

Zahlungsausfälle vermeiden

So kommen Sie schneller an Ihr Geld

Ein Streit ums Geld kostet Zeit und Nerven. Doch so weit muss es nicht kommen. Wir geben Ihnen Tipps, wie Sie Rechnungen und Mahnungen richtig formulieren.



Worauf muss ich bei Rechnungen und Mahnungen achten?

Zahlungsunwillige Kunden verursachen Verluste, die den Deckungsbeitrag schmälern. Für den Energieberater sind unsichere Zahlungseingänge problematisch. Schlimmstenfalls können Forderungsausfälle sogar die eigene Zahlungsfähigkeit in Gefahr bringen.

Informieren Sie den Kunden frühzeitig

Informieren Sie Ihren Kunden schon im Angebot über Ihre Zahlungskonditionen. Bei Dienstleistern sind acht Tage rein netto üblich. Bei größeren Aufträgen oder unsicheren Kunden bestehen Sie auf ein Drittel der Summe im Voraus.

In der Hektik des Tagesgeschäfts verschiebt der Energieberater das Fakturieren oder Mahnen gerne auf später, auf nächste Woche oder Monatsende. Damit verzögert sich der Zahlungseingang um Wochen. Stellen Sie Ihre Rechnung sofort nach Ihrer Leistung aus und übergeben Sie diese persönlich im Anschluss an Ihre Beratung.

Die Rechnung verständlich und formal richtig formulieren

Zudem sollten die Rechnungen möglichst informativ und transparent sein, denn bei Unklarheiten bleibt Ihre Rechnung beim Kunden liegen. Wenn die Rechnung exakt mit dem Angebot übereinstimmt, kann der Kunde nichts einwenden. Verzichten Sie möglichst auf Pauschalen, z.B. bei den Fahrtkosten. Schreiben Sie die Fahrtkilometer in die Rechnung, erwähnen Sie den Stundensatz

und die Anzahl der Stunden. Nur so vermeiden Sie Rückfragen, die eine Zahlung verzögern.

Fragen Sie auch nach der Beratung, ob der Kunde zufrieden war. Bestätigt er, kann er später nicht mehr reklamieren und die Zahlung verweigern. Denken Sie aber auch an die Formvorschriften. Auf jeder Rechnung muss Ihre Steuernummer und die Rechnungsnummer stehen, die Leistung, die Sie erbracht haben, muss genau definiert sein. Das Finanzamt macht hier genaue Vorschriften, so muss auch die Mehrwertsteuer getrennt ausgewiesen sein, auch wenn die Rechnung an Privatkunden geht.

Wenn die Rechnung nicht gezahlt wird

Schuldner gehen meist den Weg des geringsten Widerstands. Sie bezahlen die Rechnungen zuerst, die am meisten Ärger verursachen. Das sind vielleicht nicht Ihre, da Sie bisher recht tolerant waren. Manche Kunden haben das Überziehen von Zahlungsfristen zum Prinzip erhoben, um damit einen Zinsgewinn zu machen und ihre eigene Liquidität auf Kosten ihrer Lieferanten zu erhöhen. Die Zahlungen von Ihren Kunden treffen oft innerhalb der ersten 10 Tage nach Zahlungsfälligkeit ein. Mahnen Sie zunächst schriftlich. Dann rufen Sie drei Tage später an. Auch bei guten und sympathischen Kunden darf Ihnen ein Telefongespräch nicht unangenehm sein.

Praxis-Tipp

Gehen Sie jede Woche an einem festgelegten Tag die offenen Rechnungen durch. Gewöhnen Sie sich an einen festen Mahnrhythmus: erst schriftlich, dann telefonisch mahnen.

Rechnen Sie mit folgenden Ausreden des Kunden:

- Der Kunde findet Ihre Rechnung nicht. Senden Sie sofort eine Kopie und fassen Sie nach wenigen Tagen telefonisch nach. (Bevorzugen Sie E-Mail oder Fax)
- Die Abrechnung wird beanstandet. Klären Sie dies gleich am Telefon oder vereinbaren Sie einen Besprechungstermin.
- Trotz mehrerer Versuche ist der Verantwortliche für Sie nie zu sprechen. Dann ist etwas faul. Weisen Sie dann auf die Mahngebühren (üblich sind 8 bis 10 Euro) und die Verzugszinsen hin. Schlägt der Kunde Teilzahlungen vor, können Sie darauf eingehen. Telefonieren Sie immer mit dem Ziel, ein festes Zahlungsversprechen mit Betrag und Termin zu erhalten. Akzeptieren Sie keine Gummibegriffe wie „baldmöglichst“. 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 – deshalb versuchen sich ja manche auch mit unpräzisen Zusagen nicht zu binden. Legen Sie Vereinbarun-

Rechtliche Basis für Mahnungen

§ 286 (BGB)

Verzug des Schuldners

- (1)** Leistet der Schuldner auf eine Mahnung des Gläubigers nicht, die nach dem Eintritt der Fälligkeit erfolgt, so kommt er durch die Mahnung in Verzug. Der Mahnung stehen die Erhebung der Klage auf die Leistung sowie die Zustellung eines Mahnbescheids im Mahnverfahren gleich.
- (2)** Der Mahnung bedarf es nicht, wenn
 1. für die Leistung eine Zeit nach dem Kalender bestimmt ist,
 2. der Leistung ein Ereignis vorauszugehen hat und eine angemessene Zeit für die Leistung in der Weise bestimmt ist, dass sie sich von dem Ereignis an nach dem Kalender berechnen lässt,
 3. der Schuldner die Leistung ernsthaft und endgültig verweigert,
 4. aus besonderen Gründen unter Abwägung der beiderseitigen Interessen der sofortige Eintritt des Verzugs gerechtfertigt ist.
- (3)** Der Schuldner einer Entgeltforderung kommt spätestens in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder gleichwertigen Zahlungsaufstellung leistet; dies gilt gegenüber einem Schuldner, der Verbraucher ist, nur, wenn auf diese Folgen in der Rechnung oder Zahlungsaufstellung besonders hingewiesen worden ist. Wenn der Zeitpunkt des Zugangs der Rechnung oder Zahlungsaufstellung unsicher ist, kommt der Schuldner, der nicht Verbraucher ist, spätestens 30 Tage nach Fälligkeit und Empfang der Gegenleistung in Verzug.
- (4)** Der Schuldner kommt nicht in Verzug, solange die Leistung infolge eines Umstands unterbleibt, den er nicht zu vertreten hat.

§ 288 (BGB)

Verzugszinsen

- (1)** Eine Geldschuld ist während des Verzugs zu verzinsen. Der Verzugszinssatz beträgt für das Jahr fünf Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.
- (2)** Bei Rechtsgeschäften, an denen ein Verbraucher nicht beteiligt ist, beträgt der Zinssatz für Entgeltforderungen acht Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.
- (3)** Der Gläubiger kann aus einem anderen Rechtsgrund höhere Zinsen verlangen.
- (4)** Die Geltendmachung eines weiteren Schadens ist nicht ausgeschlossen.

Seit 2002 gerät der Schuldner gemäß BGB in Verzug, wenn er die Rechnung 30 Tage nach Fälligkeit nicht bezahlt hat



INFO

So mahnen Sie richtig

Telefonisch mahnen

Vorteile

- Persönlicher Kontakt
- Dialog möglich
- Erkennen von Ausreden
- Schnellste Kontaktmöglichkeit
- Kunde muss gleich reagieren

Nachteile

- Kunde lässt sich verleugnen
- Versprechungen sind nicht beweisbar
- Sie telefonieren mit Drittpersonen
- Zeitaufwendig

Schriftlich mahnen

Vorteile

- Große Verbindlichkeit
- Geschriebenes ist beweisbar
- Wichtig bei späteren juristischen Auseinandersetzungen

Nachteile

- Verzögerung bei Bearbeitung
- Abstreiten des Empfangs
- Brief wird zur Seite gelegt

gen über Teilzahlungen schriftlich fest. Bestätigen Sie das selbst schriftlich. Warten Sie nicht, bis der Kunde Ihnen seine Zusage schriftlich bestätigt. Das kann manchmal dauern. Wenn nun der Kunde ein konkretes Zahlungsversprechen gegeben hat, bedanken Sie sich und beenden Sie das Gespräch. Sie müssen auch den Mut haben, einen Zahlungswunsch des Kunden abzulehnen. Wer nicht zahlen kann, will kleine Raten mit langfristigen Terminen vereinbaren. Können Sie „Nein“ sagen?

Praxis-Tipp

Schildern Sie Ihrem Kunden die negativen Folgen, wenn er nicht zahlt. Erwähnen Sie anschließend, wie alles vermeidbar ist. „Wenn Sie bis ... zahlen, dann sparen Sie Mahngebühren und Verzugszinsen.“

Treten Sie gegenüber dem Kunden sicher auf

Wenn der Kunde nicht zahlt, denken Sie nicht sofort, der Kunde sei mit Ihrer Leistung unzufrieden. Kunden-Zufriedenheit und prompte Bezahlung haben nichts miteinander zu tun. Lassen Sie also nie Selbstzweifel aufkommen. Auch Entschuldigungen oder Rechtfertigungen für Ihre Mahnaktivität sind fehl am Platz. Selbstverständlich sind Sie auf die Zahlung angewiesen, damit Sie selber Miete und Ihre Betriebskosten bezahlen können – aber das geht Ihren Kunden nichts an. Verlangen Sie selbstsicher Ihr Geld mit der Einstellung: Auftrag erledigt – Rechnung fällig – Kunde muss zahlen! Die Zahlung durch den Kunden hat auch nichts mit Fördergeldern zu tun, die Sie erwarten.

Sprechen Sie mit dem Kunden persönlich

Wenn Sie anrufen, ist es möglich, dass sich ein Familienmitglied des Kunden meldet. Bitten Sie nicht, eine Nachricht zu hinterlassen. Wenn es um Ihre Rechnung geht, müssen Sie mit dem Schuldner selbst sprechen. Der Zettel über Ihren Anruf kann „untergehen“. Am besten holen Sie das Geld beim Kunden ab. Wenn Sie seinen Arbeitgeber herausgefunden haben, rufen Sie dort an und kündigen Ihren Besuch an. Das ist dem Schuldner äußerst peinlich, er wird dann gleich „online“ überweisen.

Prüfen Sie den Zahlungseingang

Auch das kann passieren: Sie rufen an, und der Kunde erklärt, er hätte gerade bezahlt. Fragen Sie: Wann haben Sie bezahlt? Wie haben Sie bezahlt? Wie viel haben Sie bezahlt? Wenn der Kunde online zahlt, kann er Sie nicht anlügen.

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 gleich eine feste Rückrufzeit.

Klären Sie offene Fragen sofort

Seit 1. Januar 2002 ist der Rechnungsverzug folgendermaßen festgelegt: Nach § 286 Abs. 3 BGB neu kommt der Schuldner einer Entgeltforderung spätestens in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder gleichwertiger Zahlungsaufstellung leistet. Früher waren hierfür eine genaue Bestimmung der Leistungs-

zeit oder aber eine bereits erfolgte Mahnung erforderlich. Dies ist nach der neuen Gesetzeslage entbehrlich. Es tritt folglich automatisch 30 Tage nach Rechnungsstellung Verzug ein, es sei denn, dass andere Zahlungsbedingungen vereinbart wurden. Die Rechnung kann jedoch erst fällig werden, wenn Sie vom Schuldner anerkannt wird. Nehmen Sie in Ihren Konditionen deshalb auf, dass Differenzen sofort zur Aussprache kommen müssen und klären Sie nach der Übergabe der Rechnung sofort Unklarheiten mit Ihrem Kunden.



CHECKLISTE

Auf Ausreden gekonnt reagieren

- Manche Kunden stellen sich dumm und behaupten, die Mahnung nicht erhalten zu haben. Dann packen Sie sie ruhig etwas an ihrer Ehre: „Die Mahnung ist zwar bei uns raus, aber ich faxe sie gerne zu Ihrer Arbeitsstelle.“
- Es gibt Kunden, die mit der Beratung unzufrieden waren. Der Kunde versucht auf diese Weise den Rechnungsbetrag zu reduzieren. Erklären Sie dem Kunden, dass Sie das jetzt nicht mehr anerkennen. Weisen Sie auch gleich auf Ihre Konditionen und das Kleingedruckte hin. Dort steht (hoffentlich), dass spätere Beanstandungen nicht mehr anerkannt werden.
- Der Kunde äußert, er wird schon zahlen. Dann fragen Sie, wann und wie er bezahlen wird.
- Der Kunde beruft sich auf wirtschaftliche Umstände und Geldknappheit. Diese Tatsache ist kein Grund, die seine Zahlungspflicht betreffen. Sie können auch nicht prüfen, ob es stimmt, was er Ihnen erzählt. Gehen Sie nicht im Einzelnen darauf ein, denn hier besteht die Gefahr, dass Sie abgelenkt und in die Defensive gedrängt werden. Antworten Sie so: „Ich kann leider nichts für Sie tun. Sie müssen meine Rechnung zahlen, sonst komme ich selbst in Schwierigkeiten.“
- 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 auch noch diesen Betrag übernehmen.



AUTOR

Dipl.-Betriebsw. Rolf Leicher ist freier Kommunikationstrainer und Autor in Heidelberg.

