



Zur Kasse bitte!

ZAHLUNGS AUFFORDERUNG | Was tun, wenn der Kunde nicht zahlt? Gerade Händler mit Online-Shops stehen immer öfter vor dem Problem offener Rechnungen. Ein Inkassounternehmen kann helfen, damit Händler nicht auf ihren Forderungen sitzen bleiben.

**EIN INKASSO-
UNTERNEHMEN
KANN HELFEN,
OFFENE FOR-
DERUNGEN
EINZUZIEHEN.**



Abb.: Thorben Wengert-pixelio.de

Die Bremer Inkasso GmbH ist ein Inkassounternehmen, das schon seit 1984 für Banken, Spediteure, Verlage, Ärzte, Handwerksbetriebe, Steuerberater, kaufmännische Unternehmen (Dienstleistung, Handel, Industrie) ebenso arbeitet wie für Privatpersonen. Wir haben bei Geschäftsführer Bernd Drumann nachgefragt, wie die Zusammenarbeit mit einem Inkassounternehmen funktioniert und welche Vorteile sich dadurch ergeben.

? *Ganz allgemein: Im Netz bewegt sich der User ziemlich anonym. Hat das Auswirkungen auf die Zahlungsmoral?*

Bernd Drumann: In unserer täglichen Praxis erleben wir es immer wieder, dass User unseren Mandanten vorsätzlich falsche Angaben machen. Da wird schon mal gerne der Vorname etwas geändert oder eine Anschrift angegeben, bei der lediglich die Ware „abgefangen“ wird. Die richtigen Daten bekommt man dann oft nur über ein Strafverfahren heraus. Sitzen sich die Vertragsparteien dagegen direkt gegenüber ist die Hemmschwelle falsche Daten anzugeben naturgemäß erheblich höher.

? *Was muss ein Händler tun, um ein Inkassounternehmen zu beauftragen?*

Drumann: Das ist ganz unterschiedlich. Es gibt Inkassounternehmen, bei denen eine Mitgliedschaft erforderlich ist.

Einige Inkassounternehmen benötigen bestimmte Stückzahlen, bevor sie tätig werden. Es gibt auch Inkassounternehmen, bei denen man die Inkassoaufträge nur online erteilen kann. Wir halten es da – wie auch viele andere Inkassounternehmen – etwas einfacher. Bei uns ist weder Mitgliedschaft noch irgendeine feste Bindung erforderlich. Der Händler kann einfach seine offenen Rechnungen per Mail oder Fax senden. Die Arbeit kann dann sofort beginnen und Mindestmengen kennen wir auch nicht. Sollte die Menge doch mal etwas größer sein, reicht auch eine Excel-Tabelle oder ein Kontoauszug.

? *Ab welcher Summe kann man sich an ein Inkassounternehmen wenden, bzw. ab wann ist dies sinnvoll?*

Drumann: Auch hier gibt es bei den in Deutschland ansässigen Inkassounternehmen Unterschiede. Längst nicht alle beschäftigen sich mit Forderungen unter 100 Euro, insbesondere wenn die erforderliche Stückzahl nicht dahinter steht. Für uns – und einige Kollegen ebenfalls – spielt weder die Stückzahl noch die Höhe der Forderung eine Rolle. In unserem Unternehmen werden wir auch bei Forderungen unter 100 Euro tätig und Einzelforderungen werden ebenso übernommen. Ab wann es sinnvoll ist, ein Inkassounternehmen zu beauftragen, dafür kann so keine allgemein gültige Empfehlung gegeben werden. Um bei

dem Beispiel zu bleiben: 100 Euro sind für Menschen unterschiedlich viel wert. Bei Nichterfolg zahlt unser Kunde z. B. kein Honorar. Bei dieser Forderungshöhe wird im Nichterfallsfall höchstens eine Nichterfolgspauschale von 10 Euro sowie bare Auslagen von uns berechnet. Bei erfolgreichem Einzug bekommt der Kunde 100 % seiner Forderung. Hier zahlt der Schuldner unsere Kosten. Es muss jeder somit für sich entscheiden, ob er Forderungen „sauen“ lässt, selbst Zeit und Nerven und Geld investiert, oder die Unterstützung eines Inkassobüros in Anspruch nimmt.

? *Wie werden offene Forderungen eingetrieben? Wie ist die Vorgehensweise?*

Drumann: Als erster Schritt erfolgt sofort nach Beauftragung durch den Mandanten eine schriftliche Zahlungsaufforderung an den Schuldner. Darüber hinaus bedienen wir uns auch des telefonischen Mahnverfahrens durch psychologisch geschultes Personal. So ein „persönlicher“ Kontakt zum Schuldner kann nicht selten helfen, unnötige Prozesse zu vermeiden. Gleichzeitig erfolgt die Vorbereitung des gerichtlichen Verfahrens. Dazu werden u. a. Wirtschaftsauskünfte eingeholt sowie die genaue Identität des Schuldners durch Register und Ämternachfragen festgestellt. Sollte das vorgerichtliche Inkassoverfahren zu keinem Erfolg führen, wird (bei kleinen Forderungen nur nach Freigabe) sofort das gerichtliche Mahn- und Vollstreckungsverfahren veranlasst. Wird vom Schuldner Widerspruch gegen den Mahnbescheid eingelegt, kann nach Rücksprache mit dem Auftraggeber unser Prozessanwalt beauftragt werden. Der gesamt informierende Schriftwechsel wird aber auch dann über unser Büro abgewickelt und der Kunde bekommt Kenntnis über jeden wichtigen Schritt. Besonders zu schätzen wissen unsere Mandanten, dass sie bei uns immer einen festen Ansprechpartner haben, der zudem eine juristische Ausbildung hat, also als Rechtsanwalt oder Richter tätig sein könnte. Darüber hinaus bieten wir den Mandanten durch unseren Kunden-Online-Informations-Dienst u. a. die Möglichkeit, sich jederzeit über den aktuellen Stand seiner Akte zu informieren.

? *Welche Gebühren fallen bei einer Beauftragung an? Wer trägt die Kosten?*

Drumann: Auch hier gibt es Unterschiede bei den in Deutschland ansässigen Inkassounternehmen. Bei manchen muss man Auftragszettel kaufen oder zunächst wie schon erwähnt eine Mitgliedschaft erwerben. Wir halten es so, dass bei Auftragserteilung keine Inkassokosten berechnet werden. Wir warten in der Regel, bis die angefallene Inkassovergütung durch Zahlungen des Schuldners gedeckt ist. Ist nämlich ein Schuldner in Zahlungsverzug, ist jeder Gläubiger berechtigt, entweder anwaltliche Unterstützung oder im selben Umfang die Dienste eines Inkassounternehmens in Anspruch zu nehmen. Die dabei entstehende Inkassovergütung hat der Schuldner als Verzugsschaden zu ersetzen. Es gibt daher auch aus Kosten-

gesichtspunkten keinen Grund, auf die Hinzuziehung eines fachkundigen Inkassounternehmens oder eines Rechtsanwalts zu verzichten. Das gilt insbesondere dann, wenn sich die Kosten im Nichterfallsfall in einem überschaubaren Rahmen halten.

? *Die Inkassobranche hat oft einen schlechten Ruf. Auf was muss ich bei der Wahl eines Unternehmens achten?*

Drumann: Es ist längst nicht mehr so, wie es früher einmal war. Sicher gibt es auch in unserer Branche „schwarze Schafe“; die gibt es aber wohl überall. Aus meiner Sicht ist es bei der Auswahl eines Inkassounternehmens wichtig, darauf zu achten, dass es dem Bundesverband Deutscher Inkassounternehmen e. V. (BDIU) angehört. Voraussetzung für die Mitgliedschaft ist u. a. der Nachweis geordneter wirtschaftlicher Verhältnisse sowie umfangreicher theoretischer und praktischer Rechtskenntnisse. Die Mitgliedschaft im BDIU unterliegt strengeren Voraussetzungen als von Seiten des Gesetzes an die Registrierung einer Inkassoerlaubnis geknüpft werden. Ein TÜV-Siegel „geprüftes Inkasso“ und eine Bearbeitung überwiegend durch ausgebildete Volljuristen, stellen sicher weitere Qualitätsmerkmale eines Inkassounternehmens da.

Herr Drumann, vielen Dank für die spannenden Informationen! MB ■



**LESEN SIE DAS
AUSFÜHRLICHE
INTERVIEW
UNTER
WWW.HOBBY-
ART-ONLINE.DE**



Abb.: Benjamin Klack-pixelio.de