

I. ALLGEMEINE RICHTLINIEN FÜR INKASSOINSTITUTE

1. Geltungsbereich

Die nachstehenden Richtlinien sind die Allgemeinen Standes- und Berufsausübungsregeln des Berufstandes der Inkassoinstitute, die durch ihre Gewerbeberechtigung Mitglieder einer Landesinnung der Immobilien- und Vermögenstreuhänder sind.

2. Berufsbekanntnis

Jeder Berufsangehörige hat sich stets offen zu seinem Beruf als Inkassoinstitut zu bekennen. Er ist aufgrund seiner Vertrauens- und Treuhänderstellung jederzeit zu einem untadeligen Verhalten in allen beruflichen, privaten und finanziellen Belangen verpflichtet und hat alles zu unterlassen, was geeignet ist, das Ansehen des Berufsstandes zu schädigen oder herabzusetzen.

3. Werbung, Berufsbezeichnung

Jeder Berufsangehörige hat bei der Werbung den Grundsatz der Wahrheit zu befolgen und dabei wahrheitswidrige Angaben über die eigene Leistungsfähigkeit und die Ausstattung des eigenen Unternehmens zu unterlassen.

Inkassoinstitute haben es insbesondere zu unterlassen, mit Provisions- bzw. Honorarnachlässen, offenbar betriebswirtschaftlich nicht gerechtfertigten Entgelten oder Nebenleistungen oder mit Unentgeltlichkeit ihrer Tätigkeit in Inseraten und öffentlichen Ankündigungen zu werben.

Im geschäftlichen Verkehr sowie bei jedweder Werbung muss neben dem Unternehmensnamen stets die der gewerblichen Tätigkeit (Pkt. 1.) entsprechende Berufsbezeichnung oder die jeweilige geschäftliche Tätigkeit angeführt werden. Abkürzungen des Namens oder andere Bezeichnungen dürfen nur dann verwendet werden, wenn diese kennzeichnungskräftig sind und wenn die Verwendung nicht in einer Weise erfolgt, die geeignet ist, Verwechslungen oder Irreführungen herbeizuführen.

Es ist untersagt, im geschäftlichen Verkehr Berufs- und Funktionsbezeichnungen oder Titel zu führen, die mit dem Beruf in keinem Zusammenhang stehen.

4. Kollegiales und standesgemäßes Verhalten, Schlichtungsversuch

4.1. Es ist Pflicht aller Berufsangehörigen, einander ein höfliches, korrektes und zuvorkommendes Verhalten entgegenzubringen und die geschäftlichen Tätigkeiten gegenseitig nicht zu erschweren.

4.2. Bei Streitfällen und Meinungsverschiedenheiten zwischen Berufsangehörigen haben diese grundsätzlich zunächst eine einvernehmliche Lösung zu suchen.

4.3. Darüber hinaus ist es Standespflicht jedes Berufsangehörigen, dass er sich in allen mit der Berufsausübung zusammenhängenden wesentlichen Streitfällen oder Meinungsverschiedenheiten mit Kollegen, wenn diese nicht einvernehmlich gelöst werden können, zunächst an seine zuständige Innung wendet, die unter Zuziehung aller Beteiligten einen Schlichtungsversuch zu unternehmen hat. Die Verpflichtung, sich an die Innung zu wenden, besteht auch dann, wenn sich ein Berufsangehöriger außerhalb seiner Unternehmenssphäre durch die Berufsausübung eines Kollegen beschwert erachtet.

4.4. Es ist in allen Streitfällen unzulässig und bildet einen schweren Verstoß gegen das Standesansehen, sich durch eine Konsumentenschutzorganisation vertreten zu lassen.

4.5. Jeder Berufsangehörige ist verpflichtet, einer Einladung seiner zuständigen Innung bzw. des zuständigen Organs Folge zu leisten oder der an ihn ergangenen Aufforderung zur schriftlichen Äußerung binnen angemessener Frist zu entsprechen, um der Innung die Erfüllung ihrer gesetzlichen Aufgaben (§ 5 der Fachgruppenordnung) und die Erledigung von Beschwerden Dritter zu ermöglichen. Gegen einen Berufsangehörigen, der diese Verpflichtung verletzt, kann eine Ordnungsstrafe verhängt werden (§ 67 Handelskammergesetz).

5. Verschwiegenheitspflicht

Inkassoinstitute haben die Verschwiegenheitspflicht zu wahren und Geschäftsvorgänge vertraulich zu behandeln, soweit dies in Erfüllung des Auftrages möglich ist. Über die persönlichen und geschäftlichen Verhältnisse ihrer Kunden haben sie Stillschweigen zu bewahren.

6. Meldepflicht unbefugter Gewerbeausübung

Das Standesinteresse erfordert von jedem Berufsangehörigen, dass er jede ihm im Bereich des Inkassoinstitutsgewerbes bekannt gewordene unbefugte Gewerbeausübung unter Vorlage der entsprechenden Unterlagen und aller zur Verfolgung erforderlichen Angaben unverzüglich der Innung schriftlich meldet, um wegen solcher Tätigkeiten geeignete Schritte einleiten zu können.

7. Fortbildung, Mitarbeiter

7.1. Es ist Pflicht jedes Berufsangehörigen, darauf zu achten, dass er sein Fachwissen und das seiner Mitarbeiter stets auf dem neuesten Stand hält und seine Berufsausübung darauf ausrichtet.

7.2. Jeder Berufsangehörige ist dafür verantwortlich, dass sich seine Angestellten oder Beauftragten im Geschäftsverkehr ausdrücklich als solche bekennen und sich standesgemäß im Sinne der für die Berufsausübung geltenden Rechtsvorschriften sowie dieser Richtlinien verhalten.

II. INKASSOGEWERBE

A. Allgemeine Richtlinien für das Inkassogewerbe

1. Präambel:

Von der richtigen Lenkung des Kreditwesens und der damit befassten Institutionen hängt die Weiterentwicklung des nationalen Wohlstandes und die gerechte Verteilung der Wirtschaftsgüter maßgeblich ab. Zu dieser Weiterentwicklung leistet auch das Inkassogewerbe einen wesentlichen Beitrag. Denn der Inkassoinstitut-Inhaber ist es, der in Ausübung seines Berufes den Kreditgeber vor übermäßigen Verlusten bei Abwicklung von Kreditgeschäften schützt und der durch seine Tätigkeit Millionen festgefahrener Beträge wieder der Wirtschaft zuführt.

Die Tätigkeit des Inkassoinstitut-Inhabers wird daher auch für die Zukunft an der Entwicklung des Kreditgeschäftes nach kommerziellen Gesichtspunkten maßgeblich beteiligt sein.

Diese Funktionen legen Verpflichtungen auf, die über die gewöhnlichen Ansprüche des täglichen Geschäftslebens hinausgehen. Durch die Verwaltung fremder Gelder in beträchtlichem Ausmaß wird dem Inkassoinstitut-Inhaber eine große Verantwortung aufgebürdet, der er nur gerecht werden kann, wenn er sich darauf sorgfältig vorbereitet und wenn er sein Wissen laufend erweitert und Erfahrungen sammelt, um den an ihn gestellten Erwartungen gerecht zu werden.

Daher muss der Inkassoinstitut-Inhaber darauf Bedacht nehmen, das berufliche Niveau seines Gewerbes nicht nur zu erhalten, sondern unaufhörlich zu verbessern und sein Wissen um die gesetzlichen Belange zu vergrößern.

Jeder einzelne Inkassoinstitut-Inhaber trägt die Verantwortung für die Erfüllung der gemeinsamen Pflichten seines Berufes, für die Ehre und das Ansehen seines Standes.

2. Das Verhältnis zur Öffentlichkeit:

a) Der Inkassoinstitut-Inhaber hat sich über die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, welche die Geltendmachung fremder Forderungen betreffen, dauernd informiert zu halten, um seine Auftraggeber für die beabsichtigte Einbringung von Forderungen richtig beraten und geeignete Schritte unternehmen zu können.

b) Der Inkassoinstitut-Inhaber soll die Öffentlichkeit im Rahmen des Möglichen vor betrügerischen Handlungen Kreditsuchender schützen und sein Unternehmen sowie die gesammelten Erfahrungen seinem Auftraggeber zur Verfügung stellen. Er soll jedoch solche Inkassoaufträge ablehnen, die erkennbar aus unlauteren, wucherischen oder Scheingeschäften herrühren.

c) Die Bearbeitung der ihm anvertrauten Außenstände ist mit großer Umsicht vorzunehmen, und es sind alle diese Außenstände betreffenden Umstände zu erheben, die zur erfolgreichen Einbringung der Forderungen beitragen können. Die damit verbundene Tätigkeit muss so ausgeübt werden, dass betroffene Personen keine Veranlassung zu berechtigten Beschwerden haben, und es ist die Auswahl seiner Mitarbeiter nach diesen Gesichtspunkten zu treffen.

d) Ein Inkassoinstitut als charakteristischer Dienstleistungsbetrieb arbeitet in seiner unternehmerischen Funktion nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen. Diese gelten für Inkassoinstitute ebenso wie z.B. für Produktions- und Handelsunternehmungen. Die im Inkassounternehmen anfallenden konstanten und variablen Kosten zuzüglich eines angemessenen Gewinnes finden in den dem Auftraggeber und Schuldner angerechneten Gebühren und Kosten ihre Deckung.

e) Als Verletzung der beruflichen Pflichten bzw. als Beeinträchtigung der Ehre und des Ansehens des Standes gelten insbesondere unerlaubte oder irreführende Berufsbezeichnungen und Titelführungen; Ausübung unvereinbarer Beschäftigungen (wie z.B. Vertretung von Schuldnern in Ausgleichsverfahren sowie jede Tätigkeit, die auch nur den Verdacht einer Winkelschreiberei aufkommen lassen könnte); der Berufseignung widersprechendes Verhalten, besonders in der Öffentlichkeit; leichtfertiges Schuldenmachen oder Verletzung der Abrechnungspflicht; sonstige Verstöße gegen die berufliche Sorgfaltspflicht; Verletzung der beruflichen Verschwiegenheitspflicht; strafbare Handlungen, die auf unehrenhafter Gesinnung beruhen.

f) Bei Einziehung von Forderungen dürfen Inkassoinstitute keine Mittel anwenden, die gegen die guten Sitten oder den Anstand verstoßen. Auf eine als unverschuldet erkannte Notlage eines Schuldners ist Rücksicht zu nehmen.

3. Das Verhältnis zum Auftraggeber:

a) Mit der Übernahme eines Inkassoauftrags verpflichtet sich der Inkassoinstitut-Inhaber, die Interessen seines Auftraggebers nach den Grundsätzen der kaufmännischen Sorgfaltspflicht und des redlichen Verkehrs wahrzunehmen und zu fördern.

b) Inkassoinstitute haben die Auftraggeber im voraus über die Verpflichtungen zu informieren, welche diesen durch die Auftragserteilung gegenüber dem Inkassoinstitut entstehen; insbesondere ist bei schriftlichem Vertragsabschluß die Erfolgsvergütung eindeutig festzulegen.

c) Die Abrechnung von Fremdgeldern ist von den Inkassoinstitut-Inhabern vereinbarungsgemäß, sonst spätestens innerhalb von drei Monaten vorzunehmen. Jede Verzögerung in der Geldgebarung und Rechnungslegung stellt eine grobliche Verletzung der Standespflichten dar. Nur bei geringfügigen wiederkehrenden Ratenzahlungen kann aus rein wirtschaftlichen Erwägungen von der Abrechnung jedes einzelnen Einganges abgesehen werden.

4. Das Verhältnis zum Berufskollegen:

a) Der Inkassoinstitut-Inhaber soll nicht danach streben, unbillige Vorteile über seine Berufskollegen zu erlangen und durch unlauteren Wettbewerb und ungerechtfertigte Unterbietung von Offerten seine Kollegen zu benachteiligen. Es ist kollegiale Pflicht, gegenseitig ein entgegenkommendes Verhalten an den Tag zu legen und einander die geschäftliche Tätigkeit nicht zu erschweren.

b) Jeder Inkassoinstitut-Inhaber soll die Zusammenarbeit mit seinen in- und ausländischen Kollegen fördern.

B. Branchenübliche Vereinbarungen mit dem Auftraggeber:

1. Das Inkassoinstitut verpflichtet sich durch die Annahme eines Auftrages zur Einziehung einer Forderung, durch unmittelbare, persönliche oder schriftliche Einwirkung auf den Schuldner für den Eingang der Forderung zu sorgen. Welche Mittel es anwenden will, kann es sich vorbehalten.

2. Das Inkassoinstitut kann sich das Recht vorbehalten, dem Schuldner von sich aus je nach der Sachlage Zahlungsaufschub zu gewähren und insbesondere Teilzahlungen zu gestatten. Nachlässe darf es dem Schuldner jedoch nur mit Zustimmung des Auftraggebers gewähren.

3. Das Inkassobüro kann den Auftraggeber verpflichten, sämtliche vorhandenen für die Bearbeitung erforderlichen Unterlagen dem Inkassobüro zur Verfügung zu stellen.

4. Das Inkassoinstitut kann den Auftraggeber verpflichten:

a) Verhandlungen mit dem Schuldner regelmäßig dem Inkassoinstitut zu überlassen, jedenfalls nicht ohne Unterrichtung des Inkassoinstituts Verhandlungen mit dem Schuldner zu führen;

b) eine Minderung der Forderung sofort schriftlich dem Inkassoinstitut zu melden;

c) sämtliche bei ihm eingehenden Schreiben und Unterlagen, welche die zum Einzug übergebene Forderung betreffen, sofort urschriftlich oder in Abschrift an das Inkassoinstitut weiterzuleiten.

5. Es ist im Inkassogewerbe üblich, mit dem Auftraggeber folgende Gegenleistungen zu vereinbaren:

a) eine im voraus zu entrichtende Auftraggebühr für jede zum Einzug übergebene Forderung, die nicht zurückerstattet werden braucht. Dies ist eine einmalige Vergütung für die erste Bearbeitung der Forderung;

b) eine Vergütung sowohl für die Ermittlung der Anschrift eines Schuldners als auch der Einkommens- oder Vermögensverhältnisse;

- c) ein Erfolgshonorar auf diejenigen Beträge, um die sich die Forderung durch Leistungen des Schuldners oder eines Dritten zu Gunsten des Schuldners während der Vertragsdauer mindert;
 - d) den Rückersatz aller Barauslagen, z.B. der Gerichts-, Rechtsanwalts-, Vollstreckungs- und Portokosten, soweit sie vom Schuldner nicht eingetrieben werden können;
 - e) bei Forderungen gegen Ausländer können andere Vergütungen vereinbart werden.
6. Üblicherweise wird auch vereinbart, dass der Auftraggeber sowohl die dem Inkassoinstitut entstandenen Kosten zu ersetzen als auch das Erfolgshonorar auf die ganze Höhe der zum Einzug übergebenen Forderungen ohne Rücksicht auf die tatsächliche Minderung der Forderung zu zahlen hat, sofern der Auftrag vor Ablauf des Vertrages zurückgezogen oder dem Inkassoinstitut sonst die Möglichkeit einer Weiterbearbeitung durch den Gläubiger genommen wird, ohne dass das Inkassoinstitut hiezu eine Veranlassung gegeben hat, welche die weitere Einschaltung des Inkassoinstituts als unzumutbar erscheinen lässt.
7. Das Inkassoinstitut kann sich üblicherweise vorbehalten:
- a) bei einer Kündigung neben der Bearbeitungsvergütung und den Barauslagen sein Erfolgshonorar geltend zu machen, wenn mit seiner Hilfe die zum Einzug übertragene Forderung durch Prüfung, Sicherungsübereignung, Forderungsabtretung oder dergleichen gesichert wurde. Der Prozentsatz richtet sich nach dem Wert der Sicherung, wenn dieser niedriger ist als der Betrag der zu sichernden Forderung;
 - b) falls der Vertrag von Seiten des Auftraggebers gekündigt wird, ist die vereinbarte Vergütung in voller Höhe zu bezahlen.
8. Die Höhe des Erfolgshonorars wird üblicherweise davon abhängig gemacht, ob es sich bei den zum Einzug übergebenen Forderungen handelt um
- a) nicht ausgeklagte Forderungen;
 - b) ausgeklagte Forderungen, d.h. Forderungen, für die ein vollstreckbarer Titel vorliegt;
 - c) erst nach wiederholten Interventionen und vergeblichen Inkassoersuchen zur Einbringung gebrachte Forderungen, verjährte Forderungen, Konkursforderungen oder Forderungen gegen Schuldner, die den Offenbarungseid geleistet oder die Versicherung zur Abwendung des Offenbarungseides abgegeben haben.
9. Das Inkassoinstitut kann weiters vereinbaren, dass es Einnahmen aus zum Einzug übergebenen Forderungen mit seinen Forderungen gegen den Auftraggeber verrechnen darf.
10. Das Inkassoinstitut ist berechtigt, von eingehenden Teilbeträgen zuerst die vom Schuldner nach Abschnitt C dieser Richtlinien zu erstattenden Beträge abzudecken.