

PR > Presseportal > Schreckgespenst Inkasso? - Philipp Kadel von der DIAGONAL Inkasso GmbH verrät, was zum

**ANZEIGE** Diagonal Service GmbH

## Schreckgespenst Inkasso? - Philipp Kadel von der DIAGONAL Inkasso GmbH verrät, was zum schlechten Image der Branche führt und wie Inkasso-Dienstleister davon loskommen

**Buchholz i. d. Nordheide (ots)** · Zahlungsunfähige oder -unwillige Schuldner stellen Gläubiger vor ein Dilemma: rigoros eintreiben und den Kunden womöglich verlieren oder ihn davonkommen lassen? Die Lösung bietet Philipp Kadel mit der DIAGONAL Gruppe, zu der auch die DIAGONAL Inkasso GmbH gehört.

---

· 5 Minuten Lesezeit

---



Philipp Kadel (Bild: Markus Höfemann) / Weiterer Text über ots und [www.presseportal.de/nr/171492](http://www.presseportal.de/nr/171492) / Die Verwendung dieses Bildes für redaktionelle Zwecke ist unter Beachtung aller mitgeteilten Nutzungsbedingungen zulässig und dann auch honorarfrei. Veröffentlichung ausschließlich mit Bildrechte-Hinweis.

Foto: Diagonal Service GmbH/Markus Hoefemann

Für ihn ist Forderungsmanagement mehr als nur das Eintreiben von Schulden. Vielmehr sieht er seine Aufgabe darin, faire und für beide Seiten akzeptable Kompromisse zu finden, um Schuldner intrinsisch zur Zahlung zu motivieren. Hier erfahren Sie, wie der schlechte Ruf der Inkasso-Branche entstanden ist und wie gute Inkassobüros sich davon distanzieren.

Die Inkasso-Branche hat allgemein keinen besonders guten Ruf – weder beim Verbraucher noch bei den Gläubigern, die auf sie angewiesen sind. Das liegt jedoch nicht nur an einigen schwarzen Schafen, die Schuldner mit Angstbildern zur Zahlung bewegen.

"Beim Thema Inkasso schwebt vielen das Bild finster dreinblickender Inkassomänner in schwarzen Ledermänteln vor, die den Schuldner regelrecht terrorisieren, bis er bezahlt", bemängelt Philipp Kadel, Geschäftsführer der DIAGONAL Gruppe. "Dieses Bild

ist zwar inzwischen größtenteils falsch, wird aber immer noch propagiert und schadet der gesamten Branche."

"Geschuldet ist dies hauptsächlich der fehlenden Transparenz", so der Experte weiter. "Früher war es schlichtweg nicht möglich, hinreichend über den Ablauf des Inkassoverfahrens zu informieren - heute jedoch müssen Inkasso-Dienstleister mehr denn je auf transparente Prozesse setzen, um ihren Ruf aufzupolieren." Philipp Kadel ist selbst seit 23 Jahren in der Branche tätig. Seit 21 Jahren betreibt er mit der DIAGONAL Gruppe und der zugehörigen DIAGONAL Inkasso GmbH sein eigenes Forderungsmanagement-Unternehmen und bietet eine für beide Seiten attraktivere Alternative zum Angstbild Inkasso. Wie das moderne Inkassounternehmen sich vom schlechten Image der Branche abhebt, hat er im Folgenden zusammengefasst.

Das schlechte Image der Inkasso-Branche - nicht nur von außen wird Angst erzeugt

Zu einem gewissen Teil ist die Angst vor Inkassounternehmen selbst verschuldet. Noch immer zielen einige Dienstleister darauf ab, Schuldner durch Angst zur Zahlung zu mobilisieren. Beispielsweise wird gelegentlich schon im ersten Mahnschreiben darauf hingewiesen, welche Folgen sich ergeben, wenn der Schuldner nicht zeitnah zahlt - zum Beispiel Einträge im Schuldnerregister oder ein schlechterer Schufa-Score. Dabei wird jedoch unterschlagen, dass dies zunächst ein gerichtliches Mahnverfahren und einen Vollstreckungstitel voraussetzt. Aufgrund der damit verbundenen Gerichtskosten ist dieses Verfahren jedoch erst ab einem bestimmten Forderungswert wirtschaftlich sinnvoll - grundsätzlich kann es aber dennoch auch für Kleinstforderungen betrieben werden.

Gleichzeitig sind viele Inkassogesellschaften digital nach wie vor schlecht aufgestellt. Gläubiger haben dadurch wenig Einsicht in Ablauf und Status laufender Verfahren und wissen oftmals nicht

einmal, wie ein Inkassounternehmen überhaupt arbeitet. Dies trägt zusätzlich dazu bei, dass Mythen über die Branche sich verbreiten. Um dem entgegenzuwirken, hilft nur Transparenz und flächendeckende Aufklärung. So kann ein Gläubigerportal Mandanten dabei helfen, den Überblick über ihre Forderungen zu behalten und einzusehen, welche Schritte der Dienstleister ergreift, um diese einzutreiben.

## Transparente und empathische Lösungen im Umgang mit Schuldnern finden

Auch im Umgang mit Schuldnern lautet die Devise: Transparenz und Menschlichkeit. Der Gesetzgeber schreibt zwar inzwischen vor, worüber Schuldner informiert werden müssen, sagt jedoch nicht explizit, was nicht im Mahnschreiben stehen darf. Dies machen sich manche Inkassobüros zunutze, um indirekte Drohungen auszusprechen. Selbstverständlich gibt es Fälle, in denen ein gerichtliches Mahnverfahren sinnvoll ist, um eine werthaltige Forderung vor der Verjährung zu schützen – jedoch sollte dieses nicht allen Schuldnern pauschal angedroht werden.

Stattdessen gilt es, zuerst den Dialog mit dem Schuldner zu suchen und empathisch und lösungsorientiert zu kommunizieren. Auf der Gegenseite sitzt schließlich auch ein Mensch, dem sein Bild vom Inkassoverfahren zudem oftmals Angst macht. Ein ideales Mahnschreiben sollte daher leicht verständlich formuliert sein und nicht nur auf Paragraphen und Rechtsgrundlagen verweisen, sondern den Schuldner mit positiven Argumenten zur Handlung animieren. Nur so kann er dazu bewegt werden, selbst an der Lösungsfindung mitzuwirken.

Inkassounternehmen treiben nicht nur ein – sie bauen Brücken zwischen Schuldner und Gläubiger

Inkassobüros, die sich auf menschlicher Ebene auf ihre Schuldner einlassen, können dadurch nicht nur ihr eigenes Image verbessern, sondern steigern gleichzeitig ihre Realisierungsquote und gestalten den gesamten Prozess für alle Beteiligten angenehmer. So würde ein Schuldner, der sofort mit der vollen Gewalt des deutschen Rechtsapparats zur Rechenschaft gezogen wird, wahrscheinlich nicht mehr beim jeweiligen Gläubiger kaufen. Handelt der Inkassodienstleister hingegen empathisch und lösungsorientiert, wird das Verhältnis zwischen Kunde und Anbieter weitaus weniger gestört. Der Auftrag ist unstrittig und die Gelder sollen möglichst kostengünstig eingezogen werden, aber die Art und Weise nimmt empfindlichen Einfluss auf die Ergebnisse.

In gewisser Weise sollte ein Inkassobüro somit auch als Brückenbauer fungieren: Während der Gläubiger auf sein Geld wartet, hat er oftmals nicht die Möglichkeit auf die individuellen Bedürfnisse und Umstände seiner Schuldner einzugehen. Der Dienstleister ermöglicht es daher in vielen Fällen erst, die erneute Kommunikation herzustellen, sodass eine für beide Seiten akzeptable Lösung gefunden werden kann.

Sie wollen Ihr Forderungsmanagement effektiver gestalten und Schuldner ohne unnötigen Druck und Einschüchterung zur Zahlung bewegen? Dann melden Sie sich jetzt bei Philipp Kadel (<https://diagonal-gruppe.de/>) und vereinbaren Sie einen Termin!

Pressekontakt:

Diagonal Service GmbH Vertreten durch: Philipp Kadel, Holger Kück  
E-Mail: [info@diagonal.eu](mailto:info@diagonal.eu) <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

---

Trierischer Volksfreund Medienhaus ist weder für den Inhalt der Anzeigen noch für ggf. angebotene Produkte verantwortlich.