

Checkliste

Erfolgreich Mahnen und Forderungen realisieren

Lieferanten warten immer länger auf ihr Geld. Zahlungsziele werden ständig weiter ausgereizt. Da ein hoher Prozentsatz von Kunden nicht vereinbarungsgemäß zahlt, sind Mahnungen unvermeidlich. Die folgende Checkliste zeigt Ihnen, worauf es dabei ankommt.

Worauf Sie achten sollten	Worauf es ankommt	Ihre Anmerkungen
Grundsätzliche Aspekte	<p>Sie sind als Lieferant oder Dienstleister in Vorleistung getreten und haben ein Recht darauf, bei Zahlungsverzug konsequent vorzugehen. Das gilt vor allem auch für neue Geschäftsbeziehungen. Denn wenn Sie nicht gleich zu Beginn der Geschäftsbeziehung gegen Zahlungsverzögerungen vorgehen, setzen Sie Zeichen für die Zukunft. Sie sollten deshalb:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ rechtzeitig mahnen (1. Schreiben nur wenige Tage nach Fälligkeit) ■ nur eine begrenzte Anzahl an Mahnungen versenden (maximal zwei oder drei) ■ den Zeitabstand kurz halten (8-14 Tage) ■ kurze, höfliche Formulierungen verwenden (angemessene Mahnschreiben können die Geschäftsbeziehung sogar fördern) ■ einen Maßnahmen-Mix in Betracht ziehen. Also nicht nur schriftlich mahnen, sondern auch andere Wege beschreiten, z. B. per Telefon. Jedoch stets unter dem Aspekt der Verhältnismäßigkeit und Angemessenheit. 	
Kostenaspekt	<p>Ein Mahnvorgang ist immer mit zusätzlichem Aufwand verbunden. Eine Kostenerstattung ist daher gerechtfertigt. Sie können sowohl Mahngebühren sowie – nach Eintritt des Verzugs – Verzugsgebühren berechnen. Möchten Sie aus praktischen Erwägungen oder aus „Kundenfreundlichkeit“ darauf verzichten, sollten Sie dies dem Kunden als Entgegenkommen deutlich machen.</p>	
Konsequentes Vorgehen	<p>Durch konsequentes Mahnen setzen Sie beim Kunden Zeichen. Wenn Sie zu „großzügig“ mahnen, dürfen Sie sich über eine unzureichende Zahlungsmoral nicht wundern. Sie sind dann vor allem bei Eintritt einer Insolvenz der Leidtragende, denn dann ist die Wahrscheinlichkeit äußerst gering, noch Zahlungen zu erhalten.</p>	

Worauf Sie achten sollten	Worauf es ankommt	Ihre Anmerkungen
Eigene Maßnahmen	<p>Eigene Maßnahmen sind der erste logische Schritt. Jedoch sollten Sie diese individuell abstimmen auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ die Höhe der Forderung ■ die Bedeutung des Kunden für Ihr Geschäft ■ die bisherigen Reaktionen des Kunden bei Mahnungen ■ die Ausfallwahrscheinlichkeit der Forderung <p>Nachfolgend haben wir die wichtigsten Maßnahmen aufgeführt:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Besondere Mahnschreiben 	<p>Bei schwierigen Kunden empfiehlt es sich, stärkere Argumente zu verwenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Weisen Sie z.B. auf die Kostenbelastung hin, die auf den Kunden im Falle einer Klageerhebung zukäme. Die Höhe der Kosten kann im Internet ermittelt werden. Da es sich dabei um hohe Beträge handelt (bspw. bei 10.000 Euro Forderung rund 4.000 Euro Kosten), dürfte dies selbst hartnäckige Kunden beeindrucken. ■ Als wirkungsvoll haben sich in der Praxis Hinweise auf die Zusammenarbeit mit einem Inkassoinstitut oder Kreditversicherer erwiesen. Der Kunde registriert dann, dass es Ihnen ernst ist, und er mit einer konsequenten Vorgehensweise zu rechnen hat. 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Telefonisches Mahnen 	<p>Durch ein persönliches Telefonat mit dem Kunden erreichen Sie aufgrund des direkten Kontaktes oft eine wesentlich günstigere Wirkung als mit einem Brief. Hier kommt es allerdings auf eine professionelle Gesprächsführung und die richtigen Argumente an.</p> <p>Durch angemessen geführte Telefongespräche haben Sie außerdem einen wichtigen Zusatznutzen: Sie erhalten Auskünfte, die schriftlich nur selten oder gar nicht gegeben werden. Beispielsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nichtzahlung wegen Qualitätsmängeln, die der hausinternen Debitorenabteilung oft nicht mitgeteilt werden. ■ Es liegen finanzielle Probleme beim Kunden vor. <p>Ausführliche Tipps zum telefonischen Mahnen finden Sie im separaten Cashflow-Tipp (Kundennewsletter Mai 2009)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ■ E-Mail 	<p>Nach einem Telefonat empfiehlt sich die kurze protokollarische Zusammenfassung des Gespräches, um die Wirksamkeit zu erhöhen. Denkbar ist auch der Mahnprozess per E-Mail. Da der Kunde ohnehin 30 Tage nach Fälligkeit in Verzug gerät, ist ein Mahnschreiben nicht mehr zwingend notwendig. Dennoch ist eine schriftliche Mahnung, begleitet von unterstützenden E-Mails, immer empfehlenswert.</p>	

Worauf Sie achten sollten	Worauf es ankommt	Ihre Anmerkungen
<ul style="list-style-type: none"> ■ Telefax 	<p>Mahnungen per Telefax sind zwar seltener geworden, sie haben aber wegen der Flut von E-Mails einen erhöhten Aufmerksamkeitswert. Daher sollten Sie die Wirksamkeit von Faxschreiben testen. Empfehlenswert sind Faxe zudem, wenn der Kunde (angeblich) Rechnungen und Dokumente nicht erhalten hat.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontoauszüge 	<p>Die Zusendung einer Aufstellung aller fälligen sowie der noch nicht fälligen Rechnungen ist ein taktisches Erinnerungsmittel, das auch ohne Worte Wirkung zeigen kann.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Nachnahme 	<p>Rechnungsbeträge können auch ohne Warenlieferung per Nachnahme erhoben werden. Die Erfolgsquote hängt von der Höhe des Betrages und der Qualität der Adressaten ab. Gute Teilerfolge lassen sich – nach vorheriger schriftlicher Ankündigung – bei kleinen Händlern und Privatpersonen erzielen.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Einschreiben mit Rückschein 	<p>Dem Argument, die Mahnung oder Rechnung nicht erhalten zu haben, können Sie durch Einschreibesendungen mit Rückschein erfolgreich begegnen. So können Sie jederzeit nachweisen, wann Ihr Schreiben zugestellt wurde.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Besuch vor Ort 	<p>Der angekündigte Besuch beim Kunden und der Versuch, Probleme in einem persönlichen Gespräch zu klären, ist ein offensives aber probates Mittel.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Außendienst 	<p>Außendienstmitarbeiter, die auf Provisionsbasis arbeiten, haben ein eigenes Interesse an einem zeitnahen Zahlungseingang. Betriebliche Regelungen sollten vorsehen, dass der Außendienst am Mahnvorgang aktiv beteiligt wird. Hierbei kann durchaus auch das Inkasso eingeschlossen sein.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Lastschriftverfahren 	<p>Lastschriftverfahren sind ein seriöser und deshalb empfehlenswerter Weg für erfolgreiches Inkasso. Versuchen Sie deshalb, Ihre Kunden durch ausdrücklichen Hinweis auf die Vorzüge sowie durch zusätzliche Anreize für dieses Verfahren zu gewinnen: z. B mit einem Buchungs-Bonus von 1-2%.</p> <p>Wesentlicher Vorteil für Sie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zeitnaher Zahlungseingang ■ Aussagefähiges Frühwarnsystem <p>Bei Nichteinlösung einer Abbuchung oder ungerechtfertigter Rücklastschrift erfahren Sie früher als sonst, dass der Kunde finanzielle Probleme hat.</p>	

Worauf Sie achten sollten	Worauf es ankommt	Ihre Anmerkungen
Rechtsanwälte	<p>Die Einschaltung erfahrener Anwälte führt sehr oft bereits mit dem ersten Schreiben zum Erfolg. Darüber hinaus kann ein Anwalt wertvolle Ratschläge zu rechtlichen Problemen geben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Realisierung von Sicherungsrechten ■ Richtiges Verhalten im Insolvenzfall 	
Inkassoinstitute	<p>Inkassoinstitute dürfen in Deutschland nur außergerichtlich vorgehen. Bei gerichtlichen Verfahren müssen Anwälte eingeschaltet werden. Zwischen den einzelnen Inkassounternehmen bestehen jedoch qualitative Unterschiede. Unternehmen die dem Bundesverband der Inkassounternehmen angeschlossen sind, können Sie jedoch prinzipiell vertrauen. Vor einer Zusammenarbeit sollten Sie allerdings Erkundigungen einholen und in jedem Fall das Vorgehen beim Mahnwesen verbindlich absprechen.</p>	
Gerichtliches Vorgehen	<p>Grundsätzlich können Sie zwischen Mahnbescheid und Klageerhebung wählen. In den meisten Fällen ist jedoch – auch unter Kostengesichtspunkten – der Mahnbescheid die angemessene Methode. Um die Zustellung eines Mahnbescheides an Ihre Schuldner deutlich zu beschleunigen, sollten Sie unbedingt eine Online-Verbindung zu den zentralen Mahngerichten einrichten, die es in fast allen Bundesländern gibt.</p> <p>Beachten sollten Sie auch das Kostenrisiko. Schuldnern, die Sie durch vielfache Mahnvorgänge nicht „erreichen“ konnten, sollten Sie sprichwörtlich Ihr „gutes Geld nicht schlechtem hinterher werfen“. Konzentrieren Sie sich besser auf profitable Geschäfte und solvente Kunden.</p>	

Atradius Kreditversicherung
Opladener Straße 14
50679 Köln
Telefon: 02 21 20 44-40 00
E-Mail: customerservice.de@atradius.com
www.atradius.de

Atradius Copyright: Die hierin aufgeführten Angaben und Empfehlungen dienen nur zu Informationszwecken und dürfen nicht anstelle einer professionellen Beratung in spezifischen Fällen verwendet werden. Deshalb bitten wir um Verständnis dafür, dass wir keine Haftung für dieses Dokument übernehmen können. Falls ein rechtlicher Beistand oder sonstiger Expertenrat erforderlich ist, sollten die Leistungen einer entsprechenden Fachkraft in Anspruch genommen werden.