



Rechnungskauf: Vertrauen ist gut, Kon- trolle ist besser

Wie Sie durch aktives Handeln Ihre
Forderungsausfälle senken

Die Ausgangslage

Wer Waren gegen Rechnung oder Lastschrift ausliefert, räumt seinen Kunden einen Kredit ein. Das Wort „Kredit“ ist abgeleitet aus dem lateinischen und bedeutet übersetzt „glauben“, „(an)vertrauen“ oder „auf Treu und Glauben“. Man glaubt dem Käufer, vertraut ihm, dass er seine Obliegenheiten erfüllt. Und das Vertrauen mancher Onlinehändler scheint grenzenlos, Die Folge: eine Vielzahl unbezahlter Rechnungen und ein immenser Aufwand, sein Geld zu erhalten.

Als Alternative zur Kreditverweigerung in Form von ausschließlichen Vorkasse- und Nachnahmeangeboten bleibt nur ein aktives Forderungsmanagement. Es beginnt nicht erst, wenn „das Kind in den Brunnen gefallen ist“, sondern soll durch verschiedenste Maßnahme weitestgehend verhindern, dass dieser Fall überhaupt eintritt. Doch wie sieht ein aktives Forderungsmanagement in der Praxis aus?

Wer ist mein Kunde?

Bereits vor dem eigentlichen Verkauf sollte überlegt werden, ob die geplante Zielgruppe überhaupt kreditwürdig ist. Hierbei muss zum einen das angebotene Produkt als auch der potentielle Käufer analysiert werden. Navigationsgeräte ziehen mehr Betrüger an als Handarbeitsartikel. Mit Golfsportartikeln bediene ich in der Regel andere Kunden als beim Verkauf von Modeschmuck. Und auch der Verkauf von Heizdecken und Kuckucksuhren zieht wohl eine andere Klientel an als der Verkauf von Computerspielen.

Auch über die gewählte Vertriebs- bzw. Werbeform kann man seine Zielgruppe steuern oder bewerten. Die Bravo hat einen anderen Leserkreis als eine Zeitschrift über Yachten. Über Auskunfteien kann man bei Mailingaktionen oder Katalogversendungen zudem bekannte Nichtzahler ausfiltern lassen. Das spart nicht nur Porto und Druckkosten, sondern auch viel Ärger.

Machen Sie sich daher Gedanken über Ihre Kunden, Produkte und Aktionen!

Die Zahlweise durch Attraktivität steuern

Auch wenn Sie Rechnungs- oder Lastschriftkauf anbieten, lässt sich die Zahlweise steuern, indem Sie zum Beispiel das ersparte Ausfallrisiko und die Einsparungen für Bonitätsprüfungen bei sicheren Zahlweisen (zumindest teilweise) an den Kunden weitergeben:

Gewähren Sie bei sicheren Zahlweisen Skonto oder Rabatt, übernehmen Sie die Nachnahmegebühren oder Versandkosten oder schaffen Sie Vertrauen durch Trusted Shops oder ähnliches.

Überlegen Sie, wie Sie durch Anreize die Zahlweise Ihrer Kunden positiv beeinflussen können.

Der Vertrag und die AGB - eine solide Grundlage

Der Vertrag und die AGB sind ebenfalls ein wichtiger Baustein des Forderungsmanagements.

Viele Forderungen können später schon allein deshalb nicht realisiert werden, weil gar nicht klar ist, wer denn der Vertragspartner ist bzw. gar kein beweisbarer Vertrag vorliegt:

- Ist es eine Privatperson? Oder eine Firma? Oder eine Privatperson, die sich die Ware nur in die Firma liefern lässt?
- Ist es ein Einzelunternehmen mit einem Phantasienamen? Dann wird der Inhaber benötigt.
- Wie lautet die korrekte Firmenbezeichnung? Wer ist der gesetzliche Vertreter, z. B. der Geschäftsführer? Angaben zum Handelsregister können später sehr hilfreich sein.
- Wie lautet die genaue Anschrift? Neben der ordnungsgemäßen Meldeanschrift, die auch kein Postfach enthalten sollte, kann man eine abweichende Lieferanschrift anbieten.
- Weitere Informationen wie Telefon, Telefax, Mail, Geburtsdatum und -ort und IP-Adresse samt Bestellzeitpunkt können sinnvoll sein.

Achten Sie auf vollständige und plausible Daten und fragen Sie im Zweifelsfall nach! Regeln Sie alle wichtigen Dinge:

- Nehmen Sie Eigentumsvorbehalte auf und legen Sie die Zahlungsziele fest.
- Regeln Sie die Folgen des Zahlungsverzuges, z. B. Zinsen, Mahn- und Rücklastgebühren.
- Lassen Sie sich versichern, dass Ihr Kunde zahlungsfähig ist und gegen ihn keine Vollstreckungstitel vorliegen.
- Lassen Sie sich das Geburtsdatum nennen (auch im Inkassoverfahren wichtig) oder zumindest die Volljährigkeit versichern.

Macht Ihr Vertragspartner vorsätzlich falsche Angaben, mit denen er sich bei Ihnen den Warenkredit erschleicht und Ihnen Schaden zufügt, macht sich Ihr Kunde strafbar. Sie haben in diesem Fall natürlich die Möglichkeit, die Angelegenheit zur Anzeige zu bringen und damit strafrechtlich überprüfen zu lassen.

Stellen Sie die Geschäftsbeziehung auf ein solides Fundament!

Mit einfachen Mitteln erstes Vertrauen schaffen

Sind alle Daten Ihres Vertragspartners vollständig? Verschaffen Sie sich einen Überblick und wägen Sie alle Informationen ab. Es gibt grundsätzliche Anzeichen, die für ein erhöhtes Ausfallrisiko sprechen können: ein fehlendes Geburtsdatum oder eine fehlende Telefonnummer, eine ausländische Anschrift oder Rechtsform, ein Postfach, eine merkwürdige Mailadresse - prüfen Sie alle Informationen. Schauen Sie z. B. auch auf die Homepage der bestellenden Firma. Auch ein Blick ins Telefonbuch kann sinnvoll sein.

Aus den Erfahrungen des bisherigen Shopbetriebs ergeben sich weitere Anhaltspunkte für ein erhöhtes Ausfallrisiko: Bei welcher Altersgruppe oder welchem Postleitzahlengebiet waren die Zahlungsausfälle besonders hoch? Zahlen Neukunden schlechter als Altkunden? Wie wirkt sich die Anzahl der früheren Bestellungen auf das Zahlungsverhalten aus? Nutzte der Kunde Skonto oder musste sogar mehrfach schon gemahnt werden? Ist die Bestellung erheblich höher als die bisherigen Bestellungen dieses Kunden? Handelt es sich um Produkte mit hohem Ausfallrisiko? Sie haben viele Daten im System, die Sie nutzen sollten.

Einzelprüfungen sind im Massengeschäft natürlich nicht immer möglich. Versuchen Sie zumindest automatisiert einige Prüfungen zu realisieren und lassen Sie auffällige Bestellungen in die manuelle Prüfung laufen.

Entwickeln Sie ein Gespür für Ihre Kunden!

Mit fremder Hilfe das Vertrauen festigen

Wenn die interne Prüfung abgeschlossen ist, kann man in einem zweiten Schritt das Vertrauen in den Kunden festigen, indem man ihn über eine Auskunftsteil auf bekannte Negativinformationen prüft. Die Informationen aus öffentlichen Verzeichnissen sind bei allen großen Auskunftsteilen erfasst, Inkasso- und Gerichtsverfahren werden jedoch nur von deren jeweiligen Vertragspartnern eingemeldet. Auch entscheiden Suchmechanismen und Adressaktualität über den für Sie passenden Anbieter.

Bei Kunden ohne Negativinformationen ermitteln manche Auskunftsteile zudem einen Scoringwert, der das Zahlungsausfallrisiko beurteilt. Dies ist eine rein statistische Auswertung aufgrund der Geo- und Soziodaten (Wohngegend, Alter, Geschlecht). Dies lässt natürlich keinen Rückschluss auf den einzelnen Kunden zu, doch ist nicht zu verkennen, dass in manchen Gegenden das Ausfallrisiko gegen null tendiert, während es anderenorts bei rund 20% liegt.

Über weitere Prüfungen erhält man zudem wichtige Hinweise darauf, dass die Person auch tatsächlich existent ist (z. B. durch Telefonnummer, Adressverifizierung, etc.).

Testen Sie, welcher Anbieter am besten zu Ihnen passt!

Mit Sicherheiten das Risiko minimieren

Ist es nicht gut um die Bonität Ihres Kunden bestellt, so kann man natürlich auf sichere Zahlungsarten zurückgreifen. Oder aber man lässt sich Sicherheiten geben: eine Anzahlung, eine Kautions, eine Bürgschaft oder auch eine Abtretung von Forderungen wie z. B. des Gehalts. Bei Zahlungsverzug sind Schuldanerkenntnisse (am besten notariell mit einer Zwangsvollstreckungsunterwerfung) ebenfalls eine Möglichkeit, um die Forderung zu sichern.

Schauen Sie, wo und wie Sie sich absichern können!

Richtig mahnen - das Mahnwesen als Chefsache

Ihre Kunden bestehen auf die Liefertermine, Sie bestehen auf die Zahlungstermine. Nur wer konsequent und regelmäßig seine Außenstände verfolgt und anmahnt, kann auch mit einer schnellen Zahlung rechnen. Das Mahnwesen sollte straff organisiert und ein wichtiger Teil Ihrer täglichen Arbeit sein. Wer sein Mahnwesen zum Stiefkind macht, wird manch böse Überraschung erleben. Je älter eine Forderung, desto unwahrscheinlicher Ihre Bezahlung.

Nummerieren Sie Mahnungen nicht durch, benennen Sie die 1. Mahnung z. B. als „Zahlungserinnerung“, die 2. Mahnung als „Mahnung“. Und wer jetzt nicht bezahlt, hat die Rechnung nicht vergessen, sondern bezahlt absichtlich nicht. Samthandschuhe braucht man für diese Kunden in der Regel nicht mehr. Mehr als 2 Mahnungen bedarf es kaum, manche Unternehmen mahnen mittlerweile sogar nur noch einmalig. Auch Telefonanrufe oder (freundli-

che) Hausbesuche wirken oftmals Wunder. Wer geschickt danach fragt, ob der Kunde mit der Leistung zufrieden war, darf auch auf offen stehende Rechnungspositionen hinweisen.

Gestalten Sie Ihre Mahnungen immer übersichtlich und klar strukturiert. Der Kunde muss sofort erkennen, worum es geht und was noch offen steht. Verwenden Sie sowohl in Rechnungen als auch in Mahnungen immer ein festes Zahldatum statt eines Zahlungszeitraumes.

Blieben Sie auf jeden Fall immer am Ball!

Den richtigen Inkassodienstleister finden

Wenn alles nichts genutzt hat und die Rechnung nicht bezahlt wurde, hilft nur noch die Hinzuziehung fremder Hilfe. Ob Sie selbst ein gerichtliches Verfahren durchführen oder ein Inkassounternehmen bzw. einen Rechtsanwalt einschalten, hängt von vielen Faktoren ab und muss im Einzelfall beurteilt werden. Grundsätzlich empfiehlt sich Expertenrat!

Inkassounternehmen sind auf den außergerichtlichen Forderungseinzug spezialisiert und versuchen ein (teures) gerichtliches Verfahren unter allen Umständen zu vermeiden. Sie bieten meist umfangreiche Services wie Telefon- und Außendienstinkasso und sind bei den Konditionen flexibel. Sofern für bestimmte Maßnahmen die Hinzuziehung eines Anwalts erforderlich ist, arbeiten Inkassounternehmen in der Regel mit Vertragsanwälten zusammen.

Anwälte versuchen zumeist, die Forderung mit gerichtlichen Maßnahmen durchzusetzen. Das anwaltliche Inkasso hat aber ebenso seine Daseinsberechtigung. Insbesondere, wenn es sich vorwiegend um eher strittige Ansprüche handelt, kann der Anwalt eine gute Wahl sein.

Bei größeren Forderungsvolumen ist manchmal auch die Zusammenarbeit mit mehreren Dienstleistern sinnvoll. Überlegen Sie, was Sie wollen und wägen Sie die verschiedenen Aspekte gegeneinander ab!

Fazit

Einen hundertprozentigen Schutz vor Forderungsausfällen gibt es nicht, aber man kann sich schützen - ähnlich wie bei Ladendieben im stationären Handel. Nicht alle vorgenannten Möglichkeiten sind für jeden Shop geeignet. Die vorstehenden Ausführungen sollen aber Anregen: zum Nachdenken und zum aktiven Agieren.

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
Eichelkämpe 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