

Inkassoverfahren - Wer den Euro nicht ehrt?

von Dr. Alexander Ey, Inkassogesellschaft

Die schlechte Zahlungsmoral macht es möglich - das Inkassowesen erlebt einen Boom wie nie zuvor. Aus Sicht vieler verzweifelter Forderungsgläubiger stellt ein außergerichtliches Mahnverfahren die einzige Möglichkeit dar, um doch noch ohne die Kostenrisiken eines Gerichtsverfahrens an ihr Geld zu gelangen. Mit Aussagen wie "Wir kümmern uns um Ihre Forderungen" oder "Ihre Forderungen sind bei uns in guten Händen" werben deshalb viele Inkassounternehmen um die Gunst neuer Mandanten. Doch halten die Werbebotschaften auch das, was sie versprechen?

Besonders für kleine Gewerbetreibende ist es von besonderem Interesse, dass sie sich auch schon mit Kleinstforderungen von bis zu 100 Euro an ein Inkasso-Unternehmen wenden können.

Vor verschlossener Tür

In diesen Fällen aber werden die Erwartungen vieler Gläubiger enttäuscht. So lassen Inkasso-Unternehmen oftmals den nötigen Elan beim Eintreiben kleinerer Forderungen vermissen. Höhere Forderungsbeträge erbringen auch höhere Inkassogebühren - was soll man sich da mit Kleinigkeiten abtun? Aber bereits im Vorfeld werden Gläubiger davon abgehalten, einen Inkasso-Dienstleister zu beauftragen. Ungünstige Konditionen lassen es einfach nicht attraktiv erscheinen, Geldbeträge - beispielsweise in einer Größenordnung von 20 Euro - eintreiben zu lassen.

Unterschiedliche Preismodalitäten

Dies fängt bereits bei der Preisgestaltung an. Manche Inkasso-Unternehmen operieren als eingetragener Verein. Das zwingt Kunden zu einer Mitgliedschaft, die mit permanenten Kosten verbunden ist. Andere Vertreter der Branche berechnen pauschale Erfolgsprovisionen. Wieder andere erheben Gebührenpauschalen von bis zu 20 Euro als so genannte Negativpauschalen. Diese kann der Gläubiger zurückfordern, falls dem Schuldner nicht beizukommen ist. Bei derartigen Modalitäten stellt der Gewerbetreibende verständlicherweise die Frage nach der Kosten - Nutzen-Relation. So macht es sich für ihn nur wenig bezahlt, wenn von ihm zu entrichtende Gebühren und Provisionen teilweise deutlich höher ausfallen als eine ausstehende Forderung - und er dabei trotz der beträchtlichen Kosten nicht einmal sichergehen kann, dass das Inkasso-Unternehmen beim Einzug des Geldbetrages erfolgreich ist.

Auf Mahnstufen verzichten

Denn gerade bei kleineren Forderungen verzichten viele Inkasso-Unternehmen auch schon einmal auf eine Stufe des von ihnen herkömmlicher Weise durchgeführten Mahnverfahrens. So kann es beispielsweise vorkommen, dass zusätzlich zum schriftlichen Mahnwesen der Schuldner auch telefonisch vom Inkasso-Dienstleister angemahnt wird, diese Methode aber beim Eintreiben kleinerer Forderungen nicht zum Einsatz kommt. Insofern ist es nicht verwunderlich, wenn in diesen Fällen der potentielle Auftraggeber eines Inkasso-Unternehmens befürchtet, nur ein "Mandant zweiter Klasse" zu werden. Denn ganz offensichtlich wird das Ziel, ihm sein wohl verdientes Geld zu beschaffen, nur halbherzig verfolgt.

Unter diesen Umständen beißen viele Gewerbetreibende in den sauren Apfel und nehmen resigniert von einem außergerichtlichen Mahnverfahren Abstand. Denn auch ein eigenständiges Betreiben dieses Verfahrens ist keine wirkliche Alternative - oft fehlen hierfür schlicht und ergreifend die finanziellen Mittel und Ressourcen.

Kleinvieh macht (auch) Mist

Doch der damit herbeigeführte Ausfall einer Vielzahl kleiner Forderungen, die für ein Inkasso-Unternehmen vielleicht nur "Peanuts" darstellen, kann für ein kleines oder mittelständisches Unternehmen fatale Folgen nach sich ziehen. "Kleinvieh macht (auch) Mist" - dies gilt in besonderem Maße für Händler, die ihre Geschäfte ausschließlich über das Internet abwickeln. Für denjenigen, der auf diese Weise beispielsweise Druckerpatronen oder Visitenkarten vertreibt, fällt es gehörig ins Gewicht, wenn Kunden, die gleich mehrere

Produkte im Wert von vielleicht zehn Euro bis 60 Euro bestellt haben, die Bezahlung verweigern. Geschieht dies nicht nur vereinzelt, sondern reihenweise, kann die schlechte Zahlungsmoral nicht nur zu schweren Umsatzeinbrüchen, sondern im schlimmsten Fall zum unternehmerischen "Aus" führen.

Lichtblicke durch effizientes Inkassoverfahren

Doch muss es zwangsläufig dazu kommen? Gibt es für den geprellten Visitenkarten- oder Druckpatronenhändler vielleicht doch einen Ausweg durch ein Inkassoverfahren? Es gibt ihn. Unbedingte Voraussetzung dafür ist aber, dass das beauftragte Inkasso-Unternehmen den Mandanten - unabhängig von der Höhe der übergebenen Forderungen - ernst nimmt und ihm dies durch seine Konditionen erkennbar macht.

Eine gewichtige Rolle hierbei spielt die Kostenfrage. Der automatisierte Datenaustausch über das Internet bereits bei der Anmeldung und der Übergabe von Forderungen bietet Inkasso-Unternehmen mittlerweile die Möglichkeit, ihre Leistungen kostenlos anzubieten, ohne also dabei dem Auftraggeber Gebührenpauschalen oder Erfolgsprovisionen aufs Auge drücken zu müssen. Erst dann lohnt es sich finanziell für den Inhaber kleiner Forderungen, diese an ein Inkasso-Unternehmen zu übergeben.

Darüber hinaus sollte der Gläubiger bei der Suche nach einem geeigneten Inkasso-Dienstleister darauf achten, dass auch bei kleinen Forderungen von einem bis 100 Euro alle Kommunikationswege ausgeschöpft werden, um dem Schuldner ausgebliebene Zahlungen in Erinnerung zu rufen. Dazu sollte neben einer schriftlichen Mahnung als weitere Mahnstufen die Kommunikation über E-Mail, SMS und Telefon durchgeführt werden, um dem säumigen Käufer auf verschiedene Art und Weise zielgerichtet anzusprechen.

Gegebenenfalls bietet das Inkasso-Unternehmen noch zusätzliche Serviceleistungen an, die einem Online-Händler die Übergabe einer Vielzahl kleiner Forderungen erleichtern. So kann es dem Gläubiger beispielsweise ermöglicht werden, in seinem EDV-Warenwirtschaftssystem eine so genannte CSV-Datei als Export-Datei mit den jeweiligen Forderungsdaten zu erstellen und diese online an ein internetbasiertes Mandantensystem des Inkasso-Unternehmens zu übertragen.

Gläubiger und Inkasso-Dienstleister als Partner

Findet sich ein Inkasso-Unternehmen, das auf diese Art und Weise seine Dienstleistungen anbietet, so kann der Gläubiger guten Mutes sein, einen Vertragspartner an seiner Seite zu haben, der seine Werbebotschaften ernst nimmt. Dann gilt auch für das Eintreiben kleinerer Forderungsbeträge: "Wir kümmern uns drum" - und zwar richtig.

Autor:

Dr. Alexander Ey
Inkassogesellschaft
Media Finanz GmbH & Co. KG
Weiße Breite 5
49084 Osnabrück
Tel.: 0541 / 2029 - 0
Fax: 0541 / 2029 - 101
E-Mail: kontakt@mediafinanz.de
Internet: www.mediafinanz.de