Wenn der „Kunde“ nicht zahlt

Nutzung von Inkasso: So geht’s!

Viele Unternehmer müssen feststellen, dass sie für den Einzug ihrer Forderungen immer mehr Zeit, Personal und damit auch Kosten aufwenden müssen. Selbst wenn die Buchhaltung des Betriebes auf dem Laufenden ist und das Mahnwesen konsequent betrieben wird, bleibt der Erfolg nicht selten aus. Kunden zahlen ihre Rechnungen zu spät oder gar nicht. Das ist eine Gefahr für die Liquidität der Betriebe. Die schlechteste Lösung dieser Misere ist, auf die berechtigten Forderungen zu verzichten. Aber auch die Hinzuziehung eines Rechtsanwalts erscheint vielen nicht als die optimale Lösung für sich, wenn die Kundenbeziehung nicht gestört werden soll. Inkasso über ein zugelassenes Inkassounternehmen wäre noch eine Alternative – aber wie?

Bernd Drumann, Geschäftsführer der Bremer Inkasso GmbH, beantwortet Fragen, die ihm in Gesprächen über dieses Thema am häufigsten gestellt werden.

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

Ab welcher Summe kann ich mich an ein Inkassounternehmen wenden?
Grundsätzlich erst einmal mit jeder Summe, denn Geld ist für jeden unterschiedlich viel wert. Bei den in Deutschland ansässigen Inkassounternehmen gibt es aber Unterschiede: Wir, 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 mich rein die Beauftragung eines Inkassounternehmens?
Das wird sehr unterschiedlich gehandhabt: 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 uns wie bei etlichen anderen gibt es keine Vorlaufkosten. Die reine Beauftragung kostet nichts.

Wie gebe ich einen Forderungseinzug bei einem Inkassobüro in Auftrag?
Es gibt Inkassounternehmen, da geht die Auftragserteilung nur online. Oder man muss erst o. g. Bedingungen erfüllen, bevor das Unternehmen tätig wird. Bei uns z.B. kann man einfach seine offene Rechnung per Mail oder Fax senden. 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.

Bild: Gerd Altmann/pixelio.de

Wie geht es weiter, wenn ich meine offenen Rechnungen geschickt habe?
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 bzw. durch den Mandanten geschehen.
Legt der Schuldner Widerspruch gegen den Mahnbescheid ein, kann nach Rücksprache mit dem Auftraggeber ein Prozessanwalt beauftragt werden.
Bei uns z.B. hat der Kunde 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 bekomme ich bei erfolgreichem Einzug bzw. was kostet mich der Nichterfolg?
Hier unsere Vorgehensweise als Beispiel: Wir warten 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 max. 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% ausbezahlt. Hierbei trägt der Schuldner die Kosten.
Über die Konditionen des ausgewählten Inkassounternehmens sollte man sich vorher jedoch unbedingt umfassend informieren. Inkassobüros arbeiten bundesweit unterschiedlich (und leider nicht alle mit der nötigen Transparenz für den Kunden).

Was muss ich bei der Auswahl eines geeigneten Inkassounternehmens beachten?
Ein Kriterium ist die Mitgliedschaft im Bundesverband Deutscher Inkassounternehmen e.V. (BDIU). Voraussetzung für diese ist dort nämlich z.B. der Nachweis geordneter wirtschaftlicher Verhältnisse sowie umfangreicher theoretischer und praktischer Rechtskenntnisse und sie unterliegt 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. Unser Unternehmen kann diese Merkmale bieten. Leider gibt es aber noch viel zu wenige in der Branche mit diesem Qualitätsstandard.

Was kann ich tun, um Zahlungsausfälle zu vermeiden, oder sie wenigstens zu minimieren?
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 gern bereit, dem Kunden zu helfen, z.B. bei der Optimierung des Forderungsmanagements, als Partner zu beraten.
www.bremer-inkasso.de

Krebse, Keitum, Kaviar...

JETZT GEWINNEN UNTER
WWW.EINHAUCHSYLT.DE