10 Tipps für mehr Erfolg

Viele Unternehmen haben immer wieder Probleme mit Kunden, die ihre Rechnungen zu spät oder gar nicht bezahlen. Jede zweite deutsche Firmenpleite ist nicht etwa der Erfolglosigkeit der Unternehmen geschuldet, sondern wird durch mangelhaftes oder sogar fehlendes Liquiditätsmanagement verursacht. „Man sollte sich im Umgang mit offenen Rechnungen nicht zu viel Zeit lassen, schließlich geht es auch um die eigene Existenz", rät Bernd Drumann von der Bremer Inkasso GmbH. Welche Möglichkeiten es gibt, den Schaden so gering wie möglich zu halten beziehungsweise ihn bestmöglich zu verhindern, zeigen die folgenden 10 Tipps für ein erfolgreiches Forderungsmanagement.

1 VERTRAGSABSCHLUSS DOKUMENTIEREN

Sowohl im schriftlichen Angebot als auch in der Auftragsbestätigung sollte darauf hingewiesen werden, dass die Leistung oder Lieferung auf Basis „beigefügter" Geschäftsbedingungen erbracht wird. Diese sollten Regelungen über den normalen und verlängerten Eigentumsvorbehalt enthalten. Bei Handwerksleistungen ist Bedingung für die Fälligkeit einer Rechnung, dass der Kunde die Leistung des Handwerkers und das Ergebnis der Arbeiten abgenommen hat. Ist ein Auftrag erledigt, sollte daher vom Auftraggeber bestätigt werden, dass die Arbeiten zu seiner Zufriedenheit erledigt wurden. Bei einer Warenablieferung ist der vom Kunden unterzeichnete Lieferschein als Nachweis entscheidend. **Tipp: Gerade dann, wenn der Kunde später einmal in die Insolvenz gerät, können solche Vereinbarungen dazu führen, dass Gläubiger doch noch ihr Geld erhalten.**

2 EXAKTES ZAHLUNGSZIEL FESTLEGEN

Eine genaue Formulierung des Zahlungsziels bei der Rechnungsstellung verstärkt die Zahlungsmoral der Kunden. Je nach Branche ist ein Zahlungsziel von 10 bis 14 Tagen handelsüblich, nach dessen Ablauf die Rechnung zur Zahlung fällig wird. **Tipp: Nennen Sie ein konkretes Datum, wie zum Beispiel „zahlbar bis zum 15.05.2012". So entsteht kein Interpretationsraum, ob denn nun die „10 bis 14 Tage" ab Rechnungsdatum oder ab Rechnungseingang gelten sollen.**

3 RECHNUNGSZUGANG NACHWEISEN

Es kommt vor, dass Kunden erst nach Einschaltung eines Anwalts oder eines Inkassounternehmens behaupten, sie hätten die Rechnung nicht erhalten. Für die Frage der Erstattungsfähigkeit der Anwalts- oder Inkassokosten kann der Nachweis des Zugangs der Rechnung später durchaus relevant sein. Der Rechnungssteller trägt die Beweislast und muss dementsprechend nachweisen, dass der Zugang einer Rechnung tatsächlich stattgefunden hat. **Tipp: Da aufgrund der Kosten nicht alle Rechnungen per Einschreiben beziehungsweise Einschreiben-Rückschein verschickt werden können, empfiehlt es sich, das Dokument vorab per Fax zu versenden und das Faxprotokoll als Nachweis zu verwahren.**

4 BEI FÄLLIGKEIT PROMPT HANDELN

Die erste Zahlungserinnerung sollte wenige Tage nach Fälligkeit erfolgen. Kaufmännisch üblich sind zwei bis drei schriftliche Zahlungsaufforderungen im Abstand von 7 bis 10 Tagen. Es kann jedem einmal passieren, dass er vergisst, eine Rechnung zu zahlen. Darum ist es wichtig, den Kunden höflich aber bestimmt darauf hinzuweisen, schließlich soll dieser auch weiterhin Kunde bleiben. Zwar gibt es keine besonderen Formvorschriften für eine Mahnung, jedoch sollte sie die Forderung eindeutig zum Ausdruck bringen. Nicht ausreichend ist demnach eine Formulierung wie „Vergessen Sie nicht, dass noch eine Rechnung offen ist.", da konkret die Zahlung verlangt werden muss. **Tipp: In der letzten Mahnung sollte eine nach dem Kalender bestimmbare Zahlungsfrist wie zum Beispiel „Zahlung bis zum … bei uns eingehend" gesetzt werden. Besonders „schwierige" Kunden sollten darauf hingewiesen werden, welche maximale Kostenbelastung bei einer Klageerhebung auf sie zukäme, oder – z.B. mit Hilfe eines farbigen Aufklebers – dass ein Inkassoinstitut eingeschaltet wird.**

5 IN ZAHLUNGSVERZUG SETZEN

Zahlungsverzug ist die Voraussetzung, Ersatz für einen Verzugsschaden vom Kunden verlangen zu können. Zum Verzugsschaden gehören z.B. die Kosten der Einschaltung eines Rechtsanwaltes oder eines Inkassounternehmens. Mit Zugang einer Mahnung tritt der Zahlungsverzug ein. Ohne Mahnung kommt der Schuldner gemäß § 286 Abs. 3 BGB automatisch 30 Tage nach Zugang und Fälligkeit der Rechnung in Zahlungsverzug – sofern der Kunde ein Unternehmer ist. **Tipp: Bei Verbrauchern ist auf diese automatische Verzugsregelung in der Rechnung explizit hinzuweisen, ansonsten greift diese Regelung nicht.**

6 ZINSEN VERLANGEN

Eine wesentliche Folge des Verzugseintritts ist auch die Verzinsung der Forderung ab Zahlungsverzug. Der vom Verbraucher zu entrichtende Zinssatz beträgt fünf Prozent über dem flexiblen Basiszinssatz, den die Europäische Zentralbank regelmäßig neu berechnet. Bei Unternehmern, also beispielsweise einem Handwerker oder einer GmbH, beträgt der Zinssatz sogar acht Prozent über dem Basiszinssatz. **Tipp: Den jeweils aktuellen Basiszinssatz findet man auf den Seiten der Bundesbank. Wollen Sie als Gläubiger einen höheren Zins geltend machen, müssen Sie nachweisen, dass Sie selbst diesen höheren Zins an die Bank entrichten müssen.**

7 MAHNGEBÜHREN VERLANGEN

Eine Folge des Zahlungsverzugs ist die Berechtigung, Mahngebühren zu verlangen. Man kann als Faustregel von fünf Euro pro Mahnung ausgehen, die der Kunde zu ersetzen hat. Allerdings darf für die erste Mahnung nur dann eine Mahngebühr berechnet werden, wenn der Kunde schon vorher – zum Beispiel aufgrund des Ablaufs der 30-Tages-Frist – in Verzug war. Ansonsten darf erst ab der zweiten Mahnung eine Mahngebühr verlangt werden. **Tipp: Sollte aus praktischen Aspekten oder aus Kundenfreundlichkeit hierauf verzichtet werden, sollte dies dem Kunden als kulantes Entgegenkommen „verkauft" werden.**

8 MAHNBESCHEID BEANTRAGEN

Als letztes Mittel haben Sie die Wahl zwischen Mahnbescheid oder Klageerhebung. Ersterer ist in den meisten Fällen auch unter Kostengesichtspunkten die angemessene Methode. Denn bei Schuldnern, die durch vielfache Mahnvorgänge nicht zu „erreichen" sind, sollte man evtl. gutes Geld nicht schlechtem nachwerfen. **Tipp: Eine Online-Verbindung zu den in fast allen Bundesländern bestehenden zentralen Mahngerichten einrichten, um den Zugang eines Mahnbescheides an den Schuldner deutlich zu beschleunigen.**

9 ANWALT ODER INKASSO

Um Forderungen im Wege des gerichtlichen Mahn- und Vollstreckungsverfahrens einzuziehen, benötigt man diverse Kenntnisse z.B. über Rechtsformen der Unternehmung und deren Vertretungsverhältnisse oder über Verjährung und Zahlungsverzug. Um mögliche Nachteile zu vermeiden, sollte man qualifizierte Unterstützung durch einen Rechtsanwalt oder ein seriöses Inkassounternehmen in Anspruch nehmen. Ein Indiz dafür, ob ein Inkassounternehmen seriös ist, kann u.a. die Mitgliedschaft in Interessenverbänden sein, die über die ordnungsgemäße Ausübung der Tätigkeiten ihrer Mitglieder wachen, wie z.B. der Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen (BDIU), der Bundesverband für Inkasso und Forderungsmanagement (BFIF) und der Bundesverband Deutscher Rechtsbeistände. Die rund 700 Inkasso-Institute in Deutschland dürfen nur außergerichtlich vorgehen. Wenn Sie gerichtlich vorgehen müssen, werden Anwälte eingeschaltet. Anwälte stellen in der Regel die vollen Gebühren des Inkasso- bzw. Mahnbescheidverfahrens in Rechnung, während Inkassounternehmen bei der Gebührenfestsetzung mehr Spielraum haben. **Tipp: Einen eigenen Mitarbeiter für den Forderungseinzug abzustellen rechnet sich eher nicht, denn die Kosten für das betriebliche Mahnwesen können nicht als Verzugsschaden geltend gemacht werden, wohingegen die Kosten, die durch Inanspruchnahme von Rechtsanwälten oder Inkassounternehmen entstehen, vom Schuldner als Verzugsschaden ersetzt werden müssen.**

Tamara Olschewski | redaktion@franken-manager.de

10 FORDERUNG VERKAUFEN

Mit Factoring lassen sich offene Forderungen innerhalb von wenigen Tagen in Liquidität umwandeln. In Deutschland gibt es über 30 Factoring-Unternehmen, die Forderungen aus Warenlieferungen und Dienstleistungen ankaufen. Sie zahlen sofort einen Großteil der Forderungen in Form von Geldwerten aus. Ein kleinerer Prozentanteil – ja nach Anbieter zwischen 5 und 20 Prozent – der Forderungssumme wird einbehalten. Damit deckt der Factor sein Risiko eventueller Ausfälle ab. Über seriöse Praktiken kann man sich beim Bundesverband Factoring für den Mittelstand und bei der Bafin informieren. Seit Mitte 2011 können Forderungen wie bei eBay versteigert werden. Möglich macht das der erste Online-Auktionsmarktplatz für Forderungsverkauf, die Debitos aus Berlin. Forderungen werden hier online eingestellt und werden per Auktion, Festpreis oder einer Kombination aus beidem verkauft. Die Käufer sind u.a. Factoring- und Inkassounternehmen, Fonds, Banken und Rechtsanwälte. Bisher haben rund 300 Firmen über Debitos regelmäßig Forderungen verkauft, demgegenüber stehen 60 regelmäßige Käufer. **Tipp: Der Nachteil des Auktionsmarktplatzes ist, dass Sie das Factoring-Unternehmen nicht aussuchen können. Jeder Factor hat andere Berechnungsmodalitäten. Außerdem sollte der Factor auch deshalb sorgfältig ausgewählt werden, weil etwa sein Auftreten bei Ihren Kunden letztlich auf Sie zurückfällt.**