



Bonitätsprüfungen und ihre Rentabilität

Über die Wirtschaftlichkeit von Bonitätsaufkünften

Allgemeines

Wer auf Vorkasse oder gegen Nachnahme liefert, trägt kein Risiko für die Bezahlung seiner Leistungen. Die Akzeptanz für diese Zahlarten schrumpft jedoch stark. Zunächst stieg sie insbesondere durch die Gepflogenheiten bei ebay stark an, mittlerweile ist ein gegenläufiger Trend erkennbar. Hier liegt die Ursache ebenfalls bei ebay sowie anderen Einkaufsmöglichkeiten im Netz - durch schwarze Schafe und ihre Betrügereien (siehe z. B. den Bericht über den „[Abzocker von Halle](#)“). Bei solchen Machenschaften wird natürlich sofort und überall vor dem Kauf gegen Vorkasse gewarnt (siehe auch das [Interview](#) mit Dr. Kai Hudetz vom Institut für Handelsforschung an der Universität zu Köln).

Kreditkartenzahlungen sind sicher, aber teuer. In dem zu zahlenden Obulus zahlt man letztlich eine Art Versicherungsprämie, die einem die Zahlung garantiert. Deutlich günstiger ist hingegen die Zahlungsart Rechnung bzw. Lastschrift - meint man zumindest, denn auch diese Zahlungsart ist nicht kostenfrei. Man trägt ein entsprechendes Ausfallrisiko und muss sich hiergegen absichern.

Nimmt man die durchschnittlichen Erfahrungen der großen Auskunfteien, so liegt das Ausfallrisiko bei Online-Shops zwischen 7 und 15 Prozent. In der Praxis enthält durchschnittlich mehr als jede zehnte Bonitätsauskunft Negativeinträge. Zwar gibt es auch negativ belastete Kunden, die Ihre Zahlungsverpflichtung erfüllen, aber letztlich ist davon auszugehen, dass es bei ca. 80% dieser Kunden zu Komplikationen im Bezahlvorgang kommt. Dies bedeutet zum Glück nicht immer den Totalausfall, aber (im günstigsten Fall) zumindest einen erhöhten Aufwand.

Bonitätsprüfungen schützen vor Forderungsausfällen - daran gibt es keinen Zweifel. Zweifel bestehen jedoch, ob und wann sich Bonitätsprüfungen für den einzelnen Unternehmer lohnen. Wie berechne ich die Wirtschaftlichkeit? Welche Faktoren spielen hierbei eine Rolle?

Die wichtigsten Faktoren im Überblick:

- Marge und durchschnittlicher Warenkorbwert
- Ausfallquoten mit und ohne Bonitätsprüfung
- Eigener Aufwand für Forderungseinzug (Zeit, Papier, Porto, Telefongebühren für Mahnungen, Verbuchen, Korrespondenz mit Inkassodienstleister und Kunde etc.)
- Erfolgsquote und Kosten des Inkassodienstleisters
- Qualität und Preis der Bonitätsprüfung (inkl. Zeitaufwand für Boniprüfung und Erstellung der Schnittstellen)
- Mögliche Umsatzsteigerung durch Umstellung auf Rechnung/Lastschrift

Um es nicht zu stark zu verkomplizieren, wird nachstehend nur auf eine Bonitätsprüfung für eine Privatperson im Inland eingegangen, da Bonitätsprüfungen für Firmen und Ausland erheblich teurer sind. Im Gegenzug hierzu ist das Ausfallrisiko im Ausland aufgrund schlechterer bzw. teurerer Zugriffsmöglichkeiten auch um ein vielfaches höher.

Ebenfalls haben wir im nachstehenden Beispiel bestimmte Werte vorgegeben, die entweder unserer Erfahrung entsprechen bzw. die wir durch Befragung von Beteiligten (vielen Dank an die großen Auskunfteien in Deutschland) ermittelt haben. Dieses fiktive Beispiel kann natürlich jeder mit den für sich angenommenen Werten durchrechnen und soll nur aufzeigen, wie eine derartige Berechnung aussehen kann.

Die Kosten ohne Bonitätsprüfung:

In unserem nachstehenden Beispiel haben wir ein paar Grundwerte zugrunde gelegt, die natürlich bei jedem Onlineshop anders aussehen können und für Ihre eigene Rechnung angepasst werden müssen:

- Wir gehen in unserer Rechnung von 1.000 Bestellungen mit einem Warenwert von 200 € und einer Marge von 20% aus.
- Für Mahnaufwand (Aufwand für Porto und Papier, Mahntelefonate, Bearbeitungszeit von unzustellbaren Briefen/Mails) haben wir einen Betrag von 3,- € pro Mahnung angesetzt.
- Für den Aufwand bei Einschaltung eines Inkassodienstleisters (mit Zusammenstellung der Unterlagen, Abstimmung mit dem Dienstleister, Bearbeitung von Rückfragen) haben wir einen Betrag von 10,- € angesetzt.

Die Berechnung an sich:

1. Mahnstufe

- Von 1.000 Kunden sind ca. 10% negativ belastet, also ca. 100 Bestellungen, und von diesen gehen 80% zumindest einmal in die 1. Mahnstufe, also 80 Bestellungen.
- Von den restlichen 900 Bestellungen gehen durchschnittlich ca. 10% in die 1. Mahnstufe, also 90 Bestellungen
- Es werden insgesamt also ca. 170 Mahnungen der Mahnstufe 1 erfolgen.

2. Mahnstufe

- Von den 80 gemahnten Kunden mit negativen Eintragungen werden ca. 10% die Forderung bezahlen, also ca. 8. Es verbleiben 72 Kunden, die eine 2. Mahnung erhalten.
- Von den 90 gemahnten Kunden ohne Negativeintrag werden ca. 50% die Forderung nach der 1. Mahnung bezahlen, so dass für die 2. Mahnung noch 45 übrigbleiben.
- Es werden insgesamt also ca. 117 Mahnungen der Mahnstufe 2 erfolgen.

Abgabe an den Inkassodienstleister

- Von den 72 negativ belasteten Kunden werden ca. 10% die Forderung nach der 2. Mahnung bezahlen, also ungefähr 7 Kunden. Es verbleiben somit 65 Kunden, die an einen Inkassodienstleister abgegeben werden.
- Von den 45 übriggebliebenen Kunden ohne Negativeintrag zahlen erneut ca. 50% wiederum den offen stehenden Rechnungsbetrag. Es bleiben also ca. 23 Kunden, die an einen Inkassodienstleister abgegeben werden.
- Insgesamt werden also ca. 88 Kunden an einen Inkassodienstleister abgegeben.

Einzugserfolg des Inkassodienstleisters

- Bei den 65 Negativ-Kunden, die beim Inkassodienstleister gelandet sind, können kurzfristig ca. 15% realisiert werden. Hierbei sind die möglichen Kosten für die nicht-erfolgreichen Vorgänge bereits eingerechnet. Es bleibt ein Totalausfall von 55 Bestellungen.
- Bei den 23 nicht vorbelasteten Kunden kann der Inkassodienstleister durchschnittlich 50% realisieren, so dass 12 Totalausfälle verbleiben.
- Insgesamt beträgt der Totalausfall also ca. 67 Bestellungen.

Zusammenfassung

1.000 Bestellungen a 200 €	200.000,00 €
abzgl. Materialaufwand (20% Marge)	160.000,00 €
Möglicher Gewinn	40.000,00 €
abzgl. Kosten der 1. Mahnung (170 x 3,- €)	510,00 €
abzgl. Kosten der 2. Mahnung (117 x 3,- €)	351,00 €
abzgl. Kosten für Inkassoverfahren (88 x 10,- €)	880,00 €
abzgl. Totalausfälle (67 x 200,- €)	13.400,00 €
Verbleibender Betrag	24.859,00 €

Ohne die Berücksichtigung der Kosten kommt es bei 67 von 1.000 Bestellungen zu einem Totalausfall - einer Quote von 6,7%, was nach unseren Erfahrungen noch relativ günstig gerechnet ist und in der Praxis etwas höher liegen dürfte.

Auf die Berechnung bei Lastschriften wurde verzichtet. Als Anhaltspunkte für eine Berechnung sei hier kurz erwähnt, dass

- a) die Rücklastquote geringer ist als die Quote der 1. Mahnungen bei Rechnung, weil die Kunden eine Überweisung nicht vergessen können (laut Statistik liegt die Quote bei ungefähr 5%),
- b) die Zahlungen auf eine Mahnung geringer sind als bei Rechnung, da diese Kunden ein ungedecktes Konto und damit ein nicht unerhebliches Problem haben und
- c) noch die Rücklastgebühren und der erhöhte Buchungsaufwand eingerechnet werden muss.

Die Kosten mit Bonitätsprüfung:

In diesem Beispiel gehen wir von den gleichen Vorgaben aus, jedoch müssen wir noch die Kosten für die Bonitätsprüfung vorgeben:

- Den Preis einer Bonitätsprüfung haben wir unter Einrechnung von Mindestumsätzen und Jahresgebühren mit 1,95 € festgesetzt.

- Die einmaligen Kosten für eine automatisierte Schnittstelle wurden nicht mit eingerechnet.
- Gleichzeitig haben wir unterstellt, dass bei wirklich JEDER Bestellung eine Prüfung durchgeführt wird. In der Praxis wird man wahrscheinlich nicht jede Bestellung prüfen. Zum Beispiel könnten Neukunden immer und Bestandskunden nach einem bestimmten Zeitablauf geprüft werden. Oder man verzichtet bei Kleinbeträgen auf eine Prüfung. Die optimale Justierung zwischen Kosten und Nutzen ist natürlich wiederum sehr individuell.

Die Berechnung an sich:

- Von 1.000 Kunden sind ca. 10% negativ belastet, also ca. 100 Bestellungen, diese werden abgelehnt. Es verbleiben 900 Bestellungen.
- Von diesen 900 Bestellungen gehen durchschnittlich ca. 10% in die 1. Mahnstufe, also 90 Bestellungen.
- Von den 90 gemahnten Kunden werden ca. 50% die Forderung nach der 1. Mahnung bezahlen, so dass für die 2. Mahnung noch 45 übrigbleiben.
- Von den 45 übriggebliebenen Kunden zahlen erneut ca. 50% wiederum den offen stehenden Rechnungsbetrag. Es bleiben also ca. 23 Kunden, die an einen Inkassodienstleister abgegeben werden.
- Bei den 23 nicht vorbelasteten Kunden kann der Inkassodienstleister durchschnittlich 50% realisieren, so dass 12 Totalausfälle verbleiben.

Zusammenfassung

900 Bestellungen a 200 €	180.000,00 €
abzgl. Materialaufwand (20% Marge)	144.000,00 €
<hr/>	<hr/>
Möglicher Gewinn	36.000,00 €
abzgl. Kosten für Bonitätsprüfungen (1.000 x 1,95 €)	1.950,00 €
abzgl. Kosten der 1. Mahnung (90 x 3,- €)	270,00 €
abzgl. Kosten der 2. Mahnung (45 x 3,- €)	135,00 €
abzgl. Kosten für Inkassoverfahren (23 x 10,- €)	230,00 €
abzgl. Totalausfälle (12 x 200,- €)	2.400,00 €
<hr/>	<hr/>
Verbleibender Betrag	31.015,00 €

In diesem Fall liegt die Ausfallquote ohne Berücksichtigung der Kosten bei 12 von 1.000 Bestellung, insgesamt also 1,2%. Diese Quote spiegelt in etwa unsere durchschnittlichen Erfahrungen wieder.

Fazit

Den Schutz vor Forderungsausfällen bezahlt man auch bei Kreditkarten-Transaktionen mit, ebenso bei Kreditversicherungen etc.! Insofern stellt auch eine Bonitätsprüfung letztlich eine Art der Ab- bzw. Versicherung der Umsätze dar, die in die Kalkulation mit einzurechnen ist. Auf der anderen Seite - glaubt man den Statistiken - kann man insbesondere durch die Zahlungsart Rechnung/Lastschrift neue Umsätze generieren. Sie ist daher nicht nur mit Risiken behaftet, sondern bietet dem Shopbetreiber auch viele Chancen.

Diesen Chancen wurden jedoch nicht in das Beispiel eingerechnet, es soll vielmehr nur Anregungen für eine Berechnung der Wirtschaftlichkeit geben. Die angesetzten Quoten und Beträge sind zudem sehr abhängig von der Branche, den angebotenen Produkten und der damit verbundenen Klientel.

Auch fließen noch viele weitere Faktoren ein. Zum Beispiel wird ein Kunde, dem die Zahlung auf Rechnung nicht angeboten wird, nicht zwangsläufig abspringen, sondern sich evtl. für eine andere Zahlart entscheiden, so dass der Umsatz bei negativ belasteten Kunden nicht zu 100% verloren geht. Auch ansonsten enthält das Beispiel natürlich einige Unschärfen, um die Berechnung nicht unnötig zu verkomplizieren.

Es ist natürlich jeder angehalten, das Beispiel auf seine individuellen Gegebenheiten anzupassen. Eines jedoch zeigt dieses Beispiel ganz deutlich: Je kleiner die Marge, desto wichtiger die Bonitätsprüfung. Je kleiner meine Marge, desto stärker treffen mich Forderungsausfälle, da ich den entstandenen Verlust mit einem vielfachen Umsatz ausgleichen muss. Hierzu drei Beispiele:

- Bei einem Forderungsausfall von 1.000,- € und einer Marge von 50% benötige ich 2.000,- € weiteren Umsatz, um diesen Forderungsausfall zu kompensieren.
- Bei einem Forderungsausfall von 1.000,- € und einer Marge von 20% benötige ich schon mehr Umsatz in Höhe von 5.000,- €, um den Forderungsausfall wett zu machen.
- Bei einem Forderungsausfall von 1.000,- € und einer Marge von 5% benötige ich hingegen ein Umsatzplus von 20.000,- €, um diesen Forderungsausfall auszugleichen.

Schützen Sie sich, indem Sie Ihre Zahlungsausfälle kalkulierbar machen!

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg und unterstützen Sie gerne!

Michael Brand
adebio Forderungsmanagement

© 2008 adebio Forderungsmanagement, Bremen



adebio Forderungsmanagement
Inh. Michael Brand
Eichelnkämpe 20
D-28277 Bremen

<http://www.adebio.de>

FreeCall: 08000-233246 (08000-adebio)
E-Mail: info@adebio.de

Über uns

adebio ist Ihr moderner und dynamischer Dienstleister für das Forderungsmanagement. Profitieren Sie von unserem Knowhow und unseren innovativen Services. Wir stehen für Seriosität, Kompetenz und Professionalität im Forderungseinzug. Mit unserem praxisorientierten Team aus Inkassospezialisten bieten wir ein Maximum an Einziehungserfolg.

Andere Dienstleister haben schon aufgegeben? Wir nicht! Nutzen Sie unsere Kompetenz und reaktivieren Sie mit uns längst ausgebuchte Forderungen zu erfolgsabhängigen Tarifen – egal, ob diese bereits tituliert sind oder nicht.

Ob Inkasso oder Bonitätsprüfungen: Wir arbeiten ohne jedwede Mitgliedsbeiträge, Mindestumsätze und Mindestmengen. Sie sind aus Zufriedenheit Kunde bei uns! Unser Leistungsspektrum umfasst u. a.:

Kleinforderungsinkasso:

Zu klein gibt es nicht! Erhöhen Sie Ihre Liquidität mit unserem außergerichtlichen Forderungseinzug für Ihre Klein(st)forderungen.

UBV-Inkasso:

Unbekannt verzogen? Sorgen Sie für einen höheren Cashflow – wir finden Ihre Kunden! Und sind davon so überzeugt, dass wir – je nach Tarif – sogar das Kostenrisiko für die Adressermittlungen übernehmen.

Auslandsinkasso:

Globalität gewinnt – daher machen wir auch vor dem Ausland nicht halt. Generieren Sie mit uns und unserem internationalen Netzwerk neue Zahlungen jenseits der deutschen Grenzen. Das Kostenrisiko für die Gebühren unserer Auslandspartner tragen selbstverständlich wir!

Individuelles Intensiv-Inkasso:

Ihre Mahnungen blieben ohne Erfolg? Wir setzen Ihre Forderungen durch und bieten hierbei neben der herkömmlichen Schuldneransprache via Brief, Mail und Fax zusätzlich in großem Umfang Telefon- und Außendienst-Inkasso - natürlich seriös, indem wir auf freundliche, aber bestimmte Weise versuchen, eine Lösung mit Ihrem Kunden zu finden! Wir haben hierbei immer zwei Dinge im Sinn: Ihren und unseren guten Namen. Und auf Wunsch führen wir für Sie das gerichtliche Mahnverfahren und die Zwangsvollstreckung durch. Wir und unsere Vertragsanwälte sorgen hierbei für eine schnelle und effektive Durchsetzung Ihrer Rechte.

Bonitätsprüfungen:

Schützen Sie sich schon im Vorfeld vor Zahlungsausfällen – mit unseren (inter)nationalen Wirtschaftsauskünften für Firmen und Privatpersonen.

Seminare, Workshops oder Fachkonferenzen:

Bleiben Sie auf dem neusten Stand! Im Rahmen unserer Akademie sorgen wir stets für die aktuellsten Informationen. Nutzen Sie unsere praxisorientierten und verständlichen Veranstaltungen für Ihren Wissenvorsprung – selbstverständlich auch Inhouse und auf Ihre individuellen Anforderungen abgestimmt.

Ein erfolgreicher Forderungseinzug zeichnet sich dadurch aus, dass auf die verschiedenen Gläubiger, Schuldner, Forderungsarten und auch –höhen individuell reagiert wird und die Abläufe sich stets an der jeweiligen Forderung orientieren.

Als flexibles Unternehmen stellen auch Schnittstellenanforderungen keinerlei Hindernis für uns dar. Vielmehr profitieren Sie von den vielfältigen Möglichkeiten unserer leistungsstarken IT-Infrastruktur. Wir verfügen über eigene Schnittstellen für die Übergabe von Forderungen, Zahlungen oder Mitteilungen und stellen Abrechnungen, Ausbuchungslisten, Reports und Statistiken auf Wunsch in elektronischer Form zur Verfügung. Diese Schnittstellen können natürlich in kürzester Zeit an Ihre individuellen Bedürfnisse angepasst werden.

Unser interaktives Kunden-Informations-System im Internet rundet den Informationsfluss ab und sorgt 24 Stunden am Tag für den richtigen Ein- und Durchblick über Ihre Außenstände.

Wir freuen uns über Ihre Kontaktaufnahme!

Michael Brand
adebio Forderungsmanagement

© 2008 adebio Forderungsmanagement, Bremen



adebio Forderungsmanagement
Inh. Michael Brand
Eichelnkämpe 20
D-28277 Bremen

<http://www.adebio.de>

FreeCall: 08000-233246 (08000-adebio)
E-Mail: info@adebio.de