

Inkasso

# Kommunikation ist alles

Die wachsende Vielfalt der Kommunikationswege eröffnet dem Mahnwesen der Inkassobranche neue Möglichkeiten. Aber funktionieren sie tatsächlich, wenn es gilt, Forderungen effizient beizutreiben? Inkasso-Unternehmer berichten über ihre Erfahrungen.

**Briefpost, Festnetztelefon, Telefax, Mobiltelefon, E-Mail, SMS, Web und mobile Web** – die Fülle der Kommunikationswege, die den Konsumenten heute in unserer Zivilisation zur Verfügung steht, ist beträchtlich. Und viele Menschen nutzen sie in ihrer ganzen Bandbreite virtuos, wenn es geht, ihre privaten oder geschäftlichen Kommunikationsaufgaben zu erledigen. Dabei entwickeln sie oft persönliche Präferenzen: Manche Menschen reagieren kaum auf E-Mails oder besitzen nicht einmal ein E-Mail-Postfach. Andere ignorieren weitgehend ihre Briefpost. Wiederum andere haben ihr Festnetztelefon abgeschafft und kommunizieren ausschließlich via Smartphone.

Auf diese Entwicklung reagieren die Unternehmen der Inkasso-Branche. „Es ist wichtig, dass man heutzutage nahezu alle Kommunikationswege zum Schuldner anbietet und nutzt“, betont beispielsweise Andreas Stock, Geschäftsführer von Debitor Inkasso. Auch Jürgen Borgartz, Geschäftsführer der Eos Deutschland GmbH, sagt: „Wir bei Eos nutzen im Mahnverfahren die gesamte Bandbreite an Kommunikationsmöglich-

keiten, jeweils angepasst an den Adressaten, die Forderungshöhe oder auch spezielle Gläubigerwünsche.“

Till Völzke, Geschäftsführer von Prodefacto, weist darauf hin, dass „vor allem der säumige Kunde die neuen Kommunikationsmöglichkeiten von uns erwartet und nutzt.“



**Till Völzke, Geschäftsführer, Prodefacto Forderungsmanagement GmbH, Osnabrück**

Aber gegen einige der neueren Kommunikationswege gibt es auch Einwände. „Aufgrund datenschutzrechtlicher Bedenken verzichten wir auf die Ansprache des Schuldners per E-Mail, De-Mail und Fax“, sagt Walter Süß, Geschäftsführer von GFKL Inkasso Becker Wuppertal. „Bei Nutzung dieses Kommunikationsweges kann nicht sichergestellt werden, dass der Schuldner tatsächlich der Besitzer der Adresse ist bzw. dass nur er darauf zugreifen kann.“

## Schriftliche Mahnung bildet die Basis

Allen Neuerungen zum Trotz steht nicht zuletzt aus rechtlichen Gründen auch heute in aller Regel die schriftliche Kontaktaufnahme am Beginn des Mahnverfahrens. „Den Versand von Mahnschreiben sehen

wir auch heute noch als die verbindlichste Form der Schuldneransprache an“, meint Burkhard Quermann, Geschäftsführer des Allgemeinen Debitoren- und Inkassodienstes. „Hierzu zählen auch die besonderen Zustellformen wie zum Beispiel das Einschreiben.“

Oft führt dies bereits zum Erfolg. „Für viele Schuldner reicht schon die obligatorische Information per Briefpost über die Inanspruchnahme eines Inkasso-Dienstleisters in Kombination mit der Zahlungsaufforderung aus, um eine Zahlung zu erwirken“, so die Erfahrung von Andreas Tafel, Geschäftsführer von Apontas. Das funktioniert jedoch nicht immer. „Für andere Schuldner ist Papier jedoch eher geduldig“, sagt er. „Hier kann der übliche Mahnweg mit Hilfe von anderen Kommunikationswegen wie zum Beispiel einem persönlichen Telefonat ergänzt werden.“

Die Notwendigkeit, über die schriftliche Mahnung hinaus die Kommunikation mit dem Schuldner zu suchen, hebt Petra Krems, Geschäftsführerin der GMI, hervor. „Dei Schuldner sind sehr resistent gegen die klassischen Mahnschreiben, das heißt, die überwiegende Mehrheit der Schuldner reagiert nicht auf solche Schreiben“, hat sie feststellen müssen. „Somit sind wir als Inkassounternehmen gefordert, alle erdenklichen Mittel und Wege in Anspruch zu nehmen, um mit den Schuldnern in Verbindung treten zu können.“

## Telefon bleibt unverzichtbar

Dazu gehört an vorderer Stelle das Telefon. „Nach wie vor ist und bleibt das Gespräch mit dem säumigen Kunden über das Telefon eines der wichtigsten Instrumente zur Kommunikation“, meint Till Völzke. „In diesen Telefonaten mit dem säumigen Kunden erfahren wir innerhalb kürzester Zeit, ob der Kunde zahlungsbereit, zahlungsunwillig oder auch zahlungsunfähig ist. Darüber hinaus erhalten wir weitere Informationen über die Kundenbeziehung der säumigen Kunden zu unseren Auftraggebern, die wir gerne an unsere Auftraggeber weitergeben.“

Das direkte Zwiegespräch per Telefon sieht auch Walter Süß als

besonders wirksam an. „Die Mitarbeiter unseres Callcenters können durch den direkten Kontakt zum Schuldner seine eventuellen Fragen zum Forderungsgrund bzw. zum Forderungssachverhalt sofort beantworten“, sagt er. „Das schafft mehr Transparenz und Vertrauen auf der Seite des Schuldners und unterstützt seine Gewissheit, dass die Forderung tatsächlich Bestand hat.“

Auf einen weiteren Aspekt weist Andreas Tafel hin: „Da bei einem Telefonat eine personenbezogene, persönliche Beziehungsebene aufgebaut wird, können Missverständnisse sehr schnell ausgeräumt und die Gründe für die versäumte Zahlung ermittelt werden“, sagt er. „Das hilft uns und unseren Kunden in zweierlei Hinsicht: Zum einen können wir damit die Zahlungseingänge beschleunigen, zum anderen belasten wir dabei nicht die Kundenbeziehungen zwischen unseren Auftraggebern und ihren Kunden.“

### Individuelle Ansprache erforderlich

Während also die schriftliche Mahnung in der Regel weiterhin den ersten Schritt des Mahnverfahrens bildet und darüber hinaus das Telefongespräch in der Branche als effizientes Werkzeug geschätzt wird – welche

Bedeutung kommt dann überhaupt den jüngeren Kommunikationsformen zu?

Die Einschätzungen der Inkassobranche ergeben ein differenziertes Bild. So spielen für die Wahl des Kom-

falls gut und erfolgreich einsetzen kann.“

Das bestätigt Till Völzke: „Hat der säumige Kunde eine Ware über den Onlineweg bestellt oder eine Online-Dienstleistung in Anspruch



Walter Süß,  
Geschäftsführer,  
GFKL Inkasso Becker,  
Wuppertal



Jürgen Borgartz,  
Geschäftsführer,  
Eos Deutschland  
GmbH, Hamburg



Andreas Stock,  
Geschäftsführer,  
Debitor-Inkasso GmbH,  
Bad Schwartau

munikationsweges vor allem die Beziehungen zwischen zahlungsmüden Kunden und den Gläubigerunternehmen eine Rolle. „Bei vielen Online-Unternehmen ist der E-Mail-Verkehr oftmals der einzige Weg, mit seinem Kunden zu kommunizieren“, sagt Andreas Stock von Debitor-Inkasso. „Der Kunde bevorzugt in diesen Branchen diese Art der Kommunikation, so dass man die E-Mail-Mahnung im Forderungseinzug eben-

genommen, so wird dieser auch zum größten Teil mit uns auf dem elektronischen Weg kommunizieren“, sagt er.

Das könne jedoch in anderen Branchen ganz anders aussehen, sagt Stock, auch deswegen, weil in vielen Unternehmen die Erfassung und Pflege von E-Mail-Adressen und Telefonnummern immer noch sträflich vernachlässigt werde.

Jürgen Borgartz dagegen hält E-Mail oder SMS zwar für eine opti-

## „Abonnenteninkasso braucht Spezialisten.“

Burkhard Quermann | Geschäftsführer

[www.adu-inkasso.de](http://www.adu-inkasso.de)



Allgemeiner  
Debitoren- und Inkassodienst  
GmbH

Der Abonnenteninkasso-Spezialist

Eduard-Pestel-Straße 7 | D-49080 Osnabrück  
quermann@adu-inkasso.de | Tel. +49 (0) 541 80018-48



male Ergänzung der herkömmlichen Forderungsbeitreibung. „Dabei sehen wir allerdings, dass die klassische Ansprache per Brief oder Telefon häufig zielführender ist als die Kommunikation über die digitalen Medien – selbst wenn das Ursprungsgeschäft im Internet abgeschlossen wurde“, sagt er.

Zur Wahl des Kommunikationsmittels setzt Eos, das zur Otto-Gruppe gehört, eher auf die genauere Betrachtung des säumigen Zahlers, etwa in Hinblick auf seine soziodemographischen Daten. „Beispielsweise können insbesondere jüngere Privatpersonen kostengünstig und effektiv per E-Mail

### Erinnerung per SMS

Dass sogar SMS eine Rolle spielen können bei der Zahlungsbeitreibung, mag auf den ersten Blick überraschen. Schließlich stehen in einer Kurzmitteilung nur 160 Zeichen zur Verfügung; das dürfte für ein gängiges Mahnschreiben, insbesondere nach der jüngsten gesetzlichen Ausweitung der Informationspflichten des Gläubigers gegenüber dem Schuldner, kaum ausreichen. Die SMS wird denn auch weniger für förmliche Mahnschreiben verwendet. Für Walter Süß dienen SMS vor allem als Mittel zur Kontaktaufnahme, um den Schuldner

als eine neue oder nicht vorhandene E-Mail-Adresse“, erklärt er.

Bei der Kommunikation im Inkasso geht es freilich nicht allein darum, die Forderungen an die Schuldner zu übermitteln – auch der Rückkanal, also die Kommunikation vom Schuldner zum Inkassounternehmen, besitzt eine erhebliche Bedeutung. Dieser Aspekt erklärt, warum das Telefon noch immer so effektiv ist: Rückfragen können sofort geklärt werden, Zahlungsmodalitäten können vereinbart werden und vieles mehr.

Gerade die Kommunikation des Schuldners mit dem Inkassounternehmen könnten die digitalen Medien beschleunigen und vereinfachen, meint Till Völzke. Dafür müssten die Unternehmen jedoch die entsprechenden Voraussetzungen schaffen. „Es kristallisiert sich klar heraus, dass der säumige Kunde bereits innerhalb weniger Stunden eine Antwort von uns, etwa auf seine E-Mail, erwartet“, erläutert er. „Dieser Anforderung seitens des Kunden werden wir bereits gerecht. Dieser positive, schnelle Weg der Kommunikation führt auch zu einer verbesserten Zahlungsmoral.“

Nach seiner Einschätzung werden die Erwartungen und Ansprüche der Kunden noch weiter wachsen. „Unsere Branche kann sich der neuen Art der Kommunikation nicht verschließen“, meint er. „Wieso nicht 24 Stunden rund um die Uhr online und erreichbar sein?“ Er ist überzeugt: „Diese 24/7-Erreichbarkeit wird zukünftig auch für unsere Branche kommen.“

Daneben arbeitet die Branche am Ausbau der Kontaktmöglichkeiten. So kündigt Andreas Tafel an: „In Kürze werden Schuldner mit Apontas über ein gesichertes Schuldnerterminal sehr bequem zu ihren Vorgängen bei uns kommunizieren können.“



**Petra Krems,**  
Geschäftsführerin,  
GMI-Ges. für Mahn- u.  
Inkassowesen, Osnabr.



**Andreas Tafel,**  
Geschäftsführer,  
Apontas Inkasso  
GmbH, Sumte



**Burkhard Quermann,**  
Geschäftsführer, All-  
gemeiner Debitoren- u.  
Inkassodienst, Osnabr.

erreicht werden“, erläutert Borgartz. „Hingegen wird bei Privatpersonen fortgeschrittenen Alters auf diese Kommunikationsform eher verzichtet.“

Till Völzke teilt die Ansicht, dass der passende Kommunikationsweg für einen säumigen Kunden anhand bestimmter Merkmale ermittelt werden könne. „Hieraus kann allerdings nur bedingt der erfolgreichste Weg zur Zahlung abgeleitet werden“, schränkt er ein.

um einen Rückruf per Telefon zu bitten. „SMS ist darüber hinaus ein zusätzliches Mittel zur Erinnerung an die Forderung“, erläutert er.

Den ergänzenden Charakter der SMS betont auch Burkhard Quermann. „Kommunikationswege wie E-Mail oder SMS unterstützen die Mahnansprache, sind aber schneller vom Schuldner austauschbar als zum Beispiel die Postanschrift. Diese können wir derzeit einfacher ermitteln

**Täglich aktuelle News!**

**www.dnv-online.net**