

Freundlich aber bestimmt

Offene Rechnungen beim Kunden anmahnen, ist vielen Unternehmern ein Dorn im Auge. Doch schon aus juristischen Gründen sollten Unternehmer wissen, wie sie Kunden richtig anmahnen.

Forderungseinzug

Offene Rechnungen gehören zum Alltag eines jeden Unternehmens. Im schlimmsten Fall gefährden sie dessen Liquidität. „Ist ein Kunde mit der Bezahlung seiner Rechnung in Rückstand geraten, so sollte man ihn umgehend höflich darauf hinweisen“, so Bernd Drumann, Geschäftsführer des Inkassounternehmens Bremer Inkasso. Das falle jedoch so manchem Unternehmer schwer. Sie wollten den Kunden nicht verschrecken oder seien sich unsicher, was die Formulierung oder den richtigen Zeitpunkt angeht.

Eine Formvorschrift gebe es nicht, so Drumann. Eine Mahnung könne mündlich oder schriftlich erfolgen. Allerdings empfiehlt der Experte aus Gründen der Dokumentation die schriftliche Mahnung. Bei Mahnungen am Telefon oder im persönlichen Gespräch rät er, ein Gesprächsprotokoll zu führen. Das sollte dem Schuldner mit der Bitte um Unterschrift und Rückgabe übergeben werden. Andernfalls ließen sich Gespräche nur schwer beweisen. Mündliche Mahnungen sollten bestimmt, aber freundlich-sachlich ausgesprochen werden, so Drumann weiter – und zwar nur und in begrenzter Anzahl, da sonst die Wirkung verpufft.

Höflich und bestimmt

Zu höflichem, aber bestimmten Tonfall rät er auch bei schriftlichen Mahnungen. Wichtig sei, dass sie eindeutig formuliert sind. Es müsse klar werden, dass der Empfänger zahlen soll. Mahnungen, die salopp formuliert werden, in der Hoffnung, ihr die Schärfe zu nehmen, seien wenig zielführend. Formulierungen

..... weiterlesen auf transport-online.de