

Forderungsmanagement : Was tun, wenn der Kunde nicht zahlt?

Wenn ein Kunde nicht zahlen kann oder will, fehlt dem Unternehmer oftmals das Geld um die eigenen Rechnungen zahlen zu können. Die Gründe für den ausbleibenden Geldeingang sind vielfältig und viele Unternehmen bekommen durch falsches **Forderungsmanagement** sehr schnell große Probleme. Gerade Existenzgründer und junge Unternehmer haben damit anfangs zu kämpfen.

1. Gespräch mit dem Kunden suchen

Zunächst sollte natürlich das persönliche Gespräch mit dem Kunden gesucht werden. Am einfachsten ist es, einfach unschuldig nachzufragen, ob die Rechnung schon bezahlt worden ist. Da dies offensichtlich nicht der Fall ist, wird Ihr Kunde die Frage in der Regel mit „Nein“ und, in den meisten Fällen, auch einer unmittelbaren Begründung beantworten. Entweder wird einem mitgeteilt, dass der Rechnungsbetrag in naher Zukunft überwiesen wird oder der Kunde teilt Ihnen mit, warum das Begleichen der Rechnung aus seiner Sicht zur Zeit nicht möglich ist.

An dieser Stelle ist etwas Fingerspitzengefühl gefragt. Am besten ist es, Verständnis für die Lage des Anderen zu zeigen. Beispielsweise kann bei Unternehmen erwähnt oder zumindest vorgegeben werden, dass man in der Vergangenheit schon einmal in einer vergleichbaren Situation gewesen sei. Es sollte dann aber vereinbart werden, wann konkret mit dem Geldeingang zu rechnen ist. Wenn es dem Kunden zur Zeit nicht möglich ist zu zahlen, dann sollte eine **Stundung** oder **Ratenzahlung** angeboten werden.

Gründe für den ausbleibenden Eingang können aber auch Unzufriedenheit des Kunden mit der Leistung oder eine noch nicht komplett erbrachte Lieferung bzw. Leistung sein. Das alles kann und sollte in einem Gespräch geklärt werden.

2. Zahlungserinnerung versenden

Bleibt der Geldeingang weiterhin aus oder der Kunde war nicht zu erreichen, sollte ihm in höflicher Form eine Zahlungserinnerung zugesendet werden. Eine **Zahlungserinnerung** ist eine höfliche Form der Mahnung mit der Aufforderung das Geld zu überweisen. Erfahrungsgemäß sind viele Kunden einfach vergesslich. Sie brauchen nur eine kurze Erinnerung, dass sie noch eine Rechnung bezahlen müssen.

Da man grundsätzlich keine Kunden verärgern möchte, sollten aus Kulanz zunächst **keine Mahngebühren** erhoben werden. Auch dieses vorsichtige und höfliche Verhalten gehört zu einem effektiven Forderungsmanagement. Seien Sie der Ruhige und überstürzen es nicht, denn auch wenn ein Kunde mal in Zahlungsschwierigkeiten kommt, kann es sein, dass sich eine langfristige Zusammenarbeit nach einem kurzen Tief wieder lohnen wird.

3. Mahnung versenden

Zahlt der Kunde trotz Zahlungserinnerung nicht, so wird eine Mahnung versendet.

Mit Erhalt der Mahnung sind Verzugszinsen fällig, für die der Kunde aufkommen muss. Bei Privatpersonen beträgt der Zinssatz 5% und bei Unternehmen 8%. Als Unternehmer, gerät der Kunde auch ohne Mahnung nach 30 Tagen **automatisch in Verzug**.

4. **Anwalt oder Inkasso beauftragen**

Reagiert der Kunde nicht auf die Mahnung, sollte überlegt werden einen Anwalt oder ein Inkassounternehmen einzuschalten. Diese können dem Kunden ein entsprechendes Schreiben zusenden, dass Sie noch eine Forderung haben. Die Kosten für den Anwalt oder das Inkassounternehmen trägt der Schuldner. Allerdings muss der Unternehmer hier unter Umständen in Vorkasse treten. Hinzu kommt, dass diese Kosten am Unternehmer hängen bleiben, sollte sich herausstellen, dass der Schuldner **zahlungsunfähig** ist. Aus diesem Grund sollte die Zahlungsfähigkeit des Kunden im Vorfeld abgeschätzt werden.

5. **Mahnverfahren und Klage**

Sollte der Kunde auf die Mahnungen (1.+2.) immer noch nicht reagieren, kann ein **gerichtliches Mahnverfahren** beantragt werden. Die Kosten sind im Voraus zu zahlen. Wenn das Mahnverfahren erfolgreich ist (und kein **Widerspruch** seitens des Kunden eingelegt wurde) erhält man einen sogenannten „**Titel**“, mit dem man durch einen Gerichtsvollzieher eine Vollstreckung bewirken kann. Diese letzte Instanz sollte im Forderungsmanagement jedoch wirklich den letzten Ausweg darstellen.