

Führung / Kommunikation

Korrekte Anmahnen von Rechnungen – (k)eine Kunst! Bernd Drumann erklärt: Wann und wie Sie mahnen sollten

Auch wenn sich die Zahlungsmoral in Deutschland in den letzten Jahren gebessert hat, gehören offene Rechnungen wohl noch immer zum Alltag jedes Unternehmers. Leider! Nicht selten 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 für Wohnungswirtschaft-heute zu wesentlichen Punkten in Bezug auf eine „richtige“ Mahnung:

Für eine Mahnung gibt es keine Formvorschrift

Bernd Drumann: „Um die erste Unsicherheit schon 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

Bernd Drumann: „Um bei dem Beispiel zu bleiben: Auch wenn Doppelnamen heute in Mode sind, 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 klar und eindeutig lauten z. B. 1. Mahnung, 2. Mahnung, 3. Mahnung.“

Erforderlichkeit der Mahnung

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

Aus rechtlichen Gesichtspunkten wiederum kann eine Mahnung erforderlich sein, damit der Schuldner in Verzug kommt und den Verzugsschaden (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 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 darauf ausdrücklich hingewiesen worden ist.“



Auf das richtige Datum kommt es an. Foto: BREMER INKASSO

Nicht vor Fälligkeit der Rechnung mahnen

Bernd Drumann: „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

Bernd Drumann: „Jede Mahnung sollte deutlich als solche zu erkennen sein, also z. B. 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 Zahlungsverzug verursacht, selbst aufzukommen. Darüber sollte er in der Mahnung informiert werden. Ist ein Kunde z. B. 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 1,00 € und 5,00 € 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!“

Über die Bremer Inkasso GmbH: Die BREMER INKASSO GmbH bietet ihren Kunden kompetente Beratung und juristische Unterstützung im Bereich des Forderungseinzugs - bundesweit und international. Das 1984 von Bernd Drumann gegründete Unternehmen ist seit 1996 unter dem Namen Bremer Inkasso GmbH tätig und beschäftigt rund 20 Mitarbeiter in der Firmenzentrale. Die Sachbearbeitung erfolgt überwiegend durch speziell ausgebildete Volljuristen. Ca. 70 Prozent der erteilten Inkassoaufträge werden vorgerichtlich erfolgreich abgeschlossen. Die Bremer Inkasso GmbH ist Mitglied im Bundesverband Deutscher Inkassounternehmen e.V. und erhielt aufgrund qualitativ hoher Standards vom TÜV im Jahr 2010 das Zertifikat „Geprüftes Inkasso“.

www.bremer-inkasso.de

Dokumentation bei telefonischer oder persönlicher Mahnung wichtig

Bernd Drumann: „Bei Mahnungen am Telefon oder persönlich 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 sachlich ausgesprochen werden – und in begrenzter Anzahl, da sonst die mahnende Wirkung verpufft.“

Nicht zu viele Mahnungen

Bernd Drumann: „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

Bernd Drumann: „... dann kann man versuchen, mit Hilfe eines Anwalts oder eines Inkassounternehmens doch noch 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

Bernd Drumann: „Aus meinem Arbeitsalltag weiß ich, dass es in erster Linie gar nicht die Handhabung des Mahnwesens ist, die den eigenen erfolgreichen Forderungseinzug erschwert, sondern bereits der Gedanke davor: Einen Kunden mahnen zu sollen und ihn dadurch ggf. zu verärgern, zu vergraulen, schlechte Stimmung zu machen, Nachfolgegeschäfte zu verlieren etc. – das ist vielen Unternehmern mehr als 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!“

Herr Drumann vielen Dank für Tipps.



HOCHSCHULE MAINZ
UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES



peridomus
Institut Dr. Führer



9. Würzburger Schimmelpilz-Forum

Moderne Schimmelerkennung, innovative Sanierungsmethoden
und effektive Maßnahmen zur Schadensprävention

29. – 30. März 2019

Gesandtenbau der Residenz Würzburg, Deutschland