

NUR FÜR ABONNENTEN VON Bild+

Insider verrät

So reagieren Sie auf einen Inkasso-Brief richtig

Mehr als ein Geldeintreiber-Büro +++ Chance zum Dialog richtig nutzen



Philipp Kadel betreibt seit 23 Jahren ein Inkasso-Büro. In vielen Fällen hakt es an der Kommunikation zwischen Verkäufer und Käufer

Foto: privat

Von: LAURA KRIMMER
29.10.2023 - 13:31 Uhr

Schon mal einen Brief von einem Inkasso-Büro bekommen? Bei den meisten Menschen geht der Puls dann rasend schnell nach oben. „Dafür gibt es erst einmal keinen Grund“, sagt Philipp Kadel. Er betreibt seit 23 Jahren selbst ein Inkasso-Unternehmen in der Nähe von Hamburg.

Im Gespräch mit BILD verrät der Insider, worin seine Arbeit besteht und warum Inkasso per se nichts Schlechtes für Sie ist, sondern auch eine Chance sein kann. Zudem erklärt er, mit welcher Strategie Sie die besten Aussichten auf eine Problemlösung zu Ihren Gunsten haben.

Inkasso als kommunikatives Bindeglied

Im Volksmund betitelt man Inkasso-Büros gerne noch als Geldeintreiber. Ein veraltetes Bild, findet Kadel: „Ich sehe uns als eine Art Bindeglied zwischen dem Unternehmen und der

Was meint Kadel damit? „Wir erleben häufig, dass die Kaufabwicklung und die Kommunikation zwischen Verkäufer und Kunden abgebrochen ist. Das Produkt kam beispielsweise beschädigt an. Der Kunde bemängelte dies und weigerte sich aufgrund dessen, den vollen Preis zu bezahlen. Verständlich. Diese Information wurde vom Verkäufer jedoch nicht wahrgenommen und nach drei erfolglosen Mahnungen übergibt er den Fall an ein Inkasso-Unternehmen. Als dritte Instanz zwischen den Parteien hat die Inkasso-Stelle die Aufgabe, die Kommunikation wieder ins Laufen zu bringen. Wir wollen den Schuldner, also den Kunden, ermutigen, in den Dialog mit uns zu treten und gemeinsam Lösungen zu finden. Wir gucken quasi, wo der Schuh drückt“, sagt der Experte.



ANZEIGE

Tipp von Kadel: Sehen Sie das Inkasso-Büro nicht als Feind, sondern als eine unabhängige Stelle, die weder Ihnen noch der Gegenseite gegenüber grundsätzlich gut oder böse gestellt ist.

Inkasso auf Seriosität prüfen

Prinzipiell sollten Sie vor dem Eintritt in die Kommunikation prüfen, ob es sich um ein seriöses Unternehmen handelt. Das gilt insbesondere, wenn die Geldforderung sich Ihnen nicht erschließt, weil Sie das Produkt nie gekauft haben.

Tipp von Kadel: Auf der Website [↗ „rechtsdienstleistungsregister.de“](https://www.rechtsdienstleistungsregister.de) befindet sich eine Auflistung aller seriösen Inkasso-Unternehmen in Deutschland. Sollte sich das Inkasso-Büro, das Sie anschreibt, nicht darauf befinden, haben Sie allen Grund zur Vorsicht.

„Ich wäre auch grundsätzlich misstrauisch bei allen Forderungen, die nicht auf ein deutsches Konto überwiesen werden sollen. Das erkennen Sie ganz einfach am DE in der IBAN-Nummer“, so Kadel.

Er gibt zu: „In der Branche gibt es leider schwarze Schafe. Viele Menschen mussten schon schlechte Erfahrungen mit unseriösen Unternehmen oder gar Betrügern machen.“

Ruhig und erfolgreich kommunizieren

Zurück zu den nicht betrügerischen Fällen. Sie haben also etwas bestellt, aber aus nachvollziehbaren Gründen das Geld nicht überwiesen. Erklären Sie genau diese Beweggründe dem Inkasso-Büro. Der Schlüssel zum Erfolg: Legen Sie Wert auf einen produktiven Dialog.

Wählen Sie die Art der Kommunikation, welche Ihnen am meisten liegt. „Inkasso-Unternehmen bieten eine Vielzahl von Kontakt-Möglichkeiten. Wählen Sie die Gesprächsform, in der Sie sich am wohlsten fühlen, sei es per E-Mail, am Telefon oder im Chat.“

„Fotos vom Schaden, Rücksendungsbelege oder bereits geschriebene E-Mails. Sammeln Sie alle wichtigen Dokumente zuvor zusammen. Je besser vorbereitet Sie in die Kommunikation gehen, desto erfolgreicher und schneller kann der Lösungsprozess zu Ihren Gunsten gelingen.“

Kredit- und Schuldenatlas 2022/2023

Kreditaufnahme und durchschnittlicher Schuldenstand in Deutschland (gesamt) : 21 766 €

bis 20 000 € bis 21 000 € bis 22 000 € über 22 000 €



Quelle: Verivox | Auswertungszeitraum: Jan. 2022 bis Jan. 2023

Bei Schulden Hilfe suchen

Bisher ging es ausschließlich um Fälle, bei denen die Kommunikation zwischen Schuldner und dem Verkäufer abgebrochen ist. Wie verhält es sich allerdings, wenn der Schuldner es, aus welchen Gründen auch immer, verpasst hat zu bezahlen?

„Das kann jedem Mal passieren. In diesem Fall rate ich, so schnell wie möglich zu bezahlen. Speziell der ersten Mahnung kommt hier eine besondere Bedeutung zu und sollte aufmerksam gelesen werden. Hier wird viel aufgeklärt und die Kosten sind noch verhältnismäßig gering. Wenn die Forderung berechtigt ist, zahlen Sie möglichst schnell oder reagieren sofort. Im Laufe des weiteren Verfahrens hingegen, wächst die Summe“, sagt Kadel.

Sollte allerdings einfach das [Geld fehlen, um die Rechnung zu begleichen](#), rät der Experte: „Holen Sie sich Hilfe. Wenn Ihnen die Rechnungen über den Kopf wachsen, finden Sie Unterstützung bei der Schuldnerberatung oder sozialen Einrichtungen wie der Caritas. Es ist keine Schande, nach Hilfe zu fragen, egal, ob emotional, organisatorisch oder finanziell. Aber den Briefkasten nicht mehr zu öffnen, kann nicht die Lösung sein.“