Dem zahlungsunwilligen Kunden auf die Pelle rücken

Ein gutes Inkasso-Management kann Abhilfe schaffen

Bremen Viele Baubetriebe müssen feststellen, dass sie für den Einzug ihrer Forderungen immer mehr Zeit, Personal und damit auch Kosten aufwenden müssen. Kunden zahlen ihre Rechnungen zu spät oder gar nicht. Das ist eine Gefahr für die Liquidität und somit für den Fortbestand des Unternehmens. Die schlechteste Lösung ist, auf die berechtigten Forderungen zu verzichten. Doch auch das Hinzuziehen eines Rechtsanwalts ist selten eine optimale Lösung, weil dies die Kundenbeziehung nachhaltig stört. Da ist Inkasso über ein zugelassenes Inkassounternehmen eine sinnvolle Alternative. Bernd Drumann, Geschäftsführer der Bremer Inkasso GmbH, beantwortet im BauUnternehmer Fragen, die ihm in Gesprächen über dieses Thema am häufigsten gestellt werden.

Wer kann sich an ein Inkassobüro wenden?

Bernd Drumann: Sobald eine Forderung berechtigt ist, kann sich jeder damit an ein Inkassobüro wenden. Jede Branche und jede geschäftsfähige volljährige Privatperson.

Welche Schuld-Summe ist nötig?

Bernd Drumann: Grundsätzlich ist das mit jeder Summe möglich. Bei den in Deutschland ansässigen Inkassounternehmen gibt es aber Unterschiede: Wir, die Bremer Inkasso GmbH, wie auch viele andere, werden sowohl bei Einzelforderungen als auch bei Forderungen unter 100 Euro tätig. Andere werden erst bei einer bestimmten Mindestsumme tätig, und/oder verlangen bestimmte Forderungsstückzahlen.

Was kostet die Beauftragung?

Bernd Drumann: Da gibt es große Unterschiede. Einige Unternehmen erwarten eine Mitgliedschaft, also Beiträge. Andere verkaufen Auftragszettel, Coupons, die eine Art Rabattsystem darstellen sollen und deren Preis nach Menge und Höhe der in Auftrag gegebenen Forderungsausfälle gestaffelt sind. Erst dann werden sie tätig. Bei Bremer Inkasso wie bei etlichen anderen gibt es keine Vorlaufkosten. Die reine Beauftragung kostet nichts.

Wie läuft die Auftragserteilung?

Bernd Drumann: Es gibt Inkassounternehmen, da geht die Auftragserteilung nur online. Oder man muss erst oben genannte Bedingungen erfüllen, bevor das Unternehmen tätig wird. Bei anderen kann man einfach seine offene Rechnung per Mail oder Fax senden - das ist bei uns auch üblich. Sollten es viele Forderungen sein, reicht eine Excel-Tabelle oder Kontoauszug. Wir sind bemüht, den Zeitaufwand des Kunden so gering wie möglich zu halten. Zudem haben wir Kunden in ganz Deutschland sowie im Ausland. Da sind Fax und Computer das gängige Kommunikationsmittel.

Was passiert, wenn die offenen Rechnungen verschickt sind?

Bernd Drumann: Nach der Beauftragung durch den Mandanten ist der erste Schritt eine schriftliche Zahlungsaufforderung an den Schuldner. Ein zusätzliches telefonisches Mahnverfahren durch psychologisch geschultes Personal hilft nicht selten, unnötige Prozesse zu vermeiden. Gleichzeitig

erfolgt die Vorbereitung des gerichtlichen Verfahrens. Sollte das vorgerichtliche Verfahren zu keinem Erfolg führen, wird sofort das gerichtliche Mahn- und Vollstreckungsverfahren veranlasst. Bei kleinen Forderungen sollte das nach Rücksprache und Freigabe mit beziehungsweise durch den Mandanten geschehen.

Legt der Schuldner Widerspruch gegen den Mahnbescheid ein, kann nach Rücksprache mit dem Auftraggeber ein Prozessanwalt beauftragt werden. Wir bieten dem Kunden einen festen Ansprechpartner mit juristischer Ausbildung und die Möglichkeit, unseren Kunden-Online-Informations-Dienst zu nutzen. Dieser ermöglicht es ihm, sich jeder Zeit über den aktuellen Stand seiner „Akte" zu informieren.

Was bringt ein erfolgter Einzug und was kostet der Nichterfolg?

Bernd Drumann: Bremer Inkasso wartet 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. Aus Kostengründen sollte daher keiner auf die Hinzuziehung eines fachkundigen Inkassounternehmens oder eines Rechtsanwalts verzichten. Das gilt insbesondere dann, wenn sich die Beträge im Nichterfolgsfall in einem überschaubaren Rahmen halten.

Bei Nichterfolg im vorgerichtlichen und gerichtlichen Mahn- und Vollstreckungsverfahren zahlt der Mandant kein Honorar. Es wird lediglich eine nach dem Wert der Hauptforderung gestaffelte Nichterfolgspauschale zwischen 10 Euro und maximal 100 Euro sowie bare Auslagen berechnet. War der Einzug dagegen auf „ganzer Linie" erfolgreich, wird von der eingezogenen Hauptforderung keine Erfolgsprovision einbehalten. Der Mandant bekommt seine Hauptforderung zu 100 Prozent ausbezahlt. Hierbei trägt der Schuldner die Kosten. Über die Konditionen des ausgewählten Inkassounternehmens sollte man sich vorher jedoch unbedingt umfassend informieren.

Was zeichnet ein gutes Inkassounternehmen aus?

Bernd Drumann: Ein Kriterium ist die Mitgliedschaft im Bundesverband Deutscher Inkassounternehmen e.V. (BDIU). Voraussetzung für diese ist nämlich unter anderem der Nachweis geordneter wirtschaftlicher Verhältnisse sowie umfangreicher theoretischer und praktischer Rechtskenntnisse. Außerdem unterliegt die BDIU-Mitgliedschaft strengeren Voraussetzungen als der Gesetzgeber an die Registrierung einer Inkassoerlaubnis knüpft. Ein TÜV-Siegel „geprüftes Inkasso" und eine Bearbeitung überwiegend durch ausgebildete Volljuristen stellen weitere Qualitätsmerkmale dar.

Wie lassen sich Zahlungsausfälle vermeiden und minimieren?

Bernd Drumann: Ganz wichtig ist die schriftliche Dokumentation aller Schritte vom Angebot, Kundenbestellung, Vertragsabschluss bis hin zur Auftragsbestätigung. Sowohl im Angebot als auch in der Auftragsbestätigung empfiehlt sich der Hinweis, dass die Leistung oder Lieferung auf Basis „beigefügter" Geschäftsbedingungen erbracht wird – diese sollten unbedingt Regelungen über den normalen und verlängerten Eigentumsvorbehalt enthalten. Bei einer eventuellen Kundeninsolvenz

können solche Vereinbarungen dazu führen, dass Gläubiger doch noch ihr Geld erhalten. Absolutes Muss zur Vermeidung von Forderungsausfällen sind eine laufende Buchhaltung sowie ein konsequentes Mahnwesen. Inkassounternehmen sind aber auch gerne bereit, dem Kunden zu helfen, bei der Optimierung des Forderungsmanagements als Partner zu beraten.