümiert: „Kontrovers diskutiert wurde zunächst, ob die Forderung ohne konkrete Einwilligung des Betroffenen als zwingendes Merkmal einer Verarbeitung durch das Inkassounternehmen entgegensteht. Es drohte, dass eine notleidende Forderung nicht an eine externe Stelle hätten abgegeben werden können, sofern dies beispielsweise nicht in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Allgemeinen Versicherungsbedingungen eindeutig benannt ist. Nunmehr ist das Gesetz jedoch so kodifiziert worden, dass die Verarbeitung von Schuldnerdaten grundsätzlich den Bestimmungen des § 28 Bundesdatenschutzgesetz entspricht und das berechnete Interesse des Gläubigers zum Leistungsausgleich durch den Schuldner überwiegt.“

Zwar loben auch Inkasso-Unternehmen die DSGVO, weil sie mehr Transparenz für die Verbraucher mit sich bringt und dabei hilft, seriöse von unseriösen Inkassounternehmen zu unterscheiden (Stichwort: Fake-Inkasso). So sagt Christoph Overmann von Prodefacto: „Inkassounternehmen werden künftig das berechnete Interesse der Forderung benennen müssen. Personenbezogene Daten des Schuldners werden kategorisiert und dem Schuldner im ersten Mahnschreiben zur Verfügung gestellt werden. Dies schafft mehr Transparenz für den Verbraucher.“

Aus der Perspektive der Forderungsmanager wird die Gesetzesänderung aber auch mit Skepsis betrachtet, weil sich durch die DSGVO einmal mehr eine Notwendigkeit ergibt, die eigenen Prozesse zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen. Dr. Tobias Röhnelt von KSP erklärt: „Die Datenschutzgrundverord-

“ *Die EU-Datenschutzverordnung regelt künftig die Rechte und Pflichten von Betroffenen und Verantwortlichen in der Datenverarbeitung.*

Christoph Overmann,
Geschäftsführer Prodefacto, Osnabrück

nung wird nahezu alle Unternehmenseinheiten betreffen. In den Bereichen Beschwerde- und Forderungsmanagement werden vorrangig die sich verändernden Informationsrechte der Betroffenen zu beachten sein. Hier ist mit Änderungen zu rechnen, die zur Anpassung betrieblicher Prozesse führen werden. Auch werden bestehende Auftragsdatenverarbeitungsverhältnisse anzupassen sein.“

GMI-Geschäftsführerin Anja Hartmann bilanziert: „Die neue EU Datenschutz-Grundverordnung wird unsere Prozesse noch mehr bürokratisieren. Die Dokumentationspflicht der Datenerhebung personenbezogener Daten wird weiter erhöht und das Haftungsrisiko steigt.“

JOHANNES FREITAG

„Abonnenten-
inkasso braucht
Spezialisten.“

Burkhard Quermann | Geschäftsführer
Petra Quermann | Prokuristin

Inkasso nach dem WIN-Prinzip
gibt es nur bei adu-inkasso.de

 Allgemeiner
Debitoren- und Inkassodienst
GmbH



Eduard-Pestel-Straße 7 | D-49080 Osnabrück | Tel.: +49 (0) 541 80018-48 | quermann@adu-inkasso.de