

---

**3214/AB XXIV. GP**

---

Eingelangt am 10.12.2009

Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.

BM für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

## Anfragebeantwortung



**bmask**

BUNDESMINISTERIUM FÜR  
ARBEIT, SOZIALES UND  
KONSUMENTENSCHUTZ

---

**RUDOLF HUNDSTORFER**  
Bundesminister

Stubenring 1, 1010 Wien  
Tel: +43 1 711 00 - 0  
Fax: +43 1 711 00 - 2156  
rudolf.hundstorfer@bmask.gv.at  
www.bmask.gv.at  
DVR: 001 7001

Frau (5-fach)  
Präsidentin des Nationalrates  
Parlament  
1010 Wien

**GZ: BMASK-90180/0040-III/1/2009**

Wien,

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 3407/J der Abgeordneten Dr. Susanne Winter, Kolleginnen und Kollegen** wie folgt:

**Frage 1:**

**Inwieweit wurden an Sie als Konsumentenschutzminister bislang Beschwerden wegen der sofortigen Mahnschreiben eines Inkassobüros im Auftrag der ÖBB, wenn ein Abbuchungsauftrag nicht beim 1. Versuch funktioniert, herangetragen?**

Es sind meinem Ressort keine Beschwerden über sofortige Mahnschreiben eines Inkassobüros im Auftrag der ÖBB bekannt, wenn ein Abbuchungsauftrag nicht beim ersten Versuch funktioniert hat.

**Frage 2:**

**Inwieweit wurden an Sie als Konsumentenschutzminister bislang Beschwerden wegen ähnlicher Fälle von Mahnschreiben von Inkassobüros im Auftrag anderer Unternehmen herangetragen?**

Der Sektion Konsumentenschutz in meinem Ressort werden laufend Beschwerden über Mahnschreiben von Inkassounternehmen herangetragen.

Grundsätzlich sind Rechnungen ab Erhalt fällig, es sei denn, es wurde ein anderer Termin für die Fälligkeit vereinbart. Zahlt der Schuldner nicht fristgerecht, so gerät er in Verzug. Der Gläubiger kann dann gemäß § 1333 Abs 2 ABGB außer den gesetzlichen Zinsen auch den Ersatz anderer, vom Schuldner verschuldeter und ihm erwachsener Schäden geltend machen, insbesondere die notwendigen Kosten zweckentsprechender außergerichtliche Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen, soweit diese in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen.

Bei den meinem Ressort bekannten Fällen ist oft die Weiterleitung an das Inkassounternehmen mangels Notwendigkeit nicht zulässig. Teilt der Schuldner beispielsweise mit, dass er die Forderung nicht bezahlen wird, so ist auch die Weiterleitung an ein Inkassounternehmen nicht mehr notwendig. Diesfalls bleibt dem Gläubiger nur die gerichtliche Geltendmachung seiner Forderung.

In anderen Fällen hat der Schuldner gar keine Rechnung erhalten. Hier kann ebenfalls argumentiert werden, dass die Weiterleitung der Eintreibung an ein Inkassobüro nicht notwendig gewesen ist.

Ist die Weiterleitung an ein Inkassobüro notwendig gewesen, hat also der Schuldner trotz Erhalt einer Rechnung nicht gezahlt, so ist im nächsten Schritt zu prüfen, ob die Inkassokosten in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen. Anzumerken ist, dass oftmals die Inkassokosten unangemessen hoch sind.

Darüber hinaus kann eventuell argumentiert werden, dass der Unternehmer seiner Schadensminderungspflicht nach § 1304 ABGB nicht nachgekommen ist. Inkassokosten sind gemäß § 1333 Abs 2 ABGB Schadenersatzansprüche. Im Schadenersatzrecht gilt der Grundsatz, dass der Geschädigte den unmittelbaren Eintritt des Schadens oder seiner Vergrößerung möglichst entgegenzuwirken hat. Durch die sofortige Weiterleitung der Eintreibung an ein Inkassounternehmen wird dem Schaden jedoch nicht entgegengewirkt, sondern dieser wird vielmehr erhöht, indem Kosten von Einbringungs- und Betreibungsmaßnahmen zur betriebenen Forderung hinzukommen.

Mitunter wird darüber hinaus zwischen dem Unternehmen und dem Inkassobüro vereinbart, dass der Schuldner die Inkassokosten zu tragen hat. Diesfalls kann argumentiert werden, dass dem Gläubiger kein Schaden nach § 1333 Abs 2 ABGB entstanden ist und daher kein Schadenersatz gefordert werden kann.

**Fragen 3 und 4:**

**Ist es legitim, dass für technische Fehler bei der Abbuchung die Kunden, die ihre Daten vollständig und richtig weitergegeben haben, zur Verantwortung gezogen werden und die Kosten dafür tragen müssen?**

**Wenn nein, was wird bzw. wurde dagegen getan?**

Beim Online-Ticketing auf der Homepage [www.oebb.at](http://www.oebb.at) hat der Konsument nach Angabe des Abfahrts- und Ankunftsbahnhofes und sonstiger reiserelevanter Daten die Zahlungsmodalität anzugeben. Gibt der Konsument an, dass er die Zahlung per Lastschriftverfahren wünscht, so muss er in weiterer Folge die Kontonummer, die Bankleitzahl und seine Wohnadresse bekannt geben. Gibt der Konsument dabei seine Daten korrekt an, so können die Kosten einer fehlgeschlagenen Abbuchung nicht dem Konsumenten angelastet werden.

Geldschulden sind gemäß § 905 ABGB qualifizierte Schickschulden. Der Schuldner hat sie im Zweifel auf seine Gefahr und Kosten dem Gläubiger an dessen Wohnsitz (Niederlassung) zu übermachen.

Wird eine Holschuld vereinbart, muss der Konsument seine Leistung (die Zahlung) nur abholbereit machen. Abholbereit ist die Leistung durch Bekanntgabe der korrekten (Bankverbindungs-)Daten.

Aus welchen technischen Gründen auch immer eine Abbuchung trotz korrekter Datenangabe nicht möglich ist, ist nach den allgemeinen zivilrechtlichen Bestimmungen dem Gläubiger zuzurechnen.

Die Sektion Konsumentenschutz berät Konsumenten in diesem Sinne und unterstützt Konsumenten allenfalls durch Interventionen. Den Konsumenten wird dabei bei zu hohen bzw. strittigen Inkassokosten geraten, den Kapitalbetrag, sofern er zu Recht besteht, direkt an das Unternehmen zu bezahlen und hinsichtlich der Inkassokosten allenfalls geltend zu machen, dass diese nicht notwendig waren bzw. in keinem angemessenen Verhältnis zur Kapitalforderung stehen. Konsumentinnen und Konsumenten werden von meinem Ressort dabei auch durch schriftliche Interventionen unterstützt.

**Frage 5:**

**Gibt es neben den ÖBB weitere Unternehmen, die Inkassobüros beschäftigen, die ebenso bereits nach einem fehlgeschlagenen Erstversuch bei einer Abbuchung ein Mahnschreiben verschicken?**

Kann eine Abbuchung nicht durchgeführt werden, so kommt es durchaus vor, dass diverse Unternehmen die Eintreibung der Forderung an ein Inkassobüro weiterleiten.

Gemäß § 1333 Abs 2 ABGB ist es zulässig, dass im Falle eines Verzuges die Eintreibung einer Forderung an ein Inkassounternehmen weitergeleitet wird, wofür auch Inkassokosten verrechnet werden dürfen, sofern diese Kosten der Gläubiger zu tragen hat.

In der Regel übermitteln die Unternehmen selbst aber vor der Einschaltung eines Inkassobüros noch eine Mahnung. Der Sektion Konsumentenschutz in meinem Ressort sind auch Fälle bekannt, in denen unmittelbar nach fehlgeschlagener Abbuchung bzw. Zahlung ein Inkassobüro eingeschaltet wird. Im Nachhinein kann jedoch oft nicht abschließend geklärt werden, ob in diesen Fällen tatsächlich eine Mahnung des Unternehmens abgeschickt worden ist bzw. ob diese auch beim Konsumenten angekommen ist.

**Frage 6:**  
**Wenn ja, welche Unternehmen sind dies?**

Beschwerden hinsichtlich der Einschaltung von Inkassobüros nach fehlgeschlagener Abbuchung bzw. Zahlung kommen grundsätzlich in jedem Bereich vor. Eher häufig werden meinem Ressort Beschwerden im Bereich der Telekommunikation herangetragen. Die Beschwerdeanfälligkeit liegt hier unserer Ansicht nach an der Vielzahl und weiten Verbreitung der Verträge mit Telekommunikationsunternehmen und an den üblicherweise monatlichen Zahlungen (oft mittels Einzugsermächtigungsverfahren).

**Frage 7:**  
**Welche konkreten Maßnahmen haben Sie gesetzt bzw. planen Sie, um jene Kunden, die ihre Daten richtig und vollständig bekanntgegeben haben, besser zu schützen?**

Ich darf auf die Antworten zu Frage 3 und Frage 4 verweisen.

Mit freundlichen Grüßen