

Ungenauigkeit kann teuer werden

Sorgfalt bei der Erfassung von Kundendaten enorm wichtig

In einem alten Schlager heißt es: Wer soll das bezahlen, wer hat das bestellt? Eigentlich sollte man davon ausgehen, dass, gerade wenn es um Geld geht, bekannt ist, wer „die Rechnung“ zu zahlen hat, wer die Person ist, die etwas bestellt hat. „Die Realität, die ich im Arbeitsalltag erfahre, spricht allerdings eine ganz andere Sprache“, so Bernd Drumann, Geschäftsführer bei Bremer Inkasso. „Nicht immer liegen uns bei Mandatsübergabe auch alle nötigen Daten in Bezug auf den Schuldner vor. Es stellt sich z. B. heraus, dass vonseiten des Mandanten im Vorfeld wichtige Regeln nicht beachtet wurden oder aus falscher Rücksichtnahme gegenüber dem Kunden z. B. gezielte Nachfragen unterblieben. Um Forderungsverluste aber generell bestmöglich zu verhindern, wäre es wünschenswert, dass sich Unternehmer sowie deren Mitarbeiter mehr Zeit nehmen, wenn es um die Datenerfassung bei der Auftragserteilung und der Lieferung von bestellter Ware oder um die Bestätigung einer ordnungsgemäß durchgeführten Leistung geht. Da ist noch viel Luft nach oben“, so Drumann. Nachfolgend seine Tipps, worauf unbedingt zu achten ist.

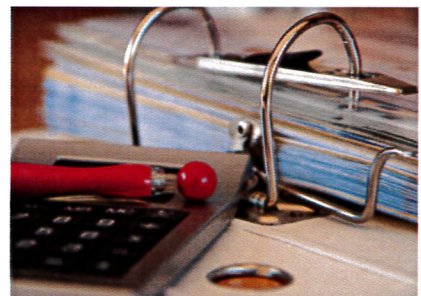
Den Besteller eindeutig ausmachen

„Dokumentation aller wichtigen Daten, elektronisch, handschriftlich, per Foto ... ist das A und O! Es muss festgehalten werden, wer, wann, ggf. wie und wofür einen Auftrag erteilt hat. Bei Gewerbebetrieben, die nicht im Handelsregister eingetragen sind, gehört u. a. der Vor- und Zuname des Inhabers bzw. der Inhaber zwingend zu den zu erhebenden Daten. Bei Firmen gehört neben allen anderen relevanten Daten auch die genaue Firmierung inkl. der Rechtsform zu einer lückenlosen, wichtigen Dokumentation. Leider hapert es aber manchmal schon allein bei der Feststellung der vollständigen Geschäftsanschrift des Kunden, da ja ‚alle im Betrieb den Kunden kennen und wissen, wo seine Firma ist‘. Dabei

ging schon so mancher Umzug eines Kunden am ‚allgemeinen Firmenwissen‘ vorbei.

Hat eine Privatperson eine Bestellung getätigt, so ist unbedingt der Vor- und Zuname der Person festzuhalten. Erfolgt eine Bestellung, z. B. für eine Familie Meyer, so sollten die Namen jeder einzelnen Person erfragt werden. Was kleinkrämerisch wirkt, bedeutet bei Unterlassung für einen Rechtsdienstleister im Fall eines Falles bestenfalls ‚nur‘ umfangreiche Ermittlungen, wer genau als Schuldner in Anspruch zu nehmen ist. Wenn am Ende keiner bestellt haben will und etwas anderes nicht nachzuweisen ist, kann das im schlimmsten Fall zum Totalverlust der Forderung führen.

Das Phänomen, dass keiner etwas bestellt haben ‚will‘ bzw. tatsächlich be-



Dokumentation aller wichtigen Daten, elektronisch, handschriftlich, per Foto ... ist das A und O! Es muss festgehalten werden, wer, wann, ggf. wie und wofür einen Auftrag erteilt hat.

stellt hat, aber zahlen soll, geschieht bei den sogenannten ‚Bestellungen auf Zuruf‘ häufiger, als man denkt. Handwerker holen z. B. Material für eine Baustelle und sagen dem Verkäufer, dass die Rechnung (wie gehabt) an die Firma A geht. Dabei muss der Abholer häufig nicht einmal einen Liefer-/Ab-

Gründungsverleger Werner Sachon
(1920 – 2005)

Redaktion
Christoph Seifried (verantw.) - 317
B.Eng. für Brau- und Getränketechnologie
seifried@sachon.de

Schloss Mindelburg
D 87719 Mindelheim
Telefon (08261) 999-0
Fax (08261) 999-391

www.sachon.de
gi@sachon.de

Die Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Mit der Annahme des Manuskripts gehen das Recht zur Veröffentlichung sowie die Rechte zur Übersetzung, zur Vergabe von Nachdruckrechten, zur elektronischen Speicherung in Datenbanken, zur Herstellung von Sonderdrucken, Fotokopien und Mikrokopien an den Verlag über. Jede Verwertung außerhalb der durch das Urheberrechtsgesetz festgelegten Grenzen ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. In der unaufgeforderten Zusendung von Beiträgen und Informationen an den Verlag liegt das jederzeit widerrufliche Einverständnis, die zugesandten Beiträge bzw. Informationen in Datenbanken einzustellen, die vom Verlag oder von mit diesem kooperierenden Dritten geführt werden. Für die mit Namen oder Signatur gekennzeichneten Beiträge übernehmen Verlag und Schriftleitung keine Haftung.

Verlag und Herstellung
VERLAG W. SACHON GMBH+CO. KG
Fachzeitschriften · Wirtschaftsdatenbanken
Schloss Mindelburg · D 87719 Mindelheim

Geschäftsführung
Dr.-Ing. Klaus Krammer - 310
HRA 16639 München

Verlagsleitung
Sandra Wulkan - 150
wulkan@sachon.de

Media-Beratung
Sabine Reggel - 338
reggel@sachon.de

Media-Disposition
Michaela Schölderle - 361
schoelderle@sachon.de

Vertrieb
Yvonne Musch - 451
y.musch@sachon.de

Druck
Holzmann Druck GmbH & Co. KG
Gewerbestraße 2, 86285 Bad Wörishofen

Anzeigenpreise
Zurzeit ist Anzeigenpreisliste Nr. 69 gültig
Erscheinungsweise: monatlich
Bezugspreis: Jahresabo EUR 69,- + MwSt.

Hinweis gemäß § 26 (1) Bundesdatenschutzgesetz

Die Empfänger der Zeitschrift sind in einer Adressdatei gespeichert, die mit Hilfe automatisierter Datenverarbeitung geführt wird.

Gerichtsstand wahlweise für den Verlag
Mindelheim oder München



Prüfung der Empfängerstruktur-Analyse
Prüfung der Verbreitungs-Analyse
Auflagenprüfung

1-3

ISSN-Nr. 0016-9323



Bei Firmen gehört neben allen anderen relevanten Daten auch die genaue Firmierung inkl. der Rechtsform zu einer lückenlosen, wichtigen Dokumentation. Leider hapert es aber manchmal schon allein bei der Feststellung der vollständigen Geschäftsanschrift des Kunden, da ja „alle im Betrieb den Kunden kennen und wissen, wo seine Firma ist“.

holschein unterschreiben, bekommt die Ware einfach ausgehändigt. Der Verkäufer hat so absolut nichts in der Hand, um, wenn nötig, den Besteller nachweislich identifizieren zu können. Eine kurze telefonische Rückfrage bei der Firma A wäre hier ratsam. Wurde der Kauf tatsächlich im Auftrag der Firma A getätigt und ist die abholende Person berechtigt, die Ware in Empfang zu nehmen? Eine Notiz über das Telefonat (wann, mit wem, Ergebnis des Telefonats) ist schnell verfasst und sollte der Bestellung beigelegt werden. „Gern würde ich behaupten“, so Drumann, „dass ein leserlich unterschriebener Abholschein/Quittung selbstverständlich ist. Aber selbst das ist allzu oft nicht der Fall. Dabei ist ein Personalausweis im Zweifelsfall schnell kopiert, was seit Juli 2017 mit Zustimmung des Ausweisinhabers im Regelfall erlaubt ist. Am sichersten fährt man mit einem schriftlich erteilten, leserlichen Auftrag!“

Bestätigung von vertragsgemäßer Lieferung/ Leistung – oberste Sorgfalt gefragt

„Bei Werkleistungen ist Bedingung für die Fälligkeit einer Rechnung die Abnahme des Werkes durch den Auftraggeber. Nach Beendigung eines Auftrages ist es wichtig, sich vom Auftraggeber schriftlich bestätigen zu lassen, dass die Arbeiten zu seiner Zufriedenheit erledigt wurden. Sollten Mängel festgestellt werden, ist es unbedingt anzuraten, jede Kleinigkeit so genau wie möglich zu benennen, schriftlich zu fixieren und vom Auftraggeber gegen-

zeichnen zu lassen. Es geschieht nicht selten, dass im Nachhinein Streit darüber entsteht, ob Mängel bereits benannt worden sind und ob zur Nachbesserung aufgefordert wurde oder nicht. Es ist kaum zu glauben, was da ab und an für Ausreden von Schuldern vorgebracht werden. Der Erfindungsreichtum scheint unerschöpflich. Wurde eine Warenlieferung getätigt, so ist der vom Kunden unterzeichnete Lieferschein der entscheidende Nachweis. Es kommt besonders auf Baustellen häufig vor, dass etwas abgeliefert wird und irgendjemand sein Handzeichen auf den Lieferschein setzt. Wer genau das war, weiß später keiner mehr. Auch wenn es eine kurze Verzögerung im Arbeitsfluss bedeuten mag: Sowohl der Vor- als auch der Zunahme sowie die Position der Person, die die vertragsgemäße Lieferung/Leistung quittiert hat, sollten genau notiert werden! Auch wenn Ware vom Lager abgeholt wird, ist unbedingt so zu verfahren. Wenn möglich, sollte auch das Kennzeichen des Fahrzeuges notiert werden, mit dem die Ware abgeholt wird. Erfolgt eine Abholung auf Rechnung Dritter, sollten die genauen Personalien der abholenden Person festgehalten werden (Kopie des Personalausweises wäre optimal).“

Rechnungs- und Lieferanschriften nicht identisch – genau prüfen

„Ist die Lieferanschrift nicht mit der Rechnungsanschrift identisch, sollte unbedingt festgehalten werden, an

wen (Firma, Anschrift) die Ware ausgeliefert wurde. Aber auch bei Übereinstimmung der Anschriften ist eine routinemäßige Überprüfung aller Angaben und deren Ergänzung anzuraten. Gut ist es, wenn auch dokumentiert werden kann, wohin der Kunde die Ware ggf. weiterliefert. Muss man später einmal die Rechte aus verlängertem oder erweitertem Eigentumsvorbehalt geltend machen, so sind solche Informationen zwar nicht Gold, aber in einem Insolvenzverfahren u. U. doch bares Geld wert.“

Warte, warte nur ein Weilchen ... Bloß nicht!

„Mag sich das Glück, wie ein altes Operettenlied verheißt, tatsächlich auch von ganz alleine einstellen, wenn man nur geduldig abwartet, so sollte man es beim Forderungseinzug lieber nicht darauf ankommen lassen. Im Gegenteil. Diesen muss man sich eher wie ein Wettrennen mit anderen Auftraggebern vorstellen, denn selten hat ein Kunde nur bei einem Unternehmen Verbindlichkeiten. Wer eine Rechnung, die fällig ist, nicht sofort anmahnt, ist wie ein Läufer, der beim Startschuss nicht losläuft. Wer dann vielleicht noch die erste Mahnung verschickt hat, aber im Folgenden untätig bleibt, ist wie ein Läufer, der mitten im Lauf stehen bleibt. Wer so in ein Rennen geht, der wird weder als Erster ins ‚Ziel‘ kommen noch darf er erwarten, bei einer Kundeninsolvenz z. B. seine offene Forderung noch halbwegs realisiert zu bekommen. Beide ‚Läufertypen‘ sind im Bereich des Forderungseinzugs jedoch sehr verbreitet. Wer sich dazuzählt, sollte schnellstens einen Rechtsdienstleister (Rechtsanwaltsbüro oder Inkassounternehmen) beauftragen, der, wenn nötig, den Forderungen ‚Beine‘ macht bzw. helfen kann, den firmeneigenen Forderungseinzug zu optimieren.“

Salopper Mut zur Lücke – im Forderungseinzug unangebracht

„Ein wenig Lockerheit im stressigen Alltagsgeschehen ist sicher nicht verkehrt. Beim Forderungseinzug sollte

aber eher das Motto gelten: Alle ‚Wisenslücken‘ bzgl. des Schuldners schließen! In vielen Fällen, mit denen Mandanten an uns herantreten, haben wir längst nicht alle für den erfolgreichen Forderungseinzug relevanten Daten. Oft können sie doch noch mühsam zusammengetragen oder recherchiert werden, aber das ist ein Aufwand, der so nicht sein müsste. Auch wenn es dem einen oder anderen Unternehmer nicht behagen mag, selbst von alten Kunden immer wieder detaillierte Informationen abzufragen, so ist dies gerade in der sich so schnell wandelnden heutigen Zeit doch das A und O. Auch die Sorge, dass Kunden sich dadurch gegängelt fühlen könnten, erweist sich nach meiner Erfahrung zu meist als unnötig. Jeder ehrliche Kunde wird für Nachfragen Verständnis haben, lässt die Genauigkeit des Geschäftspartners doch den Schluss zu, dass auch im Geschäftsalltag Sorgfalt und Zuverlässigkeit vorherrschen. Alles genau zu nehmen und zu dokumentieren, kostet Zeit, ja. Nicht so viel jedoch, wenn solche Abläufe zur Routine werden. Andernfalls kann einen, wenn es zu Streitigkeiten kommt, ein Kunde nicht zahlen will, die Zeit, die man nicht in sorgfältige Dokumentation investiert hat, u. U. richtig teuer zu stehen kommen.“

„Wer als Unternehmer jeden Arbeitsschritt genau und sorgfältig dokumentiert hat und diese Sorgfalt auch gegenüber seinen Kunden walten lässt, ist weder ein Erbsenzähler oder Pedant noch ist er das personifizierte Misstrauen gegen alles und jeden. Im Gegenteil. Er ist ein Unternehmer, der seine Kunden schätzt und ihnen Verlässlichkeit bietet, sein Unternehmen auf sichere Beine stellt und der die besten Grundlagen schafft, um seine berechtigten Forderungen für erbrachte Lieferungen und Leistungen auch durchsetzen zu können.“ □

Eva-Kathrin Möller
Bremer Inkasso GmbH
www.bremer-inkasso.de

FILTECH

March 8 – 10, 2022
Cologne – Germany

The Filtration Event
www.Filtech.de

Platform for your success

Filtration Solutions for the Drinks Industry

Your Contact: Suzanne Abetz
E-mail: info@filtech.de
Phone: +49 (0)2132 93 57 60