

## MITGLIEDSREGELN - GÜTESIEGEL DES INKASSOVERBANDES ÖSTERREICH

### PRÄAMBEL

#### I.

Die Mitglieder des Inkassoverbandes Österreich („IVÖ“) üben die in §§ 94 Z 36 iVm 118 Gewerbeordnung 1994 („GewO“) gesetzlich verankerte Gewerbe Inkassoinstitute aus.

§ 118 GewO lautet:

„Inkassoinstitute:

- (1) Einer Gewerbeberechtigung für das Gewerbe der Inkassoinstitute (§ 94 Z 36) bedarf es für die Einziehung fremder Forderungen.
- (2) Die Gewerbetreibenden, die zur Ausübung des Gewerbes der Inkassoinstitute berechtigt sind, sind nicht berechtigt, Forderungen gerichtlich einzutreiben oder sich Forderungen abtreten zu lassen, auch wenn die Abtretung nur zu Zwecken der Einziehung erfolgen sollte.
- (3) Die Gewerbetreibenden, die zur Ausübung des Gewerbes der Inkassoinstitute berechtigt sind, sind zur Einziehung einer fremden Forderung, die dem Ersatz eines Schadens ohne Beziehung auf einen Vertrag (§ 1295 ABGB) dient, nur berechtigt, wenn diese Forderung unbestritten ist.“

#### II.

Die Mitglieder des IVÖ handeln im Sinne der EU Richtlinie 2000/35/EG, deren Erwägungsgrund 16 ausführt wie folgt:

„Zahlungsverzug stellt einen Vertragsbruch dar, der für die Schuldner in den meisten Mitgliedstaaten durch niedrige Verzugszinsen und/oder langsame Beitreibungsverfahren finanzielle Vorteile bringt. Ein durchgreifender Wandel, der auch eine Entschädigung der Gläubiger für die ihnen entstandenen Kosten vorsieht, ist erforderlich, um diese Entwicklung umzukehren

und um sicherzustellen, dass die Folgen des Zahlungsverzugs von der Überschreitung der Zahlungsfristen abschrecken.“

### III.

Die Mitglieder des IVÖ geben sich hiermit nachstehende Mitgliedsregeln. Mit ihnen werden die Grundsätze für die Berufsausübung der Mitglieder des IVÖ festgelegt.

Die Mitgliedsregeln sind für sämtliche Mitglieder des IVÖ verbindlich.

Die Mitgliedsregeln definieren das Gütesiegel des IVÖ.

## MITGLIEDSREGELN - GÜTESIEGEL

### Mitgliedsregeln – mitgliedsregelwidriges Verhalten

#### § 1

Die Mitglieder haben ihren Beruf gewissenhaft mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers auszuüben. Sie sind verpflichtet, jedes mitgliedsregelwidrige Verhalten zu unterlassen.

#### § 2

Mitgliedsregelwidrig ist ein Verhalten im Geschäftsverkehr das geeignet ist, das Ansehen des IVÖ wie des gesamten Berufsstandes zu beeinträchtigen oder gemeinsame Interessen des IVÖ wie des Berufsstandes zu schädigen.

#### § 3

Die Mitglieder verhalten sich in Ausübung ihres Gewerbes insbesondere dann mitgliedsregelwidrig, wenn sie

1. von ihren Auftraggebern zur Verschwiegenheit verpflichtet wurden und dieser Verpflichtung nicht nachkommen
2. Vergütungen entgegennehmen, die jene nach der jeweils gültigen Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten

- über die Höchstsätze der Inkassoinstituten gebührenden Vergütungen (dzt. BGBl. Nr. 141/1996 idF BGBl. II Nr. 103/2005) übersteigen
3. Fremdgelder nicht entsprechend der Vereinbarung, in Ermangelung einer solchen innerhalb von längstens drei Monaten an den Berechtigten ausreichen
  4. vorbehaltlich besonderer Vereinbarungen an Fremdgeld oder übergebenen Urkunden ein Zurückbehaltungs- noch Aufrechnungsrecht behaupten
  5. Mahnintervalle für schriftliche Mahnungen setzen, die bei fehlender Reaktion des Schuldners kürzer als sieben Werktage sind
  6. personenbezogene Inkassodaten an Kreditauskunfteien weitergeben, ohne den Schuldner unter Setzung einer Frist für die Bezahlung der Forderung vorab darüber informiert zu haben
  7. die Inkassotätigkeit derart ausgeübt wird, dass Betroffene berechtigten Anlass zur Beschwerde haben
  8. Aufträge annehmen, die erkennbar aus unlauteren, wucherischen oder Scheingeschäften übergeben wurden
  9. Mittel zur Einziehung von Forderungen anwenden, die gegen die guten Sitten oder den Anstand verstoßen
  10. auf eine als unverschuldet erkannte Notlage eines Schuldners keine Rücksicht nehmen
  11. irreführende Berufsbezeichnungen führen
  12. bei der Werbung den Grundsatz der Wahrheit nicht befolgen und dabei wahrheitswidrige Angaben über die eigene Leistungsfähigkeit und die Ausstattung des eigenen Unternehmens machen
  13. sonstige Mitgliedsregeln verletzen.

### **Weiterbildung**

#### **§ 4**

Die Mitglieder achten darauf, ihr Fachwissen und das ihrer Mitarbeiter stets auf dem neuesten Stand zu halten und ihre Berufsausübung danach auszurichten.

## Mahnschreiben

### § 5

- (1) Mahnschreiben haben folgende Mindestinformationen zu enthalten:
  1. Name/Firma des Gläubigers und Forderungsgrund
  2. Datum, bestehend aus Tag, Monat und Jahr, bis zu welchem die Zahlung einzulangen hat.
- (2) Die erste schriftliche Mahnung hat zusätzlich folgende Informationen zu enthalten:
  1. Aufschlüsselung der Forderung nach Kapital, Zinsen, Mahnspesen des Auftraggebers, sofern von ihm entsprechend aufgeschlüsselt, und Inkassokosten
  2. Hinweis auf die Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Höchstsätze der Inkassoinstituten gebührenden Vergütungen in ihrer jeweils gültigen Fassung (dzt. BGBl. Nr. 141/1996 idF BGBl. II Nr. 103/2005)
  3. Mitteilung an den Schuldner, ob und unter welchen Voraussetzungen bonitätsrelevante Inkassodaten an Kreditauskunfteien weitergegeben werden.

## Einsatz von Inkassanten

### § 6

- (1) Die Mitglieder sind verpflichtet, Inkassanten nur dann einzusetzen, wenn bereits ein schriftliches Mahnschreiben versendet wurde.
- (2) Es ist sicherzustellen, dass die Inkassanten einen Inkassantenausweis mit sich führen und diesen unaufgefordert dem Schuldner vorweisen.
- (3) Das Verhalten der Inkassanten bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit ist dann regelwidrig, wenn
  1. Mahnschreiben an einer von der Schuldneradresse abweichenden Anschrift ausgehändigt oder hinterlegt werden
  2. Zahlungen ohne Ausstellung eines entsprechenden Zahlungsbelegs entgegengenommen werden
  3. Informationen über die Inkassobetreibung an Außenstehende weitergegeben werden

4. wenn durch die Recherche- und Inkassotätigkeit „öffentliches Aufsehen“ provoziert wird, also Außenstehende an der Schuldneradresse bewusst auf die Tatsache einer Inkassobetreibung aufmerksam gemacht werden
5. wenn sein Verhalten zwingende Regeln des geltenden Rechts oder die guten Sitten verletzt.

### **Mitteilungspflichten**

#### **§ 7**

- (1) Im Falle eines schriftlichen Einspruches sind die Mitglieder verpflichtet, den Schuldner umgehend über den Sachverhalt zu informieren.
- (2) Nach Aufforderung durch den Schuldner sind die Mitglieder verpflichtet, ihm unverzüglich eine kostenlose Aufstellung der angefallenen Betreuungskosten und Zinsen zu übermitteln.

### **Informationspflicht**

#### **§ 8**

Dem Auftraggeber wird zumindest einmal pro Jahr eine Übersicht über die vom Mitglied betriebenen Fälle zur Verfügung gestellt. Diese Übersicht beinhaltet auf Einzelfallbasis die Information über übergebenes Kapital, rückgeführtes Kapital und den aktuellen Status der Betreuung. Davon ist abzusehen, wenn der Auftraggeber keine solche Mitteilung wünscht oder über einen Zugang zum System des Mitgliedes die Möglichkeit hat, sich selbst einen Überblick über seine dem Mitglied übergebenen Fälle zu verschaffen.

### **Datenaufbewahrung und Löschung**

#### **§ 9**

Die Dauer der Aufbewahrungspflicht bei aufrechter Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber bestimmt sich nach der konkreten Vereinbarung. Nach Beendigung des Auftrages sind die dem Auftraggeber gehörenden Geschäftsunterlagen zurückstellen, alternativ dazu nach entsprechender Mitteilung an den Auftraggeber längstens drei Jahre aufzubewahren.

**Diese Bestimmungen wurden bei der Generalversammlung des Österreichischen Inkassoverbandes am 27.04.2012 genehmigt und treten am 1. Jänner 2013 in Kraft.**