

Branchenstandard für das Forderungsmanagement

A. Präambel

Der Verband deutscher Kreditplattformen ist die zentrale Interessenvertretung für digitales Finanzieren und Investieren. Die ihm angeschlossenen Unternehmen stehen für die professionelle, integre und transparente Betreuung ihrer Dienste sowie die Erfüllung höchster Qualitätsstandards im Interesse von Schuldnern, Investoren und Geschäftspartnern. Mit der Verabschiedung der „Allgemeinen Verbandsgrundsätze und Verhaltensregeln“ durch die Mitgliederversammlung am 4. Juni 2019 wurde dieser Selbstanspruch kodifiziert. Satzungsgemäß verpflichtet sich jedes Ordentliche Mitglied zur Einhaltung dieser Grundsätze und Regeln.

Per Vorstandsbeschluss vom 29. Mai 2020 wurde entschieden, diese durch die Entwicklung von Einzelstandards zu konkretisieren und damit Maßstäbe für die gesamte Branche zu setzen. Die Kompetenz zur Annahme als „Branchenstandards“ liegt bei der Mitgliederversammlung.

Gegenstand des vorliegenden Standards ist die Konkretisierung des Abschnitts I/7 der Allgemeinen Verbandsgrundsätze und Verhaltensregeln. Dieser lautet:

7. Forderungsmanagement

Das Forderungsmanagement wird von geschulten Mitarbeitern oder externen Partnern verantwortungsvoll und im Rahmen der üblichen Branchenstandards betrieben.

Ziel des Standards ist die Entwicklung und Förderung eines branchenweiten Verständnisses hinsichtlich der Bearbeitung des Forderungsmanagements sowie der Überwachung der dem Forderungsmanagement zugrundeliegenden Verfahren und Prozesse. Dieser Branchenstandard gilt für alle Ordentlichen Mitglieder, sofern und soweit sie für die Investoren ihrer jeweiligen Plattform ganz oder teilweise die Einziehung, Verwaltung und/oder Verwertung der über die Plattform originierten bzw. vermittelten und von den Investoren erworbenen Forderungen übernehmen. Dies gilt unabhängig davon, ob die Mitglieder das Forderungsmanagement direkt, indirekt über mit ihnen verbundene Unternehmen, Unterbeauftragte und/oder sonstige Erfüllungsgehilfen erbringen.

Mitglieder, die von den jeweiligen Investoren ihrer Plattform weder direkt noch indirekt mit der Einziehung, Verwaltung oder Verwertung der von den Investoren erworbenen Forderungen betraut werden, sind an diesen Branchenstandard nicht gebunden.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die gleichzeitige Verwendung verschiedener Sprachformen verzichtet und das generische Maskulinum verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

B. Gegenstand des Forderungsmanagements

Im Folgenden werden die im Rahmen des Branchenstandards verwendeten Begrifflichkeiten zum Forderungsmanagement und die Ziele des Forderungsmanagements erläutert.

1. Definitionen

- verwaltete Forderung: Jede(r/s) Forderung, Anspruch, Titel oder sonstiges Instrument (einschließlich verbriefter Forderungen), die/der/das über die Plattform des jeweiligen Mitglieds bzw. eines mit dem Mitglied i.S.d. §§ 15ff. AktG verbundenen Unternehmens originiert bzw. vermittelt und von einzelnen oder mehreren Investoren der jeweiligen Plattform erworben bzw. gezeichnet wurde.
- Forderungsmanagement: Die Forderungseinziehung, Forderungsverwaltung und/oder Forderungsverwertung von verwalteten Forderungen.
- Forderungseinziehung: Jegliche Zahlungsdienstleistungen und Leistungen zur

Unterstützung von Zahlungsdienstleistungen in Bezug auf verwaltete Forderungen, insbesondere deren Einziehung sowie Auszahlungen bzw. Ausschüttungen an die Investoren, wobei die Erbringung der Zahlungsdienstleistungen gegebenenfalls durch dritte Zahlungsdienstleister erfolgt.

- Forderungsverwaltung: Die Verwaltung der verwalteten Forderungen für die Investoren, einschließlich der Überwachung der verwalteten Forderungen, des Berichtswesens an die Investoren und des Mahnwesens.
- Verwertung von Forderungen: Die Verwertung von verwalteten Forderungen im Falle ihres Ausfalls, einschließlich der Erbringung von Inkassodienstleistungen bzw. Unterbeauftragung von und/oder Veräußerung an Inkassodienstleister(n).
- Schuldner: Jede natürliche oder juristische Person, die Schuldner einer verwalteten Forderung ist.

2. Ziele eines wirksamen Forderungsmanagements

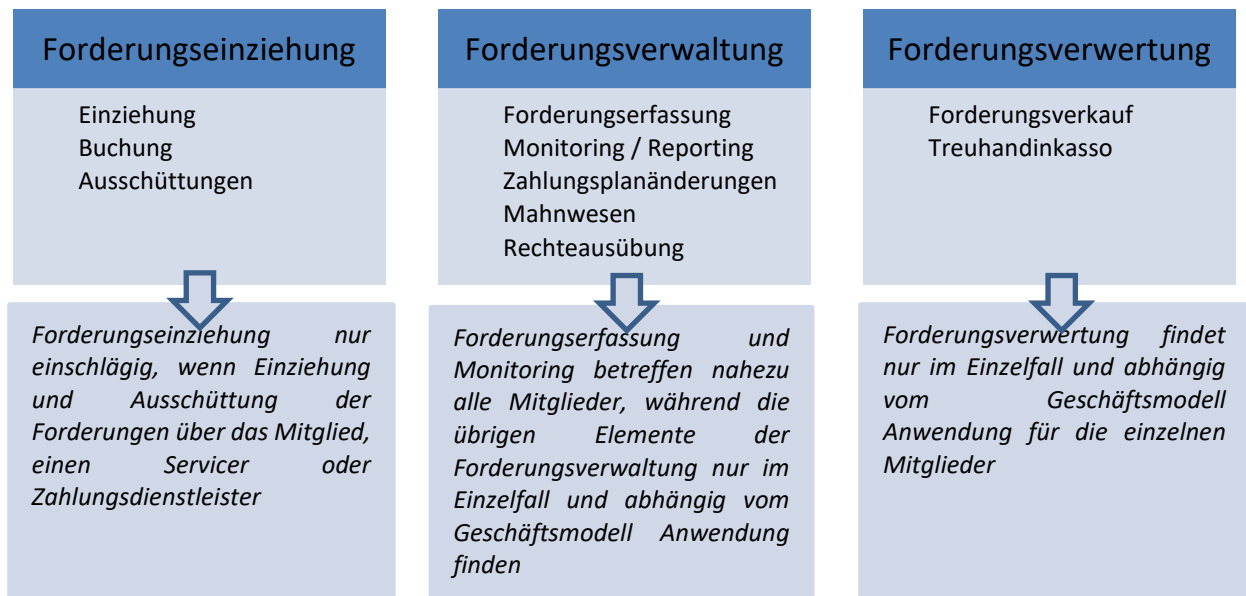
Die Mitglieder des Verbands deutscher Kreditplattformen schaffen bzw. vermitteln über Internetplattformen bzw. Online-Kreditmarktplätze (zusammen Plattformen) zusätzliche Finanzierungsangebote in Deutschland. Hierbei vermitteln sie als Intermediäre direkt zwischen kapitalsuchenden Kunden einerseits sowie privaten und/oder institutionellen Investoren andererseits. Die auf diesem Wege über die Plattformen originierten bzw. vermittelten Forderungen werden mit oder nach ihrer Entstehung ganz oder anteilig an die einzelnen Investoren abgetreten. Mit der Abtretung einer Forderung geht auch das wirtschaftliche Risiko der Einbringlichkeit der Forderung auf den oder die jeweiligen Investoren über.

Das Ziel eines wirksamen Forderungsmanagements ist eine effiziente Erfassung, Verarbeitung, Überwachung und Durchsetzung von verwalteten Forderungen zur Vermeidung von Zahlungsausfällen und zur Sicherung einer bestmöglichen Rendite für die Investoren der verwalteten Forderungen. Dabei soll das Mitglied neben dem Interesse der Investoren an einer bestmöglichen Rendite auch die Interessen weiterer betroffener Bezugsgruppen angemessen berücksichtigen und die jeweils betroffenen Interessen nach dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit gegeneinander abwägen. Dies schließt neben den Interessen der betroffenen Schuldner etwa auch die Interessen der Öffentlichkeit ein (z.B. volkswirtschaftliche Aspekte, Nachhaltigkeitsbelange).

Nicht zuletzt um der Intermediärsfunktion des Mitglieds und damit einhergehend seiner Verpflichtung gegenüber den Interessen beider Parteien gerecht zu werden, bedeutet wirksames Forderungsmanagement nicht Forderungsverwirklichung „um jeden Preis“. Neben den verbindlich geltenden gesetzlichen Anforderungen (etwa an das Mahnwesen) sind die Interessen der Schuldner der verwalteten Forderungen angemessen zu berücksichtigen und mit dem Interesse der Investoren der verwalteten Forderungen an einer bestmöglichen Rendite in Einklang zu bringen.

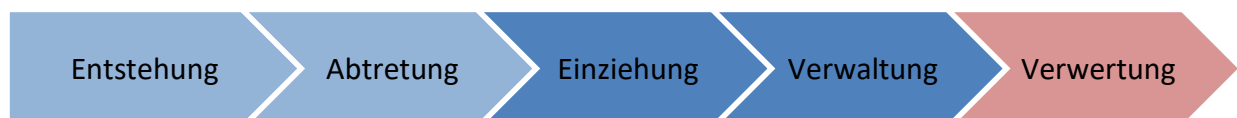
C. Forderungsmanagement der angeschlossenen (Kredit-) Plattformen

Die Geschäftsmodelle der Mitglieder des Verbands deutscher Kreditplattformen sind facettenreich und äußerst divers. Entsprechend betreffen die Branchenstandards für das Forderungsmanagement die Mitglieder in unterschiedlichem Maße: Je nach Geschäftsmodell sind die Branchenstandards für die jeweiligen Mitglieder vollständig, nur teilweise oder überhaupt nicht anwendbar. Die nachfolgend dargestellten Elemente des Forderungsmanagements sind von den Mitgliedern nur zu beachten, sofern und soweit diese sie betreffen:



Die Investoren beauftragen regelmäßig den Betreiber der Plattform oder ein mit diesem verbundenen Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG (jeweils ein „**Servicer**“) mit dem Forderungsmanagement. Das Forderungsmanagement bezüglich der verwalteten Forderungen unterteilt sich im Wesentlichen in die Bereiche Forderungseinziehung, Forderungsverwaltung und Forderungsverwertung. Das Leistungsspektrum des Servicers umfasst dabei üblicherweise den gesamten Lebenszyklus der verwalteten Forderungen ab dem Zeitpunkt der Abtretung der verwalteten Forderung an den oder die Investoren.

Lebenszyklus der verwalteten Forderungen:



1. Verbandsgrundsätze für die Forderungseinziehung

Die Investoren beauftragen den Servicer gegebenenfalls mit bestimmten Zahlungsdienstleistungen und/oder Leistungen zur Unterstützung von Zahlungsdienstleistungen in Bezug auf die verwalteten Forderungen. In Betracht kommen insbesondere die Einziehung der verwalteten Forderung(en) sowie Auszahlungen bzw. Ausschüttungen an die Investoren. Die Erbringung von Zahlungsdienstleistungen, etwa die Überweisung der eingezogenen Zahlungen an die Investoren, setzen gegebenenfalls eine Erlaubnis nach dem Gesetz über die Beaufsichtigung von Zahlungsdiensten („**ZAG**“) voraus. Unter Umständen beauftragen die Investoren auch mit dem Servicer kooperierende Dritte, etwa ein Kreditinstitut im Sinne des § 1 Abs. 1 KWG, mit der Forderungseinziehung (jeweils ein „**Zahlungsdienstleister**“), beispielsweise wenn der Servicer selbst über keine Erlaubnis nach dem ZAG verfügt. Im Falle der Durchführung der Forderungseinziehung durch einen Zahlungsdienstleister:

- wird der Servicer den Zahlungsdienstleister angemessen bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen gegenüber dem jeweiligen Investor unterstützen, etwa durch Bereitstellung der für die Forderungseinziehung und Auszahlungen erforderlichen Informationen im Einklang mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen; sowie
- auf eine Einhaltung dieser Branchenstandards durch den Zahlungsdienstleister hinwirken, etwa durch gesellschaftsrechtliche Kontroll- und Weisungsrechte oder angemessene

vertragliche Vereinbarungen.

a) Forderungseinziehung

Der Servicer betreibt für die Investoren die Einziehung von Zahlungen auf die oder im Zusammenhang mit verwalteten Forderungen selbst und/oder unterstützt die Einziehung der verwalteten Forderungen durch einen etwaigen von ihm oder dem Investor (unter-)beauftragten Zahlungsdienstleister. Im Falle der vollständigen oder teilweisen Forderungseinziehung durch einen Zahlungsdienstleister wird der Servicer den Zahlungsdienstleister technisch unterstützen und ihm die für die Durchführung der Forderungseinziehung erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Dies umfasst je nach Einzelfall insbesondere folgende Informationen:

- Angaben zum Schuldner; und
- Angaben zur verwalteten Forderung.

Der Servicer muss für den Schuldner der verwalteten Forderung mindestens eine anerkannte Zahlungsmethode zur Erfüllung seiner Zahlungspflichten unter der verwalteten Forderung bereithalten. Anerkannte Zahlungsmethoden sind insbesondere:

- Einziehung beim Schuldner via SEPA-Lastschriftmandat;
- (Bank-)Überweisung, Direktüberweisung oder Zahlung via Kreditkarte durch den Schuldner; und
- Online-Zahlungsverkehr (z.B. PayPal, clickandbuy).

Sofern ein Schuldner (Raten-) Zahlungen auf die jeweilige verwaltete Forderung an den Servicer bzw. den Zahlungsdienstleister leistet, werden diese auf ein zu diesem Zweck bestimmtes Konto des Servicers bzw. des Zahlungsdienstleisters überwiesen, dort für die jeweiligen Investoren verwahrt und gemäß den vertraglichen Vereinbarungen an die Investoren ausgezahlt.

Unter Umständen erhält der Servicer bzw. der Zahlungsdienstleister neben den Zahlungen der jeweiligen Schuldner auch Zahlungen von dritten Parteien, etwa einem für die Zwecke der Verwertung eingeschalteten Inkassobüro (siehe hierzu die Ausführungen unter Abschnitt C Ziffer 3 Buchstabe a)) oder einer Versicherungsgesellschaft (beispielsweise bei etwaigen Zahlungen des Versicherers im Falle des Abschlusses einer Restschuld- bzw. Restkreditversicherung durch den Schuldner).

b) Buchung von eingehenden Zahlungen bei Verzug des Schuldners

Die Forderungseinziehung durch den Servicer bzw. einen Zahlungsdienstleister umfasst jegliche Zahlungen auf die jeweilige verwaltete Forderung, neben der Hauptleistung also insbesondere auch etwaige Zinsen, Gebühren und Kosten.

Jede von einem Schuldner geleistete Zahlung, die nicht ausreicht, um alle zu dem betreffenden Zeitpunkt in Bezug auf eine verwaltete Forderung ausstehenden Beträge zu decken, werden vom Servicer bzw. dem Zahlungsdienstleister in Einklang mit den geltenden gesetzlichen Vorschriften in der jeweils vorgeschriebenen und im Folgeabsatz dargestellten Reihenfolge auf die Kosten, die Zinsen und die Hauptleistung angerechnet (vgl. insb. §§ 367 Abs. 1, 497 Abs. 3 S. 1 BGB).

Zahlungseingänge werden stets zunächst auf offene Kosten, einschließlich der Kosten für eine etwaige Rechtsverfolgung, angerechnet. Hinsichtlich der Anrechnung von Zahlungseingängen auf Zinsen und die Hauptleistung variiert die Reihenfolge: Grundsätzlich werden geleistete Beträge erst auf Zinsen und sodann auf die Hauptleistung angerechnet (vgl. § 367 Abs. 1 BGB); bei Allgemein-Verbraucherdarlehen erfolgt die Anrechnung im Falle des Verzugseintritts in umgekehrter Reihenfolge, also erst auf die Hauptleistung und anschließend auf die Zinsen (§ 497 Abs. 3 S. 1 BGB).

c) **Auszahlungen bzw. Ausschüttungen an die Investoren**

Der Servicer leistet Auszahlungen an die jeweiligen Investoren der verwalteten Forderungen selbst und/oder unterstützt die Auszahlung an die jeweiligen Investoren durch einen etwaigen von ihm oder dem Investor (unter-) beauftragten Zahlungsdienstleister.

Hierzu berechnet der Servicer zunächst den Betrag des auf den jeweiligen Investor entfallenden Anteils an der vom Servicer oder dem Zahlungsdienstleister eingezogenen Zahlung des Schuldners auf die oder im Zusammenhang mit der verwalteten Forderung, gegebenenfalls nach Abzug etwaiger Kosten und/oder Gebühren des Servicers, des Zahlungsdienstleisters und/oder etwaiger dritter Parteien (jeweils ein „**Auszahlungsbetrag**“).

Der Servicer bzw. der Zahlungsdienstleister zahlt den Auszahlungsbetrag unter Berücksichtigung etwaiger spezifizierender vertraglicher Regelungen und Auszahlungspläne an ein vom jeweiligen Investor zu benennendes Bankkonto aus. Auszahlungen an die einzelnen Investoren sollten mindestens einmal monatlich erfolgen, sofern die vertraglichen Regelungen mit dem jeweiligen Schuldner und/oder Investor keinen abweichenden Zahlungsturnus vorsehen (zum Beispiel quartalsweise Zahlungen des Schuldners auf die verwaltete Forderung und entsprechend quartalsweise Auszahlungen an die Investoren).

Im Falle der vollständigen oder teilweisen Durchführung von Auszahlungen an die Investoren durch einen Zahlungsdienstleister wird der Servicer den Zahlungsdienstleister technisch unterstützen und ihm die für die Durchführung der Auszahlungen erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Dies umfasst je nach Einzelfall insbesondere folgende Informationen:

- Angaben zu dem Investor;
- Angaben zur verwalteten Forderung;
- Details zur Auszahlung an den Investor, gegebenenfalls inklusive des Empfängerkontos; und
- gegebenenfalls steuerliche Pflichtinformationen, etwa zur Berechnung des Abzugs von Kapitalertragsteuern oder zur Erstellung von Steuerbescheinigungen.

2. **Verbandsgrundsätze für die Forderungsverwaltung**

Der Servicer übernimmt für die Investoren typischerweise die Verwaltung der über die Plattform originierten bzw. vermittelten und von den jeweiligen Investoren erworbenen Forderungen. Sofern und soweit dies unter dem zwischen dem Servicer und dem jeweiligen Investor geschlossenen Vertrag zulässig ist, kann der Servicer die Forderungsverwaltung ganz oder teilweise auf Dritte („**Sub-Servicer**“) übertragen, etwa sofern dies aus (aufsichts-) rechtlichen Gründen erforderlich und/oder zweckmäßig ist. In diesem Fall wird der Servicer mit dem Sub-Servicer eine vertragliche Vereinbarung schließen, in der die Leistungspflichten der Forderungsverwaltung möglichst spezifisch geregelt werden. Der Servicer hat dafür Sorge zu tragen und angemessen zu überwachen, dass die Forderungsverwaltung durch den Sub-Servicer ein angemessenes Leistungsniveau einhält und den Anforderungen der gegenüber den Investoren geschuldeten Forderungsverwaltung sowie diesen Branchenstandards genügt.

a) **Forderungserfassung und -überwachung**

Der Servicer stellt sicher, dass die über die Plattform originierten bzw. vermittelten Forderungen akkurat und detailliert erfasst und überwacht werden. Die Erfassung und Überwachung kann durch den Servicer, den Plattformbetreiber selbst, ein mit diesen i.S.d. §§ 15ff. AktG verbundenes Unternehmen oder auch durch Sub-Servicer oder Dritte (etwa ein kooperierendes Kreditinstitut i.S.d. § 1 Abs. 1 KWG) erfolgen, beispielsweise kreditgebende Banken. Sofern die Erfassung und Überwachung der verwalteten Forderungen nicht durch den Servicer selbst, sondern durch eine andere der oben genannten Parteien erfolgt, stellt der Servicer durch angemessene vertragliche Vereinbarungen sowie technische Vorkehrungen (z.B. Programmierschnittstellen (sog. „API“)) eine fristgerechte, lückenlose und sichere Übermittlung

der für die Forderungsverwaltung erforderlichen Daten sicher.

b) Monitoring und Investor-Reporting

Der Servicer erfasst, überwacht und kontrolliert die verwalteten Forderungen sowie deren Status fortlaufend. Der Servicer überwacht dabei neben der Performance der einzelnen verwalteten Forderungen auch die Performance des Gesamt-Portfolios sowie ggf. die Performance einzelner Investor-Portfolios („**Monitoring**“). Das Monitoring schließt insbesondere die folgenden Informationen ein:

- Stand und Umsätze des Forderungskontos der verwalteten Forderung;
- Anzahl und Höhe der geleisteten Zahlungen auf und im Zusammenhang mit der verwalteten Forderung;
- ggf. weitere Indikatoren zur Messung der Performance (sog. Key Performance-Indikatoren) von einzelnen Forderungen, des Gesamt-Portfolios und/oder des Portfolios einzelner Investoren, etwa anhand quantitativer (z.B. sog. Rollrates; Alter, Anzahl und Höhe von Mahnstufen und/oder Rücklastschriften) oder qualitativer Messgrößen (z.B. Kundenbeschwerden)

(nachfolgend „**Zahlungsstatusdaten**“).

Der Servicer stellt den Investoren mindestens einmal monatlich ein Reporting zur Verfügung, aus dem die Zahlungsstatusdaten bezüglich sämtlicher von dem jeweiligen Investor erworbenen Forderungen hervorgehen („**Investor-Reporting**“). Das Investor-Reporting dient dem Zweck, den Investoren eine transparente und aussagekräftige Überwachung ihres Portfolios sowie der einzelnen verwalteten Forderungen und diesbezüglicher Änderungen zu ermöglichen. Den Investoren ist dabei unabhängig von dem Volumen ihres jeweiligen Portfolios ein angemessenes Informationsniveau zur Verfügung zu stellen. Der Servicer kann mit einzelnen Investoren darüberhinausgehende Anforderungen an das Investor-Reporting definieren und individuell vertraglich vereinbaren.

Der Servicer wählt für die Übertragung des Investor-Reporting einen geeigneten Transportkanal, etwa eine technische Schnittstelle („API“) zwischen Investor und Servicer und/oder einen durch Benutzernamen und Passwort geschützten Login-Bereich auf der Website des Servicers bzw. des Betreibers der Plattform.

Das Investor-Reporting muss den Anforderungen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen (einschließlich der DS-GVO und des BDSG) genügen. Sofern und soweit das Investor-Reporting personenbezogene Daten enthält, sind diese unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Datenminimierung (Art. 5 Abs. 1 Buchstabe c) DS-GVO) auf ein dem Zweck angemessenes und erhebliches sowie auf das für die Zwecke der Verarbeitung notwendiges Maß zu beschränken. Sofern es sich bei den Schuldnern der verwalteten Forderungen oder ihren etwaigen Bürgen um natürliche Personen handelt und dem jeweiligen Investor die Identität der natürlichen Person nicht ohnehin bereits aufgrund des jeweiligen Geschäftsmodells bzw. der jeweiligen Geschäftsprozesse des Mitglieds bekannt ist, sollten keine Daten zu den Schuldnern enthalten sein, auf deren Grundlage dem Investor oder Dritten eine Identifizierung der natürlichen Personen möglich wäre. Ausnahmen von diesem Grundsatz sind nur möglich, sofern und soweit dies im Einzelfall rechtlich zulässig ist.

c) Zahlungsplanänderungen

Unter Umständen sind nach Abschluss des der verwalteten Forderung zugrunde liegenden Vertrages Änderungen bezüglich des mit dem Schuldner vereinbarten Zahlungsplans oder der Modalitäten für die Befriedigung der verwalteten Forderung (jeweils eine „**Zahlungsplanänderung**“) erforderlich oder angemessen.

Insbesondere folgende Maßnahmen kommen als Zahlungsplanänderungen in Betracht:

- Änderung des Zahlungstermins der nach dem Zahlungsplan geschuldeten Zahlungen auf die verwaltete Forderung;
- Stundungen bzw. Zahlungspausen hinsichtlich der nach dem Zahlungsplan geschuldeten Zahlungen auf die verwaltete Forderung; und
- vorübergehende oder dauerhafte Herabsetzung der nach dem Zahlungsplan geschuldeten (monatlichen) Ratenzahlungen.

Sofern dies (aufsichts-)rechtlich erforderlich und/oder aus Sicht des Servicers zweckmäßig ist, kann der Servicer auch einen möglichen Zahlungsdienstleister oder Sub-Servicer mit der Durchführung der Zahlungsplanänderung (unter-) beauftragen. Gegebenenfalls unterliegt die finale Entscheidung über die Durchführung einer Zahlungsplanänderung sowie über deren konkrete Ausgestaltung aus (aufsichts-) rechtlichen Gründen der Letztentscheidung des Zahlungsdienstleister bzw. Sub-Servicers, insbesondere im Falle von erlaubnispflichtigen Geschäften nach dem KWG.

Eine Zahlungsplanänderung ist nur durchzuführen, wenn diese vom Servicer bzw. Zahlungsdienstleister oder Sub-Servicer sowie deren jeweiligen hierzu befugten und kompetenten Mitarbeitern als erforderlich oder angemessen erachtet wird.

Neben dem Interesse der Investoren von verwalteten Forderungen an der Erzielung einer bestmöglichen Rendite beachtet der Servicer bei der Durchführung einer Zahlungsplanänderung auch seine (Sorgfalts-) Pflichten gegenüber dem Schuldner, etwa im Falle einer drohenden Privatinsolvenz des Schuldners. Der Servicer trägt insoweit der Intermediärsfunktion des Mitglieds durch angemessene Berücksichtigung der Interessen der Schuldner Rechnung.

Zahlungsplanänderungen können insbesondere dann erforderlich oder angemessen sein, wenn künftig potenziell Verluste bei der Befriedigung der verwalteten Forderung zu erwarten sind und die Maßnahme der Minimierung des Risikos solcher Verluste dient. Weitere Beispiele für Fälle, in denen die Durchführung einer Zahlungsplanänderung erforderlich sein oder werden kann, sind:

- teilweise vorzeitige Zahlungen auf die verwaltete Forderung (etwa bei Sondertilgungen seitens des Schuldners oder aufgrund der Kündigung einer seitens des Schuldners abgeschlossenen Restschulds- bzw. Restkreditversicherung); oder
- spezifische gesetzliche oder regulatorische Anforderungen, die den Servicer ausnahmsweise zur Durchführung einer Zahlungsplanänderung zwingen (wie z.B. in Bezug auf Verbraucherdarlehen aufgrund des Gesetzes zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Zivil-, Insolvenz- und Strafverfahrensrecht).

Bei jeder Zahlungsplanänderung sollte dem Schuldner je nach den Umständen im Einzelfall auch dann ein neuer Zahlungsplan zur Verfügung gestellt werden, wenn dies nicht rechtlich zwingend erforderlich ist.

d) Mahnwesen

Der Servicer implementiert und unterhält standardisierte Prozesse zur angemessenen und effizienten Mahnung von Schuldnern, die sich mit Zahlungen auf verwaltete Forderungen im Rückstand befinden („**Mahnwesen**“). Der Servicer kann zur Umsetzung und Durchführung des Mahnwesens ganz oder teilweise Sub-Servicer (unter-) beauftragen.

Forderungen, die Zahlungsstörungen aufweisen, sollten über eine Reihe von spezifischen Mahnstufen klassifiziert werden. Die Unterteilung in mehrere Mahnstufen bezweckt neben dem Schutz der Investoren zugleich auch den Schutz der Schuldner und ist somit Ausdruck der Intermediärsfunktion des Mitglieds. Konkret bedeutet das:

- Schuldner sollen vor unverhältnismäßigen Kosten und den negativen Folgen eines

endgültigen Zahlungsausfalls geschützt werden; und

- Investoren sollen von einer möglichst effizienten und renditeorientierten Durchsetzung der jeweiligen verwalteten Forderung profitieren.

Um diese Interessen bestmöglich in Einklang zu bringen, sollte der Schuldner vor Erhalt einer Kündigungsandrohung mindestens einmal angemahnt worden sein. Dies ermöglicht es dem Servicer bzw. Sub-Servicer, frühzeitig gemeinsam mit dem Schuldner Möglichkeiten zur Abwendung einer Kündigung zu erörtern und individuell Modalitäten zum Ausgleich von Rückständen sowie der Befriedigung der verwalteten Forderung insgesamt zu erarbeiten (vgl. hierzu bereits die Ausführungen in Abschnitt C Ziffer 2 Buchstabe c)). Gleichzeitig dient eine systematische Klassifizierung in Mahnstufen im Wege vordefinierter Prozesse der Effizienz der Forderungsbeitreibung sowie der Transparenz für die Investoren der zahlungsgestörten verwalteten Forderung.

Der Schuldner einer zahlungsgestörten verwalteten Forderung wird in den einzelnen Mahnstufen aufgefordert, die versäumten Zahlungen nachzuholen, entweder durch direkte Überweisung an den Servicer bzw. Zahlungsdienstleister, zusätzliche Lastschriftversuche oder alternative elektronische Zahlungsmethoden (z.B. PayPal oder clickandbuy). Gegebenenfalls können – abhängig von der Mahnstufe sowie den gesetzlichen und vertraglichen Vorgaben – weitere Begleitmaßnahmen hinzugezogen werden, etwa der Versand einer Lohnabtretungswarnung gegenüber dem Schuldner, sofern es sich bei diesem um eine natürliche Person handelt.

Ein effizientes Mahnwesen kann insbesondere die nachfolgenden Schritte bzw. Mahnstufen umfassen:



Die Mitglieder können im eigenen Ermessen eine höhere oder geringere Anzahl von Mahnstufen festsetzen sowie zusätzliche eigene Anforderungen an das Mahnwesen definieren. Das Mahnwesen muss jedoch in jedem Fall den gesetzlichen Anforderungen genügen und mindestens die gesetzlich vorgeschriebenen Schritte zwischen Eintritt der Zahlungsstörung und Kündigung des der verwalteten Forderung zugrundeliegenden Vertrages beachten.

Schuldner, die mit einer Zahlung unter dem Zahlungsplan ganz oder teilweise im Rückstand sind, sollten über verschiedene Kanäle kontaktiert werden, z.B. über ein automatisch erstelltes Informationsschreiben, ausgehende Anrufe („Outbound-Telefonie“), E-Mails und/oder Textnachrichten. Der Servicer kann weitere Kanäle einführen, z.B. über eine mobile Anwendung („Mobile App“). Die Kontaktaufnahme mit dem Schuldner über mehrere Kanäle dient vor allem der bestmöglichen Durchsetzung der verwalteten Forderung. Zugleich ermöglicht die Verwendung multipler Kommunikationskanäle den Eintritt in einen direkten Dialog mit dem Schuldner zur individuellen Erörterung und Vereinbarung von Zahlungsoptionen auf die verwaltete Forderung, sofern dies erforderlich und/oder angemessen ist.

Jegliche Kundenkommunikation im Rahmen des Mahnwesens muss gesetzeskonform, klar und verständlich sein. Die drohenden Rechtsfolgen und Konsequenzen von unterbliebenen Zahlungen auf die zahlungsgestörte verwaltete Forderung müssen dem Schuldner hinreichend klar und verständlich dargestellt werden. Die vom Servicer bzw. Sub-Servicer erhobenen Kosten bzw. Gebühren für die einzelnen Schritte des Mahnwesens müssen angemessen sein und den gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Ergänzend wird auf den Verbandsgrundsatz für diskriminierungsfreies Verhalten, Abschnitt D., sowie auf die Mindestanforderungen zur Vermeidung von unfairem Verhalten und Diskriminierung im Verhältnis zu Kunden, Abschnitt E., im Branchenstandard für angemessenes und diskriminierungsfreies Verhalten hingewiesen.

Sofern ein Schuldner Zahlungen auf die zahlungsgestörte verwaltete Forderung leistet, kann

dies dazu führen, dass der Schuldner in eine frühere Mahnstufe zurückkehrt bzw. die Zahlungsstörung insgesamt aufgehoben wird. Wurden hingegen sämtliche Mahnstufen durchlaufen und hat der Schuldner seine vertraglich geschuldeten und ausgebliebenen Zahlungen nicht im erforderlichen Umfang ausgeglichen, wird der der verwalteten Forderung zugrunde liegende Vertrag gekündigt und der Schuldner aufgefordert, den gesamten ausstehenden Betrag (d.h. Kapital, Zinsen und Gebühren, die bis zur Kündigung ausstehen) innerhalb einer dem Schuldner gesetzten Frist zu zahlen. Dabei sind etwaige vertragliche und/oder gesetzliche Regelungen zu Kündigungsfristen streng zu wahren, im Falle von Verbraucherdarlehensverträgen etwa die zweiwöchige Frist gemäß § 498 Abs. 1 S. 1 Nr. 2 BGB.

In Ausnahmefällen kann der Servicer im eigenen Ermessen sog. „Mahnstopps“ setzen bzw. bei dem Zahlungsdienstleister oder Sub-Servicer beauftragen und so den Zeitpunkt einer möglichen Kündigung hinauszögern, etwa:

- aus Kulanzgründen, um zusätzliche Kosten für den Schuldner zu vermeiden (insb. bei „Härtefällen“);
- zur Überbrückung von Zeiträumen zur Überprüfung von Sachverhalten oder Anträgen des Schuldners, um eine vorherige Kündigung des der Forderung zugrundeliegenden Vertrages zu verhindern (etwa bei der Prüfung über das Bestehen eines Versicherungsfalles auf Basis einer vom Schuldner abgeschlossenen Restschuld- bzw. Restkreditversicherung oder um erste Erkenntnisse aus einem parallellaufenden strafrechtlichen Ermittlungsverfahren abzuwarten); und
- bei komplexen und/oder umfangreichen rechtlichen Fragstellungen oder Prüfungen.

Unter Umständen ist der einer verwalteten Forderung zugrundeliegende Vertrag auch ohne vorheriges Durchlaufen des gesamten Mahnprozesses mit sofortiger Wirkung kündbar aus wichtigem Grund. Wichtige Gründe in diesem Sinne sind insbesondere:

- Abgabe einer Vermögensauskunft durch den Schuldner;
- Eröffnung eines Insolvenzverfahrens;
- Zahlungsunfähigkeit des Schuldners;
- wesentliche Verschlechterung der wirtschaftlichen Verhältnisse des Schuldners; und
- Tod des Schuldners ohne Erben.

e) Ausübung von Rechten gegenüber dem Schuldner

Der Servicer übt gegebenenfalls etwaige (Gestaltungs-) Rechte gegenüber dem Schuldner im Zusammenhang mit den verwalteten Forderungen im Auftrag und für Rechnung der Investoren aus. Insbesondere dann, wenn mehrere Investoren eine verwaltete Forderung jeweils zu Teilen erworben haben, kann dies zwingende Voraussetzung für die Wahrung einer einheitlichen Ausübung der (Gestaltungs-) Rechte gegenüber dem Schuldner sein. Gegebenenfalls liegen die (Gestaltungs-) Rechte nicht bei dem Servicer selbst, sondern bei einem Dritten oder Sub-Servicer (insbesondere bei einem kooperierenden Kreditinstitut i.S.d. § 1 Abs. 1 KWG); in diesem Fall wird der Servicer den Dritten bzw. Sub-Servicer bei der Ausübung der (Gestaltungs-) Rechte unterstützen, soweit dies erforderlich oder angemessen ist.

f) Vergütung des Servicers

Der Servicer bzw. der Zahlungsdienstleister und/oder Sub-Servicer können vom jeweiligen Schuldner für die in dieser Ziffer 2 dargestellten (Inkasso-) Dienstleistungen ggf. ein Entgelt, (Verzugs-) Schadenersatz, eine Kosten-/Auslagenerstattung und/oder Gebühren verlangen („**Servicing-Kosten**“). Die Servicing-Kosten gehen dabei üblicherweise über die für die Hauptleistung des der verwalteten Forderung zugrundeliegenden Vertrages vereinbarten Entgelte hinaus. Sofern und soweit der Schuldner die Servicing-Kosten nicht bzw. nicht in voller

Höhe bezahlt, kann der Servicer bzw. der Zahlungsdienstleister und/oder Sub-Servicer von den jeweiligen Investoren hierfür einen Aufwendungsersatz in Höhe der nicht bezahlten Servicing-Kosten verlangen (ggf. anteilig im Verhältnis ihrer Beteiligung an der verwalteten Forderung).

Neben der Geltendmachung eigener Servicing-Kosten (z.B. für die Durchführung von Mahnungen oder Zahlungsplanänderungen) kommt auch die Weiterbelastung von Servicing-Kosten dritter Parteien in Betracht (z.B. Fremdkosten für die Abwicklung von Rücklastschriften oder die Durchführung von Adressrecherchen zur Zustellung von vertragsbezogenen Erklärungen und Schriftstücken bei Nichtzustellbarkeit unter der vom Schuldner benannten Adresse).

Die vom Servicer bzw. Zahlungsdienstleister und/oder Sub-Servicer erhobenen Servicing-Kosten müssen angemessen sein und den gesetzlichen Anforderungen entsprechen.

3. Verbandsgrundsätze für die Verwertung von Forderungen

Sofern der einer verwalteten Forderung zugrundeliegende Vertrag gekündigt wird (etwa im Falle der erfolglosen Durchführung sämtlicher der in Abschnitt C Ziffer 2 Buchstabe d) dargestellten Prozessschritte des Mahnwesens), sollte die Forderung erst nach Ablauf einer Frist von zwei Wochen im Kernbanken- bzw. Forderungsmanagementsystem ausgebucht werden. Erst nach Ablauf der Frist wird die Forderung im Auftrag der jeweiligen Investoren nach Maßgabe dieser Ziffer 3 verwertet.

Eine ausgefallene verwaltete Forderung kann grundsätzlich

- zum Zwecke der Forderungsverwertung an ein drittes Inkassobüro („**Inkassounternehmen**“) verkauft und abgetreten werden (siehe hierzu unter Buchstabe a) unten); oder
- vom Servicer selbst und/oder einem vom Servicer damit beauftragten Sub-Servicer, einer externen Rechtsanwaltskanzlei oder sonstigen auf die Beitreibung von Forderungen spezialisierten dritten Partei im Wege des Treuhandinkassos begetrieben werden (siehe hierzu unter Buchstabe b) unten).

Sofern die Vereinbarung mit den jeweiligen Investoren einer verwalteten Forderung dem Servicer ein Wahlrecht im eigenen Ermessen einräumt, trifft der Servicer die Entscheidung unter angemessener Berücksichtigung der Interessen der beteiligten Parteien. Bei der Abwägung ist das Interesse der Investoren einer verwalteten Forderung an einer möglichst effizienten und renditeorientierten Durchsetzung der verwalteten Forderung besonders zu gewichten.

a) Verkauf ausgefallener Forderungen

Sofern und soweit die Investoren einer notleidenden verwalteten Forderung den Servicer bzw. Sub-Servicer oder Zahlungsdienstleister entsprechend bevollmächtigt haben, kann der Servicer ausgefallene verwaltete Forderungen an ein Inkassounternehmen verkaufen bzw. den Verkauf bei dem Sub-Servicer oder Zahlungsdienstleister anweisen. Sofern der Verkauf der ausgefallenen verwalteten Forderungen durch den Sub-Servicer oder Zahlungsdienstleister erfolgt, unterstützt der Servicer diese bei der Übermittlung aller Unterlagen zu den zu verkaufenden verwalteten Forderungen. Die Verkaufserlöse aus der Forderungsverwertung werden (gegebenenfalls nach Abzug etwaiger Kosten und/oder Gebühren des Servicers, des Zahlungsdienstleisters und/oder etwaiger dritter Parteien) an die jeweiligen Investoren der verwalteten Forderungen weitergeleitet. Von diesem Zeitpunkt an unternimmt der Erwerber der ausgefallenen Forderung weitere Beitreibungsbemühungen auf eigene Rechnung. Entsprechend fallen die verkauften und abgetretenen ausgefallenen verwalteten Forderungen nicht mehr in den Geltungsbereich des zwischen dem Servicer und dem jeweiligen Investor geschlossenen Vertrages.

b) Treuhandinkasso

Sofern der Servicer bzw. ein mit dem Treuhandinkasso beauftragter Sub-Servicer über eine

entsprechende Registrierung als Inkassodienstleister nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz („RDG“) verfügt, kann dieser im Auftrag des jeweiligen Investors auch selbst Inkassodienstleistungen für fremde Rechnung durchführen.

Der Servicer bzw. Sub-Servicer sollte die im Treuhandinkasso befindlichen ausgefallenen verwalteten Forderungen über eine den angemessenen technischen Standards entsprechende Inkassosoftware verwalten.

Sofern dies nach den Umständen des Einzelfalls erforderlich (vgl. § 13a RDG) und/oder angemessen ist, schickt der Servicer bzw. Sub-Servicer in einem ersten Schritt ein Benachrichtigungsschreiben an den Schuldner der ausgefallenen verwalteten Forderung mit der Aufforderung, künftig Zahlungen an den Servicer bzw. Zahlungsdienstleister und/oder bzw. Sub-Servicer zu leisten und einen neuen Zahlungsplan zu vereinbaren.

Kann innerhalb bestimmter Fristen keine Reaktion des Schuldners verzeichnet werden, versendet der Servicer bzw. Sub-Servicer Erinnerungsschreiben bzw. Mahnungen an den Schuldner.

Der Servicer bzw. Sub-Servicer überwacht – soweit einschlägig – Zahlungseingänge, Postrückläufer, Insolvenzmeldungen, Sterbefallanzeigen und Zahlungsvereinbarungen durch regelmäßige automatische Kontrollen.

Zahlt der Schuldner die nach dem Zahlungsplan geschuldeten Raten ganz oder teilweise, werden die Erlöse an die jeweiligen Investoren der ausgefallenen verwalteten Forderung weitergeleitet.

Sofern die Vereinbarung mit den jeweiligen Investoren einer verwalteten Forderung dies zulässt, kann der Servicer bzw. Sub-Servicer im eigenen Namen, aber für Rechnung der Investoren der ausgefallenen verwalteten Forderung (sog. gewillkürte Prozessstandschaft), ein gerichtliches Verfahren gegen den jeweiligen Schuldner einleiten, um einen Vollstreckungstitel zu erhalten. Unter Berücksichtigung der Regelungen der Vereinbarung mit den jeweiligen Investoren einer verwalteten Forderung kann der Servicer bzw. Sub-Servicer dabei nach eigenem Ermessen und in allen Fällen, in denen nach Ansicht des Servicers bzw. Sub-Servicer materielle Fragen bestehen, einen externen Rechtsbeistand beauftragen. Wenn durch den Vollstreckungstitel keine Zahlungen erreicht werden können, wird eine langfristige Überwachung eingeleitet.

Der Servicer bzw. Sub-Servicer stellt die Beitreibungsbemühungen insbesondere in den folgenden Fällen ein:

- der Schuldner begleicht die verwaltete Forderung durch vollständige Zahlung des ausstehenden Betrags, einschließlich etwaiger Gebühren und Verzugszinsen;
- der Schuldner erfüllt den mit dem Servicer bzw. Sub-Servicer im Auftrag und für Rechnung der Investoren vereinbarten Vergleichsbetrag;
- die Inkassotätigkeit kann zu einem Reputationsrisiko für den Servicer bzw. Sub-Servicer und/oder die Investoren der verwalteten Forderung führen; oder
- der Anspruch wird durch ein abgeschlossenes Insolvenzverfahren gerichtlich nicht mehr betreibbar.

4. Fortführung des Forderungsmanagements bei Einstellung des Geschäftsbetriebs

Die Mitglieder treffen Vorkehrungen für den Fall der Einstellung ihres Geschäftsbetriebes, um auch nach Einstellung ihres Geschäftsbetriebes eine ordnungsgemäße Forderungsverwaltung, -einziehung und -verwertung der verwalteten Forderungen zu ermöglichen. Entsprechende Maßnahmen können entweder durch eine für diese Aufgabe gegründete Geschäftseinheit oder eine geeignete dritte Partei, beispielsweise durch einen sog. „Back-up-Servicer“, durchgeführt werden.

Weitere Einzelheiten sind dem Branchenstandard über die Einstellung des Geschäftsbetriebes

zu entnehmen.

D. Fortbildung im Forderungsmanagement; Schulung von Mitarbeitern

Alle Mitarbeiter, die im Bereich des Forderungsmanagements tätig werden, werden anlassbezogen in den Grundsätzen und Verfahren des Forderungsmanagements beschult, einschließlich der jeweils einschlägigen Grundsätze des Datenschutz- sowie Geldwäscherechts.

E. Kontrollen

Das Mitglied hat Pläne zur regelmäßigen Kontrolle der Einhaltung der Bestimmungen dieses Branchenstandards und legt die Aufgabenverteilung fest. Über die Ergebnisse ist der Geschäftsleitung Bericht zu erstatten.

Weitere Einzelheiten sind dem Branchenstandard für das Risikomanagement, dem Branchenstandard für die Compliance-Organisation sowie dem Branchenstandard für das Auslagerungsmanagement zu entnehmen.

F. Key Performance-Indikatoren

Das Mitglied entwickelt Key Performance-Indikatoren (KPI) zur Messung von wesentlichen Prozessen und Kernfunktionen des Forderungsmanagements. Grundsätzlich als sinnvoll erachtet werden könnten die folgenden KPI:

- Erfassung und Überwachung von verwalteten Forderungen auf individueller Basis (z.B. „elektronische Kreditakte“);
- Erfassung und Überwachung von verwalteten Forderungen auf Gesamt-Portfolio- und gegebenenfalls Investor-Portfolio-Ebene;
- Analyse und Überwachung von verwalteten Forderungen auf Gesamt-Portfolio-Ebene und gegebenenfalls Investor-Portfolio-Ebene gestaffelt nach Mahnstufen;
- Analyse und Überwachung von Forderungsausfällen; und
- Erfassung und Überwachung von Rechtsstreitigkeiten in Bezug auf verwaltete Forderungen.

G. Abweichungen von den Bestimmungen dieses Branchenstandards

Von den Bestimmungen dieses Branchenstandards soll grundsätzlich nicht abgewichen werden. In begründeten Fällen sind Abweichungen jedoch ausnahmsweise möglich. Hierfür ist ein begründeter Antrag in Textform an den Vorstand zu richten. Die Entscheidung wird gemäß Satzung mit qualifizierter Mehrheit getroffen.

Einem Mitglied, dass das Gütesiegel verliehen bekommen hat, kann das Recht zum Tragen von der Mitgliederversammlung mit einfacher Mehrheit entzogen werden, wenn das Mitglied von den Bestimmungen dieses Branchenstandards abweicht, ohne zuvor die Geschäftsstelle über die Abweichungen rechtzeitig informiert zu haben.

H. Revisionsklausel

Dieser Branchenstandard ist im Abstand von zwei Jahren einer Revision durch den Ausschuss für Rechtsfragen & Europa zu unterziehen. Allfällige Änderungen und/oder Ergänzungen verabschiedet die Mitgliederversammlung mit qualifizierter Mehrheit.