

STANDES- UND AUSÜBUNGS- REGELN FÜR INKASSOINSTITUTE

Inkrafttreten 1.7.2017



Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Inkassoinstitute in Österreich befassen sich mit der außergerichtlichen Einbringung überfälliger Forderungen und leisten damit einen wesentlichen Beitrag zum Funktionieren des Wirtschaftslebens – vor allem der mittelständischen Wirtschaft. Spätestens seit der Veröffentlichung der EU-Zahlungsverzugsrichtlinie vom 29. Juni 2000 ist auch die volkswirtschaftliche Bedeutung der Tätigkeit der Inkassobranche unzweifelhaft klargestellt.

Die Tätigkeit der Inkassoinstitute führt naturgemäß permanent zu Kontakten mit den säumigen Zahlern, die oft Konsumenten sind. Aus zahlreichen Gesprächen mit Ministerien und Vertretern des Konsumentenschutzes ergab sich für den Berufsgruppenausschuss der Inkassoinstitute in der WKO die Erkenntnis der Notwendigkeit einer Überarbeitung der seit Jahrzehnten geltenden Standesregeln.



Vor diesem Hintergrund hat die Berufsgruppe in zahlreichen Sitzungen eine zeitgemäße Neufassung der Standesregeln in Angriff genommen. Dabei standen folgende Zielsetzungen im Vordergrund:

1. Der Schutz aller seriös und kompetent arbeitenden Inkassoinstitute vor unredlichen Marktteilnehmern.
2. Die Berücksichtigung wirtschaftlicher und sozialer Interessen der säumigen Zahler, insbesondere der Konsumenten unter ihnen.
3. Die Schaffung der Verpflichtung zur erhöhten Transparenz und von klaren Regeln im Rahmen der Durchführung der Inkassofälle.
4. Eine Verhinderung der Tätigkeit von Personen im Bereich des persönlichen Inkassos, die die erforderliche Berechtigung nicht besitzen.
5. Eine Verstärkung des Bewusstseins in der Wirtschaft und der gesamten Gesellschaft, dass es sich bei der Tätigkeit der Inkassoinstitute um eine unverzichtbare Dienstleistung handelt, die durch das Zurückdrängen des Zahlungsverzugs den Wirtschaftsstandort Österreich und damit den Arbeitsmarkt stärkt.

Schlussendlich gelang es der Berufsgruppe im Frühjahr 2016, die Neufassung der Standesregeln für Inkassoinstitute zu entwickeln. Der vorliegende Text wurde vom Fachverbandsausschuss beschlossen und in der weiteren Folge vom erweiterten Präsidium der WKÖ bestätigt. Die adaptierten Standes- und Ausübungsregeln treten mit dem 1.7.2017 in Kraft.

Wir bedanken uns bei allen Mitgliedern des Berufsgruppenausschusses und externen Experten sehr herzlich für ihren Einsatz.

Wir sind überzeugt, dass die neuen Standesregeln dazu führen werden, die Dienstleistungen unserer Branche am Markt noch stärker zu positionieren und dass wir als verlässlicher und seriöser Partner im Bereich Forderungsmanagement wahrgenommen werden.

Freundliche Grüße

KomMR Mag. Georg Edlauer MRICS
Fachverbandsobmann

Rainer Kubicki
Berufsgruppensprecher

STANDES- UND AUSÜBUNGS- REGELN FÜR INKASSOINSTITUTE

Geltungsbereich

Die nachstehenden Standesregeln sind die Allgemeinen Standes- und Berufsausübungsregeln der Berufsgruppe der Inkassoinstitute.

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 das Inkassoinstitut ist es, das in Ausübung seiner Tätigkeit den Kreditgeber vor übermäßigen Verlusten bei der Abwicklung von Kreditgeschäften schützt und das durch seine Tätigkeit festgefahrene Beträge im Wert von Millionen Euro wieder der Wirtschaft zuführt.

Die Tätigkeit des Inkassoinstitutes 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 Gewerbetreibenden 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 Gewerbetreibende 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 Gewerbetreibende trägt die Verantwortung für die Erfüllung der gemeinsamen Pflichten seines Berufes, für die Ehre und das Ansehen seines Standes.

§1

Berufsbekennnis

Jeder Gewerbetreibende, der zur Ausübung des Gewerbes der Inkassoinstitute berechtigt ist (Berufsgruppenangehörige) hat sich stets offen zu seinem Beruf als Inkassoinstitut zu bekennen. Er ist aufgrund seiner Vertrauens- und Treuhänderstellung jederzeit zu einem untadeligen Ver-

halten in allen beruflichen, privaten und finanziellen Belangen verpflichtet und hat alles zu unterlassen, was geeignet ist, das Ansehen des Berufsstandes zu schädigen oder herabzusetzen.

Im geschäftlichen Verkehr sowie bei jedweder Werbung muss neben dem Unternehmensnamen stets die der gewerblichen Tätigkeit (siehe Geltungsbereich) 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.

§2

Standesgemäßes Verhalten, Schlichtungsversuch

- (1) Die Gewerbetreibenden, die zur Ausübung des Gewerbes der Inkassoinstitute berechtigt sind, haben ihren Beruf gewissenhaft mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes auszuüben. Sie sind verpflichtet, jedes standeswidrige Verhalten zu unterlassen.
- (2) Es ist Pflicht aller Berufsgruppenangehörigen, einander ein höfliches, korrektes und zuvorkommendes Verhalten entgegenzubringen und die geschäftlichen Tätigkeiten gegenseitig nicht zu erschweren.
- (3) Bei Streitfällen und Meinungsverschiedenheiten zwischen Berufsangehörigen haben diese grundsätzlich zunächst eine einvernehmliche Lösung zu suchen.
- (4) Darüber hinaus ist es Standespflicht jedes Berufsgruppenangehörigen, 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 Fachgruppe wendet, die unter Zuziehung aller Beteiligten einen Schlichtungsversuch zu unternehmen hat.
Die Verpflichtung, sich an die Fachgruppe zu wenden, besteht auch dann, wenn sich ein Berufsangehöriger außerhalb seiner Unternehmenssphäre durch die Berufsausübung eines Kollegen beschwert erachtet.
- (5) Es ist in allen Streitfällen unzulässig und bildet einen schweren Verstoß gegen das Standesansehen, sich durch eine Konsumentenschutzorganisation vertreten zu lassen.
- (6) Jeder Berufsgruppenangehörige ist verpflichtet, einer Einladung seiner zuständigen Standesvertretung bzw. des zuständigen Organs Folge zu leisten oder der an ihn ergangenen Aufforderung zur schriftlichen Äußerung binnen angemessener Frist zu entsprechen, um der Standesvertretung die Erfüllung ihrer gesetzlichen Aufgaben und die Erledigung von Beschwerden Dritter zu ermöglichen.

§3 Standeswidriges Verhalten generell

Standeswidrig ist ein Verhalten im Geschäftsverkehr gegenüber anderen Berufsgruppenangehörigen, Auftraggebern und deren Schuldnern, welches geeignet ist, das Ansehen des Berufsstandes zu beeinträchtigen oder gemeinsame Interessen des Berufsstandes zu schädigen, insbesondere die Bestimmungen des §§ 4 bis 12 nicht zu beachten.

§4 Standeswidriges Verhalten gegenüber Berufskollegen

Die Berufsgruppenangehörigen, die zur Ausübung des Gewerbes der Inkassoinstitute berechtigt sind, verhalten sich in Ausübung ihres Gewerbes gegenüber Ihren Berufskollegen insbesondere dann standeswidrig, wenn sie

- (1) mit der Unentgeltlichkeit ihrer Tätigkeit in Inseraten und öffentlichen Ankündigungen werben, ihre Tätigkeit unentgeltlich anbieten oder zu Konditionen durchführen, die einer lauterkeitsmäßigen, ordnungsgemäßen kaufmännischen Geschäftsführung widersprechen, oder
- (2) ihren Auftraggebern im Zusammenhang mit der Beauftragung stehende Vergütungen, geldwerte Leistungen und Entgelte jeder Art anbieten oder gewähren, oder
- (3) sich durch einen Anderen das Inkasso fremder Forderungen besorgen lassen oder dazu veranlassen, obwohl sie bei Anwendung entsprechender Aufmerksamkeit wissen konnten, dass der Andere zur Ausübung dieser Tätigkeit nicht befugt ist.

§5 Standeswidriges Verhalten gegenüber Auftraggebern

Die Berufsgruppenangehörigen, die zur Ausübung des Gewerbes der Inkassoinstitute berechtigt sind, verhalten sich in Ausübung ihres Gewerbes gegenüber Ihren Auftraggebern insbesondere dann standeswidrig, wenn sie

- (1) von ihren Auftraggebern zur Verschwiegenheit verpflichtet wurden und dieser Verpflichtung nicht nachkommen oder ihre Arbeitnehmer und sonstigen Mitarbeiter nicht zu dieser Verschwiegenheit verpflichten oder
- (2) Vergütungen verlangen oder entgegennehmen, die der jeweils gültigen gesetzlichen Vergütungsregelung (derzeit die Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Höchstsätze der Inkassoinstituten gebührenden Vergütungen (BGBl. Nr. 141/1996)) widersprechen oder
- (3) anvertraute Treuhandgelder oder Urkunden rechtswidrig zurückbehalten oder
- (4) ohne Zustimmung des Auftraggebers personenbezogene Inkassodaten an Dritte weitergeben, oder
- (5) Aufträge annehmen, die erkennbar aus unlauteren, wucherischen oder Scheingeschäften stammend übergeben wurden.

§6

Standeswidriges Verhalten gegenüber Schuldern

Die Berufsgruppenangehörigen, die zur Ausübung des Gewerbes der Inkassoinstitute berechtigt sind, verhalten sich in Ausübung ihres Gewerbes gegenüber den Schuldnern ihrer Auftraggeber insbesondere dann standeswidrig, wenn sie

- (1) im Rahmen ihrer Tätigkeit die Erstattung von Strafanzeigen androhen, obwohl ein Auftrag zur Erstattung von Strafanzeigen durch den Auftraggeber nicht erfolgte und der Auftraggeber auch selbst keine Strafanzeige eingebracht hat, oder
- (2) personenbezogene Inkassodaten an Dritte weitergeben, obwohl diese nach fallbezogener Prüfung nicht aktuell sind, bzw. diese nicht ohne schuldhaften Verzug aktualisieren, oder
- (3) Mahnintervalle für schriftliche Mahnungen setzen, die bei fehlender Reaktion des Schuldners kürzer als sieben Werktage sind, oder
- (4) Mittel zur Einziehung von Forderungen anwenden, die gegen die guten Sitten oder den Anstand verstoßen.

§7

Mahnschreiben

- (1) Die Gewerbetreibenden, die zur Ausübung des Gewerbes der Inkassoinstitute berechtigt sind, sind verpflichtet dafür zu sorgen, dass die von ihnen verwendeten Mahnschreiben folgende Mindestinformationen enthalten:
 1. Name/Firmenname des Gläubigers und Forderungsgrund, um dem Verpflichteten eine Nachvollziehbarkeit des zu Grunde liegenden Rechtsgeschäfts zu ermöglichen,
 2. Datum, bestehend aus Tag, Monat und Jahr, bis zu welchem die offene Forderung einzulangen hat;
 3. angewandeter Zinssatz, mit dem Zinsen verrechnet werden;
 4. Betreuungskosten, die in Folge des jeweils aktuellen Mahnschreibens anfallen;
 5. Rechtsgrundlage für die Betreuungskosten.
- (2) Die erste schriftliche Mahnung hat zusätzlich folgende Informationen zu enthalten:
 1. Hinweis, wo der Schuldner Informationen über die Gewerbeberechtigung des Inkassoinstitutes erhält.
 2. Aufschlüsselung sämtlicher bisher angefallener Betreuungskosten entsprechend den jeweils gültigen gesetzlichen Vergütungsregelungen.
 3. Betreuungskosten, die der Auftraggeber für innerbetriebliche Maßnahmen geltend macht
 4. Die offene Gesamtforderung des Gläubigers (exklusive Zinsen und Betreuungskosten) und deren Fälligkeitsdatum. Werden mehrere Einzelorderungen mit unterschiedlichen Fälligkeitsdaten inkassiert, so ist zumindest das jüngste Fälligkeitsdatum auszuweisen.
 5. Den geforderten Zinsenbetrag in Euro.
- (3) Mitteilung an den Schuldner, ob und unter welchen Voraussetzungen bonitätsrelevante personenbezogene Inkassodaten des Betroffenen an Dritte weitergegeben werden.

§8

Persönliches Inkasso durch Gewerbetreibende, die nicht Universaldienstbetreiber gemäß §12 Postmarktgesetz sind

- (1) Die Gewerbetreibenden, die zur Ausübung des Gewerbes der Inkassoinstitute berechtigt sind, sind verpflichtet, Inkassanten (das sind Personen, die in persönlichen – nicht nur telefonischen oder schriftlichen – Kontakt mit dem Schuldner treten) nur dann einzusetzen, wenn bereits ein schriftliches Mahnschreiben versendet wurde und das Einschreiten des Inkassanten nicht als aussichtslos erachtet wird.
- (2) Die Gewerbetreibenden sind verpflichtet, sich vor Beauftragung von Subunternehmern für das persönliche Inkasso deren konzessionsrechtliche Voraussetzungen (Vorhandensein einer aufrechten Gewerbeberechtigung für das Inkassogewerbe) zu überprüfen.
- (3) Die Gewerbetreibenden sind verpflichtet, den Einsatz von Inkassanten in dem vorhergehenden Interventionsschritt anzukündigen.
- (4) Es ist sicherzustellen, dass die Inkassanten einen Inkassantenausweis (also eine vom Inkassoinstitut ausgestellte, firmenmäßig gefertigte Vollmacht) mit sich führen und diesen unangefordert dem Schuldner vorweisen.
Dieser Inkassantenausweis hat zumindest folgenden Inhalt aufzuweisen:
 1. Lichtbild des Inkassanten.
 2. Vor- und Zuname des Inkassanten.
 3. Geburtsdatum des Inkassanten.
 4. Name bzw. Firma und allenfalls Firmenbuchnummer sowie Adresse und firmenmäßige Zeichnung des Inkassoinstitutes, für das der Inkassant einschreitet.
- (5) Das Verhalten bei der Tätigkeit des persönlichen Inkassos ist insbesondere dann standeswidrig, wenn
 1. Mahnschreiben an einer von der Schuldneradresse abweichenden Anschrift ausgehändigt oder hinterlegt werden, oder
 2. Zahlungen ohne Ausstellung eines entsprechenden Zahlungsbeleges entgegengenommen werden, oder
 3. Informationen über die Inkassobetreibung an Außenstehende weitergegeben werden, oder
 4. wenn durch die Recherche- und Inkassotätigkeit öffentliches Aufsehen provoziert wird, also Außenstehende bewusst auf die Tatsache einer Inkassobetreibung aufmerksam gemacht werden.

§9

Weiterbildung

- (1) Es ist die Pflicht jedes Berufsgruppenangehörigen, der zur Ausübung des Gewerbes der Inkassoinstitute berechtigt ist, darauf zu achten, dass er sein Fachwissen und das seiner Mitarbeiter stets auf dem neuesten Stand hält und seine Berufsausübung danach ausrichtet.
- (2) Jeder Berufsgruppenangehörige 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.

§10 Meldepflicht unbefugter Gewerbeausübung

Das Standesinteresse erfordert von jedem Berufsgruppenangehörigen, 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 Fachgruppe schriftlich meldet, um wegen solcher Tätigkeiten geeignete Schritte einleiten zu können.

§11 Mitteilungspflichten

- (1) Im Falle eines schriftlichen Einspruches durch den Schuldner sind die Inkassoinstitute verpflichtet, den Schuldner über den schuldbegründenden Sachverhalt zu informieren. Weitere Mahnschritte dürfen erst nach Erfüllung dieser Informationspflicht gesetzt werden.
- (2) Nach schriftlicher Aufforderung durch den Schuldner sind die Berufsgruppenangehörigen verpflichtet, dem Schuldner eine kostenlose Aufstellung der angefallenen Betreuungskosten und Zinsen einmal pro Kalenderjahr zu übermitteln.

§12 Datenaufbewahrung und Löschung

- (1) Inkassoinstitute sind verpflichtet; zumindest während der laufenden Betreuung eines Inkassofalles alle inkassorelevanten Informationen aufzubewahren, die für eine gesetz- und standesgemäße Abwicklung des vom Gläubiger übergebenen Auftrages erforderlich sind.
- (2) Daten über abgeschlossene Inkassofälle, die nicht einer besonderen gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterliegen, sind so lange aufzubewahren, wie
 1. eine zivilrechtliche Durchsetzbarkeit (bis zur Verjährung der Forderung oder des erwirkten Zahlungstitels) gegeben ist, oder
 2. diese für die Prüfung der Gesetzmäßigkeit außergerichtlicher Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen nach § 1333 Abs 2 ABGB erforderlich sind.
- (3) Erweist sich in einem abgeschlossenen Gerichtsverfahren oder auf andere Weise, dass die gegen den Betroffenen erhobenen Forderungen nicht berechtigt sind, sind die betreffenden Daten unverzüglich richtig zu stellen.

Fachgruppen

Fachgruppe Wien

Schwarzenberg Platz 14
1041 Wien
01/ 514 50 – 3761
immo@wkw.at

Fachgruppe NÖ

Landsberger Straße 1
3100 St. Pölten
02742/ 851 – 19720
immobilien@wknoe.at

Fachgruppe OÖ

Hessenplatz 3
4020 Linz
05 90 909 – 4711
alle-immobilien@wkoee.at

Fachgruppe Salzburg

Julius-Raab-Platz 1
5027 Salzburg
0662/ 8888 – 638
immobilien@wks.at

Fachgruppe Tirol

Wilhelm-Greil-Straße 7
6020 Innsbruck
05 90 905 – 1280
immobilien@wktirol.at

Fachgruppe Vorarlberg

Wichnergasse 9
6800 Feldkirch
05522/ 305 – 246
domig.sylvia@wkv.at

Fachgruppe Kärnten

Europaplatz 1
9021 Klagenfurt
05 90 904 – 775
michaela.stelzl@wkk.or.at

Fachgruppe Steiermark

Körblergasse 111-113
8010 Graz
0316/ 601 – 511
immo@wkstmk.at

Fachgruppe Burgenland

Robert-Graf-Platz 1
7000 Eisenstadt
05 90 907 – 3711
ulrike.camara-ehn@wkbgl.at