

Code of Conduct für Forderungsmanagement und Kreditdienstleistungen

Stand 28.08.2025

1 Einleitung

In der Creditreform Aschaffenburg Schurk KG (nachfolgend „Creditreform Aschaffenburg“) folgt der Einzug von Forderungen und die Erbringung von Kreditdienstleistungen gemäß klaren und nachprüfbaren Regeln.

Der nachfolgende Code of Conduct orientiert sich am „Verhaltenskodex für faires Forderungsmanagement“ des Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen („BDIU“)

Die Creditreform Aschaffenburg Schurk KG ist Mitglied im BDIU und hat den „Verhaltenskodex für faires Forderungsmanagement“ seit 01.10.2021 zur verbindlichen Grundlage ihres täglichen Handelns gemacht.

Dem Leitprinzip „Inkasso heißt Verantwortung“ folgend betrachtete die Creditreform Aschaffenburg hier im Code of Conduct Forderungsmanagement und Kreditdienstleistungen aus der Sicht von Verbraucherinnen und Verbrauchern und normiert verbindliche Verhaltensregeln, die den Schutz der Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher im Rahmend des Forderungseinzugs gewährleisten.

Der Code of Conduct hat es zum Ziel, im Rahmen von Kreditdienstleistungen die besonderen Rechte von Kreditnehmern sicherzustellen.

Die Geschäftsführung der Creditreform Aschaffenburg, ihre Gesellschafter und alle Mitarbeitenden sind diesem Verhaltenskodex verpflichtet.

2 Definition Inkasso

Inkasso ist eine Rechtsdienstleistung.

Die Creditreform Aschaffenburg ist als Inkassodienstleister registriert und wird im Rechtsdienstleistungsregister (www.rechtsdienstleistungsregister.de) als Rechtsdienstleister geführt.

Die Inkassodienstleistung ist die Einziehung fremder oder zum Zweck der Einziehung auf fremde Rechnung abgetretener Forderungen.

3 Definition Kreditdienstleistungen

Die Creditreform Aschaffenburg ist ein von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht („BaFin“) zugelassenes Kreditdienstleistungsinstitut. Sie wird in der **BaFin-Datenbank** als Kreditdienstleistungsinstitut geführt.

Kreditdienstleistungen sind die folgenden Dienstleistungen:

- (a) das Einziehen und Durchsetzen von fälligen Zahlungsansprüchen und anderen Ansprüchen des Kreditgebers aus einem notleidenden Kreditvertrag.

- (b) die Neuverhandlung von Rechten und Pflichten und sonstigen wesentlichen Bedingungen aus einem notleidenden Kreditvertrag entsprechend den Anweisungen des Kreditkäufers.
- (c) die Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit einem notleidenden Kreditvertrag.
- (d) die Unterrichtung des Kreditnehmers über Änderungen der Zinssätze, Belastungen oder fälligen Zahlungen im Zusammenhang mit einem notleidenden Kreditvertrag.

4 Pflichten als Verantwortliche nach der Datenschutzgrundverordnung

Als Inkassodienstleister und als Kreditdienstleistungsinstitut handelt die Creditreform Aschaffenburg hinsichtlich der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten als verantwortliche Stelle im Sinne der Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“).

Die Creditreform Aschaffenburg stellt sicher, dass in Bezug auf die datenschutzrechtlichen Anforderungen notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen eingehalten werden und alle Mitarbeiter dem Datengeheimnis verpflichtet sind.

Als Inkassodienstleister darf die Creditreform Aschaffenburg für die öffentliche Hand tätig sein. Wenn sie als Verwaltungshelfer tätig ist, ist die Creditreform Aschaffenburg Auftragsverarbeiter.

5 Ziel der gütlichen Einigung zwischen Gläubiger/Auftraggeber und Schuldner

Die Creditreform Aschaffenburg vermittelt zwischen Gläubiger/Auftraggeber und Schuldner oder Kreditnehmer mit dem Ziel, eine begründete Forderung zu realisieren.

Schuldner sind natürliche oder juristische Personen, die wegen eines vertraglichen oder gesetzlichen Schuldverhältnisses eine Leistung zu erbringen haben.

Kreditnehmer sind natürliche oder juristische Personen, die mit einem Kreditinstitut einen Kreditvertrag geschlossen haben, einschließlich ihrer Rechtsnachfolger oder Zessionare.

Die Creditreform Aschaffenburg ist vorrangig ihren Auftraggebern verpflichtet: Sie versucht primär, die Rechte des Gläubigers/Auftraggebers durchzusetzen, ohne jedoch die Belange des Verbraucher- und Schuldnerschutzes sowie des Schutzes von Kreditnehmern im Sinne eines angemessenen Interessenausgleichs zu vernachlässigen.

Die Creditreform Aschaffenburg beachtet im Rahmen jedes Inkasso- und Kreditdienstleistungsauftrags das Schadensminderungsprinzip des § 254 des Bürgerlichen Gesetzbuches sowie dazu ergangene höchstrichterliche Rechtsprechung.

Ferner beachtet die Creditreform Aschaffenburg beim Forderungseinzug den Grundsatz einer angemessenen Zweck-Mittel-Relation.

6 Verhalten gegenüber Schuldner¹

Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben für die Creditreform Aschaffenburg nach Treu und Glauben zu handeln und die Verkehrssitte zu beachten. Es ist verboten Schuldner unangemessen zu beeinflussen.

7 Dokumentationspflichten

Die Creditreform Aschaffenburg kann jederzeit ein geordnetes und zutreffendes Bild über die von ihr entfaltete Tätigkeit vermitteln. Für die Dokumentation gelten die gesetzlichen, insbesondere die berufs-, zivil- und handels- sowie datenschutzrechtlichen Verpflichtungen, die vertraglichen Vereinbarungen und die Regelungen dieses Codes of Conduct.

Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, die Dokumentation so zu gestalten, dass sie die Prüfung erlaubt, dass diese Bestimmungen eingehalten wurden.

8 Unterstützungs- und Kooperationspflicht

Die Creditreform Aschaffenburg unterstützt gemeinsam mit allen Mitgliedern den BDIU dabei, die Aufsicht über die Einhaltung dieses Codes of Conduct zu führen, und gibt dabei unter Berücksichtigung datenschutzrechtlicher Pflichten sowie sonstiger Vertraulichkeitspflichten Auskunft über ihre Berufsausübung. Zu Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen müssen Auskünfte nicht erteilt werden.

9 Berufliche Zusammenarbeit im Forderungseinzug

Die Creditreform Aschaffenburg arbeite bei Bedarf mit Dritten zusammen, um persönlichen Kontakt mit dem Schuldner aufzunehmen. Insbesondere arbeitet sie dazu mit Rechtsanwälten, Auskunftgebern und Auskunftsdiensten zusammen.

Es ist für die Creditreform Aschaffenburg dabei eine Selbstverständlichkeit, dass die sich dabei aus dem geltenden Recht ergebenden datenschutzrechtlichen Verpflichtungen sowie sonstige Vertraulichkeitspflichten eingehalten werden. Zudem werden dabei die beruflichen Pflichten als Inkassodienstleister, die aufsichtsrechtlichen Pflichten als Kreditdienstleister sowie die konkreten Pflichten dieses Codes of Conduct beachtet.

10 Fortbildung

Die Creditreform Aschaffenburg stellt die regelmäßige Fortbildung ihrer Inkassomitarbeitenden sicher, insbesondere der qualifizierten Personen i.S.v. § 12 Abs. 4 RDG.

Die Fachkunde ihrer Geschäftsleitung wird ebenfalls mit regelmäßigen Fortbildungen sichergestellt.

11 Verzugseintritt

Die Creditreform Aschaffenburg prüft, ob der Schuldner zum Zeitpunkt der Auftragsübergabe mit der Leistung bzw. Zahlung gegenüber dem Gläubiger/Auftraggeber in Verzug ist

¹ Der Begriff Schuldner umfasst Schuldner und Kreditnehmer gemäß Definition in Ziffer 5 dieses Code of Conduct.

oder ob sich die Pflicht zur Erstattung der Rechtsverfolgungskosten aus anderen materiellen oder prozessualen Anspruchsgrundlagen ergibt. Diese Rechtsprüfung muss nach den Vorgaben der Ziffer 14 dieses Codes of Conduct erfolgen.

Ist der Schuldner mit der Leistung in Verzug, muss er die Kosten für die Beauftragung der Creditreform Aschaffenburg als Inkassodienstleister / Kreditdienstleistungsinstitut gleich einem Rechtsanwalt erstatten. Die Pflicht entfällt, wenn der Schuldner den Verzug nicht zu vertreten hat.

12 Mahnung vor Beauftragung / Information des Kreditnehmers

Nach Möglichkeit soll ein Schuldner nicht durch ein Inkassoschreiben überrascht werden. Darum verpflichtet sich die Creditreform Aschaffenburg zu folgenden Verhaltensweisen:

- (a) Grundsätzlich weist die Creditreform Aschaffenburg bereits bei Mandatsübernahme den Gläubiger/Auftraggeber darauf hin, dass er den Schuldner vor Übergabe eines Falles an den Inkassodienstleister zweimal zumindest in Textform gemahnt haben sollte.
- (b) In Fällen, in denen der Verzug des Schuldners ohne Mahnung durch den Gläubiger/Auftraggeber eingetreten ist, sollte mindestens einmal gemahnt worden sein. Eine Mahnung ist nicht notwendig, wenn dem Gläubiger/Auftraggeber die Schuldner-Adresse nicht vorliegt und ihm allein für Beschaffung der Schuldner-Adresse Kosten entstehen würden.
- (c) Im Rahmen einer Kreditdienstleistung stellt die Creditreform Aschaffenburg sicher, dass der Kreditnehmer spätestens mit der ersten Zahlungsaufforderung in Textform in klarer und verständlicher Weise gemäß § 30 KrZwMG informiert wird. Die Creditreform Aschaffenburg verpflichtet sich dabei, dem Kreditnehmer mindestens 2 Wochen Zeit für die Kenntnisnahme der Information und bei Bedarf zur weiteren Informationseinholung zu gewähren, bevor der Kreditnehmer Zahlung leisten muss oder Durchsetzungsmaßnahmen erfolgen.
- (d) Bei Forderungen aus unerlaubter Handlung ist eine Mahnung entbehrlich.

13 Form der Mahnungen durch den Gläubiger/Auftraggeber

Jegliche Mahnung durch den Gläubiger/Auftraggeber kann formfrei erfolgen, auch wenn sie verzugsbegründend wirken soll. Damit ist die Mahnung auch mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich möglich. Das Risiko des Nachweises liegt beim Gläubiger/Auftraggeber.

Hat der Gläubiger/Auftraggeber eine Mahnung versandt, deren Zugang der Schuldner bestreitet, ist es dem Gläubiger/Auftraggeber unbenommen, sich bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen auf die Entbehrlichkeit der Mahnung zu berufen.

14 Rechtsprüfung

Die Creditreform Aschaffenburg führt vor dem Erstkontakt mit dem Schuldner eine Rechtsprüfung der zum Einzug übergebenen Forderungen durch bei der sie prüft, ob die Forderung materiell-rechtlich und formell begründet ist.

Maßgeblich für die Rechtsprüfung ist der Sachverhalt, den der Gläubiger/Auftraggeber der Creditreform Aschaffenburg zu der jeweiligen Forderung mitgeteilt hat. Im weiteren Verfahren ist dem Schuldner Gelegenheit zu geben, seine Einreden und Einwendungen vorzubringen und bei Bedarf nachzuweisen. Der Gläubiger/Auftraggeber ist – ausgehend von der fortgesetzten Rechtsprüfung – zum weiteren Forderungseinzug zu beraten. Forderungen, die nach Einschätzung der Creditreform Aschaffenburg offensichtlich nicht berechtigt sind, dürfen nicht zur Einziehung übernommen bzw. nicht weiter eingezogen werden. Auf Zweifel an der Begründetheit wird der Gläubiger/Auftraggeber hingewiesen.

Das Gesamtbild der Forderungseinziehung muss erkennen lassen, dass eine Rechtsprüfung stattgefunden hat. Die gesetzlichen und vertraglichen Dokumentationspflichten (Ziffer 6) bleiben hiervon unberührt.

15 Gläubigermahnkosten

Gläubigermahnkosten sind konkrete oder pauschalisierte Mahnspesen für Mahnansprachen des Gläubigers/Auftraggebers sowie tatsächlich entstandene Auslagen, die damit in Zusammenhang stehen, wie zum Beispiel Adressermittlungs- oder Bankrücklastschriftkosten.

16 Prüfungs- und Hinweispflichten bei pauschalisierten Gläubigermahnkosten

Die Creditreform Aschaffenburg prüft die Erstattungsfähigkeit der geltend gemachten pauschalisierten Mahnkosten unter allen rechtlichen Gesichtspunkten dem Grunde und der Höhe nach. Sie weist den Gläubiger/Auftraggeber darauf hin, dass bei den Mahnspesen nur die Sach-, nicht aber die Personalkosten erstattungsfähig sind.

Die Creditreform Aschaffenburg weist den Gläubiger/Auftraggeber darauf hin, wenn sie Zweifel an der Begründetheit oder Durchsetzbarkeit der Mahnkosten hat und dokumentiert die darauf erfolgende Auftragserteilung. Zweifel können sich insbesondere auf den Erstattungsanspruch für die verzugsbegründende Mahnung oder die Höhe der Kosten beziehen.

Vorgaben des Gläubigers/Auftraggebers sind nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarungen zu beachten, es sei denn, sie begründen einen Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot oder sind sittenwidrig (§§ 134, 138 BGB), jeweils unter Berücksichtigung der höchstrichterlichen Rechtsprechung.

17 Verzugszinsen

Als Inkassodienstleister darf die Creditreform Aschaffenburg für den Gläubiger/Auftraggeber Verzugszinsen geltend machen. Diese liegen bei Verbrauchern derzeit gemäß § 288 Abs. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs bei maximal 5 Prozentpunkten über dem aktuellen Basiszinssatz.

Hiervon abweichende Zinssätze sind statthaft, soweit der Gläubiger/Auftraggeber sie nachweisen kann oder hierfür eine andere gesetzliche Grundlage vorhanden ist.

Die Geltendmachung eines weiteren Schadens ist möglich (§ 288 Abs. 4 BGB).

18 Rechtsprüfung weiterer vom Gläubiger/Auftraggeber übergebener Nebenpositionen

Die Creditreform Aschaffenburg prüft, ob weitere vom Gläubiger/Auftraggeber übergebene Nebenforderungen unter allen rechtlichen Gesichtspunkten dem Grunde und der Höhe nach erstattungsfähig sind.

Die Creditreform Aschaffenburg weist den Gläubiger/Auftraggeber darauf hin, wenn sie Zweifel an der Begründetheit oder Durchsetzbarkeit übergebener Nebenforderungen hat und dokumentiert entsprechende Vorgaben des Gläubigers/Auftraggebers. Zweifel können sich insbesondere ergeben, wenn der Gläubiger/Auftraggeber außerstande ist, tatsächlich entstandene Schäden bzw. Kosten nachzuweisen.

Vorgaben des Gläubigers/Auftraggebers beachtet die Creditreform Aschaffenburg nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarungen, es sei denn, sie begründen einen Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot oder sind sittenwidrig (§§ 134, 138 BGB), jeweils unter Berücksichtigung der höchstrichterlichen Rechtsprechung.

19 Privatsphäre des Schuldners

Für Schuldneransprache und -kommunikation werden in der Regel diejenigen Daten des Schuldners verwendet, die vom Gläubiger/Auftraggeber als Kontaktmöglichkeit an den Inkassodienstleister übergeben wurden. Die Creditreform Aschaffenburg darf diese Kontaktdaten jedoch auf Plausibilität und Bestand über Dritte überprüfen lassen.

Wenn der Schuldner mittels der bekannten Kontaktdaten nicht zu erreichen ist, bereits bei Fallübergabe als „unbekannt verzogen“ gilt oder sich die Daten nach Überprüfung als nicht valide herausstellen, kann die Creditreform Aschaffenburg selbst recherchierte oder durch Dritte ermittelte Kontaktdaten des Schuldners / Kreditnehmers verwenden.

Es gelten vorrangig die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen sowie sonstige Vertraulichkeitspflichten.

20 Vertretung des Schuldners

Die Creditreform Aschaffenburg achtet die Vertretung eines Schuldners durch einen Dritten, beispielsweise durch einen Rechtsanwalt, es sei denn, der Vertreter missachtet die Mandatierung der Creditreform Aschaffenburg oder reagiert auf Kontaktersuchen nicht in angemessener Frist.

21 Schriftliche Schuldneransprache bei Indizien für Identitätsdiebstähle

Wurde eine Adressermittlung durchgeführt und ist zu dem betreffenden Schuldner bereits ein Identitätsdiebstahl bekannt, gestaltet die Creditreform Aschaffenburg ihre Erstan-schreiben an den betreffenden – gegebenenfalls vermeintlichen – Schuldner so, dass die Hintergründe des Sachverhalts auch für den Adressaten deutlich werden.

22 Informationen bei erster Geltendmachung

Die Creditreform Aschaffenburg ist als Inkassounternehmen und als Kreditdienstleister gesetzlich verpflichtet, bei der ersten Geltendmachung einer Forderung umfangreiche Darlegungs- und Informationspflichten zu erfüllen. Die Creditreform beachtet dabei die

Maßgaben des Rechtsdienstleistungsgesetzes und des Kreditzweitmarktgesetzes und stellt damit sicher, dass es dem Schuldner ermöglicht wird, die Rechtmäßigkeit der geltend gemachten Forderung zu überprüfen. Im Einzelfall gelten die jeweiligen in Ziffer 23.1 und Ziffer 22.2 festgehaltenen Regeln.

22.1 Informationspflichten nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz (§ 13a Abs. 1 RDG)

Bei der ersten Geltendmachung einer Forderung gegenüber einer Privatperson müssen angegeben werden:

- (a) Name oder Firma des Auftraggebers, dessen Anschrift, sofern nicht dargelegt wird, dass durch die Angabe der Anschrift überwiegende schutzwürdige Interessen des Auftraggebers beeinträchtigt würden (§ 13a Abs. 1 Nr. 1);
- (b) der Forderungsgrund für Haupt- und Nebenforderungen, bei Verträgen unter konkreter Darlegung des Vertragsgegenstands und des Datums des Vertragsschlusses, bei unerlaubten Handlungen unter Darlegung der Art und des Datums der Handlung (Nr. 2);
- (c) sofern Zinsen geltend gemacht werden, eine Zinsberechnung unter Darlegung der zu verzinsenden Forderung, des Zinssatzes und des Zeitraums, für den die Zinsen berechnet werden und wenn ein Zinssatz über dem gesetzlichen Verzugszinssatz geltend gemacht wird, einen gesonderten Hinweis hierauf und die Angabe, aufgrund welcher Umstände der erhöhte Zinssatz gefordert wird (Nr. 3 und 4);
- (d) sofern Inkassokosten geltend gemacht werden, sind Angaben zu Art, Höhe und Entstehungsgrund zu machen (Nr. 5); der Entstehungsgrund konkretisiert die materiell-rechtliche oder formelle Erstattungspflicht des Schuldners;
- (e) sofern Umsatzsteuer geltend gemacht wird, die Erklärung, dass der Auftraggeber nicht vorsteuerabzugsberechtigt ist (Nr. 6);
- (f) wenn die Anschrift der Privatperson nicht vom Gläubiger mitgeteilt, sondern anderweitig ermittelt wurde, einen Hinweis hierauf sowie darauf, wie eventuell aufgetretene Fehler geltend gemacht werden können (Nr. 7; zusätzlich gilt § 21 dieses Codes of Conduct);
- (g) Bezeichnung, Anschrift und elektronische Erreichbarkeit der zuständigen Aufsichtsbehörde (Nr. 8).

22.2 Informationspflichten nach dem Kreditzweitmarktgesetz (§ 30 KrZwMG)

Bei der ersten Geltendmachung einer Forderung als Kreditdienstleister müssen angegeben werden:

- (a) Informationen über den erfolgten Übergang des Kreditvertrages oder der Ansprüche hieraus einschließlich des Datums des Übergangs
- (b) der Name und die Kontaktdaten des Kreditkäufers und, sofern vorhanden, von dessen Vertreter
- (c) der Name und die Kontaktdaten der Creditreform Aschaffenburg als Kreditdienstleister

- (d) einen Nachweis über die Erlaubnis der Creditreform Aschaffenburg zur Erbringung von Kreditdienstleistungen
- (e) im Falle der Auslagerung von Kreditdienstleistungen an ein Auslagerungsunternehmen den Namen und die Kontaktdaten des Auslagerungsunternehmens
- (f) an deutlich erkennbarer Stelle in der Mitteilung die Angaben zu einem Ansprechpartner bei der Creditreform Aschaffenburg und falls vorhanden, beim Auslagerungsunternehmen, bei dem bei Bedarf Informationen eingeholt werden können
- (g) Informationen zu den Beträgen, die der Kreditnehmer zum Zeitpunkt der Mitteilung schuldet, unter Angabe dessen, was an jeweils ausstehenden Kreditbeträgen, Zinsen, Entgelten und sonstigen zulässigen Forderungen geschuldet wird
- (h) eine Erklärung, dass alle einschlägigen Rechtsvorschriften nach dem Übergang des Kreditvertrages weiter gelten, insbesondere solche über die Durchsetzung von Verträgen, den Verbraucherschutz und die Rechte des Kreditnehmers sowie solche des Strafrechts
- (i) die Bezeichnung, die Anschrift und die Kontaktdaten der für die Einreichung von Beschwerden des Kreditnehmers zuständigen Behörden des Vertragsstaats, in dem der Kreditnehmer wohnhaft ist oder in dem sich sein satzungsmäßiger Sitz oder, sofern er nach seinem nationalen Recht keinen satzungsmäßigen Sitz hat, in dem sich seine Hauptverwaltung befindet
- (j) handelt es sich beim Kreditnehmer um eine Privatperson sind auch die Informationen nach Ziffer 22.1(c), 22.1(d), 22.1(e) und 22.1(f) zu erteilen
- (k) handelt es sich beim Kreditnehmer um eine Privatperson sind auf Anforderung des Kreditnehmers auch die Informationen nach Ziffer 26 zu erteilen

Die Angaben zum Ansprechpartner (vgl. lit. f) nimmt die Creditreform Aschaffenburg auch in alle nachfolgenden Mitteilungen auf.

23 Forderungsgründe

Der konkrete Forderungsgrund muss bei der ersten Geltendmachung angegeben werden:

- (a) Bei Forderungen aus ungerechtfertigter Bereicherung oder unerlaubter Handlung sind Art und Datum anzugeben.
- (b) Bei titulierten Forderungen (insbesondere Urteil, Vollstreckungsbescheid) sind das Gericht oder die Behörde, das Aktenzeichen und das Datum des Titels anzugeben.
- (c) Bei einer Forderung aus einem Vertrag muss der Vertragsgegenstand und das Datum des Vertragsschlusses dargelegt werden. Kann das Datum des Vertragsschlusses nicht konkret ermittelt werden, muss es dem Schuldner durch vergleichbare Angaben (Bestelldatum, Lieferdatum oder Rechnungsdatum) ermöglicht werden, die Rechtmäßigkeit der Forderung zu überprüfen. Grundsätzlich sollte der Vertragsgegenstand für den Schuldner einfach und verständlich dargelegt werden. Dies kann erreicht werden, indem der Vertragsgegenstand auf dieselbe Art dargelegt wird wie in Anträgen auf Erlass eines Mahnbescheides (Hauptforderungskatalog).

24 Zinsberechnung

Die Zinsberechnung muss enthalten:

- (a) zu verzinsende Forderung
- (b) Zeitpunkt des Beginns der Zinsberechnung (z.B. Verzugseintritt)
- (c) Zeiträume für die Zinsen berechnet werden
- (d) den Zinssatz

Art und Höhe der geltend gemachten Zinsen sind in Ziffer 17 dieses Codes of Conduct geregelt.

25 Inkassokosten

Die vom Gläubiger/Auftraggeber als Verzugsschaden geltend gemachten Inkassokosten müssen wie folgt dargelegt werden:

- (a) Die Höhe der Inkassokosten ist genau zu beziffern.
- (b) Die Art der Inkassokosten muss erläutert werden. Um dem Schuldner die Überprüfung der Kosten zu erleichtern, kann die RVG-Terminologie angewendet werden: Geschäftsgebühr, Einigungsgebühr, Ziffer des Vergütungsverzeichnisses zum RVG (VV RVG) usw.
- (c) Der Entstehungsgrund der Inkassokosten ist zu belegen. Dabei können alle in Frage kommenden Anspruchsgrundlagen wie Verzug, unerlaubte Handlung, Vertrag oder Geschäftsführung ohne Auftrag (GoA) genannt werden

26 Informationspflicht auf Anfrage gemäß § 13a Abs. 2 RDG

Gegenüber einer Privatperson müssen auf Anfrage folgende weitere Angaben gemacht werden:

- (a) Name oder Firma desjenigen, in dessen Person die Forderung entstanden ist;
- (b) bei Verträgen die wesentlichen Umstände des Vertragsschlusses. Dabei ist darzulegen, in welcher Form der Vertrag geschlossen wurde.

Beabsichtigt die Creditreform Aschaffenburg mit einer Privatperson eine Stundungs- oder Ratenzahlungsvereinbarung zu treffen, so weist die Creditreform Aschaffenburg die Privatperson zuvor in Textform auf die dadurch entstehenden Kosten hin.

Fordert die Creditreform Aschaffenburg eine Privatperson zur Abgabe eines Schuldanerkenntnisses auf, so weist sie mit der Aufforderung in Textform darauf hin, dass durch das Schuldanerkenntnis in der Regel die Möglichkeit verloren geht, solche Einwendungen und Einreden gegen die anerkannte Forderung geltend zu machen, die zum Zeitpunkt der Abgabe des Schuldanerkenntnisses begründet waren. Dieser Hinweis macht deutlich, welche Teile der Forderung vom Schuldanerkenntnis erfasst werden und benennt typische Beispiele von Einwendungen und Einreden, die nicht mehr geltend gemacht werden können, wie das Nichtbestehen, die Erfüllung oder die Verjährung der anerkannten Forderung.

27 Hinweispflicht vor Einleitung von Inkassomaßnahmen

Die Creditreform Aschaffenburg erfüllt ihre Hinweispflichten unter Beachtung der Schadensminderungspflicht. Sie weist den Schuldner darauf hin, dass ein ungewöhnlich hoher Schaden entsteht, wenn er nicht leistet. Der Hinweis auf die drohende Titulierung und die nachfolgende Vollstreckung ist zulässig; bei Vorliegen der je Maßnahme entsprechenden Voraussetzungen ebenso die beispielhafte Aufzählung von tatsächlichen Folgen der beeinträchtigten Kreditwürdigkeit, die Eintragung im Schuldnerverzeichnis und die Folgen der eingeschränkten Nutzung von Zahlungswegen, beispielsweise Kauf auf Rechnung.

Bei den Hinweisen soll die zeitliche Nähe der Realisierung sowie die Bedingtheit von Maßnahmen (Vollstreckung setzt Titulierung voraus) angemessen berücksichtigt werden. Es darf nicht verschleiert werden, dass der Schuldner in einem Gerichtsverfahren geltend machen kann, den beanspruchten Geldbetrag nicht zu schulden.

Auf die Einmeldung von Forderungsdaten bei einer Auskunft muss vor der tatsächlichen Einmeldung hingewiesen worden sein. Es gelten die Regelungen der Ziffern 29 ff. dieses Codes of Conduct.

Soweit auf Maßnahmen des Forderungseinzuges nicht zuvor hingewiesen werden muss, werden diese gleichwohl angekündigt, es sei denn, es besteht die Gefahr, dass der Zweck der Forderungseinziehung vereitelt wird.

28 Unrechtmäßige Hinweise, Ankündigungen und Androhungen

Unzulässig sind Hinweise, Ankündigungen und Androhungen, die den Eindruck erwecken können, eine Rechtsverteidigung des Schuldners sei auch bei nicht begründeten Forderungen ausgeschlossen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn der Eindruck vermittelt wird,

- (a) eine Zahlung der unberechtigten Forderung sei der einzige Weg, die angekündigte Maßnahme abzuwenden;
- (b) auch eine erfolgreiche Rechtsverteidigung habe für den Schuldner nachteilige Rechtsfolgen;
- (c) die Erhebung von Einreden und Einwendungen sei unmöglich oder habe sachfremde Nachteile.

29 Bedingungen der Einmeldung von Forderungsdaten bei einer Auskunft

Von einem Schuldner dürfen nur Forderungsdaten bei einer Auskunft eingemeldet werden, wenn diese Forderungen geschuldete Leistungen betreffen,

- (a) die durch ein rechtskräftiges oder für vorläufig vollstreckbar erklärtes Urteil festgestellt worden sind oder
- (b) für die ein Schuldtitel nach § 794 der Zivilprozessordnung vorliegt oder
- (c) die nach § 178 der Insolvenzordnung festgestellt und nicht vom Schuldner im Prüfungstermin bestritten worden sind oder

- (d) die der Schuldner ausdrücklich anerkannt hat oder
 - (e) bei denen
 - der Schuldner nach Fälligkeit der Forderung mindestens zweimal schriftlich gemahnt worden ist und
 - die erste Mahnung mindestens vier Wochen zurückliegt und
 - der Schuldner zuvor, jedoch frühestens bei der ersten Mahnung, über eine mögliche Einmeldung bei einer Auskunftsei unterrichtet worden ist, und
 - der Schuldner die Forderung nicht bestritten hat
- oder
- (f) deren zugrundeliegendes Vertragsverhältnis wegen Zahlungsrückständen fristlos gekündigt werden kann und bei denen der Schuldner zuvor über eine mögliche Berücksichtigung durch eine Auskunftsei unterrichtet worden ist.

30 Hinweis auf eine bevorstehende Einmeldung

Die nach Artikel 5 Abs. 1 Buchstabe a der DSGVO gebotene „Transparenz der Verarbeitung“ erfordert, dass die Creditreform Aschaffenburg die betroffene Person rechtzeitig vor einer Einmeldung informiert. Ausgenommen hiervon sind Einmeldungen basierend auf vertraglicher Grundlage zwischen Gläubiger/Auftraggeber und betroffener Person, wobei die Regelungen der Ziffer 30 dieses Codes of Conduct Berücksichtigung finden. Über das Verfahren wird der Schuldner mit der ersten Mahnung informiert.

31 Einmeldung bei titulierten Forderungen

Grundsätzlich besteht bei titulierten Forderungen keine rechtliche Verpflichtung, den Betroffenen vor einer Einmeldung zu informieren. Dennoch weist die Creditreform Aschaffenburg den Schuldner auch bei einer titulierten Forderung auf die bevorstehende Einmeldung hin. Dies muss nicht unmittelbar vor der Einmeldung erfolgen, sondern kann bereits vor Titulierung erfolgt sein.

32 Schriftliche Mahnung vor Einmeldung

Mindestens eine der Inkassomahnungen, in denen vor einer bevorstehenden Einmeldung gewarnt wird, soll schriftlich erfolgen.

33 Korrektur- und Berichtigungspflicht für den Inkassodienstleister

Erkennt die Creditreform Aschaffenburg, dass sie Daten falsch oder unberechtigt eingemeldet hat, korrigiert sie die Einmeldung gegenüber der Auskunftsei unter Hinweis auf die falsche oder unberechtigte Einmeldung.

34 Definition: Anruf

Ein Anruf beginnt mit dem ersten Klingelzeichen beim Schuldner. Als Anruf gilt auch, wenn das Gespräch nicht entgegengenommen oder nur der Anrufbeantworter bzw. die Mailbox erreicht wurde.

Abgebrochene Anrufe sollen im Rahmen der technischen Möglichkeiten vermieden werden.

35 Häufigkeit der Anrufe

Je Forderungsangelegenheit beträgt die Zahl der Anrufe maximal drei je Rufnummer pro Tag. Zwischen den Anrufen hat eine angemessene Zeitspanne zu liegen. Ist die Leitung des Schuldners belegt („besetzt“), so zählt dieser Anruf nicht zum Tageslimit; es darf erneut angerufen werden.

Mehrere Forderungsangelegenheiten gegenüber demselben Schuldner sollen gebündelt bearbeitet werden. Ist das möglich, so werden die Limits für Anrufe und tatsächlich geführte Telefongespräche bei Schuldnern mit mehreren Forderungsangelegenheiten auf den Schuldner und nicht die Forderungsangelegenheiten bezogen.

Je Forderungsangelegenheit wird im Outbound-Bereich pro Tag maximal ein Telefongespräch mit einem Schuldner geführt.

Vom Schuldner gewünschte bzw. genehmigte Anrufe und Telefongespräche bleiben von diesen Regelungen unberührt. Derartige Wünsche und Genehmigungen des Schuldners werden dokumentiert.

36 Telefonkanäle

Die Privatsphäre des Schuldners wird geachtet. Es werden diejenigen Rufnummern des Schuldners verwendet, die der Gläubiger/Auftraggeber der Creditreform Aschaffenburg übermittelt hat. Die Creditreform Aschaffenburg darf die Rufnummern auf Plausibilität und Bestand über Dritte überprüfen lassen und kann bei Notwendigkeit eigenständig alternative Rufnummern ermitteln.

37 Anrufzeiten

Die Creditreform Aschaffenburg ruft den Schuldner nur von Montag bis Freitag ausschließlich zwischen 6:00 und 21:00 Uhr an.

Hiervon abweichende Anrufzeiten sind möglich, wenn dies vom Schuldner so gewünscht oder entsprechend genehmigt wurde. Solche Wünsche und Genehmigungen des Schuldners werden entsprechend dokumentiert.

An Sonntagen und bundeseinheitlichen Feiertagen werden Schuldner / Kreditnehmer nicht angerufen.

An regionalen Feiertagen sollen in die entsprechenden Regionen keine Anrufe erfolgen.

38 Übermittlung der Rufnummer und Rückrufe

Die Rufnummer soll für den Angerufenen sichtbar sein und die Identifizierung des Anrufers ermöglichen.

Dem Angerufenen muss ein Rückruf auf die übermittelte Rufnummer möglich sein. Ist ein Sachbearbeiter nicht erreichbar, ist eine Bandansage zu schalten.

39 Umgang im Gespräch

Die Creditreform Aschaffenburg berücksichtigt im Gespräch die besonderen Bedürfnisse des Schuldners. Der Umgang beruht auf dem Prinzip des wechselseitigen Respekts. Der Schuldner wird nicht in eine Druck- oder Ausnahmesituation versetzt, die eine informierte und sachgemessene Reaktion nachteilig beeinflussen könnte.

Dies wird insbesondere sichergestellt, indem Hinweise auf gegebenenfalls bevorstehende und rechtlich mögliche Beitreibungsmaßnahmen – Einmeldung an Auskunftsteilen, Zwangsvollstreckung etc. – auch am Telefon ausschließlich nach Maßgabe der Regelungen der Ziffer 28 ff dieses Codes of Conduct erfolgen.

40 Gespräche mit Dritten und Identitätsfeststellung

Am Anfang eines jeden Telefongesprächs mit einem Schuldner stellt die Creditreform Aschaffenburg die Identität des Angerufenen fest. Gespräche mit einem Dritten – einer Person, die nicht Partei des der einzuziehenden Forderung zugrundeliegenden Vertrages bzw. Rechtsgeschäfts ist – über die vorgangsrelevanten Belange des Schuldners werden nicht geführt, es sei denn, es ist von einer Vertretungsbefugnis auszugehen.

Bei allen Gesprächen werden die Vorgaben des Datenschutzes und der Vertraulichkeit eingehalten.

Anrufbeantworter des Schuldners werden diskret und unter Beachtung datenschutzrechtlicher Vorgaben besprochen. Zu nennen sind:

- (a) Unternehmensname, sofern sich daraus nicht der Geschäftszweck (Inkasso / Kreditdienstleistung) ergibt.
- (b) Ansprechpartner
- (c) Rückrufnummer
- (d) Anrufzeiten bzw. Erreichbarkeit des Inkassodienstleisters

Jegliche weiteren Hinweise darauf, dass es sich in der Angelegenheit um einen Inkassovorgang / eine Kreditdienstleistung handelt, werden bei aufgezeichneten Nachrichten vermieden.

41 Umgang mit Anrufverboten

Wünscht ein Schuldner ausdrücklich keine weiteren Anrufe oder Anrufversuche durch die Creditreform Aschaffenburg, so wird dies respektiert, wenn eine anderweitige Erreichbarkeit des Schuldners sichergestellt ist.

42 Dokumentationspflichten

Das praktizierte Telefoninkasso wird in angemessener Form nachvollziehbar dokumentiert. Diese Informationen werden nach gesetzlichen Vorgaben vorgehalten und entsprechend gelöscht.

43 Zeitliche Erreichbarkeit für den Schuldner

Die Creditreform Aschaffenburg ist für Schuldner während ihrer Geschäftszeiten telefonisch erreichbar, es ist sichergestellt, dass Anrufer in angemessener Zeit mit einem Ansprechpartner verbunden werden. Außerhalb der Geschäftszeiten ist eine automatische Bandansage erreichbar.

44 Rückrufangebot

Die Creditreform Aschaffenburg gibt Schuldnern die Möglichkeit, eine Rückrufbitte zu übermitteln. Die Wünsche des Schuldners in diesem Zusammenhang, beispielsweise hinsichtlich der Anrufzeit, werden dokumentiert und möglichst eingehalten.

Unspezifische bzw. nicht genau terminierte Rückrufbitten werden nach Möglichkeit innerhalb von zwei Werktagen erfüllt. In jedem Fall erhält der Schuldner eine zeitnahe Antwort.

Es steht der Creditreform Aschaffenburg frei, anstelle eines Rückrufs dem Schuldner auch anders, beispielsweise schriftlich, zu antworten.

45 Ausnahmen von der Erreichbarkeits- und Rückrufpflicht

In begründeten Einzelfällen ist der Inkassodienstleister nicht verpflichtet, Anrufe eines Schuldners entgegenzunehmen oder auf dessen Rückrufbitten einzugehen.

46 Informations- und Transparenzpflicht zur telefonischen Erreichbarkeit

Die Telefon- und Kontaktzeiten werden öffentlich über die Webseite der Creditreform Aschaffenburg bekanntgemacht: <https://www.creditreform.de/aschaffenburg>

47 Telefonkosten

Für die Nutzung der Servicenummer oder einer Rückrufnummer (Ziffer 38 dieses Codes of Conduct) entstehen dem Schuldner außer seinen eigenen Verbindungskosten keine weiteren Kosten.

48 Identitätsprüfung

Die Identität der betroffenen Person ist zu prüfen. Handelt es sich nicht um den Schuldner, darf die Kommunikation nur fortgesetzt werden, wenn sichergestellt ist, dass die betroffene Person vertretungsbefugt ist. Anderenfalls ist die Kommunikation mit dem Schuldner zu beenden.

49 Dokumentationspflichten

Der Außendienstbesuch wird dokumentiert. Die Dokumentation umfasst mindestens

- (a) Datum des Besuches,
- (b) den Namen des Mitarbeiters,
- (c) das wesentliche Ergebnis des Besuches.

50 Freie Vereinbarung der Vergütung

Die Vergütung für seine Tätigkeit vereinbart die Creditreform Aschaffenburg frei mit dem Gläubiger/Auftraggeber.

Das RVG gilt nicht unmittelbar für die Creditreform Aschaffenburg als Inkassodienstleister. Seine Anwendung kann aber ganz oder teilweise zwischen dem Inkassodienstleister und dem Gläubiger/Auftraggeber vereinbart werden. Im Übrigen gelten §§ 675, 612 BGB.

51 Erstattungsfähigkeit der Inkassokosten

Der Gläubiger/Auftraggeber kann die Erstattung der Kosten der Beauftragung eines Inkassodienstleisters (Inkassokosten) vom Schuldner verlangen, soweit sie einen erstattungsfähigen Verzugsschaden darstellen.

Diesen Erstattungsanspruch kann der Gläubiger/Auftraggeber auch durch die Creditreform Aschaffenburg gegenüber dem Schuldner geltend machen lassen.

Die Erstattungsfähigkeit der Inkassokosten setzt voraus, dass neben einer materiell-rechtlichen oder prozessualen Anspruchsgrundlage für den Erstattungsanspruch die konkrete Beauftragung eines Rechtsdienstleisters aus Sicht des Gläubigers/Auftraggebers erforderlich und zweckmäßig war.

52 Vergleichsvereinbarungen

Die Creditreform Aschaffenburg ist in jeder Lage des Verfahrens auf eine gütliche Einigung bedacht und strebt an, mit Schuldnern Vergleichsvereinbarungen abzuschließen. Diese können zum Zweck künftiger Anpassungen an geänderte wirtschaftliche Verhältnisse des Schuldners auch bedingt oder befristet sein.

Bei Vergleichsvereinbarungen bedenkt die Creditreform Aschaffenburg das Sicherungsbedürfnis des Gläubigers/Auftraggebers. Vergleichsvereinbarungen können über die Zahlungsverpflichtung hinaus durch angemessene weitere Regelungen ergänzt werden. Dabei stehen dem Gläubiger/Auftraggeber und der Creditreform Aschaffenburg als seinem Bevollmächtigten alle materiell-rechtlichen Gestaltungsformen zur Verfügung, insbesondere

- (a) aus Nachweisgründen die Entgegennahme von Schuldanerkenntnissen,
- (b) zum Ausgleich des Verlustes von Rangnachteilen die Vereinbarung von Sicherungsabtretungen (z.B. Lohn- und Gehaltsabtretung),
- (c) zur Sicherung von Informationsrechten die Entbindung von Verschwiegenheitsverpflichtungen oder zur Vermeidung des Anspruchsverlustes Vereinbarungen zur Verjährung.

Die Creditreform Aschaffenburg trifft diese Vereinbarungen auch, um die Titulierung allein aus Beweis- oder Verjährungsgründen zu vermeiden und dem Schuldner Kosten der Zwangsvollstreckung zu ersparen.

53 Ratenvereinbarungen und Teilzahlungshöhe

Ratenzahlungsvereinbarungen haben das Ziel, dem Schuldner die Begleichung der vom Inkassodienstleister geltend gemachten Forderung in Teilbeträgen zu ermöglichen. Die Höhe der vereinbarten Rate richtet sich nach der Höhe der Gesamtforderung, der vom Schuldner zu bedienenden Zinsen sowie den finanziellen Möglichkeiten des Schuldners.

Ratenzahlungsvereinbarungen sollen so gestaltet sein, dass die Gesamtforderung unter Berücksichtigung der Zinsbelastung möglichst schnell beglichen werden kann.

Ratenzahlungsvereinbarungen, bei denen aufgrund der Zinsbelastung die Gesamtforderung trotz monatlicher Zahlungen nicht abnimmt, werden nur vereinbart, wenn die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen des Schuldners dies erfordern. In diesen Fällen ist dem Schuldner vor Abschluss der Vereinbarung mitzuteilen, dass die vereinbarte Ratenhöhe nicht geeignet ist, die Gesamtforderung zu reduzieren. Mit dem Schuldner wird vertraglich vereinbart, dass derartige Vereinbarungen in regelmäßigen Abständen überprüft und nach Möglichkeit angepasst werden.

Um finanziell schwachen Schuldnern die Möglichkeit zu geben, eine Forderung in Teilbeträgen abzutragen, kann die Creditreform Aschaffenburg die Zinsen festschreiben.

54 Kostenpflichtige und kostenfreie Ratenzahlungsvereinbarungen

Grundsätzlich entsteht für die Creditreform Aschaffenburg mit dem Abschluss von Vergleichsvereinbarungen eine Einigungsvergütung, soweit dies mit dem Gläubiger/Auftraggeber vertraglich vereinbart wurde. Die Einigungsvergütung ist vom Schuldner zu erstatten, wenn er die Kosten der Einigung übernommen hat. Diese Erstattungspflicht ist nach § 13e RDG auf die entsprechende Gebühr nach Nrn. 1000, 1003 VV RVG begrenzt.

Für Raten- oder Teilzahlungsvereinbarungen, die sich auf weniger als drei zu zahlende Raten beschränken, wird keine Einigungsvergütung verlangt. Gleiches gilt für die Bestätigung und Wiederaufnahme einer Raten- oder Teilzahlungsvereinbarung, die bereits in gleicher Form und in gleicher Angelegenheit getroffen wurde, wenn der Schuldner bei der ersten Vereinbarung die Kosten der gütlichen Einigung übernommen hatte.

Absatz 2 gilt vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im Einzelfall nicht

- (a) bei Abfindungsvergleichen;
- (b) wenn die erneute Raten- oder Teilzahlungsvereinbarung wesentliche weitere Regelungen zur Sicherung des Gläubigers/Auftraggebers entsprechend Ziffer 59 dieses Codes of Conduct enthält;
- (c) wenn zwischenzeitlich Zwangsvollstreckungsmaßnahmen ergriffen wurden und die weitere kostenpflichtige Vergleichsvereinbarung zur Einstellung der Zwangsvollstreckungsmaßnahmen führen soll.

55 Ermittlung des für die Inkassokosten relevanten Gegenstandswertes

Für Zahlungsvereinbarungen gilt die Gegenstandswertreduzierung des § 31b RVG.

56 Hinweispflichten bei Zahlungsvereinbarungen und Schuldanerkenntnissen

Beabsichtigt die Creditreform Aschaffenburg, mit einer Privatperson eine Stundungs- oder Ratenzahlungsvereinbarung zu treffen, so hat er sie zuvor in Textform auf die dadurch entstehenden Kosten hinzuweisen.

Im Rahmen des Telefoninkassos abgeschlossene Stundungs- und Ratenzahlungsvereinbarungen werden dem Schuldner zumindest in Textform bestätigt und übermittelt oder ihm in einer anderen Form zugänglich gemacht, wenn er dies ausdrücklich wünscht oder wenn dem Schuldner aus der Vereinbarung Kosten entstehen.

Fordert die Creditreform Aschaffenburg eine Privatperson zur Abgabe eines Schuldanerkenntnisses auf, so hat Creditreform Aschaffenburg die Privatperson mit der Aufforderung darauf hinzuweisen, dass die Privatperson durch das Schuldanerkenntnis in der Regel die Möglichkeit verliert, solche Einwendungen und Einreden gegen die anerkannte Forderung geltend zu machen, die zum Zeitpunkt der Abgabe des Schuldanerkenntnisses begründet waren. Der Hinweis muss

- (a) deutlich machen, welche Teile der Forderung vom Schuldanerkenntnis erfasst werden, und
- (b) typische Beispiele von Einwendungen und Einreden benennen, die nicht mehr geltend gemacht werden können, wie das Nichtbestehen, die Erfüllung oder die Verjährung der anerkannten Forderung.

57 Privatautonomie

Es obliegt der Entscheidung des Gläubigers/Auftraggebers, ob er einen oder mehrere Rechtsdienstleister beauftragt. Dies ist Teil seiner Privatautonomie.

58 Hinweispflicht

Die Creditreform Aschaffenburg weist den Gläubiger/Auftraggeber in Kenntnis von der Beauftragung weiterer Rechtsdienstleister darauf hin, dass die kumulierte Vergütung aller Rechtsdienstleister nicht vollständig erstattungsfähig ist.

59 Prüfungspflicht und Gebühren

Wird die Creditreform Aschaffenburg nach einem anderen Rechtsdienstleister beauftragt, so stellt sie fest, welche Rechtsverfolgungskosten im konkreten Einzelfall erstattungsfähig wären, wenn nur ein Rechtsdienstleister beauftragt worden wäre und die Summe der Tätigkeiten aller Rechtsdienstleister ausgeführt hätte.

Die Creditreform begrenzt die gegenüber dem Schuldner geltend gemachten Vergütungen und Auslagen so, dass die Rechtsverfolgungskosten in Summe nicht höher sind als die der Beauftragung eines Rechtsdienstleisters.

60 Auslagenpauschale für Telefon- und Portokosten

Die Pauschale für Telefon- und Portokosten (Nr. 7002 VV RVG) in Höhe von 20% der Gebühren, maximal jedoch 20,00 €, beinhaltet sämtliche im Zusammenhang mit den Themen Telefonie, Post und sonstiger Korrespondenz verbundene Auslagen.

Der Ansatz weiterer Kosten ist grundsätzlich nur bei Einzelabrechnung nach Nr. 7001 VVRVG möglich.

61 Vergütung und Auslagen nach Titulierung der Forderung

Hat der Gläubiger/Auftraggeber die Durchführung der Zwangsvollstreckung beauftragt, kann eine Inkassovergütung nach § 13e Abs. 2 RDG i.V.m. §§ 788, 91 ZPO und Nrn. 3309, 3310 VV RVG nebst Auslagen nach Teil 7 VV RVG in jeder Angelegenheit entstehen und erstattungsfähig sein.

62 Außergerichtliche nachgerichtliche Beauftragung

Verspricht die Zwangsvollstreckung nach Titulierung keinen Erfolg, kann der Gläubiger/Auftraggeber die Creditreform Aschaffenburg auch mit der nachgerichtlichen Forderungseinziehung beauftragen.

Die Vergütung richtet sich nach der vertraglichen Vereinbarung. Die erstattungsfähigen Kosten sind auf die Vergütung begrenzt, die ein Rechtsanwalt für die außergerichtliche Tätigkeit verlangen kann.

63 Erstattungen für Rücküberweisungen von Überzahlungen

Beendet der Schuldner einen an die Bank erteilten Dauerauftrag trotz Aufforderung durch die Creditreform Aschaffenburg nicht oder überweist der Schuldner einen zu hohen Betrag, ist die Creditreform Aschaffenburg grundsätzlich verpflichtet, die Überzahlung an den Gläubiger herauszugeben (§§ 675, 667 BGB). Überträgt der Gläubiger/Auftraggeber die Rücküberweisung an den Schuldner der Creditreform Aschaffenburg, kann er eine angemessene Vergütung nach §§ 677, 683 BGB verlangen.

64 Auslagen für Bonitätsprüfungen

Die Kosten einer Bonitätsprüfung sind, soweit sie notwendig waren, vom Schuldner zu erstatten. Dies gilt nicht, wenn die Bonitätsanfrage vor Verzugseintritt erfolgt.

Kosten für die Durchführung einer Bonitätsabfrage über eine Auskunftsfirma können als Aufwendungsersatz ausschließlich in Höhe der tatsächlich aufgewendeten Kosten geltend gemacht werden.

Über diesen tatsächlichen Aufwendungsersatz hinausgehende Vergütungen sind nicht erstattungsfähig.

65 Auslagen für Ermittlungen

Adressermittlungskosten fallen, soweit sie notwendig waren, dem Schuldner zur Last.

Adressermittlungskosten können als Aufwendungsersatz ausschließlich in Höhe der tatsächlich aufgewendeten Kosten und des erhöhten Arbeitsaufwands geltend gemacht werden.

66 Auslagen für Bankrücklastschriften

Kosten im Falle von (Bank-)Rücklastschriften können ausschließlich als Aufwendungserersatz in Höhe der tatsächlich aufgewendeten Kosten und des erhöhten Arbeitsaufwands geltend gemacht werden.

67 Kosten des Gerichts und des Gerichtsvollziehers

Gerichts- und Gerichtsvollzieherkosten sind notwendige Kosten der Zwangsvollstreckung und vom Schuldner gemäß §§ 788, 91 ZPO zu erstatten.

68 Vergütungen und Auslagen für zusätzliche Leistungen

Die Übersendung von Forderungsaufstellungen ist mit der Inkassovergütung und den Auslagen abgedeckt. Dies gilt nicht, wenn mehrfache Anforderungen des Schuldners den Rahmen des Üblichen erheblich übersteigen.

Für die Herstellung und Überlassung weiterer Dokumente und Unterlagen, insbesondere zum Nachweis der anspruchsbegründenden Voraussetzungen, werden keine Kosten erstattet verlangt, soweit es sich um Unterlagen und Dokumente handelt, die dem Schuldner nicht vorliegen. Im Übrigen sind die Aufwendungen in Anlehnung an die Dokumentenpauschale nach Nr. 7000 VV RVG erstattungsfähig, soweit die Anforderung den Rahmen des Üblichen überschreitet.

69 Beschwerden

Schuldner können bei der Creditreform Aschaffenburg Beschwerden einreichen. Für die Bearbeitung der Beschwerden hat die Creditreform Aschaffenburg ein Beschwerdemanagement eingerichtet. Das Beschwerdemanagement ist über ein digitales Meldeportal erreichbar: <https://beschwerde-crefo-aschaffenburg.advowhistle.de/>.

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an die Creditreform Aschaffenburg im Zusammenhang mit dessen Erbringung von Inkassodienstleistungen oder Kreditdienstleistungen richtet.

In der von der Creditreform Aschaffenburg übersandten Zahlungsaufforderung bei der Erbringung von Kreditdienstleistungen wird der Schuldner über die Erreichbarkeit der eingerichteten Beschwerdestelle informiert.

Ebenfalls wird die Kontaktmöglichkeit im Rahmen des Beschwerdeverfahren auf der Website der Creditreform Aschaffenburg öffentlich bekanntgegeben.

70 Beschwerdebearbeitung

Die Creditreform Aschaffenburg stellt sicher, dass alle eingehenden Beschwerden dokumentiert werden und innerhalb einer angemessenen Frist bearbeitet werden. Die Creditreform Aschaffenburg hat sich für die Bearbeitung eine Verfahrensordnung gegeben. Diese ist im digitalen Meldeportal veröffentlicht.

71 Identitätsdiebstahl und Personenverwechslung

Um dem seit einigen Jahren gehäuft auftretenden Problem von Identitätsdiebstählen und Personenverwechslungen zu begegnen, bietet die Creditreform Aschaffenburg möglicherweise betroffenen Schuldner an, über das Beschwerdeverfahren freiwillig, schnell und unkompliziert diejenigen Personenstammdaten übermitteln zu können, die die Creditreform Aschaffenburg zur Prüfung des vorgetragenen Beschwerdesachverhalts benötigt.

72 Beschwerdemanagement

Die Creditreform Aschaffenburg stellt sicher, dass alle Beschwerden objektiv und angemessen entsprechend den Verpflichtungen dieses Codes of Conduct sowie den Anforderungen aus § 29 KrZwMG untersucht werden. Die Beschwerdebearbeitung darf nicht durch Interessenkonflikte beeinträchtigt werden.

Die Creditreform Aschaffenburg stellt sicher, dass der Beschwerdeführer, wenn die Beschwerde es als notwendig erscheinen lässt, für den Zeitraum der Beschwerdebearbeitung bis zum Ergebnisbescheid keinen weiteren Inkassomaßnahmen unterliegt.