



Inkasso ist Vertrauenssache

Balanceakt zwischen Halten der Kundenbeziehung, erfolgreichem Forderungseinzug und Wahl des Inkassopartners

Wenn Kunden Rechnungen nicht bezahlen und der Stapel offener Forderungen wächst, stellen Unternehmen sich oftmals die Frage, ob sie ihr Forderungsmanagement an einen externen Partner wie zum Beispiel ein Inkassounternehmen abgeben. Inkassounternehmen übernehmen den professionellen Forderungseinzug, ohne die sensible Kundenbeziehung zu belasten, und sorgen somit dafür, dass offene Forderungen weitestgehend erfolgreich ausgeglichen werden. Aufgrund der Vielzahl von Inkassounternehmen, die mittlerweile am Markt vertreten sind, ist es für Unternehmen schwierig, sich für einen geeigneten Inkassopartner zu entscheiden.

TÜV-Zertifikat unterstreicht Qualität

Neben der gesetzlich notwendigen Registrierung nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz spricht auch die Mitgliedschaft im Bundesverband Deutscher Inkassounternehmen e.V. (BDIU) für das jeweilige Inkassounternehmen. Dieser vertritt nicht nur die öffentlichen Interessen der Inkassobranche, sondern kontrolliert zudem, dass die verbindlichen Verhaltensregeln und der sichere Datenumgang umgesetzt werden. Heute gehören dem Verband 560 von etwa 800 gemeldeten Inkassounternehmen an. Sie realisieren die Forderungen

von mehr als 500.000 Auftraggebern und führen sie so dem Wirtschaftskreislauf wieder zu. Gemeinsam halten sie ein Forderungsvolumen von über 24 Milliarden Euro, rund fünf Milliarden Euro an Geldern führen sie pro Jahr dem Wirtschaftskreislauf wieder zurück.

Zusätzlich können Inkassounternehmen ihre Arbeitsabläufe und -verfahren durch den TÜV zertifizieren lassen und somit ihre Qualität auch für Unternehmen nach außen sichtbar machen. Das TÜV-Zertifikat macht deutlich, dass die Erbringung ihrer Inkassodienstleistung strengen Qualitätsstandards unterliegt. Das Zertifikat wird jährlich erneuert. Die Allgemeine Debitoren- und Inkassodienst GmbH (ADU-Inkasso) aus Osnabrück

zum Beispiel hat bereits in 2009 ihre Prozesse durch den TÜV prüfen lassen und bekam als fünftes Inkassounternehmen in Deutschland das Zertifikat „TÜV-geprüftes Inkasso“ verliehen.

Forderungseinzug wird zum Balanceakt

Wichtig ist es, dass die praktizierten Inkassoverfahren bei dem Inkassopartner seriös und gesetzeskonform ablaufen. Dazu zählt auch, dass die Inkassokosten, die dem Schuldner als Verzugsschaden berechnet werden, angemessen angesetzt werden. „Nach unserer Auffassung trägt ein moderater Umgang mit den Inkassokosten dazu bei, die Zahlungsquote weiter zu erhöhen“, so Burkhard Quermann, geschäftsführender Gesellschafter des ADU-Inkasso. Ursula Bernhardt, Inhaberin des gleichnamigen Cloppenburgers Inkassounternehmens, zeigt hier noch eine Besonderheit auf: „Für einen Mahnbescheid darf ein Inkassounternehmen per Gesetz 25 Euro berechnen. Überträgt man diese Aufgabe einem Anwalt, liegen der Schuldner und der Gläubiger bei Nichterfolg nach RVG bei einer Forderungssumme von 5.000 Euro bei einem

Honorar von 561,09 Euro.“ Aus ihrer Sicht ist das eine Frechheit des Gesetzgebers: „Bei gleicher Arbeit ist es nicht verständlich, weshalb Unterschiede zwischen Inkasso und Anwalt gemacht werden. Mahnbescheid ist Mahnbescheid.“

Das Halten der Kunden ist auch für viele Unternehmen ein zusätzlicher, wichtiger Aspekt und macht den Forderungseinzug somit zum Balanceakt. Die Mitarbeiter des Inkassounternehmens haben den säumigen Schuldner zur pünktlichen und auch in der Zukunft zur rechtzeitigen Zahlung zu bewegen, und gleichzeitig darf die bestehende Kundenbeziehung zum Mandanten nicht nachhaltig gestört werden. „Uns gelingt es, über 85 Prozent der zahlenden Schuldner weiterhin als Kunden für den Mandanten zu halten. Somit stellen neben der Realisierungsquote auch die Zahl der gehaltenen Kunden und den damit eingesparten Werbekosten für Neukunden wichtige Faktoren bei der Auswahl eines geeigneten Inkassopartners dar“, hält Quermann fest. Auch Bernhardt unterstreicht die Wichtigkeit des Beziehungsmanagements: „Ein toter Schuldner nützt einem Unternehmen nichts. Ich will ihn lebendig sehen, damit die Forderungen Bestand haben und realisiert werden können.“

Portfolio ist entscheidend

Bei der Auswahl des richtigen Inkassopartners spielen neben den bereits genannten Kriterien auch die Aufgabebereiche und Spezialisierungen der jeweiligen Inkassounternehmen eine entscheidende Rolle. Unternehmen wie ADU-Inkasso zum Beispiel sind auf Kleinforderungen spezialisiert, so dass auch Forderungen von unter 100 Euro, die viele Unternehmen der Einfachheit halber ausbuchen, kostentransparent realisiert werden können.

Großteile der offenen Forderungen können bereits im außergerichtlichen Inkassoverfahren erfolgreich geschlossen werden. Sollte es der Inkassopartner trotz aller Bemühungen nicht schaffen, die Forderung außergerichtlich zu realisieren, führt er nach Prüfung der Erfolgsaussichten auch das gerichtliche Mahnverfahren inklusive Titulierung für seine Mandanten durch, sofern das gerichtliche Mahnverfahren Bestandteil seines Portfolios ist. Auch im Bereich der Prävention – zum Beispiel mittels Bonitätsprüfungen – sollte ein ausgewähltes Inkassounternehmen seinen Mandanten als kompetenter Partner zur Verfügung stehen

und Lösungen aus einer Hand bieten. „Trotz aller betriebswirtschaftlichen Kriterien, die zu beachten sind, gehört aber vor allem Vertrauen bei der Auswahl eines Inkassopartners hinzu, denn Inkasso ist Vertrauenssache und mehr als nur ein schriftlich geschlossener Dienstleistungsvertrag“, sind sich Quermann und Bernhardt einig. ■

