

LIQUIDITÄT

Säumige Kunden mahnen – aber richtig: Handeln Sie eindeutig und konsequent!

von Geschäftsführer Bernd Drumann, Bremer Inkasso GmbH, Bremen

! Viele Kfz-Betriebe kennen die Situation: Ein Kunde holt sein neues oder ein repariertes Fahrzeug ab. Da es sich um einen Stammkunden handelt, bekommt er die Rechnung mit oder sie wird ihm später zugesandt. Und dann bezahlt er die fällige Rechnung nicht wie vereinbart. Das belastet schnell die Liquidität eines Betriebs. Passiert dies öfter, ist gar die Zahlungsfähigkeit gefährdet. Steuern Sie daher das Zahlungsverhalten säumiger Kunden mit einer oder auch mehreren aufeinanderfolgenden Mahnungen. Erfahren Sie, wie Sie dabei richtig und konsequent vorgehen. !

Denkweise ändern

Viele Kfz-Betriebe tun sich schwer, säumige Kunden konsequent zu mahnen, aus Angst, diese für immer zu verschrecken. Die Erfahrung zeigt jedoch: Ein konsequentes Mahnwesen wird zumeist als Zeichen für ein gutes Firmenmanagement gewertet und somit eher positiv wahrgenommen.

Formale Fehler vermeiden

Wenn Sie also ein Fahrzeug geliefert oder ein Fahrzeug repariert haben und die Rechnung dafür offen und fällig ist, sollten Sie den Kunden – aus Beweisgründen – schriftlich mahnen. Auch wenn es keine besonderen Formvorschriften für eine Mahnung gibt: Vermeiden Sie Formulierungsfehler.

Zahlungserinnerung oder Mahnung?

Beide Begriffe – Zahlungserinnerung und Mahnung – bezeichnen in der Regel dasselbe: Eine Aufforderung an Ihren Schuldner, die fällige offene Rechnung zu begleichen. Fordern Sie ihn schriftlich, respektvoll, aber auch eindeutig zur Zahlung auf.

PRAXISTIPPS !

- Verwenden Sie am besten von Anfang an das Wort „Mahnung“. Es ist eindeutiger als „Zahlungserinnerung“. Denn es ist durchaus denkbar, dass Ihr Kunde die „Zahlungserinnerung“ – vor allem im Wiederholungsfall – nicht als ggf. verzugsauslösende „Mahnung“ begreift.
- Ihre Aufforderung zur Zahlung sollte deutlich als solche zu erkennen sein (z. B. durch den Betreff 1. Mahnung, 2. Mahnung, 3. Mahnung).

Wann ist eine Mahnung möglich?

Eine Mahnung setzt nur dann Ihren Kunden in Verzug, wenn die Rechnung fällig ist. Eine Reparaturrechnung ist in der Regel sofort bei Abnahme fällig; es sei denn, die Fälligkeit ist hinausgeschoben. Das ist z. B. in folgenden beiden Fällen so:

Konsequentes
Mahnwesen
ist professionell

Schriftlich mahnen

Bei einem Begriff
bleiben

- Sie haben in Ihren AGB eine anderslautende Regelung zur Fälligkeit oder
- Sie haben Ihrem Kunden ein Zahlungsziel eingeräumt – oft auch erst gerechnet ab Abholung oder Leistung bzw. Rechnungsstellung.

Sie müssen nicht mahnen, aber Sie sollten

Im Geschäftsalltag übersieht ein Kunde auch mal eine Rechnung. Aber egal, aus welchen Gründen er eine Rechnung nicht begleicht – allein aus kaufmännischen Gesichtspunkten sollten Sie Ihren Kunden alsbald freundlich, aber bestimmt auf sein Versäumnis hinweisen, sprich mahnen.

Auch aus rechtlichen Gesichtspunkten kann eine Mahnung sinnvoll sein. Sie muss oft erfolgen, damit der Kunde (Schuldner) in Verzug gerät und den Verzugsschaden (u. a. Kosten eines Inkassounternehmens oder Rechtsanwalts) ersetzen sowie Verzugszinsen zahlen muss.

Verzug tritt allerdings auch ohne Mahnung ein, wenn

- das Gesetz oder der Vertrag die Fälligkeit kalendermäßig regeln oder
- wenn bei Entgeltforderungen 30 Tage ab Fälligkeit und Zugang einer Rechnung verstrichen sind. Bei Verbrauchern gilt Letzteres aber nur, wenn Sie ihn in der Rechnung ausdrücklich darauf hinweisen.

Regelmäßig wollen Sie aber dem Kunden gar keine Frist von 30 Tagen einräumen, sondern so schnell wie möglich an Ihr Geld kommen. Dann müssen Sie dafür sorgen, dass der Verzug früher eintritt:

- Sie bestimmen in der Rechnung einen Tag, bis zu dem das Geld Ihrem Konto gutgeschrieben sein muss. 10 bis 12 Tage sollten Sie dem Kunden Zeit geben: Rechnen Sie ab dem Datum der Rechnungsausstellung 14 Tage und bestimmen Sie diesen Tag als Termin für den Eingang der Zahlung auf Ihrem Konto. Nach fruchtlosem Ablauf der Frist schicken Sie dann eine Mahnung.
- Sie legen im Vertrag einen Zeitraum fest, innerhalb dessen der Kunde nach Rechnungsstellung, Lieferung oder Übergabe des Fahrzeugs zur Zahlung verpflichtet ist. Hier kommt der Kunde auch ohne Mahnung in Verzug.

Was gehört in eine Mahnung?

- Jede Mahnung sollte deutlich als solche zu erkennen sein, also z. B. mit „1. Mahnung“ überschrieben sein.
- Sie sollte das Datum und den Betrag der ursprünglichen Rechnung nennen und die dazu gehörige Rechnungsnummer (ggf. Lieferscheinnummer).
- Es kann ratsam sein, die erbrachte Leistung noch einmal genau zu benennen oder auch eine Rechenkopie beizufügen.
- Sie sollte die Forderung deutlich darstellen und die Zahlung unmissverständlich verlangen.
- Sie sollte in freundlichem, respektvollem Ton verfasst sein, auch wenn insbesondere die 2. und 3. Mahnung keinen Zweifel an der Ernsthaftigkeit der Zahlungsaufforderung aufkommen lassen sollten.

Mahnen aus kaufmännischen ...

... und aus rechtlichen Gründen

Kunden früher in Verzug setzen

Mahnung sollte keine Fragen offen 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.

Wichtig | Kaufmännisch üblich sind 2 bis 3 schriftliche Mahnungen im Abstand von 7 bis 10 Tagen. Mehr als 3 Mahnungen „verwässern“ die Ernsthaftigkeit der Zahlungsaufforderung.

Folge für den Kunden: Verzug

Mahnkosten ...

Informieren Sie Ihren Kunden, dass er die Kosten, die er verursacht, ebenfalls zahlen muss (Verzugsschaden). Sollte ein Kunde bereits in Zahlungsverzug (z. B. durch Zugang der 1. Mahnung) sein, können Sie (in diesem Fall ab der 2. Mahnung) Mahnkosten berechnen. Viele Gerichte akzeptieren ohne Nachweis Pauschalen zwischen 1,00 Euro und 5,00 Euro pro Mahnschreiben.

... und Verzugszinsen bei Zahlungsverzug

Ebenso können Sie Verzugszinsen verlangen. Ist der Schuldner

- ein Verbraucher, so liegt der Verzugszins 5 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz von -0,88 Prozent, mithin bei 4,12 Prozent (Stand 01.01.2018);
- ein Unternehmen, wird ein Verzugszins von 9 Prozentpunkten über dem Basiszins angesetzt, mithin 8,12 Prozent (Stand 01.01.2018), und Sie dürfen eine Verzugs pauschale in Höhe von 40 Euro verlangen (allerdings nicht zusätzlich zu den Kosten von Rechtsanwalt oder Inkassounternehmen bzw. den genannten Pauschalen für Mahnschreiben).

PRAXISTIPP | Den aktuellen Basiszinssatz finden Sie auf www.bundesbank.de.

Wichtig | In der 3., besser „letzte(n) Mahnung“ können bzw. sollten Sie „weitere (rechtliche) Schritte“ ankündigen, um dem Schuldner den Ernst der Lage deutlich vor Augen zu führen.

Was tun, wenn das Mahnen keinen Erfolg hat?

Gerichtsprozess als „ultima ratio“

Wenn der Kunde nicht reagiert, bleiben Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Sie einigen sich mit dem Kunden ggf. mit Hilfe eines Anwalts oder eines Inkassounternehmens außergerichtlich. Die Kosten dieser Hilfe zählen in der Regel zum Verzugsschaden, sodass sie der Schuldner tragen muss.
- Sie ziehen vor Gericht: Spätestens jetzt tun Sie gut daran, sich professionelle Hilfe bei einem Rechtsanwalt oder Inkassounternehmen zu holen. In der Regel muss Ihr Kunde dann auch diese Kosten tragen.

WEITERFÜHRENDER HINWEIS

- Prüfschema: Verzug bei Rechnungen → Abruf-Nr. 44902243

DOWNLOAD
Prüfschema
auf asr.iww.de

