

Anruf vom Inkasso-Büro

Insider verrät, wie sich Betroffene richtig verhalten, wenn sich die Geldeintreiber melden

27.09.2023

[Ratgeber \(/news/index#Ratgeber\)](#)

[Finanzen \(/news/index#Finanzen\)](#)

[Bild \(/news/index#Bild\)](#)



[Bild-Infos anzeigen](#)

Buchholz i. d. Nordheide (ots) -

Inkasso-Büros sorgen mit ihren Anrufen regelmäßig für Nervosität bis hin zu Panik bei den Betroffenen - und die Zahl der Fälle nimmt in letzter Zeit rapide zu. Doch wie reagiert man am besten auf solche Anrufe?

"Emotionale Reaktionen helfen selten weiter", erklärt Philipp Kadel. "Tatsächlich ist ein solcher Anruf immer eine Gelegenheit, Deals zu machen und faire Vereinbarungen zu treffen - wenn man weiß, wie es geht." Kadel ist bereits 24 Jahre im Inkassogeschäft tätig und kennt die Situation der Schuldner und die Interessen der Gläubiger genau. In diesem Beitrag erklärt Philipp Kadel, wie man sich verhalten sollte, wenn ein Inkasso-Büro anruft

Nicht zu Kurzschlussreaktionen verleiten lassen

Wer in Panik verfällt, macht schnell schwerwiegende Fehler. Deshalb sollte jeder, der von einem Inkasso-Büro kontaktiert wird, sich zunächst einer Sache gewahr werden: Inkassounternehmen sind im Regelfall keine Feinde des Schuldners. Vielmehr verstehen ihre Mitarbeiter sich als Vermittler, die bemüht sind, die bestmögliche Lösung für Schuldner wie auch Gläubiger zu finden. Dafür benötigen sie jedoch die

Unterstützung beider Parteien.

Entsprechend ist es wenig sinnvoll, am Telefon ausfallend zu werden oder Mahnungen zu ignorieren. Stattdessen sollten Schuldner einen kühlen Kopf behalten und die Sachlage in Ruhe klären. Dies ist bei den meisten Inkassounternehmen auf mehreren Wegen möglich - zum Beispiel telefonisch und per E-Mail. Bei Rückfragen zur Forderung sollten Schuldner unbedingt das Aktenzeichen beziehungsweise die Vorgangsnummer des Inkassounternehmens angeben, damit der zuständige Mitarbeiter den Vorgang einordnen kann.

Details zu Forderung und Inkasso-Dienstleister prüfen

Da es sich bei Inkasso-Dienstleistungen um Rechtsdienstleistungen handelt, unterliegen Inkasso-Büros strengen Vorschriften. Dies ermöglicht es Schuldnern, im Vorfeld detaillierte Prüfungen vorzunehmen. So ist jedes Inkassounternehmen verpflichtet, sich im Rechtsdienstleistungsregister einzutragen, das öffentlich unter rechtsdienstleistungsregister.de einsehbar ist. Wer an der Authentizität einer Forderung zweifelt, sollte also zuerst online prüfen, ob der Dienstleister zugelassen ist.

Ebenso muss jedes Inkasso-Büro den Schuldner in seinem Schreiben im Detail über die offene Forderung in Kenntnis setzen. Unter anderem müssen in der ersten Mahnansprache unter anderem Zinsen, Leistungsgrundlage und Aufsichtsbehörde vermerkt sein. Betroffene sollten daher den Bescheid vom Inkasso-Büro genau lesen und die Informationen darin prüfen. Ist die Forderung gegenstandslos, kann dagegen vorgegangen werden.

Gemeinsam mit dem Inkasso-Büro eine Lösung finden

Grundsätzlich sollte auf jedes Schreiben von einem zugelassenen Inkasso-Büro eine zeitnahe Reaktion erfolgen - selbst, wenn die Forderung hinfällig zu sein scheint. Nur so lässt sich sicherstellen, dass auf offene Forderungen nicht immer weiter Mahnaktivitäten erfolgen und schlimmstenfalls weitere Mahngebühren erhoben werden. Im Sinne der Übersichtlichkeit und schnellen Lösungsfindung ist es Schuldnern beim Kontakt unbedingt anzuraten, sämtliche Informationen und Unterlagen griffbereit zu halten, die sie zur Klärung des Anliegens benötigen.

Insbesondere sollte in Gesprächen und E-Mails konstruktiv und übersichtlich darauf eingegangen werden, auf welche Sache sich der Schuldner bezieht und was genau er mit dem Kontakt bezwecken will. Gegebenenfalls ist es dabei erforderlich, zusätzliche Belege und Begründungen vorzulegen. Zum Beispiel sollte im Falle eines Widerspruchs anhand konkreter Passagen aus Verträgen und AGB belegt werden können, worauf dieser gründet.

Bei Zahlungsschwierigkeiten ist es zudem oft möglich, den geforderten Betrag in Raten abuzahlen oder eine Stundung zu vereinbaren. Dabei ist es jedoch entscheidend, realistisch zu bleiben. So sollten Schuldner keinesfalls Raten oder Zahlungsmodalitäten aushandeln, die sie nicht bezahlen oder einhalten können. Geraten sie nach Abschluss einer Zahlungsvereinbarung erneut in Verzug, hat dies nämlich zur Folge, dass der Restbetrag sofort fällig wird.

Zahlungswege prüfen und einhalten

Besteht kein konkreter Anlass zum Widerspruch, besteht der nächste Schritt darin, die Zahlungsmodalitäten zu klären. Zu diesem Zweck sollte der Schuldner in Erfahrung bringen, an welchen Empfänger und auf welches Konto der Betrag überwiesen werden soll und welcher Verwendungszweck angegeben werden muss. Diese Information findet sich üblicherweise auf der Mahnung.

Bei Ungereimtheiten Widerspruch einlegen - aber niemals ohne Begründung

Natürlich kommt es durchaus vor, dass Zahlungen an den Gläubiger sich mit der Übergabe des Vorgangs an ein Inkasso-Büro überschneiden - der Schuldner erhält somit eine Mahnung, obwohl er bereits gezahlt hat. In solch einem Falle sollten dem Inkassounternehmen die Zahlungsbelege übermittelt werden, sodass dieses das Anliegen mit dem Gläubiger klären kann.

Ein Widerspruch ist auch angemessen, wenn das Vertragsverhältnis mit dem Gläubiger nicht rechtskräftig ist. Wurde der betreffende Vertrag beispielsweise gekündigt oder angefochten, können unter Umständen dadurch die zukünftigen Forderung des Gläubigers, beispielsweise aus einem Abo, ab dem Kündigungstermin nicht weiter beansprucht werden. Es gilt daher, dessen AGB und die relevanten Verträge zu prüfen und dem Inkassounternehmen bei Bedarf die Kündigungsbestätigungen und weitere Korrespondenz mit dem Gläubiger zukommen zu lassen.

Hingegen ist es wenig zielführend, pauschal Widerspruch gegen eine Forderung einzulegen. Schlimmstenfalls führt dies zu einem streitigen Klageverfahren vor Gericht, bei dem der Gläubiger einen Vollstreckungstitel erwirbt. Dieser ermöglicht es ihm, seine Forderung zuzüglich der Gerichtskosten mithilfe einer Zwangsvollstreckung durch einen Gerichtsvollzieher einzutreiben.

Über Philipp Kadel und die DIAGONAL Gruppe:

Das Forderungs- und Zahlungsmanagement ist ein wichtiger Aufgabenbereich in jedem Unternehmen und gehört zum täglichen Geschäft dazu. Dabei sind die Aufgaben vielfältig und reichen vom Debitorenmanagement über die Rechnungsstellung bis hin zur Bonitätsprüfung oder einem potenziellen Inkassoverfahren. Mit der DIAGONAL Gruppe hat es sich Philipp Kadel zur Aufgabe gemacht, Unternehmen in genau diesem Bereich unter die Arme zu greifen. Denn das Forderungs- und Zahlungsmanagement kann viel Zeit in Anspruch nehmen - die viele Unternehmer nicht haben. Ein gutes Forderungsmanagement wird die Liquidität in den Unternehmen nachhaltig verbessern. Mit bereits 30 Jahren Erfahrung steht das Team der DIAGONAL Gruppe seinen Kunden bei allen Fragen rund um Payment und Forderungen zur Seite und sorgt dafür, dass diese sich auf ihr Kerngeschäft fokussieren können. Mehr Informationen unter: <https://diagonal-gruppe.de/> (<https://diagonal-gruppe.de/>)

Pressekontakt:

Diagonal Service GmbH
Vertreten durch: Philipp Kadel, Holger Kück
E-Mail: info@diagonal.eu (<mailto:info@diagonal.eu>)
<https://diagonal-gruppe.de/> (<https://diagonal-gruppe.de/>)

Pressekontakt:

Ruben Schäfer
E-Mail: redaktion@dcfverlag.de (<mailto:redaktion@dcfverlag.de>)

Original-Content von: Diagonal Service GmbH, übermittelt durch news aktuell

➤ [Link zur Quelle auf Presseportal.de \(https://www.presseportal.de/pm/171492/5613375\)](https://www.presseportal.de/pm/171492/5613375)

Artikel teilen

-  (<https://www.facebook.com/sharer.php?u=https://www.der-business-tipp.de/news/detail/id/72508/Anruf-vom-Inkasso-B%C3%BCro>)
-  (https://twitter.com/intent/tweet?text=Anruf vom Inkasso-Büro: Insider verrät, wie sich Betroffene richtig verhalten, wenn sich die Geldeintreiber melden&url=https://www.der-business-tipp.de/news/detail/id/72508/Anruf-vom-Inkasso-B%C3%BCro&utm_source=twitter.com&utm_medium=social&utm_campaign=social-buttons&via=der-business-tipp.de&lang=de)
-  (https://www.xing.com/spi/shares/new?url=https://www.der-business-tipp.de/news/detail/id/72508/Anruf-vom-Inkasso-B%C3%BCro&utm_source=xing.com&utm_medium=social&utm_campaign=social-buttons)
-  (https://www.linkedin.com/shareArticle?mini=true&url=https://www.der-business-tipp.de/news/detail/id/72508/Anruf-vom-Inkasso-B%C3%BCro&utm_source=linkedin.com&utm_medium=social&utm_campaign=social-buttons)

◀ Zurück zur Newsübersicht (/news/index)



(/index/link/id/16)



Infos

- Newsletter (/newsletter/index)
- Alle Unternehmen nach Orten (/ort/index)
- Infos zum BT (/index/ueber-uns)
- Kontakt (/index/kontakt)

Links

- AGB (/index/terms)
- Cookies / ext. Dienste
- Datenschutz (/index/privacy)
- Impressum (/index/impressum)

Social-Links

-  (<https://facebook.com/DerBusinessTipp/>)
-  (<https://twitter.com/Derbusinessstipp/>)

Copyright © 2023 VFGI
www.der-business-tipp.de

Alle Rechte vorbehalten.