

So kommen Sie schneller an Ihr Geld

Beharrlich bleiben

Rolf Leicher

AUFGRUND DER ANHALTEND SCHLECHTEN Zahlungsmoral werden Außenstände immer mehr zu einem unangenehmen Thema. Sie unerbittlich einzutreiben ist eine Sache. Doch wie sie ihr Geld schneller bekommen, ohne Kunden zu verärgern oder gar zu verlieren, schildert dieser Beitrag.



Die Zahlungsmoral vieler Kunden hat angesichts der schlechten wirtschaftlichen Lage einen Tiefstand erreicht. Deshalb ist es heute unerlässlich, ein striktes Mahnwesen einzurichten und auch durchzuführen. Denn, zahlungsunwillige Kunden verursachen Verluste, die den Deckungsbeitrag der jeweiligen Umsätze schmälern. Schlimmstenfalls können Forderungsausfälle sogar die Zahlungsfähigkeit der eigenen Firma in Gefahr bringen. Deshalb gilt es vor allem bei Erstaufträgen zunächst festzustellen, ob der Kunde auch zahlungsfähig ist. Für die drohende Zahlungsunfähigkeit eines Kunden gibt es meistens versteckte Signale. Werden diese rechtzeitig erkannt, lässt sich unter Umständen noch einiges retten.

! Info

Praxis-Tipp:

Vermeiden Sie Drohungen mit dem Rechtsanwalt. Das provoziert und wenn Sie Ihre Forderungen abtreten, dauert es, bis das Geld kommt. Die entstandenen Kosten werden zwar Ihrem Kunden berechnet, ist er zahlungsunfähig, müssen Sie jedoch auch noch diesen Betrag übernehmen.

Rechnungslegung

Manche Kunden haben das Überziehen von Zahlungsfristen zum Prinzip erhoben, um damit einen Zinsgewinn zu machen. Oftmals verschieben Betriebe aufgrund der Hektik des Tagesgeschäftes das Fakturieren oder

Mahnen gerne auf später. Dadurch verzögert sich wiederum der Cash-inflow um Wochen. Daher sollten Sie Ihren Kunden für erbrachte Leistungen oder verkaufte Waren umgehend eine Rechnung stellen. Wichtig ist dabei, dass die Rechnung alle notwendigen Angaben enthält wie Name und Anschrift der Firma und des Kunden, vollständige Aufzählung der Waren und Leistungen, die Preise und das Entgelt, das Rechnungsdatum, den auf Entgelt entfallenden Mehrwertsteuer-Betrag und die Zahlungsbedingungen. Bei Unklarheiten bleibt die Rechnung häufig beim Kunden liegen. Erfahrungsgemäß treffen die Zahlungen der Kunden innerhalb der ersten zehn Tage nach Zahlungsfälligkeit ein. Mahnen Sie nach dieser Frist Rechnungen, die nicht bezahlt sind, unverzüglich an. Erinnern Sie zunächst schriftlich. Geht es um eine größere Rechnungssumme, rufen Sie drei Tage später an. Ein Telefongespräch wegen Außenständen, sollte Ihnen auch bei einem Stammkunden nicht unangenehm sein.

Festgelegter Mahn-Rhythmus

Terminieren Sie ständig einen Tag in der Woche, um sich einen Überblick über die noch nicht bezahlten Rechnungen zu verschaffen und gewöhnen Sie sich einen festen Mahn-Rhythmus an. Erst schriftlich, sollte das nichts nützen, telefonisch. Allein die Reaktion auf den Anruf kann schon ein Indiz dafür sein, warum das Geld zurückgehalten wird bzw. wie man weiter vorgehen sollte. Eventuell gibt es einen Mangel oder es ist einfach Kalkül, die Zahlung zurückzuhalten. Erfolgt der Anruf erst am Ende des Mahnvorgangs, haben Sie vielleicht wichtige Informationen zu spät erhalten und zu viel Zeit verstreichen lassen.

Verweist ein Kunde darauf, dass er die Rechnung nicht findet, senden Sie sofort eine Kopie und fragen umgehend telefonisch nach. Wird die Abrechnung beanstandet, klären Sie dies gleich am Telefon oder vereinbaren einen Besprechungstermin. Ist der Verantwortliche trotz mehrerer Versuche nicht zu sprechen, stimmt etwas nicht. Stehen noch Arbeiten an, kündigen Sie umgehend schriftlich oder per Fax an, dass Sie die Arbeiten einstellen, sofern sich der Zuständige nicht meldet oder eine Teilzahlung leistet.

Festes Zahlungsverprechen als Ziel

Telefonieren Sie immer mit dem Ziel, ein festes Zahlungsverprechen mit Betrag und Termin zu erhalten. Dehnungsgriffe wie „baldmöglichst“ sind nicht akzeptabel. Denn man-

che Kunden versuchen, sich mit unpräzisen Zusagen aus der Pflicht zu nehmen. Die Zusage muss mindestens so konkret sein wie „noch diese Woche“ oder „am 15. des Monats“. Damit erreichen Sie ein wichtiges Teilziel. Die meisten Kunden nehmen ihre eigenen Versprechungen ziemlich ernst. Legen Sie Vereinbarungen über Teilzahlungen schriftlich fest. Schreiben Sie selbst, warten Sie nicht, bis der Kunde Ihnen seine Zusage schriftlich bestätigt. Das kann manchmal dauern. Wenn nun der Kunde ein konkretes Zahlungsverprechen gegeben hat, bedanken Sie sich und beenden das Gespräch.

Persönlich mit dem Schuldner sprechen

Wenn der Kunde nicht zahlt, denken Sie nicht sofort, dass er mit Ihren Leistungen unzufrieden ist. Kunden-Zufriedenheit und prompte Bezahlung haben nichts miteinander zu tun. Lassen Sie also nie Selbstzweifel aufkommen. Auch Entschuldigungen oder Rechtfertigungen für Ihre Mahnaktivität sind völlig fehl am Platz. Sie sind auf die Zahlung angewiesen, damit Sie selber Miete, Löhne und Lieferanten-Rechnungen bezahlen können. Doch das geht Ihren Kunden nichts an. Verlangen Sie selbstsicher Ihr Geld mit der Einstellung: Auftrag erledigt – Rechnung fällig – Kunde muss zahlen. Wenn Sie beispielsweise bei öffentlichen Auftraggebern, Bauträgern oder

sonstigen Firmenkunden anrufen, meldet sich oft eine Sekretärin oder ein Stellvertreter des Kunden. Diese Gesprächspartner sollten Sie nicht darum bitten, eine Nachricht zu hinterlassen. Wenn es um Ihre Rechnung geht, müssen Sie mit dem Schuldner selbst sprechen. Der Zettel mit der Information über Ihren Anruf, kann „untergehen“. Außerdem gefällt es auch dem Kunden nicht, über andere an seine Verpflichtungen erinnert zu werden. Deshalb gilt: Den Kunden direkt auf das Thema ansprechen. Denn wer finanziell in der Klemme sitzt, zahlt letztendlich an den, der hartnäckig bleibt.

! Info

Praxis-Tipp:

Schildern Sie Ihrem Kunden die negativen Folgen, wenn er nicht bezahlt. Erwähnen Sie anschließend, wie die dadurch entstehenden Unannehmlichkeiten vermeidbar sind. „Wenn Sie bis ... zahlen, dann sparen Sie Mahngebühren und Verzugszinsen“.

Sie müssen auch den Mut haben, einen Zahlungswunsch des Kunden abzulehnen. Wer nicht zahlen kann, will kleine Raten mit langfristigen Terminen vereinbaren.

“

Doch auch das kann passieren: Sie rufen an, und der Kunde erklärt, er hätte gerade bezahlt. Dann sollten Sie fragen, wann und wie er bezahlt hat. Außerdem sollten Sie nach der Höhe des Betrages und der Rechnungs-Nummer fragen. Wenn der Kunde im Moment nicht weiß, wann und über welche Bank und wie viel er bezahlt hat, bitten Sie ihm um Klärung und Rückruf. Vereinbaren Sie dafür gleich eine feste Zeit.

Auf Ausreden gekonnt reagieren

- Manche Kunden behaupten auch, die letzte Mahnung nicht erhalten zu haben. Geben Sie nicht nach und kontern sie mit „Die Mahnungen sind zwar bei uns raus, aber ich komme vorbei und nehme das Geld gleich mit.“
- Reklamationen werden mit der Forderung des Kunden nach einer Preisminderung verbunden. Der Kunde versucht auf diese Weise, den Rechnungsbetrag zu reduzieren, evtl. unter Inkaufnahme tatsächlich fehlerhafter Ware oder Reduzierung des Lieferumfangs. Erklären Sie dem Kunden, dass bei laufender Reklamation wenigstens ein Teilbetrag zu zahlen ist. Weisen Sie auch gleich auf Ihre Konditionen und das Kleingedruckte hin. All zuviel Rücksichtnahme bei eindeutigem Zahlungsverzug ist nicht richtig. Höchstens bei besonders guten, langjährigen Kunden können Sie mal ein Auge zudrücken, wenn nicht pünktlich bezahlt wird.
- Der Kunde äußert, er werde schon zahlen. Dann fragen Sie, wann, wie und wie viel bezahlt wird und bestätigen es schriftlich.
- Der Kunde beruft sich auf wirtschaftliche Umstände, z. B. schlechte Konjunktur, schwache Zahlungsmoral von seinen Kunden, andere finanzielle Verpflichtungen. Diese Tatsachen sind keine Gründe, um seiner Zahlungspflicht nicht nachzukommen. Gehen Sie nicht im Einzelnen darauf ein, denn hier besteht die Gefahr, dass Sie abgelenkt und in die Defensive gedrängt werden. Antworten sollten Sie eher mit: „Ich kann leider nichts für Sie tun. Sie sind bereits mehrfach von uns gemahnt worden, ohne dass Sie sich dazu geäußert haben. Ihr Rückstand beträgt ... Euro und ich muss Sie nun auffordern, zu bezahlen.“

Wie ist die Mahnung richtig?

Telefonisch:

Viele Betriebe scheuen sich davor den säumigen Zahler, bevor er gemahnt wird, anzurufen. Dabei ist der Griff zum Hörer die schnellste und persönlichste Art der Kontaktaufnahme. Beim möglichen Dialog werden Ausreden schnell erkannt und der Kunde muss gleich reagieren. Nachteile sind, dass der Kunde sich verleugnen lassen könnte, Versprechungen nicht beweisbar sind und das Telefonieren unter Umständen nur mit Drittpersonen sehr zeitaufwändig sein kann.

Schriftlich:

Die Vorzüge der schriftlichen Mahnung liegen in der großen Verbindlichkeit. Darüber hinaus ist Geschriebenes jederzeit beweisbar und kann wichtig bei späteren juristischen Auseinandersetzungen sein. Die Nachteile liegen in der Verzögerung der Bearbeitung und dem Abstreifen des Empfangs.

! Info

Empfehlungen für erfolgreiche Mahngespräche

- Führen Sie das Gespräch auf alle Fälle mit einem konstruktiven, wohlwollenden Grundton. Noch wissen Sie nicht, ob es sich um Zufälle, Folgen einer organisatorischen Veränderung oder tatsächlich um Anzeichen erster Insolvenzsignale handelt.
- Bringen Sie das Thema „offene Rechnungen“ gleich zu Beginn des Gespräches auf den Tisch, noch bevor Sie über einen möglichen neuen Auftrag sprechen. So spürt der Schuldner, dass Sie es ernst meinen.
- Rechnen Sie mit Einwänden gegen die Zahlung. Lassen Sie sich nicht provozieren. Nennt der Kunde etwa eine noch nicht abgeschlossene Reklamation als Grund, dann weisen Sie darauf hin, dass in solchen Fällen anteilige Zahlungen üblich sind.
- Sprechen Sie bei permanent säumigen Zahlern auch über die Folgen eines weiteren Zahlungsverzuges. Die Palette der Maßnahmen ist groß: Wegfall von Sonderkonditionen, Neulieferungen erst nach Begleichung von alten Außenständen, Lieferung ausschließlich gegen Anzahlung oder gar Vorkasse, Berechnung von Zinsen und Mahnspesen.
- Halten Sie die Zahlungsvereinbarungen und etwaige Zahlungszusagen gleich schriftlich fest. Je nach Lage kann ein vor Ort geschriebenes Gesprächsprotokoll sinnvoll und angemessen sein.

Warnsignal bei Firmenkunden:

Vor einem Konkurs wird häufig versucht, durch Umwandlung von Personengesellschaften in Kapitalgesellschaften die Verluste der Eigentümer in Grenzen zu halten. Die Umfirmierung einer OHG oder KG in eine GmbH oder GmbH & Co. KG ist daher ein Schritt, der beobachtet und hinterfragt werden sollte.

Handwerksbetriebe sollten alle Möglichkeiten nutzen, die Zahlungsfähigkeit von Kunden zu überprüfen, Ansprüche abzusichern und durch ein ausgeklügeltes Forderungsmanagement sicherzustellen, dass sie ihr Geld auch tatsächlich erhalten. Nur ein aktives Forderungsmanagement mit einem straffen Mahnwesen und konsequenter Debitorenbetreuung sichert ausstehendes Geld und schützt vor Liquiditätsproblemen.



! Autor

Dipl. Betriebswirt Rolf Leicher

ist freier Kommunikationstrainer, Berater und Autor in 69118 Heidelberg.
Telefon (0 62 21) 80 48 82,
Fax (0 62 21) 80 93 41,
E-Mail: Rolf.Leichner@t-Online.de