

STATEMENT

# Inkassogesetz - Druck auf die Branche? Chance für smartes Inkasso!



**Dr. Lutz Reingen**

Head of Key Account Management  
coeo Inkasso GmbH

Mit Wirkung zum 01.10.21 tritt das neue Inkassogesetz in Kraft. Entgegen der bisher diskutierten Entwürfe geht es gerade bei der Gebührenreduktion erheblich weiter. Das Gesetz soll Schuldner vor unverhältnismäßig hohen Inkassokosten schützen, für eine bessere Information sorgen und die Aufsicht besser regeln. Der Fokus liegt in der Anpassung der Vergütungsstruktur. So wird die Geschäftsgebühr für die vorgerichtliche Einziehung einer unbestrittenen Forderung deutlich abgesenkt. Für Kleinstforderungen, die in der TK-Branche signifikant sind, wurde eine neue Wertgrenze eingeführt. Bei Forderungen bis 50 Euro sind dann noch maximal 18 Euro erstattungsfähig, wenn der Schuldner auf das erste Mahnschreiben zahlt. Sind weitere Mahnschritte erforderlich, kann sich die Gebühr erhöhen; sie liegt aber dennoch deutlich unter den aktuellen Sätzen.

Durch diese Änderungen ist lt. des Inkassoverbandes mit einem Umsatzrückgang von bis zu einem Drittel zu rechnen – und das bei unveränderten Kosten und wachsenden Herausforderungen. Darüber hinaus birgt das Gesetz die Gefahr, dass Inkassodienstleister (IKD) den vorgerichtlichen Inkassoprozess deutlich straffen, um dadurch schneller die gerichtliche Beitreibung einleiten zu können. Stand heute ist es offen, ob einige IKD opportunistisch einen Inkassoprozess forcieren, der entgegen der Zielsetzung des Gesetzes geht und möglicherweise reputationsschädigend für die Auftraggeber (AG) sein kann – doch die Gefahr ist vorhanden.

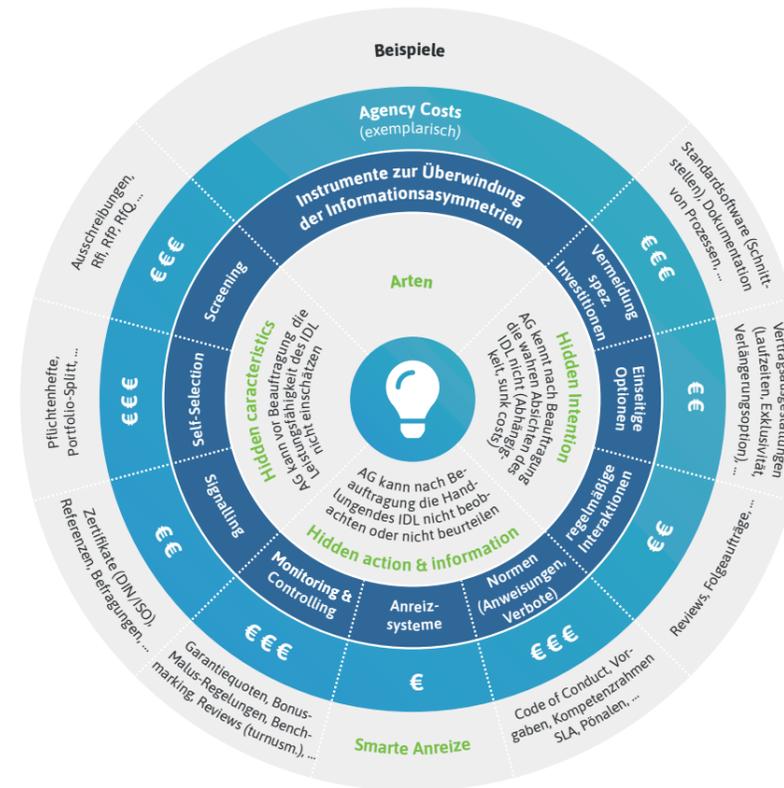
Positiv bleibt festzuhalten, dass nun klare Regeln und das Spielfeld für die Akteure einheitlich determiniert sind. Darüber hinaus besteht auch die Chance, neue smarte Anreizsysteme zu etablieren, um die Nettorückflussquoten hoch zu halten, ohne die Qualität

und die eingeführten extensiven (vorgerichtlichen) Inkassoprozesse einzuschränken.

Bei der Frage, wie eine smarte Anreizsteuerung zwischen AG und IKD aussehen kann, lohnt sich ein Blick in die Wirtschaftstheorie. In der Prinzipal-Agent-Theorie werden verschiedene Ansätze vorgestellt, um trotz eines Wissensvorsprungs des Agenten (IKD) diesen im Sinne des Prinzipals (AG) agieren zu lassen, um zu verhindern, dass er sein spezifisches Know-how opportunistisch gegen die Interessen des AG einsetzt.

Inkasso als klassisches BPO zeichnet sich dadurch aus, dass das Wissen zwischen AG und IKD unterschiedlich verteilt ist (asymmetrische Verteilung). IKD haben einen Informationsvorsprung, den sie zu ihren Gunsten nutzen können. Im Zeitpunkt der Auftragserteilung hat zwar der AG die Macht, Ziele vorzugeben und IKD auszusuchen – aber der IKD hat den Wissensvorsprung, ob und in welcher Form es die vorgegebenen Ziele erreicht. Um dieses auszugleichen, müssen die Parteien Agency-Kosten aufwenden. Aus Sicht des AG sind dieses Auswahl- und Überwachungskosten; aus Sicht des IKD Bindungskosten, um dem AG die Einhaltung zu dokumentieren. Mögliche Ausgestaltungen dieser Informationsasymmetrien, Ansätze zur Behebung sowie exemplarische Agency-Costs finden sich übersichtsartig in der folgenden Grafik.

Grundsätzlich kann die missbräuchliche Ausnutzung von Informationsasymmetrien durch Überwachung und Steuerung in einer hierarchischen Organisation (ggf. sogar in einem Joint Venture oder einer Beteiligung zwischen IKD und AG), durch die Einführung von Informations- und Kontrollsystemen oder die Schaffung von adäquaten Anreiz-



systemen verhindert werden. Während erstere sehr hohe Agency-Costs aufweisen und auch den BPO-Gedanken aushebeln, stellen Anreizsysteme eine interessante Alternative dar. Und mit smarten Anreizen, die so ausgestaltet sind, dass die IKD automatisch Ziele der AG verfolgen, können auch die übergeordneten Intentionen des Inkassogesetzes berücksichtigt werden.

Für den AG ist die Generierung eines möglichst hohen Nettorückflusses (Einzüge abzüglich Kosten) von Interesse. In den Kosten sind auch die Aufwandspositionen, die durch die Zusammenarbeit (Klärung von Rückfragen, offenes Sachverhalten) mit dem IKD erfolgen sowie die möglichen Agency-Kosten enthalten. Durch eine ergänzende quotaler Beteiligung des IKD an den Einzugsresultaten reduziert sich zwar die direkte Einzugsleistung – dennoch kann sich die Nettorückfluss-

quote erhöhen. Gerade dann, wenn der IKD bereits außergerichtlich durch einen extensiven Prozess mit zielgerichteter Ansprache der Schuldner (Channel-Mix) und umfassendem Payment-Mix für den Schuldner agiert und so schnell bereits vorgerichtlich Rückflüsse realisiert. Smarte Anreize können auch im späteren gerichtlichen Mahnprozess greifen, wenn z.B. die Drittkosten für einen Mahnbescheid oder Vollstreckungsmaßnahmen im Verhältnis der jeweiligen Forderungsansprüche zwischen AG und IKD aufgeteilt werden. Insofern bietet eine smarte Anreizsteuerung mit einem intelligenten, digitalen Inkasso die Chance, die Interessen aller Parteien unter Nutzung neuartiger Technologie in Kombination mit dem Etablierten zu steuern und dieses ohne einen Qualitätsverlust mit individualisierten und komfortablen Diensten für den Schuldner zu garantieren.