

# Inkasso in Deutschland 2025: Realität, Herausforderungen, Perspektive

FIVERTY

Basierend auf der Verbraucherumfrage 2025

Erhoben von YouGov im Auftrag von Riverty |  
Feldzeit: Jun 2025



# Einleitung: Zwischen Zahlungsdruck und Lösungsbedarf

Obwohl die Inflation 2025 nachgelassen hat, bleibt der finanzielle Druck auf Verbraucher:innen in Deutschland hoch. Unsere aktuelle Befragung von über 2.000 volljährigen Personen in Deutschland zeigt deutlich: Inkasso ist längst kein Randthema mehr, sondern Teil einer breiten Lebensrealität.



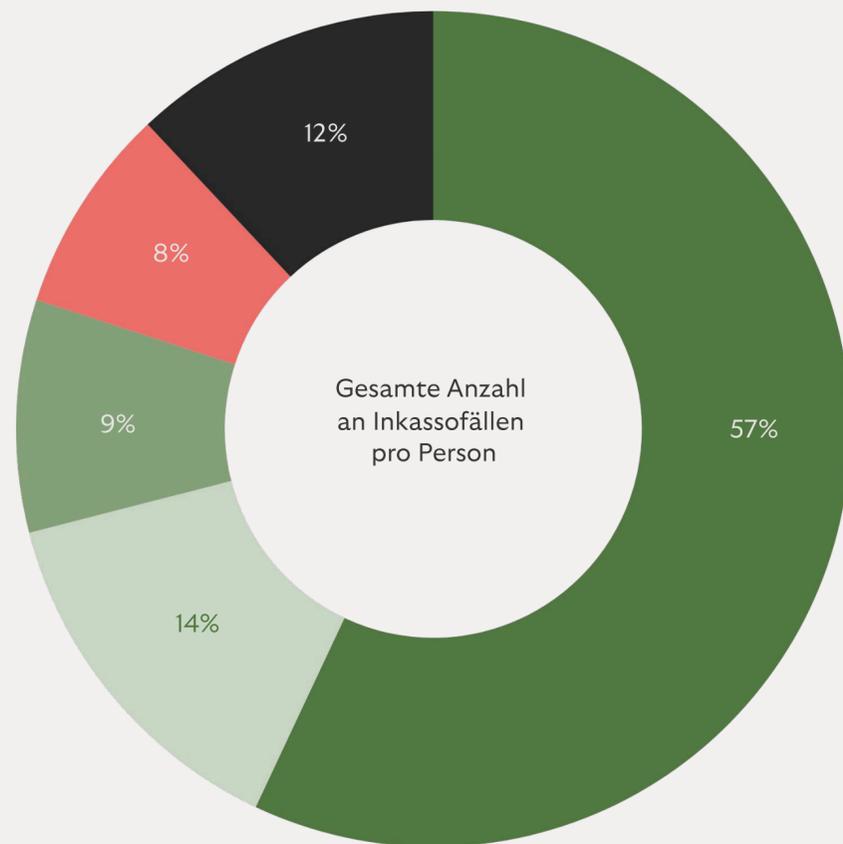
Verpasste Zahlungen sind selten ein Zeichen von Gleichgültigkeit. Viel häufiger spiegeln sie die angespannte Balance zwischen wirtschaftlicher Belastung, strukturellen Schwächen im Mahnwesen und fehlender menschlicher Ansprache. Inkassoprozesse müssen diesen Realitäten gerecht werden: Empathie, Flexibilität und ein respektvoller Umgang auf Augenhöhe sind unabdingbar.

## Kernaussagen:

- + 65 Prozent der Zahlungsausfälle beruhen auf finanziellen Engpässen, nicht auf Nachlässigkeit.
- + Telefonischer Support ist nach wie vor der vertrauenswürdigste Kanal, aber Self-Service wird immer mehr zum bevorzugten Ausgangspunkt.
- + Transparenz allein reicht nicht aus. Etwa die Hälfte der Befragten mit Inkassoerfahrung fühlt sich nicht ausreichend gut unterstützt.
- + Verbraucher:innen wünschen sich Kontrolle und Flexibilität – von manuellen Überweisungen bis hin zu Ratenzahlungen.
- + Es braucht mehr als Standardprozesse: Jeder Fall hat einen einzigartigen emotionalen und finanziellen Hintergrund.

Methodik: Online-Befragung von 2.046 erwachsenen Personen in Deutschland durch YouGov. Quotenrepräsentativ nach Alter, Geschlecht und Region.

# Inkasso betrifft viele Menschen – und oft mehr als einmal



■ 2-5 Fälle ■ 6-10 Fälle ■ 11-20 Fälle ■ Mehr als 21 Fälle ■ Keine Angabe

Ein Viertel der Deutschen hat bereits Erfahrungen mit Inkasso gesammelt. Das zeigt: Inkasso ist kein Nischenthema, sondern betrifft einen beachtlichen Teil der deutschen Bevölkerung.

Zwar geben 71% der Befragten an, bislang keinen Kontakt mit Inkasso gehabt zu haben, doch wer betroffen ist, ist es oft mehrfach: 57% der Betroffenen berichten von 2 bis 5 Fällen, 14% sogar von 6 bis 10.

Diese Häufung zeigt: Wer einmal mit Inkasso in Berührung kommt, bleibt oft nicht bei einem einzigen Fall. Umso wichtiger sind langfristig tragfähige Strategien, die Menschen mit Zahlungsschwierigkeiten nicht abstempeln, sondern vertrauensvoll unterstützen. Eine respektvolle und verständnisvolle Kommunikation beeinflusst maßgeblich, ob Menschen mitwirken oder blockieren.



65%

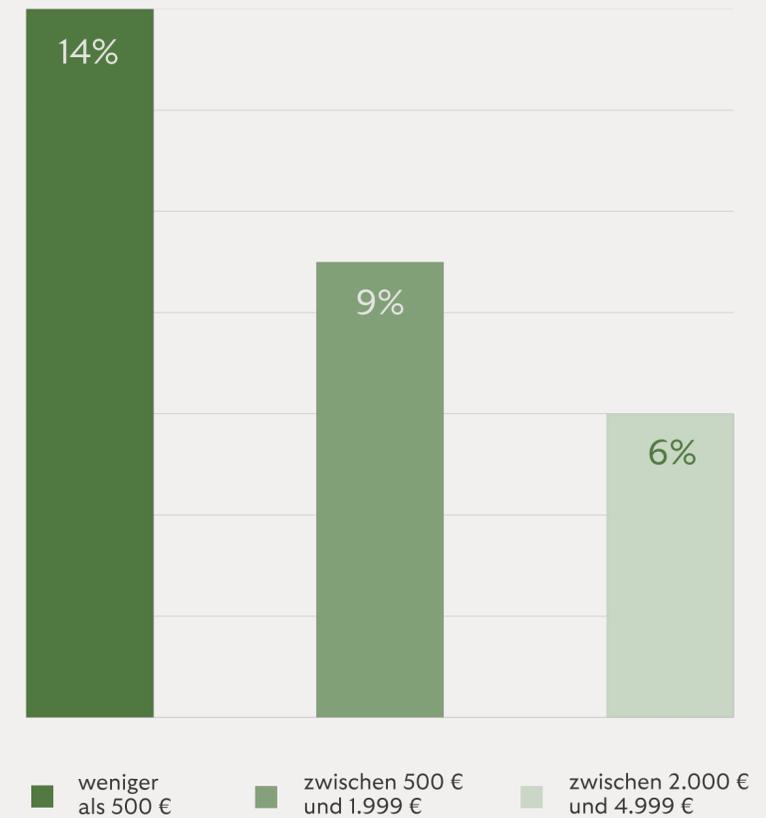
der Befragten, die Zahlungen versäumt haben, gaben an, dass sie nicht zahlen konnten.

## Was hinter verpassten Zahlungen steckt

Ein verpasster Betrag von unter 500 € – das ist für fast ein Viertel der Betroffenen die Realität. Die Mehrheit der offenen Forderungen liegt unter 5.000 €. Das zeigt: Es handelt sich in vielen Fällen nicht um hochproblematische Dauerschuldner:innen, sondern um Menschen mit punktueller Überforderung.

Dennoch ist der psychische Stress für Betroffene hoch. Mehr als die Hälfte der Befragten mit Schuldenerfahrung gibt an, dass sie die emotionale Belastung als hoch bis sehr hoch wahrgenommen haben. Auf die Frage, warum Zahlungen nicht erfolgt sind, antworteten 27% mit Einkommensverlust, 26% mit zu hohen und 12% mit unerwarteten Ausgaben – also klare Hinweise auf finanzielle Überforderung. Doch ein Drittel nannte Gründe, die auf Versäumnisse im System zurückgehen: unklare Kommunikation, fehlende Erinnerungen, fehlerhafte Rechnungen.

Schuldenshöhe der Befragten



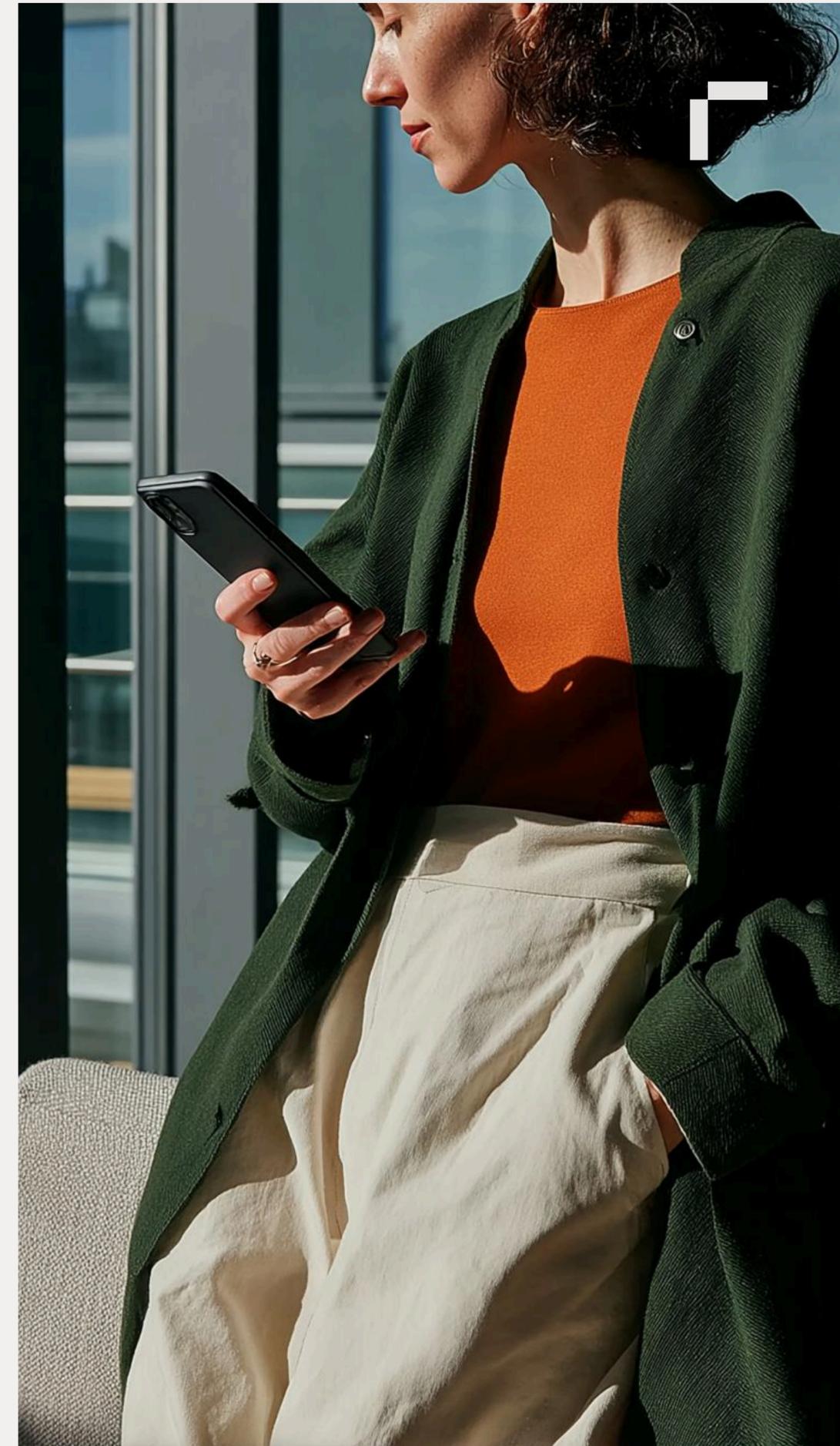
Zahlungsverzug ist oft kein Zeichen mangelnder Zahlungsbereitschaft, sondern Ausdruck von Kontrollverlust. Um wirksam zu sein, muss Inkasso nicht nur Summen einfordern, sondern auch die Ursachen und Emotionen dahinter berücksichtigen. Mit personalisierten Lösungen und gezielter Unterstützung können Engagement und Rückzahlung erhöht werden.

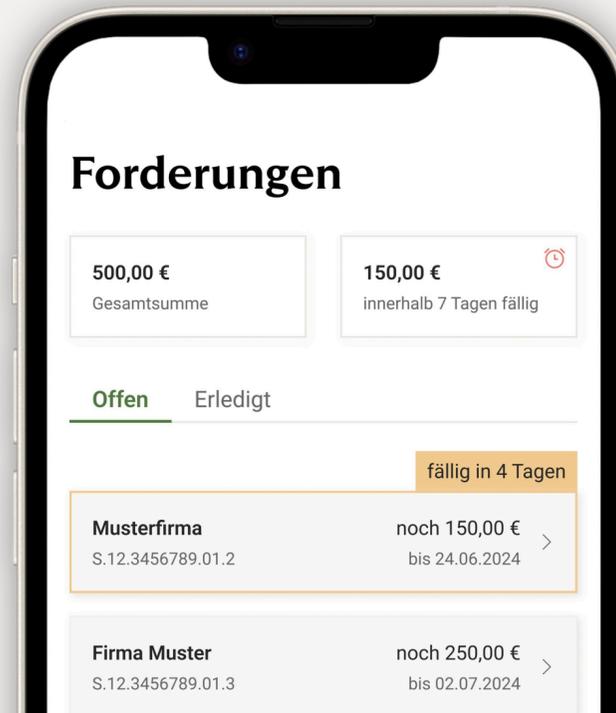


## Digitaler Support muss mehr als automatische Antworten liefern

Auch 2025 bleibt der telefonische Support der am häufigsten genutzte Kanal. 59 % der Befragten nutzen ihn, doch nur 26 % bewerten ihn als hilfreich. Diese Diskrepanz deutet darauf hin, dass der Griff zum Hörer oft aus Mangel an besseren Alternativen erfolgt, und nicht aus echter Präferenz. Die hohe Erwartungshaltung an ein persönliches Gespräch trifft dabei auf eine Kommunikation, die in vielen Fällen eher formal als verständnisvoll wirkt. Wer telefoniert, will verstanden werden – nicht nur verwaltet.

Neben Telefon ist Self-Service auf dem Vormarsch: Apps, Portale und digitale Assistenten werden zunehmend als Einstiegskanal bevorzugt, solange sie gut gestaltet sind.





Apps etwa schneiden besonders effizient ab: 28 % nutzen sie, 13 % finden sie hilfreich, nur 5 % lehnen sie ab. Digitale Assistenten wie Chatbots oder Voicebots sind bekannt – doch vielen fehlt das Vertrauen, dass sie in kritischen Momenten wirklich helfen können. Wenn ein Prozess emotional aufgeladen ist, erwarten Menschen mehr als automatische Antworten.

Digitaler Support wird dann wirksam, wenn er nicht nur automatisiert, sondern auch empathisch wirkt und den Menschen jederzeit die Möglichkeit lässt, „auszusteigen“ und echte Hilfe zu holen. Die Kunst liegt im Gleichgewicht von digitaler Effizienz und menschlicher Unterstützung.

59 %

nutzen den Telefonsupport,  
doch nur 26 % fühlen sich  
wirklich unterstützt.



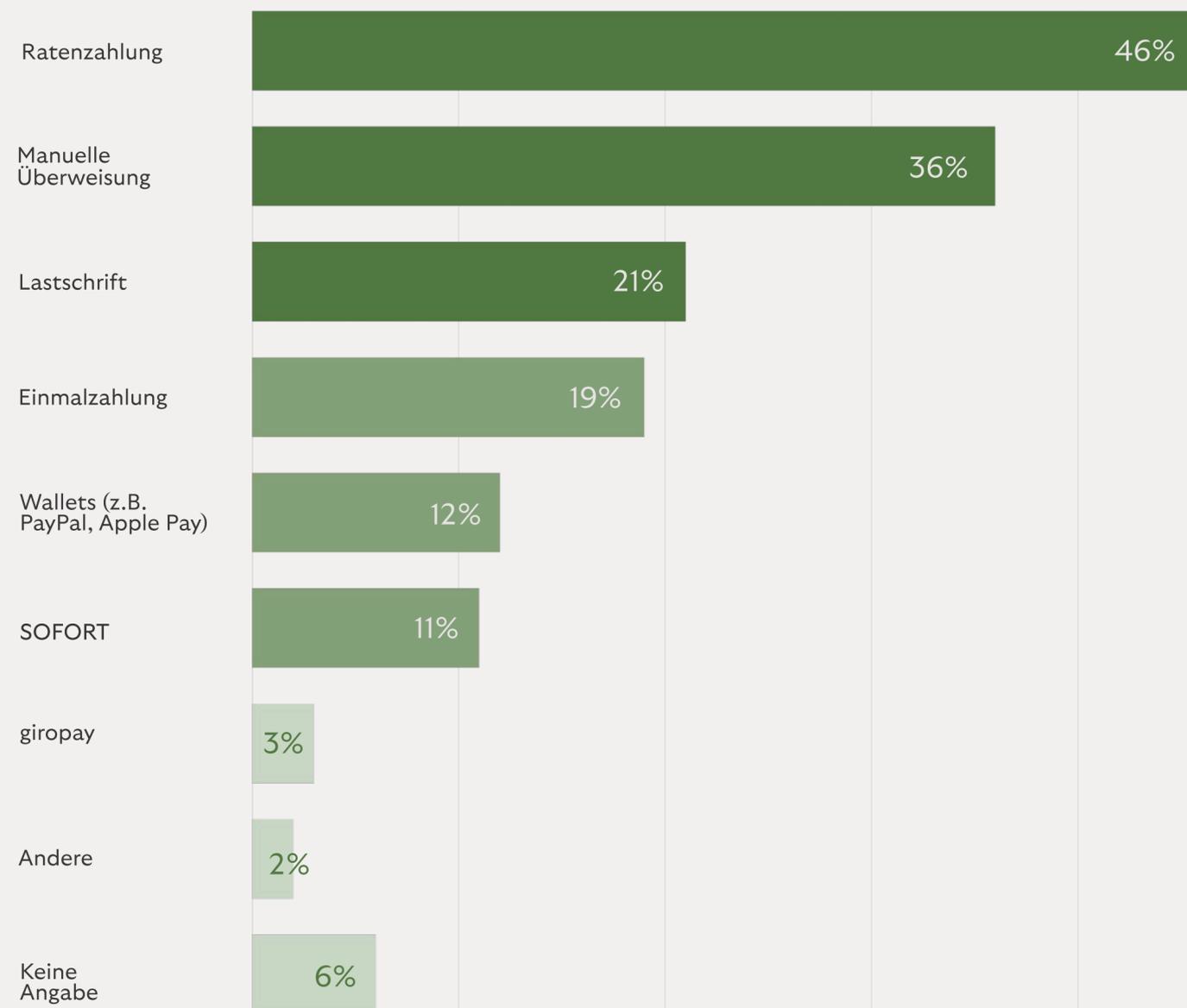


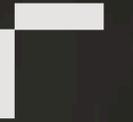
# Mehr Flexibilität, mehr Rückzahlungen

Zahlungsverhalten ist kein Zufall, sondern Ausdruck der finanziellen Realität. Fast die Hälfte der Befragten bevorzugt Ratenzahlungen – nicht aus Bequemlichkeit, sondern weil sie Planungsspielraum bieten. Gerade in angespannten Budgetsituationen ist Teilzahlung oft der einzig realistische Weg, eine Forderung überhaupt bedienen zu können.

Auffällig ist auch: Manuelle Überweisungen werden häufiger genutzt als automatische Verfahren wie Lastschrift. Der Wunsch, selbst den Zeitpunkt und Ablauf zu steuern, scheint wichtiger als der Komfort der Automatisierung.

Auch hier zeigt sich, dass Standardlösungen nicht ausreichen. Es braucht flexible Zahlungsoptionen, die zur finanziellen Realität der Menschen passen.





# Inkasso neu denken: Von Mahnwesen zu Menschlichkeit

Was diese Studie deutlich macht: Inkasso ist heute mehr als das Eintreiben offener Beträge. Es ist ein sensibler Schnittpunkt zwischen finanzieller Realität und menschlichem Bedürfnis nach Klarheit, Kontrolle und Würde. Menschen erwarten Prozesse, die nicht nur technisch funktionieren, sondern auch nachvollziehbar, fair und respektvoll gestaltet sind.



Außerdem spielt Flexibilität eine zentrale Rolle bei der Rückzahlung: Wer die Möglichkeit hat, Zahlungsziele anzupassen, Raten individuell zu gestalten oder den bevorzugten Kommunikationskanal zu wählen, fühlt sich nicht ausgeliefert, sondern eingebunden.

Wahlmöglichkeiten – etwa zwischen App, Portal, Telefon oder verschiedenen Zahlungsmethoden – geben den Betroffenen Kontrolle zurück und senken die Schwelle zur aktiven Mitwirkung. Gleichzeitig schafft eine transparente, verständliche Kommunikation Orientierung in Situationen, die oft von Unsicherheit und Anspannung geprägt sind.

So entsteht ein Inkassoprozess, der nicht auf Druck basiert, sondern auf Kooperation. Und genau darin liegt seine Wirksamkeit.

## Riverty gestaltet den Wandel aktiv mit

Unsere Studie hat gezeigt, wie wichtig eine Balance aus digitaler Effizienz und menschlichem Support ist. Ein Aspekt, den wir ins Zentrum unseres Forderungsmanagements setzen: Mit unseren Self-Service-Portalen können Menschen ihre offenen Forderungen eigenständig, strukturiert und nachvollziehbar verwalten.

Gleichzeitig stehen persönliche Ansprechpersonen zur Seite, die empathisch und lösungsorientiert unterstützen, wenn digitale Wege nicht ausreichen. Ergänzt wird dieses Angebot durch Omnichannel-Prozesse, die sich an den Bedürfnissen der Kund:innen orientieren – sei es per App, Telefon, Chat oder E-Mail.

Als Partner für empathisches und digitales Forderungsmanagement verbindet Riverty technologische Effizienz mit echter Kundennähe – und entwickelt Lösungen, die Rückzahlungen erleichtern, Konflikte reduzieren und Vertrauen stärken.

# RIVERTY

36%  
46%



Ein wirksamer  
Inkassoprozess basiert  
auf Kooperation und  
Flexibilität.

# Sind Sie bereit für den nächsten Schritt?

Erfahren Sie mehr zu unseren [Lösungen im Forderungsmanagement](#)  
oder [kontaktieren Sie uns direkt](#).



**FIVERTY**