



## - Leseprobe -

Bitte beachten, die Seitenzahlangaben in der Leseprobe entsprechen denen des Buches.

### **Hinweis:**

Es handelt sich bei dieser Leseprobe um urheberrechtlich geschützte Werkteile, deren Vervielfältigung, Verbreitung, Zugänglichmachung über das Internet, gewerblichen Nutzung oder Bearbeitung ohne Genehmigung des Verlages unzulässig ist.

© Michason & May Verlagsgesellschaft  
UG (haftungsbeschränkt),  
Frankfurt am Main 2011  
Alle Rechte vorbehalten.

## **Ein Brief an die Leser als Vorwort...**

Liebe Leserinnen und Leser,

Seit 2004 kämpfe ich nun als Ombudsmann von radioBERLIN 88,8 im Rahmen von »Nicht zu fassen!« für die Rechte geprellter Verbraucher und gegängelter Bürger. Viele der Schicksale bewegten mich persönlich, so zum Beispiel der Fall der schwer herzkranken Frau Stegert, die durch absolut informationsresistente Finanzbeamte über ein Jahrzehnt immer wieder mit dem Tod ihrer kleinen Tochter konfrontiert wurde, da man im Amt trotz wiederholtem Einreichen sämtlicher Unterlagen nicht einsehen wollte, dass Frau Stegert das Haus, in dem sie einst mit ihrer Tochter gelebt hatte, längst verkauft hatte. Das Finanzamt bestand weiterhin auf Zahlung der Grundsteuer. Als eine Finanzbeamtin bei einer persönlichen Unterredung in meinem Beisein das Gespräch mit den Worten »wissen Sie Frau Stegert, Recht haben und Recht bekommen sind zwei ganz unterschiedliche Dinge« abwürgte, zweifelte auch ich so langsam, ob wir noch in einem Rechtsstaat leben.

Doch natürlich häuften sich neben solchen Extremen über die Jahre auch die Fälle, die die gleichen Muster aufwiesen: Der Redaktion bereits mehr als gut bekannte Abzock-Maschen zwielichtiger Versandhäuser, als unfallfrei angepriesene Gebrauchtwagen, die in Wahrheit nur Spachtelmasse und Hoffnung zusammenhielt...

Der Gedanke, dass mit den gleichen miesen Tricks immer wieder Verbraucher übers Ohr gehauen werden, ärgerte mich nicht nur über alle Maßen, er war auch ausschlaggebend für die Entstehung der Idee, nicht nur via Radio über diese Verbraucherfallen zu informieren, sondern auch in andauernder Form durch dieses Buch.

Neben der Unterhaltung durch die Präsentation der besten Fälle aus »Nicht zu fassen!« enthält jedes Kapitel konkrete Verhaltenshinweise und meine Hoffnung ist, dass die Leserinnen und Leser dieses Buch auch als Nachschlagwerk verstehen, in dem man – um das Beispiel Gebrauchtwagen noch einmal aufzugreifen – vor der Wagenbesichtigung nochmal einmal nachschlägt, worauf man achten sollte.

Bewusst haben wir übrigens darauf verzichtet, die richtigen Namen der jeweils beteiligten Menschen und Firmen zu nennen. Unser Ziel ist es nicht, bestimmte Unternehmen »anzuprangern«, sondern wir wollen die Mechanismen aufzeigen, um so nicht einem konkreten, sondern allen Abzockern, die mit den gleichen Tricks arbeiten, das Handwerk zu legen.

Doch bevor Sie und ich dieses Buch in den Händen halten konnten, musste es zunächst geschrieben werden, eine Aufgabe, die ich ohne die tatkräftige Unterstützung meines Co-Autors Henrik Zoch nicht bewältigt hätte. Und auch bei unseren weiteren Helfern möchte ich mich ausdrücklich bedanken: Bei Thomas Zoch und seiner Frau Doreen, die uns tatkräftig beim Sortieren der Aktenberge unterstützten und halfen die

spannendsten Fälle auszuwählen, bei meiner Frau Jutta, die uns während des gesamten Schreibprozesses ebenfalls vielfach tatkräftig unterstützte, bei Alexandra Mäder für die kulinarische Betreuung, bei Andreas Mäder für seine Fahrdienste... Bedanken möchte ich mich auch bei Lydia Silbernagel und Daniela Henn für ihren kritischen Geist, der sie als Testleserinnen unersetzlich machte. Großer Dank auch an radioBERLIN 88,8, wo man die Idee »Nicht zu fassen! – Das Buch zur Sendung« direkt begeistert aufgenommen hat. Auch dem Verlag michason & may und Peter Koebel möchte ich danken: Für die vielen guten Ratschläge, die gute Zusammenarbeit und für den unerschütterlichen Glauben an dieses Projekt.

Aber vor allem möchte ich mich an dieser Stelle bei Ihnen bedanken, liebe Leserinnen und Leser bzw. liebe Hörerinnen und Hörer: Ihre Treue zur Sendung und Ihre Unterstützung haben den Erfolg von »Nicht zu fassen!« überhaupt erst möglich gemacht.

So, und bevor nun alle befürchten, dass der Mäder mal wieder seinen Redefluss nicht zu stoppen weiß, wünsche ich Ihnen nun gute Unterhaltung und spannende Einsichten bei der Lektüre...

Ihr Dieter Mäder

## Kapitelübersicht.

1. Hinweise zum Buch. ....	10
2. Noch Kekse Frau Tietze?.....	13
3. Die schlagfertige Tür des <i>Supi</i> -Marktes. ....	27
4. Frau Börtners schwarzer Tag.....	33
5. Notebook im Streik bei Frau Tröger.....	43
6. Gruenebergs Waschmaschine auf der Flucht!.....	57
7. Die illegale Markise der Frau Klews. ....	71
8. Fischers fehlerhaftes Fahrzeug. ....	81
9. Ein teures Glück am Telefon. ....	89
10. Recht haben und Recht bekommen.....	103
11. Die langen Finger der Frau Schachner. ....	115
12. Das unbarmherzige Sportstudio. ....	125
13. Schlaganfall = Notfall = 112!.....	133
14. Ein heißes Abonnement wider Willen. ....	137
15. Auch Tote wollen fernsehen!.....	149
16. Liebesglück, für Senioren gratis! .....	157
17. Die Wasseruhr des Herrn Henn.....	169

## 2. Noch Kekse Frau Tietze?

Als Hildegard Tietze Mitte Oktober in ihrem Briefkasten einen Katalog vom Versandhaus *Glück und Freude mit Europakauf* findet, wird ihr klar, dass das Fest der Liebe mal wieder vor der Tür steht: Weihnachtsartikel der unterschiedlichsten Art schmücken die Titelseite. In ihrer Wohnung angekommen blättert Frau Tietze den Katalog aufmerksam durch.

»Vielleicht wäre es an der Zeit, sich mal wieder etwas zu gönnen!«

Kommt Ihnen das bekannt vor? Ein Katalog landet in Ihrem Briefkasten und plötzlich haben Sie Lust, sich etwas zu leisten. Wieso auch nicht, dank des Widerrufsrechtes ist die Bestellung im Versandhandel ja auch völlig risikolos. Was einem nicht gefällt, kann man einfach zurückgeben. Wenn Sie sich da mal nicht irren!

Doch Frau Tietze ist sowieso niemand, der spontan Artikel zur Ansicht bestellt. Sie muss scharf rechnen, deshalb wählt sie mit Bedacht, studiert das Angebot genau. Am 31. Oktober ist die Entscheidung gefallen. Fein säuberlich trägt sie handschriftlich die Artikelnummern der Tischdecke »Weihnachtsstern« für günstige 14,99€ und des Deckchen »Stern« im dezenten Naturton für unglaubliche 9,98€ ein. Und da es Frau Tietze in der kalten Jahreszeit gern kuschelig hat, kommt auch noch die Artikelnummer des Thermo-Sitzkissen-Sets für rekordverdächtige 4,99€ hinzu. Unterm Strich kommen so fast 30€ zusammen, viel Geld für Hildegard Tietze.

Auf dem Bestellschein sind weitere Artikelnummern vorab durch das Versandhaus aufgedruckt worden, diese streicht Frau Tietze sorgfältig durch.

Damit will sie sicherstellen, dass das Versandhaus ihr nicht aus Versehen etwas davon liefert. Noch einmal fragt sie sich, ob sie die Sachen wirklich braucht. Dann schickt sie den Bestellschein los. Und damit beginnt der Ärger:

Am 12. November steht der Paketbote mit zwei riesigen Paketen vor Frau Tietzes Tür. Die erschrickt, sollen das die zwei Deckchen und das Thermo-Sitzkissen-Set sein? Der Absender stimmt: *Glück und Freude*. Ihr kommt das Ganze seltsam vor. Als sie die Pakete öffnet, stellt sie fest, dass fünf weitere Artikel geliefert wurden, die sie gar nicht bestellt hat: ein Kilo mangelhaft verpackter Kokos-Makronen, ein Kerzenleuchter, ein Backpinselset, ein Dreierpack Stollen, ein Apfelbräter und ein Set Plätzchen-Ausstecher. Letztere sind gratis, als Dank für die Bestellung.

Für die anderen, nicht bestellten Produkte soll Frau Tietze jedoch insgesamt 50,94€ bezahlen. Zusammen mit den bestellten Artikeln beläuft sich die Gesamtsumme der Rechnung nun auf 89,35€.

Sie meinen, dabei kann es sich doch nur um einen dummen Fehler des Versandhändlers handeln? Ist doch kein Problem, die Fehllieferung wird reklamiert und damit ist die Sache aus der Welt? Das dachte Frau Tietze zu diesem Zeitpunkt auch noch. Und so machte sie das, was man in einer solchen Situation immer tun sollte: Sie bezahlt lediglich die von ihr bestellten Artikel,

inklusive der Versandkosten und der Versicherung. Und sie reklamiert beim Versandhändler die Fehllieferung mit dem Zusatz: »Die Waren stehen zur Abholung bereit.«

Sie meinen, dass den meisten Unternehmen ein solcher Fehler bei der Auftragsabwicklung peinlich wäre, dementsprechend schnell würde die Angelegenheit geregelt? Unser Versandhandel sieht das ganz anders!

Zunächst einmal beruft man sich nämlich darauf, dass Lebensmittel vom Umtausch grundsätzlich ausgeschlossen sind. Außerdem, so sei es bereits auf dem Lieferschein vermerkt, gehen Rücksendungen zu Lasten des Kunden. Einen Teil der Artikel kann Frau Tietze also laut Versandhaus auf eigene Kosten zurücksenden, wenn sie diese nicht behalten möchte. Die gelieferten Kekse und die Stollen muss sie jedoch auf jeden Fall behalten und bezahlen. Hätte Frau Tietze die Artikel tatsächlich bestellt, wäre dieses Vorgehen sogar richtig. Aber das hat sie nicht! Mit dieser eigentlich logischen Denkweise von Hildegard Tietze kann der zuständige Versandhausmitarbeiter aber offensichtlich nichts anfangen. Er besteht weiter auf die Zahlung.

Aber wie gesagt, Frau Tietze muss scharf rechnen, also denkt sie nicht im Traum daran, die zu Unrecht erhobene Forderung zu begleichen. Sie bewahrt einen kühlen Kopf und verweigert die Bezahlung der nicht von ihr bestellten Artikel und bittet stattdessen um die Zusendung einer Kopie ihres Bestellscheins. Doch ihre Bitte bleibt ungehört: keine Kopie, kein Bestellschein und keine Rücknahme der Güter. Stattdessen wird das



Mahnverfahren über ein Inkassobüro eingeleitet. Nennen wir es *HAU Inkasso*, kurz *HAU*.

»Nicht zu fassen!«, denkt sich die genervte Kundin. Sie bleibt jedoch standhaft, verweigert die Zahlung und wendet sich an die Redaktion ihres Liebblingssenders.

Dieter Mäder von »Nicht zu fassen!« recherchiert eingehend und kommt zu dem Schluss, dass Hildegard Tietze ganz klar im Recht ist. Doch trotz mehrfacher Gespräche mit Versandhandel und Inkassobüro kommt es zu keiner Einigung. Um andere arglose Konsumenten zu warnen, wird der Fall schließlich in der Sendung präsentiert. Dies scheint Wirkung zu zeigen: Tatsächlich kehrt Ruhe ein, keine weiteren Mahnungen, keine Drohungen. Erleichtert atmen Frau Tietze sowie die gesamte Redaktion von »Nicht zu fassen!« auf.

Aber alle irren. Die Angelegenheit ist nicht erledigt. Mitte Juli bekommt Hildegard Tietze wieder Post. *HAU-Inkasso* hat sie nicht vergessen, die geforderte Summe ist inzwischen auf 146,48€ angewachsen. Nur von *Glück und Freude mit Europakauf* steht nichts mehr in der Mahnung. Ihr Gegner heißt jetzt *FIS GbR*.

Von dieser Gesellschaft hat Frau Tietze noch nie etwas gehört. Wieder wendet sie sich an die Redaktion von »Nicht zu fassen!«. Dort ist man sprachlos angesichts dieser Dreistigkeit und verspricht Hilfe. Doch bevor die nächsten Schritte unternommen werden können, erreicht Frau Tietze bereits das nächste höfliche Schreiben von *HAU*. Sehr entgegenkommend bietet man ihr eine Ratenzahlung des inzwischen auf 151,19€

angewachsenen Betrages an. Mit einer sofortigen Abschlagszahlung von 75,60€ könne sie das gerichtliche Mahnverfahren gerade noch umgehen. Frau Tietze bezahlt natürlich keinen einzigen Cent.

Am 23. Oktober – also fast ein Jahr nach der Bestellung – gibt es deshalb wieder Post von *HAU*: eine letzte Chance zur außergerichtlichen Einigung wolle man Frau Tietze anbieten. Sie solle den Betrag von 160,75€ oder zumindest zur Signalisierung ihrer Zahlungswilligkeit 50€ überweisen. Doch Frau Tietze ist aus gutem Grund zahlungsunwillig. Sie hatte die gegenständlichen Artikel schließlich nie bestellt. Dieser Umstand wurde *HAU-Inkasso* auch mitgeteilt, jedoch erweist sich die Inkasso-Firma als genauso argumentationsresistent wie das Versandhaus.

Am 27. November kommt wieder ein Schreiben, diesmal mit einem »persönlichen Anliegen« einer Mitarbeiterin. Langsam nehmen die Arbeitsmethoden der *HAU* groteske Züge an:

Guten Tag, Frau Tietze,

mein Name ist Sandy Scherz. Ich möchte mich heute zur o.g. Forderung mit einem ganz persönlichen Anliegen an Sie wenden. Seit geraumer Zeit versuche ich gemeinsam mit meinem Team in dieser Sache eine vernünftige Lösung zu finden, ohne dass Ihnen unnötige Kosten für Rechtsanwälte, Gerichte, Gerichtsvollzieher, Zwangsvollstreckung, Lohn- und Kontopfändung usw. entstehen. Wir haben nichts

unversucht gelassen, um Ihnen diese ganz erheblichen Kosten und Unannehmlichkeiten zu ersparen. Wir können einfach nicht verstehen, dass Sie auf unsere bisherigen Angebote nicht eingegangen sind, obwohl Ihnen doch klar sein muss, dass Sie irgendwann doch Ihre Schulden bezahlen werden müssen. Unser Auftraggeber will jetzt in dieser Sache sein längst fälliges Geld sehen. Deshalb unser letztes Angebot:

Zahlen Sie 93,00€ bis zum 11. Dezember und die Sache ist für uns erledigt.

Oder zahlen Sie 31,00€ bis zum 11. Dezember und wir treffen dann mit Ihnen eine Vereinbarung zur ratenweisen Tilgung Ihrer Schulden.

Es liegt jetzt an Ihnen, auf unser letztes Angebot einzugehen. Tun Sie dies nicht, müssen wir leider das gerichtliche Mahnverfahren gegen Sie einleiten lassen, mit der Folge, dass Sie ein Vielfaches des obigen Betrages zahlen müssen. Ersparen Sie uns bitte weitere unangenehme Maßnahmen gegen Sie und sich selbst mehrere hundert Euro. Jetzt liegt es also nur noch an Ihnen!!!

Mit freundlichen Grüßen  
Sandy Scherz, *HAU Inkasso*

Frau Scherz scheint ein Herz für Frau Tietze zu haben, wenn Sie das Verfahren sogar zu einem persönlichen Anliegen erklärt. Ist Ihnen übrigens aufgefallen, dass jedes Mal ein anderer Geldbetrag gefordert wird?

Knapp vier Wochen vorher wollte man noch insgesamt 160,75€, nun würde man sich mit 93€ begnügen.

Freunde raten Frau Tietze zu zahlen, auch wenn sie im Recht ist, damit die leidige Geschichte endlich zu einem Ende kommt. Aber Hildegart Tietze denkt nicht daran und verlässt sich auf die Hilfe von »Nicht zu fassen!«. Die Mitarbeiter der Redaktion rund um Dieter Mäder wenden sich nun direkt an die Mitarbeiterin des Inkassounternehmens:

Sehr geehrte Frau Scherz,

mit Entsetzen lesen wir Ihr Schreiben vom 27. November. Sie können es offensichtlich nicht lassen, eine unbescholtene Bürgerin massiv unter Druck zu setzen. Es gibt keine Forderung Ihres Auftraggebers an Frau Tietze! Frau Tietze bekam Ware geliefert, die sie nicht bestellt hat. Aus so einem Verhalten Forderungen abzuleiten, halten wir für abenteuerlich. Lassen Sie das. Unser Ombudsmann Dieter Mäder wird den Fall weiter beobachten und wie in anderen – ähnlich gelagerten Fällen – ggf. bei dem für Sie als Inkassobüro zuständigen Gericht vorstellig werden. Noch ist uns daran gelegen, diesen Fall gütlich beizulegen.

Wir wären an einer baldigen Antwort interessiert.

Freundliche Grüße

Die Drohung sich an ein Gericht zu wenden, ist keine leere, denn in Fällen, in denen man den Verdacht hat, dass ein Inkassounternehmen nicht ordnungsgemäß arbeitet, kann man sich an die Gerichtsstelle wen-

den, die dem jeweiligen Inkassounternehmen die Zulassung erteilt hat. Dies ist wichtig zu wissen, schreckt jedoch *HAU* überraschenderweise nicht ab. Stattdessen erreicht die Redaktion folgende Antwort:

Wir sind über die Frechheit und Dreistigkeit Ihres Schreibens mehr als erstaunt. In unserem Kulturkreis ist es doch eigentlich üblich, sich zunächst freundlich zu erkundigen, ob es Vertragsunterlagen gibt, die die Forderung belegen. Wir sind es glücklicherweise nicht gewöhnt, von Personen wie Ihnen in einem derart unsäglichen Ton angegangen zu werden.

Wir hatten übrigens bereits das mehr als zweifelhafte Vergnügen, schon einmal mit Ihrer Sendeanstalt Kontakt zu haben! Der seinerzeit für den rbb tätige Redakteur hatte die Original-Bestellscheine eines Schuldners in der Hand, in seinem vom rbb ausgestrahlten Beitrag hat er aber dennoch wahrheitswidrig behauptet, dass es keine Bestellungen dieses Schuldners gegeben habe.

Nun, das sagt viel über Seriosität, journalistische Sorgfalt und Moralvorstellungen beim rbb. Und Ihre heutige Email trägt sicher nicht dazu bei, unsere Meinung über den rbb und die dort tätigen Personen zu ändern.

Wie kommen Sie eigentlich zu der Behauptung, wir würden nicht existente Forderungen geltend machen? Die Behauptung von Schuldnern, sie hätten die erhaltene Ware nicht bestellt, hören wir täglich unzählige Male und in 99,9% der Fälle stellt sich das genaue Gegenteil als wahr heraus!

Nach unseren bisherigen Erfahrungen mit dem rbb werden wir Sie erst dann über die Forderung betreffende Einzelheiten unterrichten, wenn uns eine Bestätigung der Frau Tietze vorliegt, dass sie mit der Weitergabe der sie betreffenden personenbezogenen Daten an Ihre Anstalt einverstanden ist.

Zudem legen wir verständlicherweise Wert darauf, dass uns diese Erklärung oder Vollmacht der Frau Tietze im Original zugeht.

Abschließend verbitten wir uns nachdrücklich, dass Sie die Behauptung, wir würden »unbescholtene Bürger massiv unter Druck setzen« oder nicht existente Forderungen geltend machen, weiterhin aufstellen und/oder verbreiten. Andernfalls werden wir, seien Sie sich dessen versichert, die erforderlichen rechtlichen Schritte zu ergreifen wissen, um die Verbreitung derartiger Unwahrheiten zu unterbinden.

Mit freundlichen Grüßen  
Heinz Schreck

Bei *HAU-Inkasso* scheint man also ausgesprochen ungehalten über die Einmischung des rbb zu sein. Ist man vielleicht in Sorge, dass eine sorgfältige journalistische Recherche ihr Treiben bloßlegt?

Dennoch bleiben die Geldeintreiber am Ball. In einer weiteren Mahnung werden nun aber 170,64€ eingefordert. Offensichtlich widmet sich Frau Scherz nun anderen Mahnverfahren persönlich, denn wir erinnern uns, beim letzten Mal wollte man nur 93€.

Doch immerhin, mit dieser Mahnung erhält Frau Tietze nun endlich auch die von ihr vor einer gefühlten Ewigkeit angeforderte Kopie des Bestellscheines, den wir aus rechtlichen Gründen hier nicht abbilden wollen. Doch man weiß ja, wie so ein Bestellschein aussieht: Eine simple Tabelle mit den obenstehenden Positionen »Stück, Bestellnummer, Artikelbezeichnung, Größe, Preis«. Insgesamt elf Zeilen stehen bei dem Bestellschein von *Glück und Freude mit Europakauf* für Artikel zur Verfügung. Drei davon wurden durch das Versandhaus selbst mit Artikelnummern und den dazugehörigen Bezeichnungen versehen. Diese vorgedruckten Positionen hatte Frau Tietze durchgestrichen. Drei Zeilen hat Frau Tietze für die von ihr bestellten Artikel genutzt, genau wie sie es beschrieben hatte. Sorgfältig hatte sie neben den Bestellnummern auch Stückzahl, Artikelbezeichnungen und Preise eingetragen. Fünf Zeilen im Bestellschein blieben also ungenutzt, diese hatte Frau Tietze auch nicht durchgestrichen. In dem durch die *HAU* zugesandten Bestellschein finden sich nun erstaunlicherweise in jeder dieser Leerzeilen weitere Artikelnummern. Selbst für Laien ist direkt erkennbar, dass die Handschrift dieser Eintragungen nicht der von Frau Tietze entspricht. Und auch auf die Eintragung der weiteren Details wie zum Beispiel der Stückzahl wurde verzichtet. Erstaunlich, dass *Glücklicher Leben* dennoch wusste, wie oft beispielsweise die Nummer 772735 ausgeliefert werden sollte! Die Kopie des Bestellscheines beweist also ziemlich eindeutig, dass Frau Tietze betrogen werden sollte.

Dennoch hat die leidige Angelegenheit bis heute kein Ende gefunden. Versandhandel und Inkassobüro bestehen weiterhin auf ihren Forderungen. Und bei Frau Tietze stehen weiterhin die nicht bestellten Artikel ordnungsgemäß zur Abholung bereit, was vor allem im Fall der Lebensmittel nicht wirklich angenehm ist. Sagen Sie es selbst, die ganze Angelegenheit ist doch einfach nur nicht zu fassen!



## **Wie Sie sich schützen können:**

Achten Sie bei Bestellungen aus Katalogen – aber auch aus dem Internet – immer darauf, ob auf dem Bestellformular bereits Artikel für Sie voreingetragen sind. Häufig sind seitens der Versandhäuser dort kleinere Gratisartikel als Kaufanreiz eingetragen. Dagegen ist nichts einzuwenden. Man sollte jedoch genau hinsehen, denn einige Versandhäuser tragen nämlich auch kostenpflichtige Artikel ein. Bei denen ist nur die Angabe zu »Anzahl« oder »Stück« zu ergänzen. Und manche drucken sogar schon die Stückzahl für den Kunden ein. In beiden Fällen gilt, dass der Besteller dafür Sorge tragen sollte, dass solche Positionen gestrichen werden. Dies mag absurd erscheinen, ist jedoch so. Im Zweifelsfall verzichten Sie vielleicht aber auch einfach auf die Bestellung in einem Haus, das mit solchen den Umsatz fördernden Tricks arbeitet. Und wie der Fall Tietze zeigt: Streichen Sie unbedingt sämtliche Leerzeilen des Bestellscheines deutlich und vollständig durch. Nur dann können Sie sicher sein, dass nicht auf einmal weitere Artikelnummern auf Ihrem Bestellschein stehen.

Sollten Sie dennoch einmal in eine ähnliche Situation kommen, bewahren Sie vor allem Ruhe. Lassen Sie sich nicht verunsichern oder unter Druck setzen. Legen Sie Widerspruch gegen die Forderung ein. Bewahren Sie die nicht bestellten Artikel in der Originalverpackung auf und halten Sie diese zur Abholung bereit.

Erreichen Sie keine Einigung mit dem Versandhaus und wird ein Inkassobüro eingeschaltet, wenden Sie sich an dieses. Die Verbraucherzentralen bieten auf ihren Internetseiten für solche Fälle vorgefertigte Schriftsätze an.

In besonders hartnäckigen Fällen sollte man sich an das Gericht wenden, welches dem Inkassounternehmen die Zulassung erteilt hat. Welches Gericht zuständig ist, können Sie den Schreiben des Inkassobüros entnehmen. Diese sind verpflichtet in ihrem Schriftverkehr die Zulassungsnummer oder das zulassende Gericht aufzuführen. Aber auch der »Bundesverband deutscher Inkassounternehmen« kann eventuell weiterhelfen. Allerdings ist man als Inkassobüro nicht verpflichtet, dort Mitglied zu werden.

Wer möchte, kann auch gerne einmal im Internet nach Foren suchen, die sich mit der Arbeit von Inkassounternehmen auseinandersetzen. Vielleicht gibt es andere Betroffene, die mit dem gleichen (Inkasso-)Unternehmen wie Sie Schwierigkeiten haben. In vergleichbaren Fällen kann man sich gegenseitig helfen.

Ist eine Forderung an Sie wirklich unberechtigt, bezahlen Sie diese auf keinen Fall. Wie das Beispiel zeigte, schwanken die Beträge häufig. Dies zielt darauf ab, dass Sie irgendwann ein vermeintlich günstiges Vergleichsangebot annehmen, um endlich Ruhe zu haben.

Je weniger Kunden sich darauf einlassen, desto uneffektiver wird dieses Geschäftsmodell für die Betreiber.