

Inkasso bei EOS

## Umsatz ist, was bezahlt wurde

*Der Einzug von Forderungen ist ein sensibler Teil der Kundenbeziehung, in manchen Fällen entscheidet er über den Geschäftserfolg. Die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern kann diese sensible Beziehung schützen.*

Vom selbstständigen Ingenieur über den Handwerksbetrieb bis hin zum großen Onlinehändler: Jedes Unternehmen stellt Rechnungen und wartet anschließend auf deren Bezahlung. Dies dauert mal länger, mal weniger lang, und ab und zu werden Forderungen gar nicht beglichen. Klaus Engberding, als Geschäftsführer der EOS Gruppe verantwortlich für den Bereich Deutschland, warnt: „Eine gestellte Rechnung ist leider noch kein Umsatz.“

So freuen sich deutsche Unternehmen darüber, dass 77 Prozent ihrer Forderungen termingerecht bezahlt werden. In Großbritannien hingegen liegt der Wert nur bei 59 Prozent. In Bulgarien werden 53 Prozent der Rechnungen fristgerecht beglichen, in Ungarn sind es nur 21 Prozent. Dies sind nur einige Ergebnisse der EOS Fünf-Länder-Studie „Europäische Zahlungsgewohnheiten 2009“, für die 1200 Unternehmen befragt wurden. Sie verdeutlichen, wie wichtig ein professionelles Inkasso, der Einzug von Forderungen, ist, um die Liquidität eines jeden Unternehmens zu sichern.

Der Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU) berichtet Ende 2009 von einer zunehmenden Verschlechterung der Zahlungsmoral in Deutschland. In seiner aktuellen Umfrage bestätigten 96 Prozent der Inkassounternehmen, dass das Zahlungsverhalten zur Zeit genauso schlecht oder sogar noch schlechter ist als im Frühjahr 2009. Gut die Hälfte der Befragten rechnet gar mit einer weiteren Verschlechterung in 2010. In Ungarn war laut EOS Studie schon jedes dritte Unternehmen aufgrund solcher Zahlungsverzögerungen in seiner Liquidität gefährdet. In der Schweiz war jedes zehnte Unternehmen bereits einmal wegen schlechter Zahlungsmoral mit Insolvenz konfrontiert.

Wie können Unternehmen bessere Ergebnisse im Einzug von offenen Rechnungen erzielen? „Die Prozesse im Forderungseinzug und Mahnwesen sind entscheidend, um die Liquidität eines Unternehmens zu sichern“, so Engberding. Schließlich plant ein Unternehmer im Voraus und rechnet mit dem Geldeingang. Um einen Forderungsausfall von 10.000 Euro auszugleichen, muss ein Unternehmen mit einer Umsatzrendite von vier Prozent einen Zusatzumsatz von 250.000 Euro erwirtschaften. Das ist beträchtlich und kann über Erfolg und Misserfolg einer Unternehmung entscheiden.

### Professionelle Hilfe in wirtschaftlich schweren Zeiten

„Vielen Unternehmen sind die Prozesse im Forderungsmanagement unangenehm. Zum Teil fürchten sie, eine wertvolle Kundenbeziehung zu zerstören“, erläutert Klaus Engberding. Kleinere Betriebe investieren in der Regel selten in eine professionelle Mahnabteilung. Diese zieht Ressourcen aus dem Kerngeschäft ab, nimmt Einfluss auf den Vertrieb und wird daher oft zweit-

rangig behandelt. Mit Blick auf aktuelle wirtschaftliche Entwicklungen sagt Kirsten Schröder, Mitglied des Präsidiums des BDIU: „Jetzt ist effizientes Forderungsmanagement gefragt.“ Die Mitglieder des BDIU erwarteten im Herbst 2009 laut der Mitgliedsbefragung einen Anstieg der Unternehmensinsolvenzen von 17 Prozent auf 35.000 (2008: 29.291). Für das Jahr 2010 rechnet der BDIU mit einem weiteren Anstieg, besonders im Handwerk. Nach Meinung von 61 Prozent der befragten BDIU-Mitglieder sind Forderungsausfälle und verspätet beglichene Forderungen privater Auftraggeber der wichtigste Grund, warum Handwerker zahlungsunfähig werden.

Um das Zahlungsverhalten der Kunden positiv zu beeinflussen, die Dauer der Außenstände und das Risiko von Forderungsverlusten zu senken, können Unternehmen das gesamte Rechnungs- und Mahnwesen an einen externen Dienstleister auslagern. Dieser erzielt durch seine langjährige Erfahrung sowie branchenspezialisierte und geschulte Mitarbeiter oftmals bessere Ergebnisse im Einzug von Forderungen als etwa der Inhaber der überfälligen Rechnung. Ein Spezialist wie die EOS Gruppe arbeitet als neutraler Mittler zwischen dem säumigen Zahler und dem Gläubiger. Dabei beschränken sich die Angebote nicht auf den bloßen Forderungseinzug, sondern umfassen die gesamte Bandbreite einer Kundenbeziehung: EOS stellt vor Vertragsabschluss Informationen über den potenziellen Geschäftspartner zur Verfügung (Risiko-Informationen), kümmert sich um den Einzug überfälliger Forderungen oder kauft notleidende oder titulierte, besicherte oder unbesicherte Forderungspakete (Forderungsmanagement) und wickelt Zahlungen elektronisch ab (Payment Services).

### **Gemeinsam eine Lösung finden**

Tritt ein Zahlungsverzug ein, mahnt das Inkassounternehmen zunächst schriftlich oder telefonisch an, um eine Einigung mit dem säumigen Zahler zu erzielen. EOS legt besonderen Wert auf die Ausdrucksweise seiner Mitarbeiter und einen sensiblen Umgang mit dem Schuldner und seinen Daten. Denn die wenigsten Debitoren sind zahlungsunwillig. Oft liegt bei ihnen eine Notsituation vor. „Situationsgerecht suchen wir das Gespräch mit den säumigen Zahlern und finden gemeinsam eine kooperative Lösung, die alle zufrieden stellt“, erläutert Deutschland-Chef Engberding. Durch professionelles telefonisches Mahnen lassen sich erfahrungsgemäß bereits 20 bis 50 Prozent der Debitoren zur Zahlung bewegen, im B2B-Bereich werden bis zu 80 Prozent aller Fälle vorgerichtlich gelöst. Zeigen die ersten Schritte keine Wirkung, kommt auf Wunsch des Kunden der Außendienst zum Einsatz. Dieser versucht vor Ort eine realistische Zahlungsvereinbarung zu treffen und informiert sich zu diesem Zweck über die finanzielle Lage des Schuldners.

Neben dem Einzug möglichst der gesamten Forderung versuchen Inkassounternehmen den häufig teuren und langwierigen Weg über das Gericht zu vermeiden. Sollte dies nicht möglich sein, unterstützen sie Firmen bei Mahn- und Titulierungsverfahren oder bearbeiten titulierte Forderungen. In Deutschland sichert ein Schuldtitel den Anspruch des Gläubigers auf die geforderte Summe – und das für die nächsten 30 Jahre. Bessert sich also die finanzielle Lage des Debtors mit der Zeit, so hält der lange Atem des externen Partners vor, und er erinnert den säumigen Zahler regelmäßig an dessen Schuld. Dies

ist ein weiterer Vorteil eines professionellen Dienstleisters: Ausstehende Forderungen werden langfristig aufgearbeitet und verfolgt.

### **Vorsicht bei der Wahl des Partners**

Bei der Auswahl eines Partners im Bereich Inkasso raten Experten zu großer Sorgfalt. Der Finanzdienstleister sollte sich auf seinen Kunden und dessen Vorgänge einstellen, telefonische oder Vor-Ort-Beratung sowie individuelle Konzepte anbieten. Ratsam ist es, sich an den Inkassoverband im eigenen Land, in Deutschland an den BDIU, zu wenden. Die Verbände organisieren sich im europaweiten Dachverband Federation of European National Collection Agencies (FENCA). Mitglieder haben hohe Auflagen zu erfüllen, die sie als kompetent und vertrauenswürdig ausweisen.

Hat ein Unternehmen überfällige Rechnungen im Ausland, sollte es zudem mit einem international tätigen Dienstleister wie EOS zusammenarbeiten, der die lokalen Besonderheiten kennt. „Mit mehr als 40 spezialisierten Unternehmen innerhalb der EOS Gruppe in über 20 Ländern sowie mehr als 70 Kooperationspartnern weltweit bieten wir in zahlreichen Branchen, darunter Finanzinstitute, Versicherungen, Telekommunikationsanbieter oder Versandhändler, Qualitätsinkasso an – je nach Bedarf unserer Kunden“, schildert Engberding. „Auf die Art stellt EOS sicher, dass die Rechnung eines Unternehmens überall aufgeht.“

#### **Links**

- BDIU: <http://www.inkasso.de/presse/frhjahrsumfrage/index.html>
- FENCA: <http://www.fenca.org/index.php?page=international-addresses>
- European Collectors Association (ECA): <http://www.europeancollectors.org/>
- EOS: <http://www.eos-solutions.com>

#### **Kontakt:**

Lara Flemming, EOS Gruppe Corporate Communications,  
Tel.: +49 40 2850-1560, E-Mail: [presse@eos-solutions.com](mailto:presse@eos-solutions.com)