Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Allgemeines
EOS Schweiz AG (nachfolgend: EOS) bietet ihren Kundinnen verschiedene Inkassodienstleistungen, entweder modular oder als Full-Service, an, gemäss der schriftlichen Leistungsbeschreibung im jeweiligen Vertrag für Forderungsmanagement. Grundlage der Zusammenarbeit ist ein gültig abgeschlossener Vertrag für Forderungsmanagement sowie – je nach Vereinbarung – die einzelne oder globale Abtretung der zum Inkasso übergebenen Forderung(en).

1. Anwendungs- und Geltungsbereich
Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: AGB) regeln die Erbringung von Inkassodienstleistungen durch EOS und bilden integrierter Bestandteil des jeweiligen Vertrags für Forderungsmanagements. Mit erstmaliger Erbringung einer Dienstleistung, spätestens aber mit Abschluss des Vertrags für Forderungsmanagements gelten die AGB als von der Kundin vollumfänglich akzeptiert. Die Anwendung allfälliger allgemeiner Einkaufsbedingungen und/oder analoger vertragsgestaltender Dokumente der Kundin wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Falls der Vertrag für Forderungsmanagement widersprechende Regelungen zu den AGB enthält, so gehen die Regelungen im Vertrag für Forderungsmanagement den AGB vor. Bei Widersprüchen gilt folgende Reihenfolge:

1. Anhänge und Nachträge zum Vertrag
2. Vertrag
3. Übersicht der Dienstleistungen
4. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Im Falle eines Widerspruchs zwischen der deutschen Fassung und allfälligen fremdsprachigen Fassungen, gehen die deutschen Fassungen der Dokumente vor.

2. Die zum Inkasso übergebenen Forderungen
Die Kundin garantiert, dass sämtliche zum Inkasso übergebenen Forderungen rechtmässig bestehen und sie uneingeschränkt und frei von Rechten Dritter über sie sowohl im Zeitpunkt der Übergabe als auch während der gesamten Dauer des Inkassoauftrages verfügen kann.

3. Beanspruchung der Dienstleistungen
Die Kundin beauftragt EOS mit der Durchführung aller von EOS angebotenen Dienstleistungen. Sie anerkennt, dass EOS für dieselbe Forderung mehrere Dienstleistungen erbringen kann, welche je einen separaten Vergütungsanspruch von EOS begründen, und dass EOS im alleinigen Ermessen und ohne Mitteilung von der einen Dienstleistung zur anderen wechseln kann.

4. Umfang des Inkassoauftrages
Zwecks Erbringung ihrer Dienstleistungen ermächtigt die Kundin EOS zu allen Handlungen sowie zur Abgabe aller Erklärungen, die nach dem Ermessen von EOS geeignet sind, den Inkassoauftrag im In- und Ausland sorgfältig und getreu auszuführen, insbesondere:

- Ausführung sämtlicher geeigneten Schritte und Rechtshandlungen in eigenem Namen zwecks Eintreibung der einzelnen Forderungen
- Abschluss von Teilzahlungsvereinbarungen und Stundungsabreden sowie von Vereinbarungen, die eine Reduktion oder Tilgung der Forderung bewirken, wie z.B. teilweiser oder vollständiger Erlass der Gesamtforderung.
- Vertretung der Kundin gegenüber dessen säumigen Zahler und, soweit zulässig, gegenüber Behörden und Gerichten.
- Entgegennahme von Zahlungen und rechtsgültiges Quittieren für die im Namen der Kundin bzw. für deren Rechnung eingezogenen Beträge.
- Übertragung der Ausführung der von EOS angebotenen Dienstleistungen an Dritte (Unterbeauftragung) im In- und Ausland. EOS überwacht dabei deren Tätigkeit und vertritt die Kundin im Verkehr mit dem Unterbeauftragten.
- Zwecks Erzielung der bestmöglichen Ergebnisse nutzt die EOS die übergebenen Schuldnerdaten, um diese mit auf dem Markt vorhandenen Adress- und Bonitätsdaten abzugleichen und sie für ihre eigene Inkassotätigkeit zu verwenden. EOS ist berechtigt, die notwendigen Schuldnerdaten an Dritte, inkl. Auskunfteien im In- und Ausland, weiterzugeben.

Die Kundin stellt EOS sämtliche sachdienlichen Informationen und Unterlagen zur Geltendmachung der Forderungen kostenlos in dem von EOS verlangten Format zur Verfügung. EOS behält sich vor, die infolge mangelnder oder fehlender Informationen und/oder Unterlagen nicht durchsetzbaren Forderungen kostenpflichtig an die Kundin zurückzubegeben und den Inkassofall abzuschliessen.

5. Vertretungsbefugnis
Gegenüber der EOS gelten all diejenigen Mitarbeitenden des Kunden, welche mit EOS in Kontakt treten unabhängig von einem Eintrag im Handelsregister als zur Vertretung befugt und ermächtigt, mit EOS zu kommunizieren.

6. Kundenportal (Web-Portal)
EOS stellt ihren Kundinnen einen Onlineservice (Web-Portal) zur Verfügung. Mit Nutzung des Web-Portals gelten die jeweils aktuellen Nutzungsbedingungen für das Web-Portal als von der Kundin vollumfänglich akzeptiert.

7. Zessionen
7.1. Zession der Kundin
Die Kundin ist verpflichtet, auf Verlangen von EOS die zum Inkasso übergebene Forderung an EOS abzutreten, wozu sie eine separate Abtretungserklärung zu unterzeichnen hat.
7.2. Rückzession an die Kundin
Auf Verlangen der Kundin wird die an EOS abgetretene Forderung nach Beendigung des Inkassoauftrages im zum Zeitpunkt der Beendigung aktuellen Betrag kostenpflichtig an die Kundin zurückzediert.

8. Vergütungsanspruch der EOS
8.1. Allgemeines
Grundlage und Höhe der Vergütung (insbesondere Erfolgshonorar und Kosten) der EOS sind im Vertrag für Forderungsmanagement, geregelt. Die Kundin verpflichtet sich, der EOS die geschuldete Vergütung zu bezahlen.
8.2. Erfolgsfall und Zahlungen
Als Erfolgsfall gilt der Eingang von Geldern des säumigen Zahlers oder eines von ihm beauftragten Dritten bei EOS oder bei der Kundin, sowie in Fällen von Storni, Gutschriften, Warenrücknahmen, per Saldo-Vereinbarungen oder wenn die Schuld auf andere Weise getilgt wird (wie z.B. Verrechnung). Bei Auftragserteilung bereits bezahlte Beträge gelten ebenfalls als Erfolgsfall, genauso wie Zahlungen, die auf anderweitiges Einwirken der Kundin bei ihr oder bei EOS eingehen.
Die Kundin ist verpflichtet, eine bei ihr eingehende Zahlung des säumigen Zahlers, eines von ihm beauftragten Dritten oder auf andere Weise bewirkte Reduktion der Forderung innerhalb von zwei Werktagen EOS anzuzeigen. EOS ist berechtigt, bei der Kundin die entsprechenden Belege zur Einsicht zu verlangen. Nach Ablauf dieser Frist werden sämtliche Auslagen und Aufwendungen, welche EOS durch das Unterlassen der Zahlungsmitteilung erwachsen, der Kundin belastet.
Durch den säumigen Zahler bezahlte Fremdkosten werden dem Fremdkostenträger gemäss Vertrag für Forderungsmanagementzurückerstattet.
Mehrwertsteuer: Alle Preise verstehen sich, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, zuzüglich der jeweils gesetzlich geschuldeten Mehrwertsteuer (vgl. Art. 6 MWSTG). Die Mehrwertsteuer wird entsprechend den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen und der vertraglichen Vereinbarung separat ausgewiesen und abgerechnet. Dies gilt insbesondere auch im Geschäftsverkehr mit Kundinnen und Kunden, die nicht zum Vorsteuerabzug berechtigt sind.
8.3 Rückzug
Entschliesst sich die Kundin zum Rückzug eines Inkassoauftrages, so sind sämtliche bei der EOS im Zeitpunkt des Rückzugs bereits angefallenen und noch nicht verrechneten Fremdkosten durch die Kundin zu bezahlen. Bei einem Totalrückzug (jährlich mehr als 25 % des Gesamtbestands der übergebenen Inkassofälle) ist die EOS so zu stellen, wie wenn die einzelnen säumigen Zahler ordnungsgemäss bezahlt hätten, d.h. es ist der EOS die Vergütung auf den Gesamtbetrag zu bezahlen.
8.4 Zuschlag bei Inkasso und für Ratenvereinbarungen
EOS ist berechtigt, dem Schuldner im Inkassoverfahren Kosten wie bspw. Bonitätsprüfungen oder Adressrecherchen zu belasten und für sich zu vereinnahmen. EOS ist berechtigt, bei Ratenvereinbarungen einen Zuschlag von max. CHF 20.00 pro Rate zur Deckung der Mehraufwände zu verlangen und zu vereinnahmen.
8.5 Bearbeitungsgebühr bei Zahlungsverzug
Die Kundin ermächtigt die EOS zudem, *gegenüber dem in Verzug geratenen säumigen Zahler den der Kundin entstandenen finanziellen Nachteil im Sinne von Art. 106 OR geltend zu machen. Idealerweise verweist die Kundin hierzu bereits in der Geschäftsanbahnung auf die Vorgaben des Verbandes Inkasso Suisse (https://www.latepay.ch). Sie tritt hiermit EOS die unter diesem Titel eingehenden Beträge zur Deckung ihrer administrativen Kosten ab. Sollten sich die rechtlichen Rahmenbedingungen für die von EOS zu erbringenden Dienstleistungen dahingehend ändern, dass entweder:*

(i) keine Bearbeitungsgebühr mehr im Sinne der obigen Ausführung vom säumigen Zahler verlangt werden darf, oder
(ii) die unter dem Begriff Bearbeitungsgebühr erhobenen Beträge nicht mehr

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

im bisherigen Umfang belasten werden können, so verpflichtet sich die Kundin bereits jetzt, über eine angemessene, marktkonforme Anpassung der Vergütung resp. des Vergütungssystems zu verhandeln.

8.6. Fremdwährungen
Die Inkassofälle werden ausschliesslich in Schweizer Franken geführt, betrieben und abgerechnet. Forderungen in Fremdwährung ohne Angabe des Wechselkurses und Zahlungen in Fremdwährungen werden zum jeweils am Datum der Falleröffnung bzw. Einzahlung geltenden durchschnittlichen Devisen-Wechselkurses in Schweizer Franken umgerechnet, bzw. der Umrechnungskurs der Finanzinstitute angewandt, auf welchem die Einzahlung erfolgt. Verluste aufgrund von Währungsfluktuationen gehen ausschliesslich zu Lasten der Kundin.

9. Zuordnung der Geldeingänge
Geldeingänge werden - unabhängig von der spezifisch erbrachten Dienstleistung von EOS - in folgender Reihenfolge zugeordnet:

1. Abtretungsentschädigung
2. Fremdkosten
3. Grundforderung
4. Nebenforderung
5. Bearbeitungsgebühr
6. Verzugszins
7. Betreibungslöschungspauschale

Ratenzuschläge werden jeweils mit der entsprechenden Ratenzahlung in Abzug gebracht

10. Inkassoabrechnung
10.1. Abrechnungen
EOS rechnet jeweils innerhalb von 30 Kalendertagen nach Monatsende ohne Rundung in Schweizer Franken ab. Die Abrechnung erfolgt unter Abzug der Vergütung der EOS, des Aufwendungsersatzes und der sonstigen für die Kundin getätigten Auslagen.
10.2. Zahlungen
Besteht auf Grund der Teil- oder Schlussabrechnung ein Saldo zu Gunsten der Kundin, wird dieser innerhalb von 30 Kalendertagen nach Abrechnungsdatum der Kundin ausbezahlt.
Besteht auf Grund der Teil- oder Schlussabrechnung ein Saldo zu Gunsten der EOS, ist dieser innert zehn Bankwerktagen nach Rechnungsstellung zu bezahlen. Bei Nichteinhaltung dieser Frist befindet sich die Kundin ohne Mahnung in Verzug und hat EOS einen Verzugszins von 5% p.a. zu entrichten.
EOS ist berechtigt, die Erbringung ihrer Dienstleistungen für sämtliche pendente Inkassofälle mit sofortiger Wirkung einzustellen, bis die Zahlung vollständig erfolgt ist. **Ferner behält sich EOS das Verrechnungsrecht jederzeit vor.**

11. Sorgfalts- und Geheimhaltungspflicht der EOS
EOS verpflichtet sich, alle Sorgfalt anzuwenden, um die ihr zum Inkasso übergegebenen Forderungen einzubringen. EOS wird die durch ihre Tätigkeit zukommenden Informationen, welche die Kundin oder den Schuldner betreffen, Dritten nur offenlegen, wenn es aus gesetzlichen oder amtlichen Gründen erforderlich ist.
Die Offenlegung dieses Vertragsinhalts oder auch Teilen davon an Dritte ist unzulässig. Allfällige Abweichungen bedürfen der schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Partei. Diese Geheimhaltungspflicht besteht schon anlässlich sämtlicher Vorvertragsverhandlungen, sowie nach Beendigung des Vertragsverhältnisses für die Dauer von drei Jahren. Vorbehalten bleiben behördliche oder gesetzliche Aufklärungspflichten.

12. Ausschluss der Verjährungsüberwachung
Für eine allfällige Verjährung von Forderungen und dem sich daraus allenfalls ergebenden Verlust übernimmt EOS keine Haftung. Die Unterbrechung der Verjährung liegt im alleinigen Ermessen von EOS. Sollte die Kundin auf die Durchführung von wirtschaftlich unrentablen Betreibungen zum Unterbruch der Verjährung bestehen, so hat sie sämtliche damit in Zusammenhang stehenden Kosten und Auslagen der EOS zu ersetzen.

13. Datenschutz
13.1 Information über die Datenbearbeitung
EOS bearbeitet folgende Personendaten:

- Identitätsdaten der Schuldner oder Mitarbeitenden der Kundin oder der Schuldner (bei juristischen Personen) (wie Name, Titel, Geburtsdatum, Adresse, E-Mail, Telefonnummer)
- Übrige Daten (wie Arbeitgeberin, Funktion, Ausbildung, Adresse, E-Mail, Telefonnummer)
- Angaben über die vertragliche Beziehung (wie Vertrag, Leistungen, Zahlungen)
- Finanzangaben (wie bspw. Bankkonten oder Bonität)

Die Personendaten werden bearbeitet, um den Vertrag für das Forderungsmanagement zu erfüllen. Zudem bearbeitet EOS-Personendaten der Kundin und deren Mitarbeitenden zu Werbezwecken. EOS bearbeitet zudem die Personendaten in anonymisierter Form zu Statistikzwecken.
Die Personendaten werden auch von den Unterbeauftragten und Subunternehmen der EOS bearbeitet. Dies ist der Fall, wenn die Forderungen im Ausland geltend gemacht werden, wenn ein Rechtsanwalt oder eine Rechtsanwältin beigezogen wird, bei IT- und Telekommunikations-Leistungen, bei externen Beratungs-, Bank- oder Versicherungsleistungen, im Rahmen von Übernahmen und bei anderen üblichen Drittleistungen.
Die Personendaten werden in der Schweiz und im Ausland bearbeitet. Sofern die Forderungen im Ausland geltend gemacht werden, werden die Personendaten auch in diesen Ländern bearbeitet.
EOS setzt Cloud-Lösungen mit Datenhosting in der EU und IT-Dienstleisterinnen aus der EU ein.

13.2 Verpflichtungen der Kundin
Die Kundin verpflichtet sich, sämtliche Personen, die von der oben beschriebenen Datenbearbeitung betroffen sind, über die Bearbeitung zu informieren. Wenn die EOS übermittelten Daten durch eine Vertraulichkeitsvereinbarung oder ein Berufsgeheimnis geschützt sind verpflichtet sich die Kundin zudem, die erforderliche Einwilligung der betroffenen Personen einzuholen und EOS unmittelbar über einem allfälligen Widerruf zu informieren. Auf erstes Verlangen von EOS wird die Kundin die Dokumente vorlegen, die die Information und Einwilligung ihrer Kundinnen und Kunden belegen.
Die Kunden verpflichtet sich, EOS keine besonders schützenswerten Daten im Sinne des schweizerischen Datenschutzgesetzes zu übermitteln.
13.3 Verpflichtungen der Parteien
Jede Partei ist verpflichtet, die Rechte der betroffenen Personen, insbesondere das Auskunftsrecht und das Recht auf Datenherausgabe und -übertragung zu wahren und umzusetzen, soweit die jeweilige Partei für die Bearbeitung verantwortlich ist. Die Parteien stellen sich bei Bedarf die erforderlichen Informationen gegenseitig zur Verfügung.
Beantragt die betroffene Person die Löschung ihrer Personendaten, informiert die ersuchte Partei die andere Partei. Letztere kann der Löschung aus berechtigtem Grund widersprechen, beispielsweise, wenn eine gesetzliche Bestimmung sie zur Aufbewahrung der Personendaten verpflichtet.

14. Haftung der EOS
EOS haftet nur für die vorsätzliche oder grobfahrlässige Verletzung ihrer vertraglichen Pflichten. Diese Haftungsbeschränkung gilt auch bei Verlust oder Zerstörung der von der Kundin an EOS übergebenen Akten. Für Schäden, welche aufgrund von Weisungen der Kundin eintreten, haftet EOS nicht. Die Beschränkung und die Befreiung der Haftung gelten ebenfalls für alle Personen, denen EOS die Besorgung ihrer Geschäfte befugter Weise übertragen hat. Eine Haftung von EOS für indirekte Schäden, wie Folgeschäden und entgangener Gewinn, ist ausgeschlossen.

15. Schlussbestimmungen
15.1. Änderungen der Allgemeinen Vertragsbedingungen
EOS behält sich die jederzeitige Änderung der AGB vor. Die Änderungen werden der Kundin schriftlich mitgeteilt, wobei die Schriftlichkeit mit einer Angabe eines Internetlinks auf die Homepage von EOS gewahrt ist. Die Änderungen der AGB gelten ohne Widerspruch innert Monatsfrist als genehmigt.
15.2. Anwendbares Recht, Erfüllungsort, Gerichtsstand
Die Rechtsbeziehungen zwischen der Kundin und EOS unterstehen ausschliesslich dem schweizerischen Recht unter Ausschluss ihrer Kollisionsnormen.
Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der Sitz von EOS. EOS ist indessen berechtigt, die Kundin auch beim zuständigen Gericht ihres Wohnsitzes/Sitzes oder bei jedem anderen zuständigen Gericht zu belangen.

16. Inkrafttreten
Die AGB treten am 1. Oktober 2026 in Kraft und ersetzen alle bisherigen.