

WAS TUN BEI ZAHLUNGSPROBLEMEN?

AK-TIPPS, WIE SIE TEUREN VERZUG BEI KREDITEN, GIROKONTEN, BAUSPARDARLEHEN VERMEIDEN

Christian Prantner, Martin Korntheuer

In der AK-Konsumentenberatung melden sich immer wieder Verbraucherinnen und Verbraucher, die Probleme mit Zahlungen für Kredite, Versicherungen oder Leasingverträgen artikulieren. Auffallend ist, dass den anfragenden Kundinnen und Kunden häufig üppige Mahnspesen oder sonstige Verzugskosten von ihrer Bank aufgebürdet werden.

Zum **Beispiel**: Frau Maria A. beschwert sich, dass ihr die Bank beim Überziehungsrahmen keinen Spielraum mehr gewähren will: Sie soll den Rahmen auf Null reduzieren – und erhält von der Bank immer wieder Mahnschreiben, die – je nach Mahnstufe – zwischen 21 und 31 Euro kosten.

Preisbeispiele aus dieser Untersuchung (8 Banken im Vergleich):

- Die 1. Mahnung bei einem Kredit kostet zwischen 0 und 21 Euro
- 2. Mahnung bei einem Kredit: zwischen 25 und 50 Euro
- 3. Mahnung kostet bis zu 100 Euro.

Die AK gibt in diesem Zusammenhang „Erste-Hilfe-Tipps“ für Zahlungsprobleme bei Finanzverträgen. Die Grundregel bei Sorgen mit dem Geld-Börsel: Sofort mit Gläubiger Kontakt aufnehmen und den Kopf keinesfalls in den Sand stecken.

Ein kurzfristiger finanzieller Engpass kann zum Beispiel im Verhandlungsweg unkompliziert geregelt werden. Grundsätzlich gilt: Zahlungsprobleme zu "übersehen" ist schlecht und teuer. Bei gravierenden Geldsorgen ist eine aktive Strategie zur Problemlösung notwendig:

- Das **Grundprinzip** lautet: Mit Gläubiger(n) reden und verhandeln. Das bedeutet, dass Sie sich sofort mit Ihrer Bank, Bausparkasse, der Leasinggesellschaft oder einem die Forderung betreibenden Rechtsanwalt oder Inkassobüro in Verbindung setzen, um eine trag- und leistbare Zahlungsvereinbarung zu treffen. Es ist wichtig, dass Sie weitere teure Schritte einer Betreibung (Exekution, Klagen) verhindern. Eine Lösung findet man immer leichter gemeinsam als einsam.
- Häufig ist es möglich, dass Sie die **Ratenhöhe** verändern bzw. **auf Zeit absenken**. Wichtig ist es jedoch, dass Sie sich eine leistbare Ratenhöhe überlegen. Es macht Sie unglaublich, wenn Sie nach einigen wenigen Wochen oder Monaten eine zuvor angebotene Rate nicht (mehr) zahlen können.
- Achtung auf Spesen: Jede Ratenplanänderung, Stundung oder neue Zahlungsvereinbarung kann empfindliche teure Spesen kosten. Zum Beispiel: Eine Großbank verlangt für eine Ratenplanänderung und/oder Rahmenreduktion 116 Euro. Daher sollten Sie bei Vertragsänderungen die Spesenfrage klären und über Spesen verhandeln.
- Je früher Sie sich mit Ihrem Gläubiger in Verbindung setzen, desto besser. Nur so kann sichergestellt werden, dass keine weiteren Mahnspesen und hohe Inkassogebühren anfallen.
- Um die Folgen der aktuellen wirtschaftlichen Situation besser bewältigen zu können, unterstützen einige namhafte Bank- und Versicherungsinstitute derzeit ihre Kunden durch eigens geschnürte **Maßnahmenbündel**, wenn diese in Zahlungsschwierigkeiten geraten sind („Arbeitslosenpakete“ zB der BA CA).
- **Zahlungswillen** zu zeigen ist eine wichtige symbolische Geste. Für Gläubiger ist es immer leichter Ratenplanänderungen zu genehmigen, wenn zumindest der Zahlungswille des Kunden gesehen wird. Auch wenn nur ein sehr kleiner Betrag vom Schuldner angeboten werden kann – es erleichtert eine positive Entscheidung durch den Gläubiger oft wesentlich.
- Bei Zahlungsproblemen sollten Sie ein **Sparprogramm** ins Auge fassen, um das private „Haushaltsbudget“ zu entlasten oder zu sanieren. Generell gilt: Bei Ausgaben den Rotstift ansetzen, die Einnahmen nach Möglichkeit steigern! Tipp: Der AK-Haushaltsbudget-Rechner im Internet hilft Ihnen, Sparmöglichkeiten auszuloten.
- Schulden sind nicht gleich Schulden. Bei manchen Schulden drohen existenzbedrohende Konsequenzen (z.B. Delogierung bei Mietrückständen, Stromsperre bei offenen Stromrechnungen, Haftstrafen bei rückständigen Polizei-, Magistrats- oder Verwaltungsstrafen). Es ist daher sinnvoll, die Zahlung dieser Rechnungen **vordringlich** zu behandeln. Achtung: Bei Nichtbezahlung von Unterhaltsverpflichtungen kann eine strafgerichtliche Verurteilung und somit eine Vorstrafe drohen.

1. Bankkredite, Bauspardarlehen, Kfz-Leasing, Kreditkarten-Schulden

Wer plötzlich Zahlungsprobleme mit seinen Kreditraten hat, der sollte am besten sofort mit der Bank Kontakt aufnehmen, um die Spesen des Verzuges und teure Mahnungen zu vermeiden. Um die Zahlungsverpflichtung bei einem **Kredit** zu reduzieren, gibt es im **Verhandlungsweg** mit dem Bankberater in der Filiale oder der Fachabteilung in der Bank mehrere Ansätze:

- Vereinbarung einer **Ratenreduktion** (bei gleichzeitiger Laufzeitverlängerung). Mit einer reduzierten Rate sollten idealerweise zumindest die anfallenden Zinsen abgedeckt sein. Leider können Laufzeitverlängerungen durch die höhere Zinsbelastung zu einer wesentlichen Verteuerung des Kredites führen und bringen – vor allem bei höheren Ausgangslaufzeiten – oft nur eine geringfügige Senkung der Raten.
- **Stundung** einer Rate (oder mehrerer Raten). In einer schriftlichen Vereinbarung (zB in einem Stundungsformular), wird festgehalten, dass die Kreditrate für eine bestimmte Zeit ausgesetzt wird. Dieser Stundungszeitraum beträgt, je nach Bank, zwischen 1 und (maximal) 12 Monate. Achtung: Üblicherweise laufen die Zinsen weiter (außer es wurde mit der Bank ein Zinsenstopp vereinbart), und der gestundete Betrag muss nach Ablauf der Stundungsdauer wieder „aufgeholt“ werden, was meist eine Erhöhung der Rate nach dem Stundungsende zur Folge hat.
- **Sicherheitenänderungen** bei Krediten bringen auch oftmals ein gewisses Einsparungspotenzial mit sich. Denkbar wäre die zur Besicherung eines Kredites dienende teure Kreditversicherung mit Zusatztarifen (Erwerbs-, Arbeitsunfähigkeit) gegen eine reine Ablebensversicherung bzw. meist viel günstigere Kreditrestschuldversicherung auszutauschen. Die Zustimmung der Bank ist aber jedenfalls erforderlich. Achtung: Manche Banken verlangen erhebliche Spesen für die Änderung einer Sicherheit. Zum Beispiel verlangt eine Bank für den Wechsel einer Sachversicherung im Rahmen eines Hypothekarkredites einen exzessiven Spesensatz von 300 Euro. Das bedeutet, dass sich Kreditnehmer jedenfalls erkundigen sollten, ob ein Wechsel der Lebensversicherung mit Spesen belastet ist oder nicht.
- Geraten Kreditnehmer in Verzug, wird der **Mahnlauf** in Gang gesetzt. Zum Beispiel: Bank S versendet 10 Tage nach der Ratenfälligkeit die erste Mahnung (20 Euro), 27 Tage nach Fälligkeit die zweite Mahnung (25,50 Euro), und (falls notwendig) 50 Tage nach der Zahlung in Verzug die dritte Mahnung (42 Euro). Grundsätzlich gilt: Je höher die Mahnstufe, desto teurer die Mahnspesen. Es ist also sinnvoll, die Mahnungen zu vermeiden, indem Sie zum Beispiel einen „**Mahnstopp**“ zu verlangen: Auf diese Weise verhindern Sie unnötige Mahnspesen, welche beträchtliche Kosten verursachen können. Diese Spesen liegen für die erste Mahnung bei den großen Bankinstituten bei bis zu 21,00 Euro, bei der zweiten Mahnung schlagen diese zwischen 32,00 und 50,00 Euro zu Buche, bei der dritten (und letzten) Mahnung betragen sie aber bereits mindestens 43,00 Euro – bei einem Institut werden dafür sogar 100,00 Euro verrechnet.

Grundsätzlich besteht hier jedoch die Möglichkeit, saftige **Spesen am Verhandlungsweg reduzieren** zu lassen. Achtung: Der sogenannte Terminsverlust berechtigt die Bank zur Fälligestellung des Kredites: §13 des Konsumentenschutzgesetzes legt fest, dass die Bank den Kreditvertrag kündigen kann, wenn der Kreditnehmer mit zumindest einer Rate im Verzug ist, erfolglos (unter Setzung einer zweiwöchigen Nachfrist und einer rückständigen Leistung von zumindest 6 Wochen) gemahnt wurde. Die Fälligestellung ist die Kündigung des Kreditvertrages ist jedenfalls teuer – um diese Auflösung des Vertrages zu vermeiden sollten Sie sich gleich bei der Bank rühren.

- Bei säumiger Leistung (zB Kreditrate) verrechnet die Bank (neben Mahnspesen, sonstigen Interventionskosten) auch Verzugszinsen von (maximal) 5 Prozent.

Die Banken betonen, dass beim „Handling“ von Kreditschulden viele **individuelle Vereinbarungen** möglich sind. Je nach Gesamtbild des Schuldners und der bisherigen Zahlungsmoral werden dem Schuldner angepasste Lösungen angeboten. Dies setzt allerdings voraus, dass sich Kreditnehmer rechtzeitig mit ihrer Bank in Verbindung setzen und im Zuge eines Gesprächs ihre Situation offen darlegen.

Weitere (auch) vom Schuldner abhängige Maßnahmen sind beispielsweise:

- Zinsstopp, Verzicht auf Verzugszinsen und Mahnspesen
- Verzicht auf einen Teil der Zinsen
- Abschlagszahlungen: Der Schuldner bezahlt dabei einen Teil der offenen Forderung, der Gläubiger gibt auf den Rest der Forderung eine Verzichtserklärung ab. Zum Beispiel: Aus einer eingeklagten Hauptforderung (3500 Euro) sind Schulden in der Höhe von insgesamt 7000 Euro entstanden. Der Gläubiger erklärt sich einverstanden, auf die Summe der angelaufenen Verzugszinsen zu verzichten, wenn der Schuldner einmalig eine Zahlung von 3500 Euro (dh die eigentliche Kapitalschuld) leistet.

Bauspardarlehen

Beim Bauspardarlehen schulden Sie – im Gegensatz zum Bausparvertrag – zu einem vertraglich festgesetzten Zeitpunkt die Zahlung einer (bestimmten) Darlehensrate. Das bedeutet: Wenn Sie Schwierigkeiten mit der Bezahlung haben sofort mit der Bausparkasse in Verbindung setzen. Denn Verzug kann teuer werden:

- Üblicherweise überprüfen die Kreditinstitute (Banken und Bausparkassen) zumindest einmal pro Monat die Zahlungseingänge. Fehlen Zahlungen, wird das Mahnverfahren in Gang gesetzt. Sie könnten die Stundung der Darlehensrate vereinbaren, die (je nach Bausparkasse) zwischen 1 und (maximal) 12 Monate beträgt.

- Stundungen sind keine Dauerlösung. Sie sollen (sehr) kurzfristige Zahlungsengpässe überbrücken. Denn die Zinsen laufen normalerweise weiter (und erhöhen den offenen Saldo), was insbesondere bei kurz laufenden Verträgen zu einer erheblichen Kostenbelastung führen kann. Denn: Je kürzer der Kreditvertrag gelaufen ist, desto weniger Kapital haben Sie an die Bank oder Bausparkasse zurückbezahlt. Das bedeutet, dass die Zinsbelastung besonders ins Gewicht fällt.

Kfz-Leasing

Beim Leasingvertrag kann ebenfalls eine Vertragsänderung in gemeinsamer Zusammenarbeit mit dem Kunden herbeigeführt werden. Dabei kann die Laufzeit so verlängert werden, dass dadurch eine Reduktion der Leasingrate erreicht wird. Weiters bieten Leasinggesellschaften auch die Möglichkeit einer Stundung (analog zum Bankkredit) an.

Manche Leasinggeber bieten auch an, den Restwert des Fahrzeuges zu erhöhen, was auf den ersten Blick ebenfalls eine Ratenreduktion bewirken würde. Vorsicht: diese Maßnahme hätte aber auch zur Folge, dass für den Leasinggegenstand am Ende der Laufzeit ein höheren Preis als am Beginn vereinbart, bezahlt werden müsste.

Auch beim Leasingratenverzug kommt es zu Mahnungen, die Spesen kosten. Tipp: Spesen sollten im Vertrag bzw. den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Leasing festgehalten sein.

Kreditkarten-Rechnungen

Manche Kreditkartenorganisationen bieten die Möglichkeit einer Teilzahlung. Achtung, die dafür verrechneten Zinsen liegen erheblich über den üblichen Zinsen für Konsumkredite!

2. Girokonto – Überziehungsrahmen

- Ein dauerhaft überzogenes Girokonto kann empfindlich teuer werden. Bei Arbeitslosigkeit gilt: Sofort bei der Bank melden, um eventuell eine „Gesamtlösung“ für das überzogene Konto, den offenen Kredit oder die fällige Lebensversicherungsprämie anzupeilen.
- Bei Kontoüberziehung sollten Sie aktiv die Höhe des Kontoüberziehungsrahmens ansprechen und Maßnahmen überlegen, um ein allfälliges Kontominus abzutragen. Beispiel: Die Abdeckung des „Minus“ durch Guthaben von einem (niedrig verzinsten) Sparbuch („Notgroschen“ auf Sparbuch) ist sinnvoll.
- Ein überzogenes Konto kann beispielsweise über eine monatlich fällige Rate abgezahlt werden. In diesem Fall treffen Sie mit der Bank die Vereinbarung über eine leistbare Ratenhöhe, den Rückzahlungszeitraum und die Höhe des Überziehungszinssatzes!

- Sie sollten auf Überziehungen, die über den vereinbarten Rahmen hinaus gehen, sofort abbauen bzw. vermeiden: Denn die Banken verrechnen üblicherweise zusätzliche 5 Prozent für Beträge, die über den Rahmen „hinausragen“. Ein Beispiel: Der Zinssatz für Kontoüberziehungen beträgt 10 Prozent, der gewährte Rahmen 3000 Euro. Sie überziehen das Konto auf 3500 Euro – für die 500 Euro über den Rahmen hinaus verrechnet die Bank 15 Prozent. Zusätzlich können höhere Kontoführungsgebühren und Spesen für Mahnbriefe anfallen.
- Eine Umschuldung auf einen (zinsgünstigeren) Abstattungskredit (als ein dauerhaft geführter teurer Überziehungskredit) ist überlegenswert.
- Beim Zinssatz für Konto-Überziehungen könnte der Berater Entgegenkommen zeigen. Ein Beispiel: Statt 13,25 Prozent Sollzinsen könnten Sie einen Zinssatz von 8 Prozent vereinbaren.
- Einige Banken bieten derzeit – aufgrund der aktuellen Wirtschaftskrise – für besondere Härtefälle (zB bei länger andauernder Arbeitslosigkeit), Gebührenreduktionen bis hin zur kostenlosen Kontoführung an. Es lohnt daher, bei seinem Betreuer nachzufragen.

3. Sparverträge

3.1 Bausparvertrag

- Das **Aussetzen** von monatlichen Sparraten ist jederzeit möglich. Eine gesonderte Vereinbarung mit der Bausparkasse ist nicht notwendig. Trotzdem Achtung: Sie schulden bei jedem Bausparvertrag das Erreichen einer bestimmte Vertrags- bzw. Eigenmittelsumme. Wenn Sie nach sechs Jahren Ihr Sparziel nicht erreichen, wird üblicherweise der sogenannte Verwaltungskostenbeitrag fällig (Beispiel: 0,5 Prozent der Vertragssumme).
- Die **Kündigung** des Bausparvertrages ist jedenfalls teuer: Neben Kündigungsspesen müssen Sie die staatliche Bausparprämie refundieren, der Zinssatz wird nachträglich reduziert, oder der Kontoführungsbeitrag wird rückwirkend erhöht. Zudem verlieren Sie mangels Bausparvertrag das Recht ein Bauspardarlehen in Anspruch zu nehmen.

3.2 Fondssparpläne

Wenn Sie bei der Bank einen Wertpapier- bzw. Fondssparplan laufen haben, der beispielsweise durch einen Spardauerauftrag bespart wird, ist ein kurzzeitiges Aussetzen der Sparrate überlegenswert. Wertpapiersparpläne können jederzeit unterbrochen werden. Ausnahmen gibt es beispielsweise, wenn der Sparplan in Kombination mit einem (endfälligen) Kredit steht.

4. Versicherungen

4.1 Sachversicherungsverträge

(zB Haushalts-, Eigenheim-, Rechtsschutz-, oder KFZ-Versicherung)

Grundsätzlich gilt: Wenn Sie sich die Prämie für eine Personen- oder Sachversicherung nicht mehr leisten können, dann setzen Sie sich umgehend mit Ihrem Versicherungsberater bzw. dem Versicherer in Verbindung. Auch Versicherungsinstitute bieten ihren Kunden diverse maßgeschneiderte Lösungen an, die Ihre finanzielle Situation entspannen können. **Achtung: Bei Prämiensäumigkeit kann der Versicherungsschutz verloren gehen!**

- Eventuell hilft schon die Umstellung des Zahlungsrhythmus von jährlicher auf monatliche Zahlweise. Achtung: Üblicherweise verrechnen die Versicherer für monatliche, viertel- oder halbjährliche Zahlung einen Unterjährigkeitszuschlag von 2 bis 6 Prozent auf die Jahresprämie.
- Sie könnten eventuell eine Reduktion des Deckungsumfangs Ihres Vertrages ins Auge fassen – dies würde jedenfalls eine günstigere Prämie zur Folge haben, birgt jedoch die Gefahr, unterversichert zu sein (zB Haushaltsversicherung)
- Eine Stilllegung der Prämienzahlung (Suspendierung) für einen bestimmten Zeitraum ist bei manchen Versicherern unter bestimmten Voraussetzungen ebenso möglich. Meist besteht dann aber vorübergehend kein Versicherungsschutz. Die Stundung der Kfz-Prämie ist oftmals damit verbunden, dass die Kennzeichen hinterlegt werden müssten bzw. das Fahrzeug abgemeldet werden muss.
- Stundungen wären bei entstandenen Prämienrückständen bei manchen Versicherern ebenso denkbar – diese Rückstände könnten auf einen bestimmten Zeitraum gestundet bzw. in Form einer Ratenvereinbarung schrittweise rückgeführt werden.

4.2 Lebensversicherungen

Maßnahmen, um die Höhe der Versicherungsprämie zu reduzieren oder für eine Zeit lang auszusetzen sind:

- Stundung der Prämienzahlung. Je nach Versicherer sind Stundungen der Prämie bis zu einem Jahr möglich. Im Stundungszeitraum bleibt der Versicherungsschutz aufrecht, allerdings im Verhältnis zu den bisher einbezahlten Prämien. Nach Auslaufen der Stundung werden die ausgesetzten Prämien entweder zeitlich an den Vertrag „angehängt“ oder beispielsweise anteilig auf die restlichen Prämien aufgeteilt. Achtung: Stundungen bei fondsgebundenen Lebensversicherungen können komplizierter sein als bei normalen Er- und Ablebensversicherungen. Weiters gilt es zu beachten, dass sofern eine Reaktivierung der Versicherung im Anschluss an die Stundung gewünscht ist, dies unverzüglich dem Versicherer mitgeteilt werden muss – denn die Reaktivierung ist nur innerhalb einer gewissen Frist möglich – andernfalls kann es passieren, dass man den ursprünglich abgeschlossenen

Vertrag (mit zB attraktiveren Bedingungen) nicht wieder „aufleben“ lassen kann. Besser vorher bei der Versicherung informieren!

- Reduktion der Prämie auf eine Mindestprämie:
Denkbar sind auch neu vereinbarte Prämienhöhen auf eine von Versicherer zu Versicherer unterschiedliche Mindestprämienhöhe pro Monat. So akzeptiert beispielsweise ein Versicherer sogenannte Teil-Prämienfreistellungen bei „normalen“ Lebensversicherungen auf eine Mindestprämie von 20 Euro pro Monat.
- Gänzliche Prämienfreistellung:
Der Vertrag bleibt zwar aufrecht, aber bis Vertragsende zahlt der Versicherungsnehmer keine Prämie mehr. Aber der Versicherungsschutz reduziert sich auf die bereits einbezahlten Prämien.
- Rückkauf / Auflösung des Lebensversicherungsvertrages:
Der Rückkauf ist die teuerste Variante und üblicherweise ein Verlustgeschäft für den Versicherungsnehmer. Der Versicherungsvertrag wird aufgelöst, die einbezahlten Prämien nach Rückkaufswerten an den Versicherungsnehmer retourniert.
- Kurzfristig könnte die Umverteilung des Zahlungsrhythmus von jährlicher Fälligkeit auf monatliche Zahlweise wirksam sein (Achtung auf Unterjährigkeitszuschlag in der Bandbreite von 4 bis 6 Prozent)
- Polizzendarlehen bei Erlebensversicherungen:
Bei einzelnen Versicherern kann ein Vorgriff auf die Ablaufleistung in Form eines Darlehens in Anspruch genommen werden. Doch Vorsicht: Natürlich fallen hier ebenso wie bei einem Bankkredit Zinsen an und am Ende der Laufzeit wird üblicherweise der aufgenommene Betrag vom Versicherungserlös in Abzug gebracht. Wahlweise kann der Versicherungsnehmer auch schon während der Laufzeit, das Darlehen zurückzahlen. Dies bedeutet jedoch, dass die Prämie um die Darlehensrate erhöht wird und die monatliche Belastung dadurch ansteigt.

Zusätzliche Möglichkeiten bei Versicherungen:

Manche Versicherungsinstitute bieten vereinzelt noch zusätzliche Maßnahmen an, die bei Zahlungsproblemen hilfreich sein könnten. Die wichtigsten haben wir nachstehend zusammengefasst:

- Zinsloser Zahlungsaufschub:
Sollte eine Prämie gerade nicht gezahlt werden können, weil beispielsweise das Konto nicht gedeckt ist, und der Kunde die Zahlung nachholen möchte, dann bieten einzelne Versicherer an, die Zahlung erst ein Monat später zu leisten – und das kostenfrei.
- Kostenlose Überbrückung während Arbeitslosigkeit:
Vereinzelt bieten Versicherungen ihren Kunden dieses Service an. Sollten diese ihren Arbeitsplatz verlieren, so könnte man zB für zwölf Monate den Vertrag ruhend stellen lassen. Dies kann jedoch mitunter nur dann erfolgen, wenn der Kunde das Risiko Arbeitslosigkeit in seinem Vertrag mitversichert hat. Bei manchen Instituten ist dies aber nicht immer notwendig, sie räumen diese Möglichkeit auch denjenigen Kunden ein, die diesen Zusatzbaustein nicht vertraglich vereinbart haben.

- Beginnverlegung sollten bereits bei Vertragsbeginn kurzfristige Zahlungsprobleme auftreten, so könnte eine Verlegung des Versicherungsbeginnes nach hinten eine Alternative sein.

5. Umgang mit Inkassobüros

Bei Zahlungsschwierigkeiten kann es bald dazu kommen, dass die Forderungsschreiben von Inkassobüros ins Haus flattern. Ein häufig genanntes Problem dabei sind die hohen, nicht nachvollziehbaren Spesen, die das Inkassobüro geltend macht. Damit die Spesen und Kosten nicht über den Kopf wachsen, sind folgende Tipps überlegenswert:

- Die **Fälligkeit einer Zahlung** wird durch jede Vereinbarung über einen Zahlungstermin begründet. Gibt es keinen fix-vereinbarten Fälligkeitstermin und ergibt sich die Fälligkeit auch nicht aus den Gesamtumständen, ist der Schuldner einmal zur Zahlung aufzufordern. Eine weitere Mahnung ist grundsätzlich **nicht** notwendig! Ein beliebter Irrtum lautet, dass man als Schuldner drei Mal gemahnt werden muss.
- Nach **Erhalt eines Forderungsschreibens** sofort Kontakt mit dem Gläubiger aufnehmen, um Kosten und Ärger zu sparen: Prüfen Sie (alte) Verträge, Kontoauszüge, Zahlschein-Belege, Rechnungen etc., um der Richtigkeit der Forderung nach zu gehen.
- Bei Verzug: Verfassen Sie von sich aus einen Brief mit einem **Zahlungsvorschlag** (Stundung, Ratenzahlung, Verzicht auf Mahnspesen, Zinsenstopp etc.), der Ihren finanziellen Möglichkeiten angemessen ist.
- Check der Richtigkeit und Angemessenheit der Kosten: Fordern Sie vom Inkassobüro eine **Aufschlüsselung der Gesamtforderung** nach Kapital, Zinsen und den Spesen.
- Hinterfragen Sie in Rechnung gestellte Mahnspesen des Gläubigers – und ob es eine Vertragsgrundlage dafür gibt.
- Wichtig – Prüfung der Angemessenheit: Übersteigen die Inkassokosten die Grundforderung, so ist eine gründliche Prüfung jedenfalls ratsam. Grundsätzlich dürfen nur jene Kosten verrechnet werden, die zur Einbringung der Schulden **notwendig** und **zweckentsprechend** waren und in einem **angemessenen Verhältnis** zur betriebenen Forderung stehen. Ob diese Bedingungen zutreffen, ist im Einzelfall zu überprüfen.
- Als unangemessen können **Inkassobürokosten** eingestuft werden, wenn sie an die Forderung heranreichen oder sie übersteigen.
- Check der **Zinsen**: Der Kostenanteil aus Zinsen darf (eine nicht eingeklagte) Grundforderung nicht übersteigen. Dies gilt nicht mehr, sobald der Betrag eingeklagt wird! Fragen Sie, **ab welchem Tag die Zinsen** zu laufen begannen (Datum des Zinsenlaufes)
- Mitteilungen an das Inkassobüro im Zweifel nur per Einschreiben. Briefe kopieren.

- **Ratenvereinbarungen** können teuer, aber manchmal notwendig sein: Aufmerksam lesen. Streichen Sie unannehmbar Passagen. Achten Sie auf den Zinssatz - ein Kredit bei der Bank kann billiger sein. Kann die Schuld nicht gleich bezahlt werden, vereinbaren Sie, dass Zahlungen zuerst zur auf die ursprünglichen Schuld (Grundforderung) angerechnet werden müssen.
- Teilen Sie **schwierige Lebenslagen** mit. Sie werden oft kostenmindernd berücksichtigt.
- Mündliche Vereinbarungen **schriftlich bestätigen** lassen.

6. Tipps für Verbraucher

- Bei ersten Zahlungsproblemen: Sofort mit Gläubiger in Kontakt treten und neue Zahlungsmodalitäten vereinbaren. Je früher desto besser!
- Monatliche Einnahmen den Ausgaben gegenüberstellen und Sparprogramm einleiten: Bei Ausgaben Rotstift ansetzen, Einnahmen nach Möglichkeit steigern. Der AK-Haushaltsbudgetrechner hilft beim Ausgabencheck: <http://www1.arbeiterkammer.at/Haushaltsbudget/>
- Existenzbedrohende Schulden (Mietrückstände, Polizeistrafen, Stromrechnungen, etc.) vordringlich behandeln und begleichen!
- Überzogenes Girokonto: Wichtig ist es, die Überziehungszinsen im Griff zu behalten – sie können bis zu 18,25% betragen. Zinsen runter von beispielsweise 13,25% auf 9%. Es hilft, auf die langjährige Kundenbindung, die gesunkenen Marktzinsen sowie günstigere Zinssätze von Mitbewerbern zu verweisen.
- Rahmenkündigung oder –reduktion bei Girokonto: Wenn die Bank plötzlich die Rahmenreduktion will, dann sollten Sie eine sukzessives Abbauen (in Form eines Ratenplanes) vereinbaren. Das heißt: Statt sofortiger Rückführung eines großen „Konto-Minus“ eine schonende Reduktion über ein paar Monate.
- Stundung (Zahlungsaufschub) erwirken, um teure Klagen und Exekutionsschritte zu vermeiden. Allerdings: Die Stundung eines Kredites bedeutet im Regelfall, dass Sie zwar momentan keine Rückzahlungen leisten müssen, aber dass die Zinsen „im Hintergrund“ trotzdem weiter laufen. Das bedeutet: Der offenen Saldo wächst weiter. Die Stundung ist somit ein zweischneidiges Schwert. Im optimalen Fall vereinbaren Sie zur Stundung auch einen Zinsstopp, zumindest jedoch eine Zinsreduktion auf Zeit (zB Sonderzinssatz). Zudem sind Stundungen nicht beliebig oft möglich. Die Bank schaut sich im Regelfall an, ob eine Stundung überhaupt sinnvoll ist.
- Bei hohen Schulden: Zinserlass (zum Beispiel Verzugszinsen) oder Zinsreduktion mit Bank verhandeln
- Es ist wichtig, Zahlungswillen zu zeigen - auch kleine Beträge helfen, dass zumindest (ein Teil der) Zinsen bezahlt wird.
- Umschuldung erwägen: Schulden bleiben zwar gleich hoch, aber günstigere Konditionen (Zinsen, Bearbeitungsgebühr) sowie die Zusammenfassung mehrerer Kredite in einen neuen Kredit können Monatsbelastung reduzieren.
- Mit Inkassobüros richtig umgehen: Kontakt aufnehmen, Forderung prüfen und leistbaren Zahlungsvorschlag unterbreiten.
- Vorsicht vor „Kredithaien“ und sogenannten „Finanzsanierungsunternehmen“ (diese haben mit seriösen „Finanzierungsunternehmen“ nicht einmal den Wortlaut gemein)!
- Kreditvermittler sind keine Schuldensanierer. Unseriöse Kreditvermittler lassen sich Vermittlungsverträge unterschreiben – oft mit dem Hinweis, dass dies „unverbindlich“ ist. Das stimmt so nicht, denn an Ihre Unterschrift sind Sie zumindest 4 Wochen gebunden. Treten Sie innerhalb dieser Frist zurück, können teure Stornokosten (zB 5% der Kreditsumme) anfallen.
- Wenn kein Licht am Ende des Tunnels erkennbar, umgehend mit der nächstgelegenen Schuldnerberatung einen Gesprächstermin vereinbaren.
- Bei Überschuldung an staatlich anerkannte Schuldnerberatungsstellen wenden (www.schuldnerberatung.at)

7. AK Forderungen

An Banken

Girokonto: Sollzinsen zu hoch

Die **Zinsen** auf den **Girokonten** sind nicht kundenfreundlich: Obwohl die Kreditzinsen gesunken sind, sind die Sollzinsen bei Girokonten unverändert hoch. Kontoinhaber, die ein dickes „Minus“ am Konto haben und hohe Sollzinsen bezahlen, geraten leicht in die Schuldenfalle. Die Arbeiterkammer fordert auch bei Girokonten Zinsanpassungsklauseln sowohl für Soll- als auch für Habenzinsen.

Kredite und Kontoüberziehung: Runter mit den Zinsen!

Die Leitzinsen sind in den letzten 16 Monaten stark gesunken. Die Banken haben diese Senkung bei den Kreditzinsen nicht an die Kunden weitergegeben. Anders ist die Situation bei den Sparzinsen. Hier hat es seit dem letzten Jahr erhebliche Zinssenkungen gegeben.

An Personalkreditvermittler: Gesetzliches Rücktrittsrecht von Kreditvermittlungsverträgen (Maklergesetz)

In der AK-Konsumentenberatung melden sich immer wieder finanzschwache VerbraucherInnen, die Probleme mit Kreditvermittlern reklamieren. In vielen Fällen beschwerten sich Konsumenten, dass sie plötzlich mit hohen Stornokosten konfrontiert werden, weil sie den Kreditvermittlungsvertrag (angeblich) schuldhaft nicht eingehalten haben. Dieses angebliche „schuldhafte“ Verhalten ist Kreditwerbern im Regelfall nicht bewusst – sie schließen die Kreditvermittlungsverträge häufig aufgrund des mündlichen Versprechens des Kreditvermittlers ab, wonach der Vertrag „unverbindlich“ sei; tatsächlich existiert jedoch eine gesetzlich vorgesehene Mindestbindungsfrist an diesen Alleinkreditvermittlungsauftrag von vier Wochen, innerhalb derer ein Rücktritt oder eine Auflösung nicht so einfach möglich ist. Die Folge sind hohe Pönalen, die Kreditvermittler verlangen, wenn der Kreditwerber innerhalb dieser Bindungsfrist vom Vertrag zurücktritt. Die Überrumpelung der Konsumenten zur Unterschrift von angeblich unverbindlichen Verträgen könnte verhindert werden, wenn es ein gesetzliches Rücktrittsrecht von Kreditvermittlungsverträgen – umzusetzen im Maklergesetz - gibt.

An Inkassobüros

▪ **Höchstsätze der Inkassogebühren-Verordnung nicht ausschöpfen**

Höchstsätze werden regelmäßig ohne Begründung ausgeschöpft.

Konsumentenfragen zeigen, dass geltend gemachte Kosten regelmäßig im oberen Viertel der Höchstsätze liegen oder die Höchstsätze zu 100% ausgeschöpft werden.

Dagegen sieht das Gesetz ausdrücklich die Pflicht zur Unterscheidung vor. Über die gesetzlichen Zinsen hinausgehende Forderungen unterliegen als Schadenersatzforderungen folgenden Bedingungen: Nur **angemessene** und **zielführende Maßnahmen** dürfen verrechnet werden. Bewegen sich die Inkassogebühren im Bereich des gerade noch zulässigen Ausmaßes, so ist die normalerweise unbeantwortete Frage der Angemessenheit besonders genau zu

prüfen. Nicht jede in Rechnung gestellte Handlung des Inkassobüros ist zielführend und nicht jede Mahnung von besonderem Aufwand geprägt. Werden Höchstbeträge gefordert, so müssen die im Gesetz genannten Umstände nachweislich gegeben sein. Kostenerhöhend kann jedes Verhalten (Unterlassen) des Schuldners sein, das geeignet ist, die Einbringung zu erschweren. Ist der Schuldner zwar zahlungswillig, aber zahlungsunfähig und liegen sonst keine besonderen Erschwernisse bei der Eintreibung vor, so werden durchschnittliche Kosten angemessen sein. Die AK fordert eine verpflichtende Begründung, wenn Kosten im oberen Viertel der Höchstsätze in Rechnung gestellt werden.

- **Sachgerechte Zinssätze**

- a) Das Gesetz sieht ohne Verschuldensnachweis 4% Verzugszinsen pro Jahr vor.
- b) Fälle aus der Beratung zeigen, dass Verzugszinsen von zum Teil mehr als 18% verrechnet werden.

Derartige Zinsen sind eindeutig zu hoch und nicht zu akzeptieren. Wird ein Zinssatz von mehr als 12% gefordert, so soll dies nur mit gleichzeitigem Nachweis der kreditgewährenden Bank zulässig sein. Die AK fordert auch verpflichtende Datumsangaben zur Nachberechnung der Zinsen.

- **Transparenz**

- **Phantasiebegriffe verhindern die Überprüfbarkeit**

Inkassoforderungen sollen nur jene Begriffe für die Begründung einzelner Kostenstellen beinhalten, die sich auch in der Verordnung über die zulässigen Höchstsätze finden. Andere Begriffe, wie „Pauschalgebühr“, nicht näher bestimmte „Kosten“, oder ein pauschaler Verweis auf gesetzliche Bestimmungen sind für Verbraucher nutzlos und erschweren die Überprüfbarkeit. Im Sinne der Transparenz fordert die AK, dass die Kosten aufzuschlüsseln sind.

- **Verpflichtende Rechnungslegung:**

- **ohne Rechnung ist eine Kostenkontrolle unmöglich**

Im Sinne einer transparenten Abwicklung wird auch gefordert, dass eine Schlussabrechnung, bei Ratenzahlungen, die länger als ein Jahr dauern, spätestens nach einem Jahr ab Fälligkeit der Grundforderung zwingend eine Rechnung ausgestellt wird.

- **Inkassogebühren sollen jährlich publiziert werden**

Die Verordnung sieht eine jährliche Anpassung an den Verbraucherpreisindex vor. Möchte man die Beträge überprüfen, so sind zusätzliche Informationen und Berechnungen nötig. Für viele VerbraucherInnen ist die Verordnung undurchschaubar, wenn zusätzlich der Verbraucherpreisindex 1986 auf Basis 1994 für eine Schuld, die 2003 eingefordert wurde zu berechnen ist. Jährlich aktualisierte Höchstsätze inklusive Mehrwertsteuer würde die Anwendbarkeit der Verordnung deutlich verbessern.

Zur Schuldentilgung (Tilgungsordnung)

Um die finanzielle Lage der Schuldner zu erleichtern ist es wichtig, dass bei Rückzahlungen zuerst das Kapital, danach die Zinsen und erst zuletzt die Kosten bedient werden – derzeit ist es genau umgekehrt: Die Rückzahlungen werden erst zuletzt für die Kapitaltilgung verwendet, was dazu führt, dass sich Zinsen und Zinseszinsen auftürmen und das offene Kapital praktisch über Jahre hinweg „stehen“ bleibt. Schuldner berichten immer wieder, dass sie trotz Zahlung vereinbarter Raten nicht von den Schulden runterkommen – das ist darin begründet, dass die Zahlungen gerade den Zinsendienst abdecken, nicht jedoch das Kapital reduzieren (von dem die Zinsen und Verzugszinsen berechnet werden). Darüber hinaus kann bei zu geringen Ratenbeträgen oder nicht leistbaren Rückzahlungen - etwa während einer Phase der Arbeitslosigkeit - die Schuldenhöhe weiter ansteigen. Die Erfahrungen der Schuldenberatungsstellen zeigen, dass sich auf diese Weise Schulden innerhalb von 5 Jahren verdoppeln können. Zinsen und Betreuungskosten dürfen nicht dieses Ausmaß annehmen, weshalb der Gesetzgeber eine Schranke einziehen muss. Es soll im Falle des Zahlungsverzuges möglich sein, dass mit Rückzahlungsraten das Kapital wirksam getilgt werden kann. Eine neue gesetzliche Regelung soll verhindern, dass durch die Verzugsfolgen eine "Schuldenspirale" in Gang gesetzt wird, die die Chance auf eine Entschuldung in angemessener Zeit oft unmöglich macht.