



Unseriös!

SELBSTZWECK!

Geldeintreiber!

Unrechtmäßig!

# WUCHER!

Kann doch jeder!

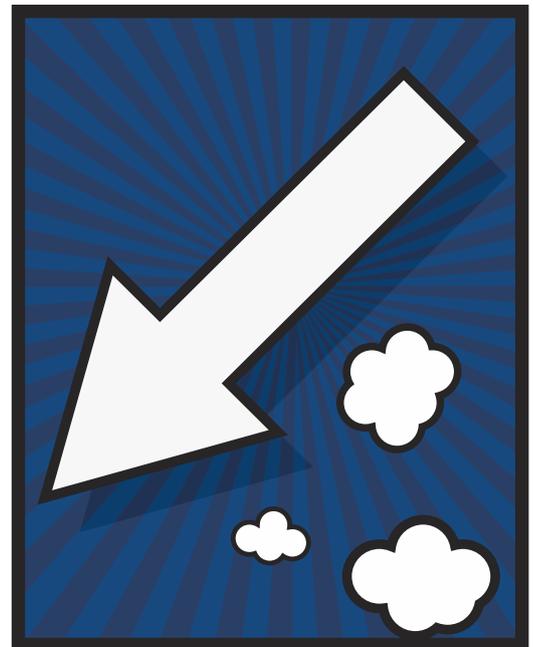
# TABU!



Kritik || 7 krasse Klischees über Inkasso

Initiative || BDIU und DIA berufen Bildungsbeirat

Europa || Eine Branche stellt sich für die Zukunft auf



## Muss. Ich. Wissen.

Sie wollen Ihr Inkassofachwissen auffrischen, um eine qualifizierte Person in einem Inkassounternehmen oder selbst Inkassounternehmer zu werden? Lernen Sie bei den Experten! Schon seit über zwei Jahrzehnten bieten Inkassoverband und Inkassoakademie das notwendige Know-how im SKL, dem DIA-Sachkundelehrgang.

DIA – DEUTSCHE INKASSO AKADEMIE  
[www.inkassoakademie.de](http://www.inkassoakademie.de)



LIEBE LESERINNEN,

LIEBE LESER,

Inkassounternehmen haben die Pflicht, unangenehme Dinge – also nicht eingehaltene Zahlungsverpflichtungen – direkt zu adressieren. Wir leisten damit einen wichtigen Beitrag für die Wirtschaft. Jedes Jahr führen Inkassounternehmen dem Wirtschaftskreislauf gut 5 Milliarden Euro wieder zurück. Kapital, das sonst verloren wäre.

Mit ihrer Tätigkeit machen sich Inkassounternehmen allerdings nicht nur Freunde. Der BDIU als die Interessenvertretung der Inkassowirtschaft stellt sich seinen Kritikern offen und selbstbewusst. Die Mitgliedschaft im BDIU gilt zu Recht als ein Gütesiegel für seriöses Inkasso. Damit das so bleibt, blicken wir selbst auch kritisch auf unsere Branche und legen Wert auf Transparenz, Fairness und Rechtstreue. Erst kürzlich haben wir darum überprüft, inwiefern die von uns vertretenen Unternehmen ihren rechtlichen Verpflichtungen nachkommen. Immerhin wurden die Anforderungen an Inkassounternehmen erst im Jahr 2013 verschärft.

Das Fazit fällt positiv aus: Mahnschreiben durch unsere Mitgliedsunternehmen sind so eindeutig und klar formuliert, dass Schuldner anhand dieser Informationen die Berechtigung einer Forderung zweifelsfrei überprüfen können. Verbraucher werden so vor Betrugsversuchen besser geschützt. Auch bei der Höhe der erstattungsfähigen Kosten von Inkassodienstleistungen wurde 2013 Klarheit geschaffen.

In weit über 99 Prozent der Fälle arbeiten Inkassounternehmen übrigens absolut beanstandungsfrei. Das beweist der Blick auf die Arbeit unserer Beschwer-

destelle. 2015 erreichten diese knapp 600 Monierungen durch Verbraucher. Dem standen 67 Millionen einzelne Forderungen im Bestand unserer Mitgliedsunternehmen gegenüber, darunter 22,3 Millionen neu ins Forderungsmanagement übergebene.

Liebe Leserinnen, liebe Leser, ich lade Sie gern zu einem offenen Dialog über die Arbeit von Inkassounternehmen ein. Einige Anregungen dafür finden Sie in dieser Ausgabe der INKASSOWIRTSCHAFT.

Ihre



**Kirsten Pedd**, Präsidentin des BDIU



## Inhalt

### KLISCHEES BEGEGNEN

**7 laute Meinungen über Inkasso!** 2

### AUS- UND WEITERBILDUNG

**Warum Inkasso eine Branche für kreative Köpfe ist** 9

### DIE MEINUNG UNSERER LESER

**Titulierte Forderungen – ein »notwendiges Übel«?** 11

### INKASSO IN EUROPA

**Eine Branche stellt sich für die Zukunft auf** 12

**Impressum** 11

KLISCHEES BEGEGNEN

# 7 laute Meinungen über Inkasso!



»Inkassounternehmen gehören an den Pranger! Sie sind nichts als eine Bande von Gierhälsen, die sich ohne Rücksicht auf die Belange anderer bereichern. Sitte, Recht, Treu und Glauben existieren für sie nicht, und selbst die heiligsten Tabus brechen sie, ohne mit der Wimper zu zucken!« Gut, es ist überspitzt formuliert, aber diese Sätze geben doch in etwa das Bild wieder, welches viele Menschen von Inkasso haben. Was ist dran an den Vorhaltungen? In dieser

Ausgabe der INKASSOWIRTSCHAFT lassen sich Vertreter der Branche an den fiktiven Pranger stellen – und klären mit jeder Menge Argumente über den Nutzen einer oft verkannten Rechtsdienstleistung auf, ohne die die deutsche Wirtschaft um viele Milliarden Euro ärmer wäre.

## 1 »SCHULDEN – EIN GESELLSCHAFTLICHES TABU!«

Über Geld spricht man nicht, man hat es zu haben. Dieses Sprichwort kennt in Deutschland jedes Kind. Ob im Beruf, im Freundeskreis oder in der Familie: Die eigene finanzielle Situation ist für die meisten von uns ein gut gehütetes Geheimnis.

Noch weniger spricht man über Schulden. Das ist paradox. Kredite aufnehmen, Waren auf Rechnung kaufen – das ist fester Bestandteil unseres gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Lebens. Jeder geht Zahlungsverpflichtungen ein: ob ein Immobilienkredit zur Finanzierung des Eigenheims, ein Darlehen zur Finanzierung des Studiums oder als Ratenzahlungsvereinbarung bei wichtigen oder unvorhergesehenen Anschaffungen. Obwohl Zahlungsverpflichtungen so alltäglich sind, werden sie zum Buch mit sieben Siegeln erklärt.

Doch das wohl größte Tabu ist die Schuld, die nicht oder zumindest nicht fristgerecht beglichen werden kann. Selbst bei Kleinstbeträgen steigt so manchem die Schamesröte ins Gesicht, wird er auf eine offene Rechnung hingewiesen.

Was passiert aber mit dem, der über Schulden sprechen möchte? Was folgt auf den Tabubruch? Einer, der es wissen muss, war der Kulturtheoretiker und Begründer der Psychoanalyse Sigmund Freud. In seinem Buch »Totem und Tabu« setzt er sich mit der Bedeutung, der Wirkmacht und den Folgen von Tabus auseinander. Freud kommt zu dem Schluss: »Wer ein Tabu übertreten hat, der ist dadurch selbst tabu geworden ...«

Einer der großen Tabubrecher im Kontext finanzieller Schulden ist die Inkassobranche. Inkasso hat es sich zur Aufgabe gemacht, Schulden konkret und direkt zu thematisieren, mit Menschen über ihre Verbindlichkeiten zu sprechen und für den Gläubiger, möglichst im Einvernehmen mit dem Schuldner, eine Lösung herbeizuführen.

Damit macht man sich nicht nur Freunde. Dass die von Freud aufgestellte These – das eigene Tabuwerden durch den Tabubruch – zutrifft, hat wohl jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter eines Inkassounternehmens selbst schon einmal erlebt. Das Forderungsmanagement wird niemals »everybody's darling« und wer in dieser Branche arbeitet, muss einiges an entgegengebrachtem Misstrauen und Vorurteilen ertragen. Nicht selten wird man behandelt wie ein Paria, ein Aus-

gestoßener. Ab mit dem Inkassounternehmer an den Pranger. Jeder darf mal eine (verbale) Tomate werfen!

## 2 »INKASSO IST DOCH REINER SELBSTZWECK!«

Bisweilen werden der Inkassobranche ihre volkswirtschaftliche und auch ihre gesellschaftliche Relevanz abgesprochen.

»Inkasso ist reiner Selbstzweck!«, hört man dann. Als ob es darum ginge, die eigenen Interessen rücksichtslos durchzusetzen. Kirsten Pedd, Präsidentin des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen, widerspricht energisch. Sie stellt klar: Das Forderungsmanagement ist unverzichtbar, weil es für alle Beteiligten einen fairen Interessenausgleich schafft. »Inkasso ist ein Thema des wirtschaftlichen, aber auch des gesellschaftlichen Gleichgewichts.«

Für Kirsten Pedd geht es beim Forderungsmanagement vor allem um ein Thema: Gerechtigkeit. Forderungen, die nicht realisiert werden, treiben die Preise für alle nach oben. »Einfach ausgedrückt: Der pünktlich zahlende Konsument zahlt die Zeche des anderen mit.«



»Inkassounternehmen schaffen einen gerechten Ausgleich«, sagt BDIU-Präsidentin KIRSTEN PEDD

Manche Firma schreckt davor zurück, ihre Außenstände mit der notwendigen Konsequenz einzufordern. »Inkassounternehmen nehmen Gläubigern die Last, sich um ausstehende Forderungen selbst zu kümmern. Gerade kleinen und mittleren Unternehmen fehlen hierfür die notwendige rechtliche Expertise und die wirtschaftlichen Kapazitäten.« Erkennen lässt sich das bereits am Duktus der Mahnschreiben, des ersten Mittels, mit dem ein Kunde an eine noch offene Rechnung erinnert wird. Sie sind meistens dezent, betont freundlich und zurückhaltend formuliert. Oft warten Gläubiger viel zu lange mit einer Zahlungserinnerung, in der Hoffnung, der Kunde möge doch von allein auf die Idee kommen, den ausstehenden Betrag zu begleichen. Menschlich ist das nachvollziehbar. Man möchte niemanden brüskieren und die Geschäftsbeziehungen auch nicht unnötig belasten. Das Problem: Mahnprozesse, wenn sie dann notwendig sind, können langwierig sein, Aussicht auf Erfolg besteht nicht immer. Dann also doch lieber zum Experten! Ein richtiger Schritt, denn er sorgt für Gerechtigkeit, betont Kirsten Pedd. »Unternehmen, die in finanzielle Schwierigkeiten geraten, weil ihre Forderungen nicht realisiert werden, müssen Arbeitsplätze abbauen. Ich bin davon überzeugt, dass die Inkassounternehmen im BDIU Geschäftsprozesse und Wirtschaftskreisläufe im Gleichgewicht halten. Sie sind ein unverzichtbares Regulativ.«

Mehr als 500.000 Firmen aus allen Teilen der Wirtschaft wenden sich jährlich an Inkassounternehmen. Dazu gehören kleine und mittlere Unternehmen genauso wie große Konzerne; Handel, Handwerk und der Dienstleistungssektor, Start-ups und alteingesessene Traditionsfirmen, die Finanzbranche, Medizin, Medien und sogar die sogenannte öffentliche Hand, also Bund, Länder und Kommunen sowie deren Unternehmen. Diese Auftraggeber vertrauen der Inkassowirtschaft jährlich zwischen 20 und 25 Millionen neue Fälle an. Der Erfolg lässt sich sehen. Mehr als 5 Milliarden Euro fließen so in den Wirtschaftskreislauf zurück. Für die Auftraggeber und deren rund 6 Millionen Mitarbeiter ist die Inkassobranche ein unverzichtbarer Rechtsdienstleister, ohne den sie aufgeschmissen wären.

Und noch ein wichtiger Bereich in unserem Wirtschaftsgefüge profitiert von der Rechtsdienstleistung Inkasso: die Justiz und damit auch die Steuerzahler. Inkassounternehmen bereinigen Streitigkeiten um unbezahlte Rechnungen in aller Regel außergerichtlich. Was würde passieren, wenn sie das nicht täten? Kirsten Pedd erklärt: »Die Gerichte wären in kürzester Zeit am Ende ihrer Kapazität und müssten erheblichen Personalaufbau – zulasten der öffentlichen Haushalte – betreiben, um der Verfahren Herr zu werden. Die säumigen Verbraucher wären darüber hinaus mit höheren Kosten belastet, denn – wer das nicht glaubt, möge sich kundig machen – Gerichtskosten und Kosten der Zwangsvollstreckung übersteigen Kosten der außergerichtlichen Forderungseinziehung um ein Vielfaches. Eine Welt ohne Inkassounternehmen? Besser nicht!«

»FORDERUNGSMANAGEMENT?  
KANN DER GLÄUBIGER  
DOCH SELBER MACHEN!«

»Logisch, es ist wichtig, Außenstände in den Griff zu kriegen. Aber warum machen das die Gläubiger nicht selbst?«, mag mancher denken. Klingt im ersten Moment vielleicht noch einleuchtend. Für Axel Kulick, Vizepräsident des BDIU und verantwortlich für das Ressort Personal und Finanzen, ist es trotzdem nur bedingt ein gutes Argument: »Natürlich steht es grundsätzlich jedem Unternehmen frei, sich auch selbst um offene Forderungen zu kümmern. Bis zu einem gewissen Punkt im Mahnprozess geschieht das ja auch. Die Frage ist aber, ob sich in Eigenregie ähnliche Erfolgsquoten bei der Realisierung von Forderungen erzielen lassen wie in Kooperation mit Inkassodienstleistern, insbesondere bei komplizierten Fällen.«

Eine Sache müsse man nämlich im Hinterkopf behalten, wenn man über Inkasso spricht: »Viele Gläubiger reichen nicht jeden Fall weiter, sondern in erster Linie erfolglos ausgemahnte Forderungen. Hier kommt dann das Know-how der Branche zum Tragen.« Kulick sieht eine Kernkompetenz der Rechtsdienstleister im Umgang mit offenen Forderungen in einem schwierigen Umfeld. Viele Unternehmen greifen laut Kulick auf spezielle Softwarelösungen zurück, die den Forderungsprozess kontinuierlich überwachen und sicherstellen, dass der erfolgversprechendste Realisierungsweg gewählt wird. Für die Gläubiger zahlt sich das aus.



»Inkassounternehmen entlasten Gläubiger durch spezialisierte Dienstleistungen«, erklärt BDIU-Vizepräsident AXEL KULICK

Ein weiteres großes Plus ist die professionelle Schuldnerkommunikation: »Gerade bei Mehrfachschuldern werden zuerst die Gläubiger bedient, die freundlich, aber bestimmt ihre Interessen durchsetzen. Psychologisch und juristisch geschultes Fachpersonal kann das Zahlungsverhalten von Schuldern realistisch einschätzen und in Ratenpläne und Vergleiche umsetzen«, so Kulick. Hinzu kämen kundenfreundliche Servicezeiten: »Schuldner können die Inkassobüros häufig auch am Abend und am Wochenende kontaktieren. Flankiert durch die Nutzung moderner Kommunikationswege wie E-Mail oder WhatsApp erhöht das die Erfolgsquoten im Umgang mit offenen Forderungen. Das sind Serviceleistungen, die der Gläubiger allein so niemals erbringen kann.«



»Inkassounternehmen halten die Rechtsverfolgungskosten niedrig«, stellt die BDIU-Rechtsausschussvorsitzende ANDREA SCHWEER fest

4

»INKASSO IST WUCHER!  
GERADE BEI  
BAGATELLFORDERUNGEN!«

»Know-how und Expertenwissen gut und schön. Aber das lassen sich Inkassounternehmen auch sehr ordentlich bezahlen. Die Kosten stehen in keinem Verhältnis zur Forderung!« Diesen Vorwurf hört man immer wieder, und er hält sich hartnäckig. Die im BDIU organisierten Inkassounternehmen stellen sich der Debatte über Inkassokosten und Co. gern. Eine Debatte muss aber auch fair verlaufen.

Andrea Schweer, Vorsitzende des BDIU-Rechtsausschusses, plädiert für einen nüchternen Blick auf die Sachverhalte. Die Juristin stellt klar, dass Inkassounternehmen nur das umsetzen, was laut Recht und Gesetz vorgeschrieben ist. Grundlage der Inkassokosten ist laut Schweer das Rechtsinstrument des Verzugs: »Ist der Schuldner in Verzug, so muss er für den Schaden aufkommen, der dem Gläubiger dadurch entsteht, dass er die Forderung des Gläubigers nicht rechtzeitig beglichen hat. Darunter fallen unter anderem Inkassokosten, Rechtsanwaltskosten, Ermittlungskosten, Gerichtskosten.«

Selbstverständlich können diese Kosten nicht unbegrenzt geltend gemacht werden. Niemand dürfe Fantasiebeiträge vom Schuldner verlangen. Auch der Ge-

bührenrahmen ist klar vom Gesetzgeber definiert. Inkassounternehmen leisten im außergerichtlichen Bereich – und hier werden 90 Prozent der bearbeiteten Forderungen realisiert – die gleiche Arbeit wie Rechtsanwälte. Entsprechend dürfen Inkassodienstleister für außergerichtliche Inkassodienstleistungen, die eine nicht titulierte Forderung betreffen, nicht mehr berechnen als Rechtsanwälte für den vergleichbaren Sachverhalt. »Gleiches wird gleich behandelt«, so Schweer. Und sie führt weiter aus: »Inkassounternehmen werden durch diese Vorschrift gezwungen, das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz zu beachten. Im vorgerichtlichen Bereich verhindert allein schon diese Vorschrift einen Missbrauch in Gestalt von Wucher oder Preistreiberei.«

Und auch im nachgerichtlichen Bereich können laut Rechtsexpertin Schweer die Kosten nicht künstlich aufgebläht werden: »An den Schuldner können nur die notwendigen Kosten der Zwangsvollstreckung weiterberechnet werden.«

Außerdem würden viele Kritiker der Inkassobranchen einen gewichtigen Faktor ausblenden:

»Die Gläubiger, in deren Auftrag Inkassounternehmen tätig werden, sind genau wie die Inkassounternehmen selbst daran interessiert, die Kosten so gering wie möglich zu halten, da sie diese selber tragen müssen, wenn der Schuldner tatsächlich völlig zahlungsunfähig ist. Schon die wirtschaftliche Rationalität verbietet es Inkassounternehmen darum, den Preis künstlich zu erhöhen«, so Andrea Schweer.



**5** »INKASSOUNTERNEHMEN MACHEN ES SICH LEICHT. FORDERUNGEN WERDEN NICHT AUF IHRE RECHTMÄSSIGKEIT ÜBERPRÜFT!«

Die Medien sind voll von Berichten über vermeintliche Inkassounternehmen, die auf Basis fiktiver oder unrechtmäßiger Verträge Geld von Menschen verlangen. Wer hat noch nicht von Fällen wie der Routenplaner-masche gehört? Ein Rentner sucht im Internet eine staufreie Strecke in den Urlaub. Kurze Zeit später bekommt er Post von einem angeblichen Inkassobüro. Dieses behauptet, der Rentner habe ein Onlineabo abgeschlossen und nicht fristgerecht bezahlt. Neben den Kosten für das Abo werden hohe – völlig aus der Luft gegriffene – Inkassokosten verlangt. Bei Nichtzahlung droht das »Inkassounternehmen« mit Hausbesuchen oder gar Anzeigen. Moment mal. Anzeigen? Mit Inkas-so haben solche Praktiken nichts zu tun!

Leider gibt es derartige Fälle zur Genüge. Sie sind ein Ärgernis – für die betroffenen Verbraucher, die verunsichert sind, ob sie nicht vielleicht doch eine Zahlungsverpflichtung eingegangen sind, und für die seriöse Inkassowirtschaft, deren Reputation durch solche Betrüger beschädigt wird. Ob Abzockversuche im Netz oder handfeste organisierte Kriminalität – die seriös arbeitenden Inkassounternehmen sehen sich oft in der Situation, sich dagegen abgrenzen zu müssen. Yvonne Wagner, im Präsidium des BDIU zuständig für kleine und mittlere Unternehmen, weist darauf hin, dass es eigentlich Sache der Strafverfolgungsbehörden und der Justiz sei, diese Form von Kriminalität einzudämmen. Das Problem sei jedoch, dass die meisten Betrüger aus dem Ausland heraus agierten. Die Konten, auf die das Geld überwiesen werden soll, lägen oft in Osteuropa, insbesondere in Bulgarien, Rumänien und Russland. »Hier muss die Kooperation der Behörden auf internationaler Ebene dringend ausgebaut werden«, so Wagner.

Bis den Drahtziehern dieser Abzockmaschinen das Handwerk gelegt werde, könne man sich jedoch fast nur selbst schützen. Aufmerksamkeit sei das A und O: »Zunächst einmal sollten Adressaten von Inkassounternehmen überprüfen, ob sich das vermeintliche Inkassobüro auf eine existierende Forderung bezieht. Seriöse Firmen sind verpflichtet, bereits im ersten Anschreiben genaue Angaben zur Forderung zu machen – hierzu gehören Name oder Firma des Auftraggebers sowie der Grund für die Forderung. Darüber hinaus müssen alle Inkassounternehmen im Rechtsdienstleistungsregister eingetragen sein. Das Register ist für jeden online



»Inkassounternehmen müssen genaue Angaben zur Forderung machen«, erklärt BDIU-Präsidiumsmitglied YVONNE WAGNER

unter [www.rechtsdienstleistungsregister.de](http://www.rechtsdienstleistungsregister.de) einsehbar. Hier findet man übrigens auch die für das jeweilige Inkassounternehmen zuständige Aufsichtsbehörde mit der entsprechenden Kontaktmöglichkeit. Taucht das Unternehmen im Register auf, ist das schon mal ein guter Hinweis auf die Seriosität«, sagt Yvonne Wagner.

Sinnvoll beim Prüfen von Mahnungen sei darüber hinaus der Blick auf die IBAN: »In Deutschland registrierte Inkassounternehmen verwenden sicherlich kein Konto im Ausland.« Deutsche IBANs lassen sich leicht anhand der Anfangsbuchstaben DE identifizieren.

Natürlich legen seriös arbeitende Inkassounternehmen selbst großen Wert darauf, dass sie ausschließlich mit seriösen Auftraggebern zusammenarbeiten. So versichert Yvonne Wagner, dass neue Auftraggeber selbstverständlich überprüft werden. Kein seriöser Inkassounternehmer wolle schließlich mit Betrügern zusammenarbeiten. Und auch einzelne Forderungen würden selbstverständlich auf die Plausibilität hin kontrolliert: »Auch im Einzelfall hinterfragen wir beim Auftraggeber, wie es zur Forderung gekommen ist und welcher Auftrag beziehungsweise Vertrag zugrunde liegt. Bei jeder Fallaufnahme liegen uns die Rechnungs- und Mahnunterlagen vor. Dies ist zwingend notwendig für uns, da wir sonst unseren Darlegungs- und Informationspflichten gegenüber dem Schuldner nicht nachkommen könnten.«

Vor Fehlern sei aber auch die Inkassobranche nicht gefeit. Sollte ein Schuldner Einwände gegen die Rechtmäßigkeit einer Forderung haben, so rät Wagner jedem dazu, sich mit dem beauftragten Inkassounternehmen in Verbindung zu setzen und seine Einwände schriftlich vorzutragen. Ein ordentlich arbeitendes Inkasso-

unternehmen würde jegliche Einwände inhaltlich prüfen und in Rücksprache mit dem Auftraggeber eine dezidierte Stellungnahme gegenüber dem Schuldner abgeben.

Sollte es sich bei dem Inkassounternehmen um ein BDIU-Mitglied handeln, so lohnt sich im Konfliktfall auch die Anrufung der Beschwerdestelle des Verbands. Diese wird dann tätig und versucht zwischen Inkassounternehmen und Schuldner zu vermitteln. In weit über 99 Prozent der Fälle erfolgt das Forderungsmanagement übrigens völlig beschwerdefrei. Beim BDIU gehen jährlich knapp 600 Verbraucherbeschwerden ein. Dem stehen über 22,3 Millionen Forderungen gegenüber.

**6**  
**»INKASSOENTERNEHMEN  
 INTERESSIEREN SICH  
 NICHT FÜR DIE BELANGE  
 DER SCHULDNER!«**

Ein weiterer Vorwurf, mit dem die Inkassobranche immer wieder konfrontiert wird, ist der, dass sie die Interessen der Schuldner ignoriere und Einzelschicksale nicht berücksichtige. Klar: Grundsätzlich ist ein Inkassounternehmen zunächst dem Gläubiger verpflichtet. Dieser ist der Auftraggeber. Verantwortungsvolles Inkasso bedeutet aber auch, Rücksicht auf die Belange der säumigen Zahler zu nehmen.

Ein Großteil der Arbeit von Inkassobüros ist laut Marion Kremer, Vizepräsidentin des BDIU, die Kommunikation mit dem Schuldner. Wenn dieser nach dem Erstanschreiben durch das Inkassobüro keine Zahlung leistet, sei es wichtig, direkten Kontakt herzustellen. Hier geht es laut Kremer darum, herauszufinden, warum die Zahlung ausbleibt. Nur so lasse sich zwischen Gläubiger

und Schuldner vermitteln. Zum Teil sei dann auch eine Klärung mit dem Gläubiger notwendig. Insbesondere dann, wenn der Schuldner Zweifel am rechtmäßigen Zustandekommen der Forderung anmeldet.

Oft seien es aber die individuellen Umstände beim Schuldner, die den Zahlungsausfall bedingen. Hier müsse der Inkassosachbearbeiter dann gemeinsam mit dem Schuldner jeweils passende Lösungen entwickeln.

Den Vorwurf, Inkassounternehmen interessierten sich nicht für die Belange der Schuldner, empfindet Marion Kremer als ungerecht. »Natürlich freue ich mich als Inkassounternehmerin darüber, wenn ein Schuldner seine letzte Rate abbezahlt. Nicht nur, weil ich einen Auftrag erfüllt und einen Vorgang abgeschlossen habe. Nein, im Zuge meiner Arbeit lerne ich viele Schuldner auch persönlich kennen und erfahre von ihrem Schicksal. Und natürlich gibt es Fälle, die mich auch persönlich berühren. Da bedeutet ein abgeschlossener Vorgang dann häufig auch, dass sich jemand von einer Last befreien konnte. Erst kürzlich haben wir die abschließende Zahlung von einem Schuldner erhalten, der seit 2014 Raten an uns bezahlt hat. Wir standen regelmäßig im Austausch. Als der Schuldner eine Zeit lang aufgrund persönlicher Umstände finanziell sehr angeschlagen war, haben wir die Ratenzahlung im Einvernehmen mit dem Gläubiger unterbrochen. Wir sind nicht daran interessiert, Existenzen zu ruinieren. Wir wollen zwischen Gläubiger und Schuldner vermitteln und einvernehmliche Lösungen finden. Das ist aber nur möglich, wenn die Schuldner den Kontakt mit uns halten und uns darüber informieren, warum sie nicht zahlen können. Dabei sind wir nicht selten auch einfach nur »Zuhörer«. Zum Teil sind die Schuldner sehr dankbar und drücken das auch aus.«



»Inkassounternehmen suchen für beide Seiten einvernehmliche Lösungen«, berichtet BDIU-Vizepräsidentin MARION KREMER



»Wer nichts wird, wird Wirt. Und wer gar nichts wird, wird Inkassounternehmer.« So oder so ähnlich denken in Deutschland viele Menschen. Das ist falsch, unfair und diffamiert einen ganzen Berufsweig.

»Inkasso ist juristisch betrachtet eine Rechtsdienstleistung. Die fachlichen Anforderungen an Inkassounternehmen sind durch deutsches Recht beziehungsweise Rechtsprechung definiert und zunehmend durch europarechtliche Normen und Verordnungen einem kontinuierlichen Wandel unterworfen. Neben diesen Vorgaben gilt es wie bei allen Unternehmern eine Reihe von marktgetriebenen Anforderungen zu erfüllen, um den Bedürfnissen der Mandanten und Schuldner gerecht werden zu können«, so Guido Zerreiben. Und der weiß, wovon er spricht. Denn er sitzt – gemeinsam mit Tanja Bylda – dem Bildungsbeirat von BDIU und DIA vor und gestaltet damit die berufliche Aus- und Weiterbildung im größten Berufsverband der Inkassobranche. Wer Inkassounternehmer werden will, muss Kenntnisse in allen relevanten Rechtsgebieten nachweisen. Diese theoretische Sachkunde vermitteln spezialisierte Bildungseinrichtungen wie die Deutsche Inkasso Akademie GmbH (DIA). Im Anschluss an den über 120-stündigen Sachkundelehrgang stehen eine schriftliche und eine mündliche Abschlussprüfung. Ferner müssen angehende Inkassounternehmer über mindestens zwei Jahre Praxis im Forderungszug verfügen. Ob die formellen Anforderungen vom Bewerber erfüllt werden, prüfen die zuständigen Registrierungsbehörden – das sind, je nach Bundesland, bestimmte Land- beziehungsweise Oberlandesgerichte, die auch die behördliche Aufsicht über die bereits registrierten und am Markt aktiven Inkassodienstleister ausüben.

Weitere wichtige Fähigkeiten, die Inkassomitarbeiter unbedingt benötigen, sind kommunikatives Geschick, organisatorische Talente und Know-how im Umgang

mit modernster IT, ebenso wie Kenntnisse der geltenden Datensicherheitsstandards, stellen Tanja Bylda und Guido Zerreiben fest. Wie in allen anderen Branchen ist auch kontinuierliche Berufsbildung unerlässlich. Inkassounternehmer ist darum alles andere als ein Job, den man im Handumdrehen erlernt.

## FAZIT

EINE BRANCHE  
TRÄGT  
VERANTWORTUNG!

Ist Inkasso ein Buch mit sieben Siegeln? Gehört die Branche an den Pranger? Sicherlich nicht. Ohne Inkasso würden die Liquiditätsströme in der Wirtschaft langsamer fließen, Unternehmen müssten sich Sorgen machen, ob ihre Rechnungen bezahlt werden – und im Falle von Forderungsausfällen die Kosten auf die Preise für ihre Waren und Dienstleistungen umlegen. Das Forderungsmanagement ist ein wichtiges Zahnrad, das den Motor der Konjunktur stetig antreibt. Ganz klar: Ohne Inkasso würde es teuer – für alle.

Irgendwann einmal hat fast jeder in der einen oder anderen Form mit der Rechtsdienstleistung Inkasso zu tun. Unternehmen wie Verbraucher. Inkasso geht jeden an. Dadurch steht die Branche auch manchmal in der Kritik – sie stellt sich dieser Diskussion, offen und ohne vorgefertigte Meinungen. Übrigens haben die Auftraggeber von Inkassounternehmen keine der in diesem Artikel genannten Vorurteile. Denn sie arbeiten mit Inkassounternehmen bewusst und sehr gern zusammen, weil sie wissen, dass diese sie in einem Bereich unterstützen, in dem ihnen sowohl die personellen als auch fachlichen Kapazitäten fehlen. Dabei gehen Inkassounternehmen konsequent und mit Bedacht vor, immer darauf achtend, dass sie stellvertretend für ihre Auftraggeber sprechen und alle ihre Handlungen letztlich auch auf die Reputation der Gläubiger einzahlen. Am besten lässt sich das zusammenfassen mit dem Motto, unter dem sich alle 560 Mitgliedsunternehmen des BDIU versammeln: »Inkasso heißt Verantwortung.«

AUS- UND WEITERBILDUNG

# Warum Inkasso eine Branche für kreative Köpfe ist

Ein Gespräch mit Tanja Bylda, REAL Solution Inkasso GmbH & Co. KG, Hamburg, und Guido Zerresen, Seghorn AG, Bremen. Sie sind gemeinsame Vorsitzende des Beirats für Bildung des Inkassoverbandes und der Deutschen Inkasso Akademie.

## **F**rau Bylda und Herr Zerresen, welche Aufgaben hat der neue Bildungsbeirat von BDIU und DIA?

**TANJA BYLDA** | Die Idee, Bildungsthemen zu bündeln und zu fördern, reift schon geraume Zeit innerhalb der Branche. Durch den Beirat wollen wir ab sofort die Qualifizierungsanforderungen aus dem Inkassoalltag an den Verband als Repräsentanten der Inkassowirtschaft und an die Inkassoakademie als Weiterbildungsinstitution des BDIU zurücktragen. Dabei verstehen wir uns als gemeinsames Sprachrohr der Praxis.

Im Beirat engagieren sich mehrere Inkassounternehmen. Ziel ist es, zukünftig weitere Experten aus Lehre, Wirtschaft und Wissenschaft zu gewinnen, um vom weiteren Sachverstand zu profitieren. Künftig treffen wir uns einmal pro Quartal. In unserer nächsten Sitzung Anfang Oktober werden wir konkrete strategische Ziele festlegen, um das Bewusstsein für berufliche Qualifizierung in unserer Branche noch fester zu verankern.

**GUIDO ZERRESSEN** | Die Inkassobranche ist ein dynamisch wachsender Wirtschaftssektor. Die Rekrutierung und die Entwicklung vorhandener und potenzieller Arbeitskräfte sind dabei die wesentlichen Antriebsfedern, um unternehmerischen Erfolg zu gewährleisten. Gemeinsam wollen wir im Beirat für Bildung Frage-



**TANJA BYLDA**, REAL Solution Inkasso GmbH & Co. KG, Hamburg



**GUIDO ZERRESSEN**, Seghorn AG, Bremen

stellungen erörtern, wie die moderne Rechtsdienstleistung Inkasso in fünf oder in zehn Jahren aussehen wird und welche Anforderungen das an die Unternehmen und deren Mitarbeiter stellt. Dazu stellt sich die Frage, welche Auswirkungen aufgrund des demografischen Wandels auf die Unternehmen zukommen werden. Auf den Punkt gebracht geht es uns beim Beirat für Bildung um nichts weniger als das Forderungsmanagement der Zukunft.

### Welchen Stellenwert haben berufliche Qualifizierungsmaßnahmen im Forderungsmanagement?

**ZERRESSEN** | Da es den klassischen Ausbildungsberuf »Inkasso« oder »Forderungsmanagement« nicht gibt, müssen wir selbst Aus- und Weiterbildungskonzepte entwickeln, um unsere Mitarbeiter fit für die Anforderungen der Praxis zu halten. Dies gilt in gleicher Weise für die Inkassotätigkeit im Alltag wie auch für die öffentliche Wirkung unserer Arbeit, also das Image, das die Branche nach außen trägt. Zeitgemäßes Inkasso gewährleistet Imageschutz und erfolgreiche Einziehung der Forderungen. Dementsprechend ist der Stellenwert beruflicher Qualifizierungsmaßnahmen umfassend und hoch.

Betrachten wir die Leistung der Branche, stellen wir fest, dass Inkassounternehmen pro Jahr mehr als 5 Milliarden Euro wieder in den Wirtschaftskreislauf zurückführen. Dieser Wert sichert den Fortbestand vieler Unternehmen und damit auch branchenübergreifend Arbeitsplätze. Gut ausgebildete und qualifizierte Mitarbeiter repräsentieren das moderne Inkassounternehmen, sie vermitteln den Wert unserer Dienstleistung an die Marktteilnehmer – so wird eine Basis geschaffen, weitere Wachstumspotenziale zu erschließen.

**BYLDA** | Die Inkassounternehmen sind gerade bei der Aus- und Weiterbildung in einem immer stärkeren Maß selbst gefordert. Wir selbst haben eine eigene Ausbildungsabteilung für den Bereich Forderungsmanagement und arbeiten intensiv mit der Berufsschule Harburg zusammen. Zusätzlich gibt es nach wie vor benachbarte Berufsbilder mit vergleichbaren Ausbildungsstrukturen, durch die wir bislang auch geeignete Bewerber gewinnen konnten. Unser Aufgabenfeld wird immer umfangreicher, die Gesetze ändern sich stetig, man muss immer aktuell am Ball bleiben. Permanente Weiterbildungen sind deswegen besonders wichtig, um diesem Anspruch gerecht zu werden.

### Die Branche ist ein attraktiver Arbeitgeber. Allein 2015 hat sie 1.200 neue Jobs geschaffen. Aktuell haben viele Inkassounternehmen sogar Schwierigkeiten, offene Stellen zu besetzen. Wie wichtig ist da Employer Branding?

**ZERRESSEN** | Sehr wichtig! Reputation und positive Kommunikation nach außen sind unverzichtbare Faktoren. Wir setzen zunehmend auch auf die direkte Ansprache von Bewerbern.

Hier ist Kreativität gefragt, um durch eine durch Offenheit geprägte Kommunikationspolitik potenzielle Bewerber für die Arbeit in Inkassounternehmen zu begeistern. Ich bin überzeugt, dass wir an die Schulen gehen müssen, um dort unmittelbar für Schüler ab der 9. Klasse zum Beispiel Praktikantenplätze anzubieten, oder uns an außerschulischen Aktivitäten wie zum Beispiel Zukunftstagen beteiligen müssen, um die Attrak-

tivität der Branche bei der nachkommenden Generation richtig zu platzieren. Es gilt, die Branche bei jungen Leuten als attraktiven Arbeitgeber bekannt zu machen!

**BYLDA** | Der Arbeitsmarkt ist derzeit hart umkämpft, und die Konkurrenz schläft nicht. Auch andere Wirtschaftsunternehmen oder Behörden suchen Mitarbeiter, die qualifizierte Aufgaben im Mahnwesen und Forderungsmanagement übernehmen. Wir müssen also nicht nur neuen Bewerbern attraktive Jobs in unseren Unternehmen anbieten, sondern uns auch vor allem Gedanken darüber machen, wie wir diese Mitarbeiter langfristig einbinden und halten können.

### Welche Berufsbilder gibt es denn im Forderungsmanagement? Ist die Tätigkeit eher kaufmännisch oder eher juristisch orientiert?

**ZERRESSEN** | Ich sehe eine Reihe von Segmenten, nicht nur für kaufmännische Angestellte, Betriebswirtschaftler oder Juristen. Nehmen Sie das Thema Digitalisierung – gerade für IT-Spezialisten bietet unsere Branche jede Menge Beschäftigungschancen. Im Forderungsmanagement geht es darüber hinaus um Kommunikation und Empathie, also die Herausforderung, mit Schuldnern verständlich und zielorientiert zu reden, sich auf andere Menschen und deren jeweilige Situation in sehr kurzer Zeit einstellen zu können. Nicht zuletzt sind bei uns kreative Köpfe gefragt, die sowohl kommunikative als auch Marketing-Skills haben, um uns als Unternehmen marktorientiert weiter nach vorne zu bringen.

**BYLDA** | IT und eine voranschreitende Automatisierung haben inzwischen viele Standardprozesse von früher abgelöst. Das erleichtert die Arbeit einerseits, stellt andererseits aber neue Anforderungen an jeden Einzelnen. Jede Situation, jeder Fall ist individuell zu betrachten.

Ich halte es für unerlässlich, dass Mitarbeiter ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten haben. Viele Schuldner wollen heute ihre Angelegenheit direkt mit einem Mitarbeiter besprechen, telefonisch ebenso wie schriftlich. Dafür muss man in der Lage sein, auch einen komplexeren Fall in einfachen Worten dem Gegenüber verständlich zu machen. Nicht jeder kennt sich mit den rechtlichen Einzelheiten aus. Zusätzlich erschweren manchmal Sprachbarrieren die Kommunikation. Daraus ergibt sich die Vielfalt der Anforderungen an unsere (und auch künftige) Mitarbeiter.

Es geht im Inkasso nicht nur um den reinen Forderungseinzug. Unsere Auftraggeber erwarten von uns, dass wir kundenerhaltend tätig sind, die Reputation des jeweiligen Gläubigers nach außen unbedingt erhalten und lösungsorientiert handeln.

### Wie sieht der ideale Bewerber fürs Forderungsmanagement aus? Welchen Abschluss braucht man?

**BYLDA** | Ich habe sowohl mit Abiturienten als auch mit Realschulabsolventen sehr gute Erfahrungen gemacht. Die idealen Bewerber sind engagiert, empathisch und gehen mit gesundem Menschenverstand an ihre Aufgaben. Es ist eben nicht so, dass ich heute etwas im Inkasso erlerne und es für die nächsten Jahre genau so anwende. Ich muss mich immer wieder den sich verändernden Rahmenbedingungen anpassen und mein eigenes Handeln reflektieren.

**ZERRESSEN** | Ich kann das nur unterstreichen und würde es noch um zwei Nuancen ergänzen: Respektvoller Umgang mit allen Beteiligten und Eigenverantwortung! Das sind Themen, die wir sehr hochhalten. Unsere Branche ist ideal für Bewerber, die flexibel sind und die Entwicklung der Unternehmen kreativ mitgestalten wollen. Das Motto des BDIU trifft es dafür ziemlich gut: »Inkasso heißt Verantwortung.« Wer das unterschreiben kann, ist bei uns richtig. ●

## IMPRESSUM

**Herausgeber** Bundesverband  
Deutscher Inkasso-Unternehmen e. V.  
Friedrichstraße 50-55 || 10117 Berlin  
Telefon +49 30.206 07 36-0  
bdiu@inkasso.de || www.inkasso.de

**Eingetragen** im Vereinsregister Berlin,  
Amtsgericht Charlottenburg, VR 28841 B

**Chefredaktion** Marco Weber

**Redaktion** Kay Uwe Berg,  
Dennis Stratmann, Marco Weber

**Konzept + Gestaltung**  
Nolte | Kommunikation

**Bildnachweis** BDIU/Peter Himsel (S. 1, 3, 4, 7);  
Carl Fox (S. 12); Freepik (Cover, S. 2-8, 12-13)

## DIE MEINUNG UNSERER LESER

# Titulierte Forderungen – ein »notwendiges Übel«?

Bernd Wefelscheid,  
Rheinischer Inkassodienst e. K.,  
schreibt uns:

» Im Advertorial auf Seite 10 und 11 in der Ausgabe 22 der INKASSOWIRTSCHAFT wurde folgende Aussage getroffen: »Unserer Kenntnis nach wird das Langzeitinkasso oft nur deshalb von Inkassounternehmen ausgeübt, um nicht Gefahr zu laufen, den Mandanten an einen Wettbewerber zu verlieren, der nicht nur Langzeitinkasso, sondern auch frisches Inkasso betreibt. Dafür wird selbst in Kauf genommen, dass dieser Teil der Leistung nicht rentabel darstellbar ist.«

Die in der zitierten Passage veröffentlichte Aussage wird zwar durch die Einleitung »Unserer Kenntnis nach« relativiert, suggeriert aber dem Leser, dass die Einziehung titulierter Forderungen für den Rest der Branche oft nur ein notwendiges Übel ist.

Dem muss ich energisch widersprechen.

Es bleibt jedem Unternehmen selbstverständlich vorbehalten, sich selbst zu präsentieren. Bei einem Advertorial vermischt für den Leser aber oft die Grenze zwischen redaktionellem Beitrag und bezahlter Anzeige, daher sehe ich Sie als Herausgeber mit in der Verantwortung.

Es würde mich freuen, wenn ich Sie mit dieser Zuschrift für die Problematik sensibilisiert hätte.«

**INKASSOWIRTSCHAFT** | Vielen Dank für diese Zuschrift und diese Klarstellung. Die Aussage in dem Interview ist eine persönliche Meinung und muss daher nicht der Ansicht der Redaktion entsprechen.

**Liebe Leser! Haben Sie Anregungen zu unserem Magazin? Dann schreiben Sie uns an [weber@inkasso.de](mailto:weber@inkasso.de).** ●

INKASSO IN EUROPA

# Eine Branche stellt sich für die Zukunft auf

Ein Gespräch mit Erwin Falkner,  
Präsident des europäischen  
Inkassodachverbands FENCA.



**D**ie FENCA vertritt die europäische Inkassowirtschaft und Unternehmen des Forderungskaufs. Auf welche Regeln und Standards haben sich die Mitglieder verständigt?

**ERWIN FALKNER** | Die Federation of European National Collection Associations hat es sich bereits bei ihrer Gründung im Jahre 1993 zur Aufgabe gemacht, gemeinsame Best Practices für die Branche in Europa zu definieren, diese weiterzuentwickeln und auszubauen. Wie wichtig das ist, möchte ich anhand einiger Zahlen verdeutlichen: In der FENCA sind heute 23 nationale Inkassoverbände organisiert. Deren Mitglieder machen rund drei Viertel aller Forderungsmanagement-Anbieter auf dem Kontinent aus – allein in der Europäischen Union versammelt die FENCA rund 80 Prozent des Inkassomarktvolumens unter einem Dach. Die in der FENCA und deren Mitgliedsorganisationen vertretenen Unternehmen beschäftigen rund 80.000 Menschen, die Inkassodienstleistungen für über 5 Millionen Auftraggeber durchführen – darunter viele kleine und mittlere Unternehmen, die das Herz der europäischen Wirtschaft darstellen, sowie weitere bedeutende Branchen wie die Dienstleistungswirtschaft, Versicherer, Finanzdienstleister und öffentliche Auftraggeber.

Forderungsmanagement und Forderungskauf als die von der FENCA repräsentierten Branchen bilden ein Rückgrat und einen wesentlichen Antriebsmotor der gesamten europäischen Wirtschaft. Damit verbunden ist ganz selbstverständlich ein hohes Maß an Verantwortung. Die durch unsere Mitgliedsverbände vertretenen Unternehmen haben das Ziel, einen Ausgleich zwischen den Interessen ihrer Auftraggeber auf der einen Seite und denen der säumigen Zahler – zumeist Verbraucher – auf der anderen Seite zu schaffen.

»Wir setzen hohe Standards für das Forderungsmanagement in Europa«, erklärt FENCA-Präsident ERWIN FALKNER

Diese sich zum Teil durchaus auch widersprechenden Interessen zusammenzuführen, Standards zu setzen sowie »checks and balances« zu schaffen, ist für uns ein wichtiger Ansporn.

### Die FENCA entwickelt derzeit einen paneuropäischen Code of Conduct, zunächst zu Datenschutzfragen. Was muss man sich darunter vorstellen?

**FALKNER** | Die rasant voranschreitende Digitalisierung in der Wirtschaft ist eines der Zukunftsthemen, denen sich unsere Branche aktuell stellt. Immer mehr Geschäftsprozesse werden digital abgewickelt, das Einkaufen im Netz ist heute Alltag, und auch das Forderungsmanagement ist immer mehr durch Digitalisierung geprägt. Dadurch ergeben sich enorme Geschäftschancen auf der einen Seite. Auf der anderen Seite führt die Digitalisierung auch zu stärkeren Regulierungen seitens der Politik. Darauf müssen wir vorbereitet sein. Ein hochaktuelles Beispiel für diesen Veränderungsprozess ist die Europäische Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO), die ab Mai 2018 in allen Mitgliedsstaaten der EU zur Anwendung kommt. Firmen in ganz Europa müssen in diesem Zuge ihre gesamten Geschäftsprozesse auf den Prüfstand stellen, um sie den Erfordernissen der Verordnung gegebenenfalls anzupassen.

Die FENCA hat den legislativen Prozess zur DS-GVO in den vergangenen Jahren durch gezielte Lobbyaktivitäten und Gespräche mit den EU-Institutionen erfolgreich begleitet. Einheitliche europäische Regelungen beim Umgang mit Daten sollen dabei helfen, für Unternehmen in allen Ländern der EU vergleichbare Wettbewerbsbedingungen zu schaffen – ein wichtiges Ziel! Mindestens so wichtig ist es aber auch, dass der Einzug von Forderungen möglich bleibt, denn nur so werden die Unternehmen mit der erforderlichen Liquidität versorgt, um weiterhin erfolgreich tätig zu sein.

Hier hat sich die FENCA in den vergangenen Jahren, gemeinsam mit anderen datenverarbeitenden Branchen, sehr engagiert, was dazu beigetragen hat, dieses für alle Beteiligten in der Wirtschaft so wichtige Ziel zu erreichen. Um die neuen Regeln im Datenschutz nun korrekt anwenden zu können, wollen wir einen paneuropäischen Code of Conduct schaffen, der zum einen das Forderungsmanagement bei der spezifischen Umsetzung der DS-GVO unterstützen soll und zum anderen von der EU-Kommission adaptiert werden kann als das Compliance-Modell zum Datenschutz in unserer Branche. Hier sind wir auf einem guten Weg.

Mittelfristig soll der Code of Conduct dann so erweitert werden, dass er alle Bereiche des Sektors abdeckt.

### Ende September trifft sich die FENCA zu ihrem European Collection Congress in Sofia. Was werden die wichtigsten Themen sein?

**FALKNER** | Wir wollen uns mit den unterschiedlichsten Stakeholdern beim Forderungsmanagement und Forderungskauf auseinandersetzen und einen Blick auf deren jeweilige Interessen und Zielsetzungen werfen. Zum einen geht es um aktuelle Trends auf der Auftraggeberseite, also in der Wirtschaft. In einem makroökonomischen Ausblick werden die Teilnehmer Informationen darüber erhalten, welche Chancen und Risiken für unternehmerisches Handeln derzeit existieren, um sich darauf besser einstellen zu können. Dabei wird es ebenfalls aus erster Hand Einblicke in die Situation in Bulgarien, unserem Gastgeberland, geben. Ein weiterer wichtiger Stakeholder für uns ist natürlich die Politik, daher werden wir einen intensiven Austausch über aktuelle legislative Themen führen, die derzeit bei der EU in Brüssel auf der Tagesordnung stehen, wobei natürlich die DS-GVO ein wesentlicher Punkt sein wird. Außerdem wollen wir uns mit aktuellen Fragen zu verbraucherrelevanten Themen befassen, unter anderem darüber informieren, wie stark Personen derzeit von Ver- und Überschuldung betroffen sind – mit einem besonderen Schwerpunkt übrigens auf Großbritannien, unterstützt durch unseren britischen Partnerverband CSA. Das britische Forderungsmanagement ist auch nach der Brexit-Entscheidung weiterhin ein integraler Part unseres Verbandes, was auch mich persönlich sehr freut.

Zu unserem Kongress erwarten wir erneut mehr als 200 Branchenexperten und Führungspersonlichkeiten des Forderungsmanagements nicht nur aus Europa, sondern aus der ganzen Welt, unter anderem den USA, Asien, Südamerika und Russland. Es wird sehr spannend sein zu sehen, welchen Herausforderungen sich unsere Branche derzeit in den unterschiedlichen Märkten stellen muss. Die rechtlichen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen für den Einzug von Forderungen unterscheiden sich in den einzelnen Ländern zum Teil sehr deutlich. In einer immer stärker globalisierten Welt mit vielen grenzüberschreitenden Geschäftsabschlüssen und Vertragspartnern in den unterschiedlichsten Gesellschafts- und Wirtschaftssystemen kommt es immer mehr darauf an, Einblicke in und Verständnis für die Prozesse und die Kultur des jeweils anderen Landes zu erhalten. Nicht zuletzt aus diesem Grund lautet das



27-29 SEPTEMBER 2017, SOFIA, BULGARIA

Motto des Kongresses auch »Shaping the culture of debt collection«. Der FENCA-Kongress ist eine einmalige Gelegenheit, um genau das zu erreichen. ●

