

# Debt Enforcement Agency S.A. kommuniziert Erfolgskriterien für Inkassofälle

„Im eigenen Interesse und im Interesse unserer Kunden übernehmen wir nur Fälle mit guter Aussicht, das Geld einetrieben zu können“, sagt Edgar Gass, Sales Manager bei Debt Enforcement Agency S.A. (DEASA). Doch wie erkennt man diese lohnenden Inkasso-Fälle? „Wir möchten unsere Beurteilungskriterien weitergeben, damit Interessenten schon vor einer Anfrage selber abschätzen können, wie die Chancen stehen, die Schulden auch eintreiben zu können.“

Bei Anfragen werden vorweg folgende Punkte geklärt:

1. Ist die Forderung berechtigt?

Ein vollstreckbarer Titel ist selbstverständlich der klarste Beleg. Oft sind es Investmentverträge, Darlehensverträge, Lieferscheine und Rechnung usw., mit denen Kunden ihre Forderung belegen. Es geht in dieser Phase auch darum, blosse „Racheakte“ von mutmasslich berechtigten und durchsetzbaren Forderungen abzugrenzen.

2. Gibt es Hinweise, dass beim Schuldner Geld zu holen ist?

Solche Hinweise können sein: Aktive Geschäftstätigkeit, Berufstätigkeit in Anstellung mit gewissem Einkommen, mutmasslicher Grundbesitz, Lebenswandel auf mind. durchschnittlichem Niveau usw. Es ist zu berücksichtigen, dass manche Schuldner Vermögen und Einkommen verstecken, in dem sie es auf andere Personen übertragen, sich von einer vageschobenen Firma nur einen Minimallohn auszahlen lassen und dergleichen. Was effektiv vorhanden ist, werden erst die Recherchen nach Auftragserteilung zeigen. In dieser Phase geht es lediglich darum, offenkundige unergiebigere Inkasso-Fälle zu erkennen.

3. Gibt es Ansatzpunkte, um den Schuldner zu Zahlungen zu motivieren?

Die meisten Schuldner sind zunächst zahlungsunwillig. Es geht darum, durch insistierende Präsenz vor Ort und durch „Störungen“ des privaten und beruflichen Lebens eine starke Motivation zu schaffen, in Verhandlungen mit dem Inkassounternehmen zu treten und zu zahlen. Solche Ansatzpunkte können sein: Kundenbesuche ausser Haus, strafrechtliche Verstrickungen, die zur Anzeige gebracht werden könnten, öffentliche Ämter usw.

Wenn ein Fall die Grundkriterien erfüllt, müssen die weitere Analyse und Vorrecherchen zeigen, wie der Fall wirklich einzuschätzen ist. Doch hier warnt John, Sobell, Area Manager Middle East / Asien West, einer „alter Hase“ und seit mehr als 20 Jahren im Inkassogeschäft: „Sie können noch so viel recherchieren, am Ende wissen Sie immer noch nicht, ob Sie Geld zurückbringen oder nicht. Wir erleben immer wieder Überraschungen, scheinbar aussichtslose Fälle, bei denen wir am Ende doch Geld eingetrieben haben und scheinbar leichte, an denn wir uns die Zähne ausgebissen haben.“

Nichts desto trotz gibt es Indikatoren, die mehr oder weniger für einen Erfolg sprechen. Förderlich sind:

- Identität Schuldner bekannt (Name, evtl. Geburtsdatum oder Pass)
- Aufenthaltsort Schuldner bekannt
- Schuldner verwurzelt (Familie, berufliche Bindungen usw.)
- Geschäfts- bzw. berufstätig
- Hinweise auf Vermögen oder Einkommen bei ihm oder im Umfeld (Familie, Freunde, Geschäftspartner)
- Exponierte gesellschaftliche Stellung (Politiker, Beamter, Exponent von Firmen)

Erschwerende Kriterien sind:

- Identität Schuldner nicht bekannt (z.B. Internetbetrüger, die sich hinter gefälschten Identitäten verstecken)
- Schuldner muss erst gefunden werden. Die DEASA findet untergetauchte Personen zwar fast immer, dies kann jedoch Zeit beanspruchen.
- Schuldner für längere Zeit inhaftiert. Zeitlich begrenzte Untersuchungshaft allein ist hingegen kein Ausschlusskriterium.
- Schuldner sehr betagt und/oder pflegebedürftig
- Laufende Strafuntersuchungen z.B. wegen Investmentbetrug mit öffentlichem Echo in der Presse oder hoher Aufmerksamkeit bei Behörden. In anderen Fällen kann eine Strafuntersuchung für das Inkasso aber auch vorteilhaft sein und genutzt werden, z.B. in dem strafrechtliche Vorteile geschaffen werden, wenn der Schuldner mit dem Inkassounternehmen kooperiert.

Daniel Schmidhauser, Area Manager Europa, ergänzt: „Wir schenken dem Kunden klaren Wein ein und sagen, wie wir die Chancen für eine erfolgreiches Schulden eintreiben sehen. Auch ein Inkasso-Fall mit erschwerenden Faktoren kann vielleicht übernommen werden, wenn der Kunde das höhere Risiko kennt und weiss, dass die Bearbeitung mehr Zeit in Anspruch nehmen wird. Unser Engagement ist auch bei einem schwierigen Fall unverändert hoch, auch weil wir schon oft genug das erlebt haben, was Kollege Sobell vorhin gesagt hat.“

Kostet die Vorabklärung etwas? „Nein“, sagt Edgar Gass „das ist unser Kundenservice. Und wir müssen ja selbst wissen, worauf wir uns einlassen. Mit unseren Einschätzungen schienen wir insgesamt recht gut zu liegen, denn im langjährigen Schritt haben wir in ca. 75 % der Fälle Geld zurückgebracht.“