-- LIZENZIERT FÜR: DVS Media GmbH --

Korrektes Anmahnen von Rechnungen – (k)eine Kunst

Auch wenn sich die Zahlungsmoral in Deutschland in den letzten Jahren gebessert hat, gehören offene Rechnungen noch immer zum Alltag jedes Unternehmers. Mitunter ist sogar die Liquidität des Unternehmens gefährdet, wenn offene Rechnungen sich häufen und Kunden nur sehr verzögert oder gar nicht bezahlen. „Ist ein Kunde mit der Bezahlung seiner Rechnung in Rückstand geraten, so sollte man ihn umgehend höflich darauf hinweisen", so Bernd Drumann, Geschäftsführer der Bremer Inkasso GmbH. „Damit tut sich jedoch mancher Unternehmer schwer. Nicht selten herrscht nicht nur die Sorge vor, einen Kunden durch eine Mahnung zu verschrecken. Man ist sich häufig auch über die Formulierung und den richtigen Zeitpunkt einer Mahnung nicht im Klaren. Auch wenn in der Tat mit den richtigen Formulierungen finanziellen Nachteilen vorgebeugt werden kann ... Fatal wäre es, aus Unsicherheit heraus gar nichts zu tun!" Nachfolgend äußert sich Bernd Drumann zu wesentlichen Punkten in Bezug auf eine „richtige" Mahnung:

Für eine Mahnung gibt es keine Formvorschrift

„Um die erste Unsicherheit gleich zu Beginn zu beseitigen: Es gibt für eine Mahnung keine Formvorschrift. Sie kann mündlich oder auch schriftlich erfolgen. Man sollte nur bedenken, dass eine Mahnung eine Aufforderung darstellt, etwas Bestimmtes zu tun. Daher sollte sie höflich, aber bestimmt und eindeutig formuliert sein. Aus der Mahnung muss der eindeutige Wille hervorgehen, dass man sein Geld möchte. Saloppe Sprüche, derer man sich in der Hoffnung bedient, dem Ganzen die eventuelle Schärfe zu nehmen, sind wenig zielführend. Formulierungen wie ‚Lieber XY, vergessen Sie nicht, dass noch eine Rechnung offen ist', lesen sich vermeintlich netter, sind im Zweifel aber nicht ausreichend. Aus Gründen der Dokumentation wäre eine schriftliche einer mündlichen Mahnung auf jeden Fall vorzuziehen."

Zahlungserinnerung oder Mahnung? Das „Kind" braucht EINEN Namen

„In Bezug auf das eigene Mahnwesen sollte man durchgängig bei einer Formulierung bleiben. Ob man nun ‚Mahnung' oder ‚Zahlungserinnerung' schreibt, ist egal, nur eine wahlweise Benutzung mal des einen, mal des anderen Begriffs kann (vor allem im Wiederholungsfall) dazu führen, dass der Schuldner die Zahlungserinnerung ausnahmsweise nicht als ggf. verzugsauslösende Mahnung begreifen muss (ich spreche hier im Weiteren von Mahnungen.) Und so müsste es dann etwa klar und eindeutig lauten: 1. Mahnung, 2. Mahnung, 3. Mahnung."

Erforderlichkeit der Mahnung

„Rutscht im Geschäftsalltag einem Kunden einmal eine Rechnung durch, wird dieser das nicht unbedingt selbst bemerken. Es ist dann also für einen Unternehmer aus kaufmännischen Gesichtspunkten ‚zwingend', den säumigen Kunden anzumahnen (oder ihn an seine Zahlung zu ‚erinnern'). Das heißt, es sollte ihm eine unmissverständliche Mahnung zugehen.

Unter rechtlichen Gesichtspunkten wiederum kann eine Mahnung erforderlich sein, damit der Schuldner in Verzug kommt und den Verzugsschaden (unter anderem 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 regeln oder wenn bei Entgeltforderungen 30 Tage ab Fälligkeit und Zugang einer Rechnung verstrichen sind. Wobei Letzteres bei Verbrauchern aber nur dann gilt, wenn in der Rechnung ausdrücklich darauf hingewiesen worden ist."

Nicht vor Fälligkeit der Rechnung mahnen

„Neben dem ersten Fehler, gar nichts zu tun, wäre der zweite, eine offene Rechnung vor deren Fälligkeit anzumahnen. Eine Mahnung vor Fälligkeit ist unwirksam! 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, sind dessen Kosten unter Umständen vom Schuldner nicht zu ersetzen, denn dafür wäre der Zahlungsverzug eine Voraussetzung.

Im Idealfall enthält der der Forderung zugrunde liegende Vertrag eine Regelung zur Fälligkeit (etwa in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen [AGB]), sonst tritt Fälligkeit im gesetzlichen Normalfall sofort mit dem Vertragsschluss ein. In der Praxis ist es aber selbst bei Fehlen einer vertraglichen Absprache üblich, dem Kunden ein Zahlungsziel einzuräumen – oft auch erst gerechnet ab Lieferdatum oder Leistung bzw. Rechnungsstellung; damit wird ggf. die Fälligkeit hinausgeschoben."

Wichtig sind Inhalt und Formulierungen einer schriftlichen Mahnung

„Jede Mahnung sollte deutlich als solche zu erkennen sein, also etwa eine Überschrift wie ‚1. Mahnung' tragen. Ebenso sollte in jeder Mahnung das Datum der ursprünglichen Rechnung sowie auch deren Rechnungsnummer (ggf. Lieferscheinnummer) zu finden sein. Das Beifügen einer Rechnungskopie empfehle ich ebenso wie auch noch einmal die genaue Benennung der erbrachten Leistung. Jede Mahnung sollte deutlich als eine Aufforderung zur Zahlung zu erkennen sein und dennoch in respektvollem und höflichem Ton formuliert sein.

Der Kunde hat für die Kosten (Verzugsschaden), die er durch seinen Zahlungs-

-- LIZENZIERT FÜR: DVS Media GmbH --

verzug verursacht, selbst aufzukommen. Darüber sollte er in der Mahnung informiert werden. Ist ein Kunde zum Beispiel 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 Euro pro Mahnschreiben. Ebenso können bei Geldforderungen Verzugszinsen verlangt werden (normalerweise in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem Basiszinssatz, 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!"

Dokumentation bei telefonischer oder persönlicher Mahnung wichtig

„Bei Mahnungen am Telefon oder im persönlichen Gespräch kann ich nur dringend 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 und sachlich ausgesprochen werden – und in begrenzter Anzahl, da sonst die mahnende Wirkung verpufft."

Nicht zu viele Mahnungen

„Wie heißt es: Weniger ist mehr! Wer immer noch eine und noch eine Mahnung verschickt, wird letztlich nicht mehr ernst genommen. Mehr als drei Mahnungen sollte man nicht verschicken. Das ist auch kaufmännisch so üblich. Bei zwei bis drei schriftlichen Mahnungen im Abstand von 7 bis 10 Tagen sollte man es belassen."

Wenn alles Mahnen erfolglos bleibt

„... dann kann man versuchen, mit Hilfe eines Anwalts oder eines Inkassounternehmens zu einer außergerichtlichen Einigung zu gelangen. Häufig lässt sich nach meiner Erfahrung mit professioneller Hilfe ein Gerichtsverfahren doch noch vermeiden. Die Kosten, die durch die Inanspruchnahme der Rechtsdienstleister entstehen, zählen meist zum bereits erwähnten Verzugsschaden, 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 man nicht scheuen, denn in der Regel hat der Schuldner sie ebenfalls 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 den eigenen erfolgreichen Forderungseinzug erschwert, sondern der Gedanke davor: Einen Kunden zu mahnen und ihn dadurch womöglich zu verärgern, zu vergraulen oder Nachfolgegeschäfte zu verlieren – das ist vielen Unternehmern unangenehm, und so kommt es zu Untätigkeit oder Strukturlosigkeit. Aus meiner langjährigen Erfahrung heraus kann ich aber 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!" (Nach Pressemitt. Bremer Inkasso; www.bremer-inkasso.de)