Praxistipp: Richtig Mahnen

Unnötige Formulierungsfehler vermeiden

(Bild: © Bremer Inkasso GmbH)

Nicht wenige Unternehmer tun sich schwer damit, säumige Kunden konsequent zu mahnen. Oft aus Angst, diese könnten sich dauerhaft abwenden. Dabei wird ein konsequentes Mahnwesen bei Vielen als Zeichen für eine gute Unternehmensführung gewertet und somit eher positiv wahrgenommen. Hierauf macht die Bremer Inkasso GmbH aktuell aufmerksam, die über 30 Jahre Erfahrung mit dem Einzug von Forderungen hat.

Der Bremer Dienstleister gibt zudem Tipps, was es im Hinblick auf ein effizientes Mahnwesen zu beachten gilt:

Welche Bezeichnung ist richtig?

Sowohl „Zahlungserinnerung" als auch „Mahnung" sind korrekt. Sehr wichtig ist allerdings, bei nur einem der beiden Begriffe zu bleiben, denn eine Benutzung beider Bezeichnungen nebeneinander kann – vor allem im Wiederholungsfall – dazu führen, dass der Schuldner die „Zahlungserinnerung" ausnahmsweise nicht als gegebenenfalls verzugsauslösende „Mahnung" begreifen muss. Generell sollte eine Mahnung möglichst schriftlich erfolgen und respektvoll, aber eindeutig formuliert sein.

Muss man denn mahnen?

Völlig egal, aus welchen Gründen eine Rechnung nicht beglichen wird – allein aus kaufmännischen Gesichtspunkten sollte der Kunde so früh wie möglich freundlich auf sein Versäumnis hingewiesen werden.

Aber auch aus rechtlichen Gesichtspunkten kann eine Mahnung erforderlich sein. Sie muss oft erfolgen, damit der Schuldner überhaupt in Verzug kommt und den Verzugsschaden (unter anderem Kosten eines Inkassounternehmens oder Rechtsanwalts) ersetzen sowie Verzugszinsen zahlen muss. Verzug tritt allerdings auch ohne Mahnung dann ein, wenn das Gesetz oder der Vertrag die Fälligkeit regeln oder wenn bei Entgeltforderungen 30 Tage ab

Fälligkeit und Zugang einer Rechnung verstrichen sind. Bei Verbrauchern gilt Letzteres aber nur dann, wenn in der Rechnung darauf ausdrücklich hingewiesen wurde.

Wann ist eine Mahnung möglich?

Gemahnt werden kann immer erst dann, wenn die Rechnung zur Zahlung fällig ist. Im Idealfall enthält der Vertrag, auf dem die Forderung beruht, eine Regelung zur Fälligkeit, die zum Beispiel in den eigenen AGB festgehalten ist. Ansonsten tritt die Fälligkeit im gesetzlichen Normalfall sofort mit dem Vertragsabschluss ein. Im Geschäftsalltag ist es allerdings – jedenfalls bei größeren Beträgen – üblich, dem Kunden ein Zahlungsziel einzuräumen, oft auch erst gerechnet ab Lieferdatum oder erbrachter Leistung. Damit wird gegebenenfalls die Fälligkeit hinausgeschoben.

Muss man bei einer Mahnung auf eine bestimmte Form achten?

Nein. Eine Mahnung könnte im Prinzip auch mündlich erfolgen – beweisen lässt sich im Zweifelsfall aber natürlich eher eine schriftlich ergangene Mahnung. Auf jeden Fall muss sie eindeutig formuliert werden. So etwas wie „Lieber XY, vergessen Sie nicht, dass noch eine Rechnung offen ist," liest sich zwar vermeintlich netter, ist aber im Zweifel nicht ausreichend. Aus der Mahnung muss ganz eindeutig der Wille hervorgehen, dass man sein Geld haben möchte.

Wie viele Mahnungen müssen es sein?

Kaufmännisch üblich sind zwei bis drei schriftliche Mahnungen im Abstand von 7 bis 10 Tagen. Soll die Ernsthaftigkeit der Zahlungsaufforderung nicht verwässert werden, sollte man nicht mehr als drei Mahnungen verschicken. Mit jeder weiteren würde man die eigene Glaubwürdigkeit untergraben.

Was muss alles drinstehen?

Anzuraten ist eine unmissverständliche Überschrift, also etwa „1. Mahnung". Datum und der Betrag der ursprünglichen Rechnung sollten genannt sein und darüber hinaus auch die dazu gehörige Rechnungsnummer. In manchen Fällen kann es sogar ratsam sein, die erbrachte Leistung noch einmal genau zu benennen oder auch eine Rechnungskopie beizufügen. Jede Mahnung sollte die Forderung deutlich darstellen und die Zahlung unmissverständlich verlangen. Der Ton sollte immer respektvoll bleiben, auch wenn insbesondere die 2. und 3. Mahnung idealerweise keinen Zweifel an der Ernsthaftigkeit der Zahlungsaufforderung aufkommen lassen.

Spätestens die 3. Mahnung sollte eine Frist enthalten „bis zum .... bei uns eingehend" und die Ankündigung, dass die Rechnung nach Fristablauf an ein Inkassounternehmen oder an einen Anwalt abgegeben wird. Der Kunde sollte außerdem darüber informiert werden, dass er die Kosten, die er verursacht, ebenfalls zu zahlen hat – man spricht hier vom Verzugsschaden.

Sollte ein Kunde bereits in Zahlungsverzug (zum Beispiel durch Zugang der 1. Mahnung) sein, können – in diesem Fall ab der 2. Mahnung – Mahnkosten berechnet werden. Von vielen Gerichten werden ohne Nachweis Pauschalen zwischen einem und fünf Euro pro Mahnschreiben akzeptiert. Ebenso können Verzugszinsen verlangt werden. Handelt es sich bei dem Schuldner um einen Verbraucher, so liegt der Verzugszins fünf Prozentpunkte über dem Basiszinssatz von -0,88 Prozent, mithin bei 4,12 Prozent (Stand 1. Januar 2017). Bei rein

gewerblichen Geschäften wird ein Verzugszins von neun Prozentpunkten über dem Basiszins in Ansatz gebracht, mithin 8,12 Prozent (Stand 1. Januar 2017).

Sollten doch einmal Mahnungen per Telefon oder persönlich erfolgen, ist dringend anzuraten, immer ein Gesprächsprotokoll zu führen. Dieses sollte man dem Schuldner mit dem Hinweis zukommen lassen, er möge durch seine Unterschrift und Rücksendung des Protokolls das Besprochene bestätigen. Andernfalls lassen sich die Mahngespräche nur schwer beweisen.

Generell gilt: Leere Drohungen veranlassen keinen Schuldner zur Zahlung. Angedrohte Schritte sollten daher unbedingt zeitnah in die Tat umgesetzt werden.

Was tun, wenn Mahnen keinen Erfolg hat?

Dann bleibt noch der Versuch, mit Hilfe eines Anwalts oder eines Inkassounternehmens eine außergerichtliche Einigung herbeizuführen. Häufig lässt sich ein Gerichtsverfahren mit professioneller Hilfe vermeiden – die Kosten dieser Hilfe zählen in der Regel zum Verzugsschaden, so dass sie vom Schuldner zu tragen sind.

Wenn die Forderungen jedoch auch durch solche Rechtsdienstleister nicht außergerichtlich realisiert werden können, bleibt nur noch der Gang vor Gericht. Und spätestens jetzt ist professionelle Unterstützung dringend angeraten. In der Regel hat der Schuldner dann auch diese Kosten zu tragen.