BANKEN

Bonner Inkasso

Ausgerechnet die betuliche Postbank lässt mit rüden Methoden bei Kunden uralte Forderungen eintreiben. Verbraucherschützer schlagen Alarm.

Bei Neukunden zeigt die Postbank sich großzügig: Wer ein Girokonto einrichtet, bekommt 50 Euro Startguthaben geschenkt. Umso harscher geht das Bonner Institut zuweilen mit Altkunden um.

Das bekam Manuela Henry kürzlich zu spüren. Der Kölner Jurist Ralf Heyl schrieb der 39-Jährigen wegen einer angeblich ausstehenden Forderung der Postbank über 193,88 Euro – es ging um ein Konto, das seit 2004 nicht mehr existiert. Die Gesamtrechnung des Juristen belief sich auf satte 409 Euro. Da sie „in Verzug“ sei, müsse Frau Henry auch Zinsen und seine „Kostennote“ bezahlen, schrieb der Anwalt.

„Ich habe vorher noch nie davon gehört, dass ich der Postbank noch Geld schulden soll“, sagt Henry. Die Managerin einer Kommunikationsgesellschaft in Frankreich ist empört über die „Abzocke“.

Ähnlich wütende ehemalige Kunden der Postbank melden sich mittlerweile regelmäßig bei Verbraucherzentralen im ganzen Bundesgebiet. Sie berichten von „Geldeintreibern“, die im Auftrag der Bonner mit rüden Methoden Forderungen geltend machten und die Betroffenen dabei im Handumdrehen bei der Kreditauskunft Schufa anschwärzten oder sogar Pfändungen veranlassten.

„Selbst wenn die Kernansprüche berechtigt sein mögen, sind die Inkasso-Methoden der Postbank unserer Meinung nach oft unzulässig“, sagt Christina Buchmüller von der Verbraucherzentrale Bundesverband.

Besonders häufig melden sich bei den Rechtsberatern frühere Postbank-Kunden, die jahrelang nichts von dem Institut gehört haben wollen und dann plötzlich wegen vermeintlicher Uraltschulden von wenigen Euro zur Kasse gebeten werden. Die Ursprungsforderung hat sich dann oft schon vervielfacht.

Vor allem Jurist Heyl und eine Inkasso-Firma namens Accredis haben sich als Beauftragte des gelben Riesen ein zweifelhaftes Image erarbeitet. „Es ist bei uns der Eindruck entstanden, dass Sie das Eintreiben von strittigen Altforderungen als lukratives Geschäftsmodell missbrauchen“, schrieb ein Berater aus Baden-Württemberg jüngst an Heyl.

Das Geldinstitut, das seit kurzem der Deutschen Bank gehört, und seine Inkasso-Beauftragten sind eng verbandelt. Accredis gehört zwar zu 100 Prozent der Wirtschaftsauskunftsdatei Creditreform. Die Postbank jedoch verdient bei den Geschäften von Accredis und von Anwalt Heyl indirekt mit. Das Institut hält eine stille Beteiligung von 51 Prozent an einem Dienstleister, der laut eigener Bilanz für Heyl und Accredis den Telefonservice übernimmt und Schreibarbeiten erledigt. Immerhin 3,3 Millionen Euro Jahresgewinn wies dieses Unternehmen zuletzt aus.

Jurist Heyl, dessen Vorgehen auch in Internetforen immer wieder für Empörung sorgt, hält die Zahl der Beschwerden gegen sich für „sehr überschaubar“ – zumindest im Vergleich zur Vielzahl seiner Mandate. Accredis wehrt sich ebenfalls gegen Vorwürfe, unsauber zu arbeiten: „Wir sind durch und durch seriös.“ Die Postbank teilt mit, sie sei „als Privatunternehmen gehalten“, ausstehende Forderungen einzutreiben oder eintreiben zu lassen.

Allerdings gebe es wegen keiner anderen Bank ähnlich viele Beschwerden, sagen die Verbraucherschützer. Sie monieren vor allem die Schnelligkeit, mit der sich erst das Inkasso-Büro und dann der Anwalt nacheinander bei säumigen Schuldnern meldeten. Die Fristen dazwischen seien häufig so kurz, „dass der Betroffene keine Chance hat, angemessen zu reagieren“, sagt Kerstin Foeller von der Verbraucherzentrale Hamburg. Das treibe die Gebühren unnötig in die Höhe und widerspreche der sogenannten Schadensminderungspflicht der Postbank, flankiert ihre Kollegin Buchmüller.

Das Institut beharrt darauf, dass seine Mahnverfahren den üblichen Standards entsprächen. Ein Inkasso-Büro werde erst nach mehrfachen Zahlungserinnerungen beauftragt. Nur bei „anhaltender Zahlungsverweigerung“ werde „letztendlich“ ein Rechtsanwalt eingeschaltet.

Eine Jurastudentin aus Frankfurt (Oder) versichert jedoch, 2010 ohne jede Vorwarnung Post von dem Juristen Heyl bekommen zu haben. Der 22-jährigen Frau wurde ausgerechnet eines der Lockangebote der Postbank zum Verhängnis: Bei einem längst vergessenen Schülerkonto wurden eines Tages Gebühren fällig, die sich im Laufe der Jahre auf über 180 Euro summiert haben sollen.

Ähnlich erging es einem Luft- und Raumfahrttechniker aus München, der sein Studentenkonto vergaß – und mehr als ein Jahrzehnt später plötzlich über 200 Euro an Heyl überweisen sollte.

Manuela Henry hatte 2004 ihr Postbank-Konto wegen eines Umzugs nach Frankreich geschlossen. Ein Auszug gab zwei Wochen nach ihrer Kündigung den „neuen Kontostand“ mit null Euro an, also machte sie sich keine Sorgen.

Als ihr wenige Wochen später laut Postbank eine nachträgliche Forderung an ihre Offenburger Adresse zugestellt wurde, wohnte Henry schon in Paris.

Eine Anschriftenänderung habe nicht vorgelegen, argumentiert die Bank. Mehrere Versuche, die neue Adresse zu ermitteln, seien gescheitert. Henry versteht das nicht. Ihr Mann sei bis heute Kunde der Bank – und sie selbst stehe als Kontobevollmächtigte im System, sagt sie. „Wir haben ständig Post von der Bank bekommen.“

Henry will es im schlimmsten Fall auf einen Prozess ankommen lassen. „Am Ende wird das sicher teurer werden als 400 Euro“, sagt sie. „Aber solche Machenschaften will ich nicht akzeptieren.“

MARION MEINERS, ANNE SEITH



FELIX HEYDER / PICTURE-ALLIANCE / DPA


MYR MURATET / DER SPIEGEL

Postbank-Zentrale in Bonn, Ex-Kundin Henry: *Empörung über „Abzocke“*