

# Checkliste „Erfolgreiches Mahn- und Inkassowesen“

Bei dem hohen Prozentsatz von Kunden, die nicht vereinbarungsgemäß zahlen, sind Mahnungen unerlässlich. Welche Möglichkeiten zu einem Erfolg versprechenden Vorgehen gehören, zeigt die folgende Checkliste auf.

| <b>Worauf Sie achten sollten</b> | <b>Warum wichtig / Fragen / Anmerkungen</b>  | <b>Ihre Anmerkungen</b> |
|----------------------------------|--|-------------------------|
| <b>Grundsätzliche Aspekte</b>    | <p>Sie haben vor einer notwendig werdenden Mahnung erhebliche Vorleistungen gebracht und haben ein Recht darauf, nun konsequent vorzugehen. Wenn Sie nicht stringent vom Beginn der Geschäftsbeziehung an bei Zahlungsverzögerungen vorgehen, setzen Sie Zeichen für die Zukunft. Sie sollten vor allem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rechtzeitig Mahnen (1. Schreiben nur einige Tage nach Fälligkeit)</li> <li>- nur eine begrenzte Anzahl Mahnung versenden (maximal 2 oder 3)</li> <li>- den Zeitabstand kurz halten (8-14 Tage)</li> <li>- kurze, höfliche Formulierungen verwenden (angemessene Mahnschreiben können auch die Geschäftsbeziehung fördern)</li> <li>- ein Massnahmen - Mix durchführen, d.h. nicht nur schriftlich mahnen, sondern auch – je nach Angemessenheit – viele andere Maßnahmen durchführen</li> </ul> |                         |
| <b>Kostenaspekt</b>              | <p>Sie haben Aufwand mit dem Mahnvorgang. Eine Kostenerstattung ist daher gerechtfertigt. Sie können Mahngebühren sowie nach Eintritt des Verzugs Verzugsgebühren berechnen. Sollte aus praktischen Aspekten oder aus „Kundenfreundlichkeit“ hierauf verzichtet werden, sollte dies dem Kunden als Entgegenkommen „verkauft“ werden.</p>   |                         |

|                                     |   |  |
|-------------------------------------|---|--|
| <p><b>Konsequentes Vorgehen</b></p> | <p>Durch konsequentes Mahnen setzen Sie Zeichen beim Kunden. Wenn Sie zu „großzügig“ mahnen können Sie sich über lasche Zahlungsmoral nicht wundern. Sie sind dann oft auch bei Eintritt einer Insolvenz der Leidtragende, denn dann ist die Wahrscheinlichkeit, Zahlungen zu erhalten, äußerst gering.</p>   |  |
| <p><b>Eigene Maßnahmen</b></p>      | <p>Ihnen stehen die weiter unten dargestellten selbst durchführbaren Möglichkeiten zur Verfügung, die Sie je nach</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Höhe der Forderung</li> <li>- Bedeutung des Kunden für Sie</li> <li>- Bisherige Reaktionen des Kunden bei Mahnungen</li> <li>- Ausfallwahrscheinlichkeit vornehmen sollten.</li> </ul>   |  |
| <p>- Besondere Mahnschreiben</p>    | <p>Für „schwierige“ Kunden sollten Sie besondere Texte verwenden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- So könnten Sie z..B. darauf hinweisen, welche maximale Kostenbelastung auf den Kunde bei einer Klageerhebung von Ihnen zukäme. (Die Höhe ist im Internet für jeden erfragten Betrag zu ermitteln) Die enorme Höhe (z.B. bei 10.000 Euro rd. 4.000 Euro) dürfte den Kunden aus der Reserve locken.</li> <li>- Als wirkungsvoll haben sich in der Praxis auch Hinweise auf die Zusammenarbeit mit einem Inkassoinstitut oder Kreditversicherer - z.B. mit Hilfe eines farbigen Aufklebers - bewährt. Der Kunde registriert dann, dass es Ihnen ernst ist und er mit erhöhten Kosten zu rechnen hat.</li> </ul> |  |
| <p>- Telefonisches Mahnen</p>       | <p>Durch ein Gespräch mit dem Kunden erreichen Sie oft durch den direkten Kontakt eine wesentlich günstigere Wirkung als mit einem Brief. Hier kommt es allerdings auf das richtige Verhalten Ihrerseits an. (Wegen der besonderen Bedeutung finden Sie in diesem</p>   |  |

|                |  |  |
|----------------|--|--|
|                | <p>Buch eine spezielle Checkliste zum erfolgreichen telef. Mahnen)<br/>         Durch Telefonate haben Sie auch noch einen wichtigen Zusatznutzen: Sie erfahren Details, die schriftlich nicht oder selten gegeben werden, wie z.B. Nichtzahlung wegen Qualitätsmängel (die oft hausintern der Debitorenabteilung nicht mitgeteilt werden) oder finanzielle Probleme des Kunden und vieles mehr.</p>                           |  |
| - E-Mail       | <p>Besonders nach einem Telefonat empfiehlt sich eine kurze Zusammenfassung des Gespräches, um die Wirksamkeit zu erhöhen.<br/>         Denkbar ist auch der Mahnprozess – ohne schriftliche Mahnung – über Mail, da der Kunde ohnehin 30 Tage nach Fälligkeit in Verzug gerät und somit ein Mahnschreiben nicht mehr zwingend notwendig ist. Dennoch ist eine schriftliche Mahnung, begleitet von E-Mails-empfehlendsert.</p> |  |
| - Telefax      | <p>Mahnungen per Telefax sind zwar seltener geworden; sie erhalten aber wegen der Flut von E-Mails einen erhöhten Aufmerksamkeitswert. Daher sollten Sie die Wirksamkeit von Faxschreiben testen. Notwendig sind Faxe ohnehin, wenn der Kunde –oft angeblich – Rechnungen und Dokumente nicht erhalten hat.</p>  |  |
| - Kontoauszüge | <p>Eine Aufstellung der fälligen und noch nicht fälligen Rechnungen ist ein taktisch empfehlenswertes Erinnerungsmittel.</p>   |  |
| -Nachnahme     | <p>Auch ohne Verbindung mit der Lieferung können Sie einen Rechnungsbetrag alleine per Nachnahme bei Ihrem Kunden durch die Post einziehen lassen. Die Erfolgsquote hängt vom Betrag und der Zielgruppe ab und ist teilweise erfolgreich bei kleinen</p>   |  |

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
|                       | Händlern und Privatpersonen – nach einer vorherigen schriftlichen Ankündigung.  |  |
| - Einwurfeinschreiben | Dem häufigen Argument von Kunden, die Mahnung oder Rechnung nicht erhalten zu haben, können Sie hierdurch begegnen. Sie wissen nachweislich, wann Ihr Schreiben eingeworfen wurde.  |  |
| - Besuch vor Ort      | Bei „hartnäckigen“ Kunden ist nicht selten ein Besuch von Mitarbeitern der Zentrale vor Ort zu empfehlen. Absicht sollte sein, den Kunden erst zu verlassen, wenn – zumindest – ein Teilbetrag zur Schuldentilgung geleistet wird.  |  |
| - Aussendienst        | Besonders, wenn die Provisionsregelung entsprechendes vorsieht, wird der Aussendienst ein eigenes Interesse am Zahlungseingang haben. Betriebliche Regelungen sollten vorsehen, dass der Aussendienst am Mahnvorgang aktiv beteiligt wird. Hierbei kann durchaus auch das Inkasso eingeschlossen sein.  |  |
| - Abbuchung           | Abbuchungsvereinbarungen stellen eine besonders empfehlenswerte Inkassomöglichkeit dar. Wesentlicher Vorteil für Sie :<br>- Rascher Zahlungseingang sowie<br>- Früherkennungsmittel.<br>Sie erfahren bei Nichteinlösung (Abbuchung) oder ungerechtfertigter Rückbelastung (Lastschrift) früher als sonst, dass der Kunde finanzielle Probleme hat. Versuchen Sie Ihre Kunden durch ausdrücklichen Hinweis und Anreize zu gewinnen (z. B durch einen zusätzlichen Bonus von 1-2%). |  |
| <b>Outsourcing</b>    | Durch die Hilfe spezieller Dienstleister erreichen Sie oft bei erfolglosen eigenen Bemühungen den gewünschten Erfolg.   |  |
| - Rechtsanwälte       | Die Einschaltung erfahrener Anwälte führt sehr oft bereits beim   |  |

|                               |   |  |
|-------------------------------|---|--|
|                               | <p>ersten Schreiben zu Erfolg. Darüber hinaus kann ein Anwalt wertvollen Rat geben über rechtliche Probleme, wie z.B. Realisierung von Sicherungsrechten und richtiges Verhalten im Insolvenzfall..</p>   |  |
| - Inkassoinstitute            | <p>Die rd. 600 Institute in Deutschland dürfen nur außergerichtlich vorgehen. Wenn Sie gerichtlich vorgehen müssen, werden Anwälte eingeschaltet. Es bestehen qualitative Unterschiede bei den einzelnen Inkassounternehmen. Vor allem dem Bundesverband der Inkassounternehmen angeschlossenen Unternehmen kann Vertrauen entgegengebracht werden. Sie sollten vor einer Zusammenarbeit Erkundigungen einholen und in jedem Fall das Vorgehen beim Mahnvorgang ( wie viel Mahnungen etc,) präzise absprechen.</p>  |  |
| <b>Gerichtliches Vorgehen</b> | <p>Sie haben die Wahl zwischen Mahnbescheid oder Klageerhebung. Ersterer ist in den meisten Fällen auch unter Kostengesichtspunkten die angemessene Methode. Sie sollten unbedingt eine Online-Verbindung zu den in fast allen Bundesländern bestehenden zentralen Mahngerichten einrichten, um den Zugang eines Mahnbescheides an Ihre Schuldner deutlich zu beschleunigen. Beachten sollten Sie auch das Kostenrisiko. Bei Schuldnern, die Sie durch vielfache Mahnvorgänge nicht „erreichen“ konnten, sollte man evtl. gutes Geld nicht schlechtem nachwerfen.</p> |  |