

Professionelles Mahnwesen

Korrektes Anmahnen von Rechnungen ist (k)eine Kunst – was Werkstätten darüber wissen sollten

Häufen sich offene Rechnungen von Werkstattkunden, ist nicht selten die Liquidität des Kfz-Betriebs gefährdet. So bleibt nichts anderes übrig, als säumige Zahler zu mahnen. Ein leidiges Thema, aber unumgänglich, will man die eigene Existenz nicht gefährden. Wie korrektes Anmahnen von Rechnungen geht, erklärt die Bremer Inkasso.

Zwar hat sich die Zahlungsmoral in Deutschland in den letzten Jahren gebessert, doch immer noch gehören Außenstände zum Alltag von Werkstattinhabern. Manch einer tut sich jedoch schwer damit, seine Kunden darauf hinzuweisen. „Häufig ist der Grund falsch verstandene Sorge, den Kunden zu verärgern. Aber viele sind sich auch über die Formulierung und den richtigen Zeitpunkt für eine Mahnung nicht im Klaren. Fatal ist es in jedem Fall, aus Unsicherheit gar nichts zu tun“, erklärt Bernd Drummann, Geschäftsführer der Bremer Inkasso. Und gibt Tipps für eine „richtige“ Mahnung.

Keine Formvorschrift für Mahnungen

Für eine Mahnung gibt es keine Formvorschrift. Sie kann mündlich oder auch schriftlich erfolgen. Weil eine Mahnung eine Aufforderung an den Kunden enthält, etwas Bestimmtes zu tun, sollte sie stets höflich, aber bestimmt und eindeutig formuliert sein. Aus ihr muss der klare Wille hervorgehen, dass man sein Geld möchte. Saloppe Sprüche, derer man sich in der Hoffnung bedient, dem Ganzen die mögliche Schärfe zu nehmen, sind wenig zielführend. Formulierungen wie „Lieber Herr XY, vergessen Sie nicht, dass noch eine Rechnung offen ist“ lesen sich vermeintlich netter, sind im Zweifel aber nicht ausreichend. Zudem ist aus Gründen der Dokumentation eine schriftliche immer einer mündlichen Mahnung vorzuziehen.

Zahlungserinnerung oder Mahnung?

Das Kind braucht einen Namen. Ob man nun Mahnung oder Zahlungserinnerung schreibt, ist egal, wichtig ist nur, durchgängig bei einer Formulierung zu bleiben. Eine wahlweise Benutzung mal des einen und mal des anderen Begriffs kann (vor allem im Wiederholungsfall) dazu führen, dass der Schuldner die Zahlungserinnerung ausnahmsweise nicht als gegebenenfalls verzugsauslösende Mahnung begreifen muss. Wir sprechen hier im Weiteren von „Mahnungen“. So müsste es dann klar und eindeutig lauten: 1. Mahnung, 2. Mahnung, 3. Mahnung.

Erforderlichkeit der Mahnung

Rutscht einem Kunden einmal eine Rechnung durch, ist es für einen Unternehmer schon aus kaufmännischer Sicht zwingend, den säumigen Zahler unmissverständlich anzumahnen (oder ihn an seine Zahlung zu erinnern). Zudem kann eine Mahnung aus rechtlichen Gründen erforderlich sein, damit der Schuldner in Verzug kommt und den Verzugschaden (u. a. Kosten eines Inkassounternehmens oder Rechtsanwalts) ersetzen sowie Verzugszinsen zahlen muss. Ohne Mahnung tritt Verzug dann ein, wenn das Gesetz oder der Vertrag die Fälligkeit genau regelt oder wenn bei Entgeltforderungen 30 Tage sowohl ab Fälligkeit als auch ab Zugang einer Rechnung verstrichen sind. Letzteres gilt bei Verbrauchern aber nur

dann, wenn in der Rechnung darauf ausdrücklich hingewiesen worden ist.

Nicht vor Fälligkeit der Rechnung mahnen

Neben dem Fehler, gar nichts zu tun, wäre ein weiterer, eine offene Rechnung vor deren Fälligkeit anzumahnen. Nicht nur, dass es dem Kunden gegenüber nicht in Ordnung wäre, ist eine Mahnung vor Fälligkeit unwirksam! Das heißt, eine vor der Rechnungsfälligkeit erstellte Mahnung setzt den Schuldner nicht in Zahlungsverzug. Das hat zur Folge: Gibt man eine solche Forderung an einen Rechtsanwalt oder ein Inkassounternehmen ab, braucht der Schuldner dessen Kosten unter Umständen nicht zu ersetzen. Dafür wäre nämlich der Zahlungsverzug eine Voraussetzung (siehe oben).

Im Idealfall enthält der der Forderung zugrundeliegende Vertrag eine Regelung zur Fälligkeit (etwa in den AGB), sonst tritt Fälligkeit im gesetzlichen Normalfall sofort mit dem Vertragsschluss ein. In der Praxis ist es aber selbst ohne vertragliche Absprache üblich, dem Kunden ein Zahlungsziel einzuräumen – oft erst gerechnet ab Lieferdatum, Leistung oder Rechnungsstellung; damit wird gegebenenfalls die Fälligkeit hinausgeschoben.

Wichtig sind Inhalt und Formulierungen

Jede Mahnung sollte deutlich als solche zu erkennen sein, also eine Überschrift wie „1. Mahnung“ tragen. Ebenso sollte

Zahlungserinnerung

Sehr geehrter Herr Unterreiner,

leider konnten wir bis zum heutigen Datum keinerlei Eingang unseres f
Konto feststellen. Wir gehen davon aus, dass es sich hierbei nur um ein
Überweisen Sie bitte bis zum 12.04.20... den fälligen Betrag für die P
Höhe von 546,00 Euro auf untenstehen... to.

Mit freundlichen Grüßen



in jeder Mahnung das Datum der ursprünglichen Rechnung sowie auch deren Rechnungsnummer (oder Lieferscheinnummer) zu finden sein. „Zudem empfehle ich, eine Rechenkopie beizufügen und noch einmal die erbrachte Leistung genau zu benennen“, erklärt der Inkassospezialist Drumann. „Jede Mahnung sollte deutlich als eine Aufforderung zur Zahlung zu erkennen, dennoch in respektvollem und höflichem Ton formuliert sein.“

Der Kunde hat für die Kosten (Verzugsschaden), die er durch seinen Zahlungsverzug verursacht, selbst aufzukommen. Darüber sollte er in der Mahnung informiert werden. Ist ein Kunde durch Zugang der 1. Mahnung bereits in Zahlungsverzug, können ihm (in diesem Fall ab der 2. Mahnung) Mahnkosten berechnet werden. Die von vielen Gerichten ohne Einzelnachweis akzeptierten Pauschalen bewegen sich zwischen 1 € und 5 € pro Mahnschreiben. Ebenso können bei Geldforderungen Verzugszinsen verlangt werden: normalerweise in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem Basiszinsatz, bei Entgeltforderungen unter Unternehmern sogar in Höhe von neun Prozentpunkten über dem Basiszins. Weitere (rechtliche) Schritte anzukündigen, kann dann Bestandteil zum Beispiel der dritten, noch deutlicher „letzte(n)“ Mahnung sein. „Angekündigtes muss unbedingt umgesetzt werden, sonst verliert man seine Glaubwürdigkeit!“, so Drumann.

Mündliche Mahnung unbedingt dokumentieren

Bei Mahnungen am Telefon oder persönlich ist dringend zu raten, immer ein Gesprächsprotokoll zu führen. Dieses sollte der Schuldner dann mit dem Hinweis übergeben oder gesandt bekommen, er möge es durch seine Unterschrift und Rückgabe/Rücksendung des Protokolls bestätigen. Andernfalls lassen sich Gespräche nur schwer beweisen. Solche mündlichen Mahnungen sollten bestimmt, aber freundlich sachlich ausgesprochen werden – und in begrenzter Anzahl, da sonst die mahnende Wirkung verpufft. Denn weniger ist mehr. Wer immer noch eine und noch eine Mahnung verschickt, wird letztlich nicht mehr ernst genommen. Mehr als drei Mahnungen im Abstand von sieben bis zehn Tagen sollten es nicht sein – das ist auch kaufmännisch üblich.

Wenn alles Mahnen erfolglos bleibt ...

... dann kann der Werkstattinhaber versuchen, mit Hilfe eines Anwalts oder eines Inkassounternehmens doch noch zu einer außergerichtlichen Einigung zu gelangen. Häufig lässt sich mit professioneller Hilfe ein Gerichtsverfahren doch noch vermeiden.

Die Kosten, die durch die Inanspruchnahme der Rechtsdienstleister entstehen,

zählen meist zum erwähnten Verzugschaden, so dass sie vom Schuldner zu tragen sind.

Sind alle Bemühungen um eine außergerichtliche Einigung im Sande verlaufen, bleibt nur der Gang zum Gericht. Spätestens jetzt sollte man sich an einen Rechtsanwalt oder ein Inkassounternehmen wenden. Auch diese Kosten sollte der Gläubiger nicht scheuen, denn in der Regel hat auch sie der Schuldner zu tragen.

Eigenes Denken und Handeln überprüfen

„Aus meinem Arbeitsalltag weiß ich, dass es in erster Linie gar nicht die Handhabung des Mahnwesens ist, die einen erfolgreichen Forderungseinzug erschwert, sondern bereits die Vorstellung dessen: Einen Kunden zu mahnen, ihn dadurch möglicherweise zu verärgern, zu vergraulen, schlechte Stimmung zu machen und damit Nachfolgeschäfte zu verlieren – das ist vielen Werkstattbetreibern mehr als unangenehm, und so kommt es zu Untätigkeit oder Strukturlosigkeit. Doch kann ich aus meiner langjährigen Erfahrung sagen, dass ein konsequentes Mahnwesen überwiegend als Zeichen für ein gutes Firmenmanagement gewertet und somit eher positiv wahrgenommen wird. Eben auch in Bezug auf weitere Geschäfte! Hier täte ein Umdenken gut!“, rät der Spezialist. CW