

WER HAT WAS BESTELLT?

TEXT Eva-Kathrin Möller

Zeit ist Geld, und Eile macht leichtsinnig. Lieferungen auf der Baustelle nimmt oft „irgendeiner“ an – ein unleserliches Kürzel auf dem Lieferschein hilft später kaum weiter. Um Ärger zu vermeiden, sollte zweifelsfrei klar sein: Wer hat was bestellt oder beauftragt – und wer hat es an- und abgenommen? Sich dafür zu wenig Zeit zu nehmen, kann teuer werden.

Viele Unternehmen wenden sich mit ihren Forderungen an Rechtsanwälte oder Inkassounternehmen. Damit der Forderungseinzug auch erfolgreich sein kann, sind im Vorfeld allerdings einige Regeln zu beachten. „Insgesamt wäre es wünschenswert, dass sich die Mandanten und ihre Mitarbeiter mehr Zeit nehmen, wenn es darum geht festzustellen, wer genau einen Auftrag erteilt, eine Ware in Empfang genommen oder die ordnungsgemäße Durchführung einer Leistung bestätigt hat. Hier liegt noch einiges im Argen“, erklärt Bernd Drumann von der Bremer Inkasso GmbH.

Wer, wann und wofür?

Wichtig ist, genau zu dokumentieren, wer, wann und wofür einen Auftrag erteilt hat. Dazu gehört, bei Firmen die Firmierung inklusive der Rechtsform penibel festzuhalten. Bei Gewerbebetrieben, die nicht im Handelsregister eingetragen sind, gehört auch der Vor- und Zuname des Inhabers zwingend dazu.

Die Feststellung der vollständigen Geschäftsanschrift sollte selbstverständlich sein, wird aber längst nicht von allen auch so gehandhabt. Bestellen Privatpersonen, sollte der Vor- und Zuname der Personen festgehalten werden. Es reicht nicht, einfach nur „Familie Meyer“



zu schreiben. Im Falle eines Falles bedeutet solch ein Mangel an Sorgfalt in Bezug auf die Personalien für einen Rechtsdienstleister bestenfalls „nur“ umfangreiche Ermittlungen, um herauszufinden, wer genau als Schuldner in Anspruch zu nehmen ist. Verbleiben Unsicherheiten darüber, wer für eine Bestellung verantwortlich ist, kann das aber im schlimmsten Fall sogar zum Totalverlust der Forderung führen. Dann nämlich, wenn keiner bestellt haben will.

Bestellungen auf „Zuruf“

Dass keiner etwas bestellt haben will oder tatsächlich bestellt hat – dafür aber zahlen soll, geschieht öfter als man glauben mag. Bei den sogenannten „Bestellungen auf Zuruf“ wird „mal eben“ noch Material für eine Baustelle besorgt. Oft mit dem Hinweis an den Verkäufer, dass die Rechnung (wie immer) an die Firma Y geht. Oft muss der Abholer nicht einmal einen Liefer-/Abholschein unterschreiben, um die Ware zu bekommen.

Auf diese Weise hat der Verkäufer unter Umständen nichts in der Hand, was einen Besteller klar identifizieren würde. Dem Verkäufer ist zu raten, sich auf jeden Fall bei der besagten Firma Y kurz durch ein Telefonat rückzuversichern, dass der Kauf tatsächlich im Auftrag dieser Firma getätigt wurde und die abholende Person berechtigt ist, die Ware in Empfang zu nehmen. Eine kurze Telefonnotiz (wann, mit wem, Ergebnis des Telefonats) ist schnell geschrieben. Ein leserlich unterschriebener Abholschein/Quittung sollte selbstverständlich sein. Auch ein Personalausweis ist im Zweifelsfall schnell kopiert; seit Juli 2017 ist dies mit Zustimmung des Ausweisinhabers im Regelfall erlaubt. Allgemein gilt: Ein Auftrag sollte nach Möglichkeit schriftlich erteilt werden – und leserlich sein.

Leistungen quittieren lassen

Gerade bei Handwerksleistungen ist Bedingung für die Fälligkeit einer Rech-



Wer im Fall der Fälle nicht mit leeren Händen dastehen will, ist gut beraten, sich den Empfang von Waren oder die ordnungsgemäße Durchführung einer Dienstleistung bestätigen zu lassen – und das nicht nur durch ein unleserliches Handzeichen. Foto: Imago

nung, dass der Kunde „das Werk“ abgenommen hat. Nach Beendigung eines Auftrages ist es daher wichtig, sich vom Auftraggeber bestätigen zu lassen, dass die Arbeiten zu seiner Zufriedenheit erledigt wurden. Sollten Mängel festgestellt werden, sind diese so genau wie möglich zu benennen und festzuhalten. Es geschieht nicht selten, dass später Streit darüber entsteht, ob überhaupt Mängel bereits benannt worden sind und zur Nachbesserung aufgefordert wurde. Manche Schuldner zaubern dann auch gerne mal etwas aus dem Hut.

Bei einer Warenlieferung ist der vom Kunden unterzeichnete Lieferschein als

Nachweis entscheidend. Es kommt nicht selten vor, dass auf Baustellen etwas abgeliefert wird und irgendjemand – wer genau, weiß später keiner mehr – ein Handzeichen auf den Lieferschein setzt. Daher ist sowohl der Vor- und Zuname sowie die Position der Person, die hier quittiert hat, genau zu notieren. Wird Ware vom Lager abgeholt, gilt dies ebenso.

Abweichende Lieferanschriften

Handelt es sich um eine von der Rechnung abweichende Lieferanschrift, notieren Sie, an wen (Firma, Anschrift) die Ware ausgeliefert wurde. Sofern möglich, sollte auch dokumentiert werden, wohin der Kunde die Ware weiter liefert. Solche Informationen können in einem späteren Insolvenzverfahren bares Geld wert sein, sollen die Rechte aus verlängertem oder erweitertem Eigentumsvorbehalt geltend gemacht werden.

Nicht zu lange warten

Den Forderungseinzug kann man sich vorstellen wie ein Wettrennen mit anderen Auftraggebern, denn häufig hat ein Kunde nicht nur bei einem Unternehmen Verbindlichkeiten. Nimmt man es mit dem Forderungseinzug nicht genau, mahnt etwa nicht sofort nach Fälligerwerden einer Rechnung diese an, so startet man später als der Wettbewerb. Wer vielleicht noch die erste Mahnung geschickt hat, aber dann nicht weiter seine offene Forderung zu realisieren versucht, darf bei einer Kundeninsolvenz nicht erwarten, seine offene Forderung noch halbwegs realisiert zu bekommen.

Wer sich beim Forderungseinzug so oder so ähnlich verhält, der sollte sich rechtzeitig an einen Rechtsdienstleister wie einen Rechtsanwalt oder ein Inkassobüro wenden. Ein Rechtsdienstleister ist nicht nur in der Lage, den Forderungen „Beine“ zu machen, sondern steht auch für sonstige Fragen mit Tipps unterstüt-

zend zur Seite und kann helfen, Abläufe zu optimieren.

Sorgfalt oder völlig überzogen?

Mancher Unternehmer mag bei Tipps dieser Art vielleicht ein ungutes Gefühl haben. Detaillierte Informationen abzufragen, das erscheint unter Umständen als anmaßend oder völlig überzogen den Kunden gegenüber. Auch aus Sorge, die Kunden dadurch zu vergraulen. Und natürlich kostet all dies auch (viel) Zeit.

Es ist jedem Unternehmer zu raten, jegliche nur mögliche Dokumentations-sorgfalt von der Angebotserstellung bis hin zum Forderungseinzug walten zu lassen. Die Sorge, dass Kunden sich dadurch gegängelt fühlen könnten, erweist sich nach unserer Erfahrung zumeist als unnötig. Jeder ehrliche Kunde wird für Nachfragen Verständnis haben, lässt die Genauigkeit seines Gegenübers doch durchaus den Schluss zu, dass auch im Geschäftsalltag Sorgfalt und Zuverlässigkeit vorherrschen. Und was will man als Kunde mehr? 🌱

DIE AUTORIN ...

... Eva-Kathrin Möller arbeitet bei der Bremer Inkasso GmbH. Das Unternehmen berät und unterstützt im Bereich des Forderungseinzugs. Das 1984 von Bernd Drumann gegründete Unternehmen ist seit 1996 unter dem Namen Bremer Inkasso GmbH tätig. Die Bremer Inkasso GmbH ist Mitglied im Bundesverband Deutscher Inkassounternehmer e. V. und seit 2010 TÜV geprüft mit dem Zertifikat „Geprüftes Inkasso“. Mehr unter: www.bremer-inkasso.de