

Identifizierung des Bestellers ein Muss

BESTELLVORGÄNGE RICHTIG HANDHABEN

Viele Unternehmen wenden sich mit ihren Forderungen an Rechtsanwälte oder Inkassounternehmen. Doch soll der Rechtsdienstleister erfolgreich sein, gilt es, im Vorfeld einige Regeln zu beachten, damit der spätere Forderungseinzug auch erfolgreich sein kann.

TIPPS, WORAUF MAN UNBEDINGT ACHTEN SOLLTE:

Wer hat das bestellt?

Bernd Drumann von der Bremer Inkasso GmbH erklärt den Umgang beim Bestelleingang:

„Wichtig ist, genau zu dokumentieren, wer, wann und wofür einen Auftrag erteilt hat. Dazu gehört, bei Firmen (neben vielen anderen Dingen) die genaue Firmierung inkl. 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 eigentlich selbstverständlich sein, aber leider wird selbst dies längst nicht von allen Auftragnehmern auch genauso selbstverständlich und sorgfältig gehandhabt. Bei Privatpersonen sollte der Vor- und Zuname der Personen, die bestellt haben, festgehalten werden. Und zwar von jeder einzelnen. 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.

Dass keiner etwas bestellt haben ‚will‘ bzw. tatsächlich bestellt hat, aber zahlen soll, geschieht durchaus öfter, als man glauben mag, bei den so genannten ‚Bestellungen auf Zuruf‘. Da wird z. B. mal eben noch Material für eine Baustelle besorgt mit dem Hinweis an den Verkäufer, dass die Rechnung (wie immer) an die Firma Y geht. Tatsächlich muss der Abholer häufig nicht einmal einen Liefer-/Abholschein unterschreiben und bekommt die Ware ausgehändigt. Auf diese Weise hat der Verkäufer u. U. nichts in der Hand, was, wenn nötig, einen Besteller deutlich identifizieren würde.

Dem Verkäufer wäre zu raten, sich auf jeden Fall bei der besagten Firma Y kurz durch ein Telefonat rückzuversichern, dass der Kauf tatsächlich im Auftrag der Firma Y 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 selbstverständliches ‚Minimum‘ 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.,,

Wer hat die vertragsgemäße Lieferung/Leistung quittiert?

„Gerade bei Handwerksleistungen ist Bedingung für die Fälligkeit einer Rechnung, 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 jedoch einmal Mängel festgestellt werden, ist es dringend anzuraten, alles 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 oder nicht. 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 die vertragsgemäße Lieferung/Leistung quittiert hat, genau zu notieren. Wird Ware vom Lager abgeholt, gilt dies ebenso. Nach Möglichkeit sollte auch das Kennzeichen des Fahrzeuges notiert werden, mit dem die Ware abgeholt wird. Soweit eine Abholung auf Rechnung Dritter erfolgt, ist es wichtig, die genauen Personalien der abholenden Person festzuhalten. Eine Kopie des Personalausweises wäre in diesem Fall das Optimale.,,

Abweichende Lieferanschriften dokumentieren

„Handelt es sich um eine von der Rechnung abweichende Lieferanschrift, ist es wichtig festzuhalten, an wen (Firma, Anschrift) die Ware ausgeliefert wurde. Aber auch wenn Liefer- und Rechnungsanschrift übereinstimmen, ist eine routinemäßige Überprüfung aller Angaben und deren Ergänzung, wenn nötig, anzuraten. Sofern es möglich ist, sollte auch dokumentiert werden, wohin der Kunde die Ware ggf. weiter liefert. Solche Informationen können insbesondere in einem späteren Insolvenzverfahren bares Geld wert sein, ‚möchte‘ man die Rechte aus verlängertem oder erweitertem Eigentumsvorbehalt geltend machen.,,

Nicht zu lange mit der Beauftragung des Rechtsdienstleisters 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 z. B. nicht sofort nach Fälligwerden einer Rechnung diese an, so ist das vergleichbar mit einem Läufer, der nicht losläuft, wenn der Startschuss fällt. Wer vielleicht noch die erste Mahnung geschickt hat, aber dann nicht weiter seine offene Forderung zu realisieren versucht, ist wie ein Läufer, der mitten im Lauf stehen bleibt. Wer so an ein Rennen herangeht, sich so im Wettbewerb verhält, der darf nicht erwarten, als erstes ins ‚Ziel‘ zu kommen, bei einer Kundeninsolvenz z. B. seine offene Forderung noch halbwegs realisiert zu bekommen.

Wer sich beim Forderungseinzug in einem oder auch in beiden ‚Läufertypen‘ wiedererkennt, 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 und Probleme als ‚Trainingspartner‘ mit Tipps unterstützend zur Seite und hilft, wenn gewünscht, Abläufe zu optimieren.,,

Sorgfalt oder völlig überzogen?

„Mancher Unternehmer mag Tipps dieser Art vielleicht mit einem ‚Grummeln‘ im Magen hinnehmen. Detaillierte Informationen abzufragen, erscheint dem einen oder anderen unter Umständen als anmaßend oder völlig überzogen den Kunden gegenüber, und man hat Sorge, diese dadurch zu vergraulen. Hinzu kommt, es mit allem sehr genau zu nehmen, kostet (viel) Zeit. Dazu sagt ein Chinesisches Sprichwort: Der Fehler liegt in der Eile.

Ich kann jedem Unternehmer nur 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 meiner 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. Was will man als Kunde mehr.,

Vertrauen ist gut, Kontrolle unverzichtbar

„Wer als Unternehmer jeden Arbeitsschritt genau und sorgfältig dokumentiert hat und diese Sorgfalt auch gegenüber seinen Kunden walten lässt, der hat die beste Grundlage dafür geschaffen, seine Forderung auch durchsetzen zu können. Vertrauen ist gut, Kontrolle unverzichtbar!,,