



Bild: Fotolia/DOC Rabe Media

Offene Forderungen: Das eigene Vorgehen prüfen

Viele Unternehmer und auch Ärzte kennen die Probleme mit säumigen Kunden/Patienten nur zu gut und versuchen, offene Forderungen mehr oder weniger konsequent zu realisieren. Die folgenden Tipps sollen helfen, interne Abläufe für einen erfolgreicherer Forderungseinzug gegebenenfalls neu zu ordnen, zu optimieren oder auch zu ergänzen.

„Die Sicherung der Liquidität eines Unternehmens hat jeder Unternehmer ein ganzes Stück weit selbst in der Hand“, sagt Bernd Drumann, Geschäftsführer der Bremer Inkasso GmbH, „und lenkt sie nicht zuletzt durch sein eigenes Verhalten.“ In Unternehmen ist es gang und gäbe, zu einem bestimmten Stichtag eine Inventur durchzuführen. Inventur kommt von lateinisch invenire „etwas finden“ oder auch „auf etwas stoßen“. Eine Inventur soll also etwas zutage fördern. Dafür wird der entsprechende Bestand

aufgenommen, positiv wie negativ. Drumann rät jedem Unternehmer, von Zeit zu Zeit auch so eine „Bestandsaufnahme“ der eigenen unternehmensinternen Abläufe vorzunehmen. Ein erfolgreicher Forderungseinzug beispielsweise erfordere unter anderem Konsequenz und Genauigkeit bereits vom ersten Augenblick an. Eine Überprüfung der eigenen Vorgehensweisen könne dabei helfen, eventuelle Defizite sichtbar zu machen und Fehler zu beheben. Nachfolgend gibt Drumann dazu ein paar hilf-

reiche Tipps aus seinem Arbeitsalltag.

1. Ein Vertragsabschluss bedarf unbedingt der Schriftform

Die bereits erwähnte nötige Konsequenz und vor allem Genauigkeit vom ersten Augenblick an ist bereits bei der Abgabe eines Angebotes gefragt. Dies sollte dem Kunden in schriftlicher Form vorgelegt werden ebenso wie die Bestätigung einer sich aus dem Angebot ergebenden Bestellung. Der Hin-

weis, dass alle Lieferungen und Leistungen auf der Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Unternehmens erbracht werden, sollte dann sowohl im Angebot als auch in der Auftragsbestätigung enthalten sein.

Es ist jedem Unternehmer anzuraten, sich Geschäftsbedingungen, individuell zugeschnitten auf das eigene Unternehmen, eventuell mit Hilfe eines Anwaltes erstellen zu lassen. So kann man sicher sein, dass auch alle Alleinstellungsmerkmale und Besonderheiten des Unternehmens abgedeckt sind. Dass diese Geschäftsbedingungen dann, wenn das Unternehmen Lieferungen erbringt, unbedingt Regelungen zum normalen und verlängerten Eigentumsvorbehalt enthalten sollten, sei hier noch einmal ausdrücklich erwähnt.

2. Unmissverständliches Zahlungsziel benennen

Um Genauigkeit geht es auch hier: Wird dem Kunden ein genaues Datum als Zahlungsziel genannt, bleibt kein Raum für (Fehl-)Interpretationen. Wer dem Kunden dann auch noch klare Anweisungen wie etwa „Der Rechnungsbetrag ist bis 20.08.2018 bei uns eingehend zu zahlen“ mit auf den Weg gibt, fördert nach Drumanns Erfahrung die Zahlungsmoral des Kunden. Denn auch diese liebten klare Vorgaben. Bei der Festsetzung des Zahlungsziels solle man sich an den in der jeweiligen Branche üblichen Fristen orientieren. Handelsüblich sind dabei 10 bis 14 Tage, nach deren Ablauf die Rechnung zur Zahlung fällig ist.

3. Beweis für den Zugang der Rechnung

Glaube man der Aussage mancher Schuldner, sei nichts so unsi-

cher bzw. unzuverlässig wie die Postzustellung im Land. Was da nicht alles verloren gehe ... Rechnungszugänge werden nicht selten rundweg abgestritten. Dem kann man bestmöglich entgegenwirken, indem man die Rechnung im Vorwege faxt oder per E-Mail versendet und das Sendeprotokoll bzw. die Lesebestätigung aufbewahrt. Wenn man ganz sicher gehen will, kann man die Rechnung von einem Mitarbeiter persönlich und ggf. vor Zeugen übergeben oder sie sogar vom Gerichtsvollzieher zustellen lassen.

Möchte man als Gläubiger Anwalts- oder Inkassokosten von einem Schuldner erstattet bekommen, so ist der Beweis, dass dem Schuldner die Rechnung tatsächlich zugegangen ist, dafür zwingend erforderlich, wenn der Schuldner den Zugang bestreitet.

4. Schriftliche Bestätigung der vertragsmäßigen Lieferung/Leistung

Die Abnahme von Handwerksleistungen durch den Auftraggeber ist ein Muss, damit die Rechnung dafür fällig wird! Die Erledigung eines Auftrages sowie die Zufriedenheit des Kunden mit der abgelieferten Arbeit sollte man sich vom Auftraggeber unbedingt schriftlich geben lassen. Ein unterschriebener, gut verwahrter Lieferschein bei Warenlieferung kann ebenfalls Gold wert sein, wenn es zum Streit kommt.

5. Aktuelle Buchhaltung = Rechnung fällig Handeln!

Dass einem Kunden einmal eine Rechnung durchrutscht, ist menschlich und kann passieren.

In vielen Fällen schafft da schon eine freundlich bestimmte, umgehend erfolgende Mahnung/Zahlungsaufforderung Abhilfe. Manche Kunden brauchen aber leider mehr Zuwendung. Zwei bis drei schriftliche Mahnungen oder Zahlungsaufforderungen – bitte unbedingt gleichbleibend nur eine der Formulierungen verwenden – im Abstand von sieben bis zehn Tagen sind dabei kaufmännisch üblich. Formvorschriften gibt es nicht zu beachten, die Forderung sollte jedoch deutlich als solche zu erkennen sein und ihre Grundlage eindeutig benannt werden. In der letzten Mahnung sollte eine eindeutige, nach dem Kalender bestimmbare Zahlungsfrist gesetzt werden. Zum Beispiel wie oben schon erwähnt: „Zahlung bis zum ... bei uns eingehend.“ Eine, wenn auch nett gemeinte Formulierung wie „Vergessen Sie nicht, dass noch eine Rechnung offen ist“, reicht allerdings nicht, da konkret die Zahlung verlangt werden muss.

6. Ersatz von Verzugschaden nur bei Zahlungsverzug des Kunden

Die Kosten für die Einschaltung eines Rechtsanwaltes oder eines fachkundigen Inkassounternehmens gehören u. a. zu dem sogenannten Verzugschaden. Diesen kann man gegen den Kunden geltend machen. Der Zahlungsverzug des Kunden ist dafür zwingende Voraussetzung. Mit dem Eintreffen einer Mahnung beim Schuldner tritt in der Regel spätestens der Zahlungsverzug ein. Ist ein Kunde ein Unternehmer, kommt dieser auch ohne Mahnung nach § 286 Abs. 3 BGB automatisch 30 Tage nach Zugang und Fälligkeit der Rechnung in Zahlungsverzug. Ist der Kunde hingegen Verbraucher, ist auf diese



Bernd Drumann, Geschäftsführer der Bremer Inkasso GmbH, gibt Tipps für einen erfolgreichen Forderungseinzug

Foto: Bremer Inkasso GmbH

besondere Verzugsregelung deutlich in der Rechnung hinzuweisen, sonst kommt sie nicht zur Anwendung.“

7. Verzugszinsen verlangen

Der Gläubiger darf von einem Kunden in Zahlungsverzug Verzugszinsen verlangen. Der flexible Basiszinssatz, der halbjährlich von der Europäischen Zentralbank neu festgelegt wird, dient als Berechnungsgrundlage (aktueller Stand seit dem 01.07.2018: - 0,88 %). Ist der Schuldner ein Unternehmer, z. B. Handwerker oder eine GmbH, liegt der Zinssatz für Entgeltforderungen bei neun Prozentpunkten über dem Basiszinssatz. Ansonsten beträgt der zugrunde zu legende Zinssatz fünf Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.

8. Mahnkosten ersetzen lassen

Auch wenn es sich bei Mahnkosten um keine hohen Beträge handelt, sollte man sie sich von einem Schuldner in Zahlungsverzug ersetzen lassen, denn das steht einem grundsätzlich zu. Ohne Einzelnachweis werden von vielen Gerichten Pauschalen zwi-

schen 1,00 und 5,00 Euro pro Mahnschreiben ab der zweiten Mahnung anerkannt. Für die erste Mahnung darf aber nur dann eine Mahngebühr erhoben werden, wenn der Kunde vorher schon z. B. aufgrund des Ablaufs der 30-Tages-Frist in Verzug war.

Von einem Unternehmer als Schuldner kann der Gläubiger ersatzweise auch eine Pauschale von 40 Euro fordern. Die muss allerdings, sollte man später auf die Hilfe eines Rechtsdienstleisters zurückgreifen müssen, wohl auf die dafür entstehenden Kosten angerechnet werden (§ 288 Abs. 5 BGB).

9. Stärke beweisen – Hilfe vom Fachmann einholen

„Gläubiger sind durch im Verzug befindliche Schuldner nicht nur finanziell gefordert, sondern geben nicht selten auch reichlich Zeit und Nerven dran. Dann die Unterstützung eines Rechtsdienstleisters in Anspruch zu nehmen, ist nur recht und billig – und steht jedem Gläubiger zu“, sagt Drumann. Die Kosten dieser Unterstützung durch einen Anwalt oder ein Inkassounternehmen gehören zum Verzugschaden, den der Schuldner zu ersetzen hat.

10. Besser nur mit Hilfe: Gerichtlichen Mahnbescheid beantragen

Als letzten Tipp fügt Drumann an, dass Unternehmer, die ihre Forderungen im Wege des gerichtlichen Mahn- und Vollstreckungsverfahrens einziehen möchten, dies am besten und sichersten mit der Unterstützung eines Rechtsdienstleisters tun sollten. Dieser verfüge über gute Kenntnisse bei den Rechtsformen der Unterneh-

mung und deren Vertretungsverhältnisse und über Kenntnisse auf den Gebieten der Verjährung oder des Zahlungsverzuges. Besonders die Geltendmachung einer bereits verjährten Forderung könne schnell erhebliche Kosten nach sich ziehen.

Ein Gläubiger solle vor Beschreiten des gerichtlichen Weges eine realistische Einschätzung seiner eigenen Möglichkeiten und Kenntnisse vornehmen. Bei der kleinsten Unsicherheit solle er sich umgehend qualifizierte Unterstützung durch einen Rechtsanwalt oder ein Inkassounternehmen z. B. für die Beantragung des Mahnbescheides holen. Selbstüberschätzung sei hier oft der eigentliche Feind.

Fazit

Die Tipps stellen kein Allheilmittel gegen säumige Kunden dar, sie können aber, konsequent, respektvoll und zügig angewandt, einem Kunden Kompetenz, Verlässlichkeit und Stabilität signalisieren. Die einen Kunden werden mit so einem Unternehmen gern zusammenarbeiten, den anderen wird unmissverständlich deutlich gemacht, dass offenen Forderungen konsequent nachgegangen wird.

Und nicht zuletzt ist für einen selbst ein klar strukturiertes und aktuelles Forderungsmanagement der bestmögliche Schutz für die Liquidität des eigenen Unternehmens. Fördert eine „Vorgehens-Inventur“ also ein Defizit zu Tage, sollte man dies positiv sehen: Gefahr erkannt, Gefahr gebannt. Quelle: Bremer Inkasso