

Aus Erfahrung klug

Die Krise hat Wirtschaft und Finanzsektor erreicht. Im gewerblichen Kundensegment sind Ausfälle zu verzeichnen. Der Handel muss sich vor Zahlungsausfällen schützen. In der März-Ausgabe 2009 wurde darauf eingegangen, alles zu tun, um das Sicherungsinstrument, wie beispielsweise die Energiesteuererstattung, zu erhalten. Je länger die Krise geht, desto mehr wird sie auch das Verbrauchersegment erfassen und dort zu Problemen führen. Deshalb bedarf es auch hier eines effizienten Forderungsmanagements. Praktische Tipps für den Handel aus den Erfahrungen des täglichen Geschäftes.

Unternehmen machen Kurzarbeit oder gehen in Insolvenz. Bisher ist das Gefühl beim Arbeitnehmer und Verbraucher nur bedingt angekommen. Man hat ja 90 Prozent vom Nettogehalt, bei wesentlich geringerer Arbeitszeit.

Wenn jedoch große Autobauer ein ganzes Jahr Kurzarbeit machen, dann fehlen 10 Prozent am Jahresnetto. Dies könnte das Geld für die Urlaubsreise gewesen sein oder für die nächste Heizölrechnung. Die Welle der Probleme, die zunächst die gewerblichen Kunden erreicht hat, wird sich mit einiger Verzögerung im Hausbrand fortsetzen.

Endkunden schieben

Schon heute kann der Autor feststellen, dass Verbraucher im Hausbrandgeschäft mit allen Mitteln versuchen, die Zahlung hinauszuschieben. Die Anzahl der Widersprüche gegen Mahnbescheide ist seit dem IV. Quartal des Jahres 2008 merklich gestiegen.

Darauf muss sich der Energiehandel mit einem stringenten Forderungsmanagement einstellen.

Ein solches Forderungsmanagement ist nicht nur die bloße Eintreibung über ein Inkassobüro oder Rechtsanwälte, sondern setzt viel früher an. Der wichtigste Teil ist die Information über den Kunden. Der Handel muss versuchen, sich Daten zu beschaffen, um schlechte Zahler bereits vor einer Lieferung auszusondern: Denn die beste, notleidende Forderung ist diejenige, die nie entsteht.

Die richtige Taktik

Insbesondere beim Hausbrand eignet sich die Nutzung der SCHUFA,

die mit speziellen Verbandsbedingungen attraktive Angebote unterbreitet. Zwar sind die Auskünfte nicht die diejenigen, die eine Bank erhält. Das verhältnismäßig geringe Entgelt lohnt sich aber allemal, wenn man dadurch nur den einen oder anderen Neukunden, der bereits die eidesstattliche Versicherung geleistet hat oder hierfür Haftbefehl ergangen ist oder über dessen Vermögen ein Privatinsolvenzverfahren eingeleitet wurde, erkennt und nicht beliefert.

Auch die übliche Taktik, Neukunden nur gegen Barzahlung zu beliefern, versagt bisweilen. Ein Beispiel: Die Kundin ruft an, sie stünde kalt. Da es eine Neukundin ist, wird ihr gesagt, sie müsse bar zahlen

Geld auf dem Konto. Es verbleibt lediglich die Möglichkeit, über die EC-Karte einen Lastschriftzugang zu unterzeichnen, der selbstverständlich nach Einlösung mangels Kontenstand nicht gedeckt ist. Bei vorheriger SCHUFA-Auskunft, hätte der Händler gesehen, dass diese Kundin bereits in einem Insolvenzverfahren steckt. Hier läuft die Vollstreckung ins Leere, die Insolvenzverwalterin hält sich nicht für zuständig, denn sie hat die Bestellung nicht genehmigt und der Händler hat das Nachsehen.

Für kleingewerbliche Kunden bieten sich Auskunfteien an oder auch, was immer mehr angeboten wird, die Nutzung der entsprechenden Einheiten der Warenkreditversicherer. Von diesen erhält man Auskünfte, die auf wesentlich breiterer Basis und insbesondere aus eigenen Erkenntnissen stammen, als dies beispielsweise bei der Creditreform der Fall ist. Preislich sind die Konditionen attraktiv und entsprechend lassen sich auch die gewerblichen Kunden so absichern bzw. durchchecken.

Der Autor bietet solche Auskünfte beispielsweise über die Warenkreditversicherung Atradius an.

Der Händler ist keine Bank

Nach der Lieferung ist es unerlässlich, ein striktes Forderungsmanagement eingestellt zu haben. Dass die Rechnung spätestens am nächsten Werktag der Lieferung geschrieben wird, ist mittlerweile Standard. Beim Mahnlauf lassen sich insbesondere im Mineralölhandel jedoch erstaunliche Systeme feststellen. Es gibt häufig feste Mahntage (z.B. Mittwoch), und der Mahnrhythmus ist dann teilweise zweiwöchentlich. Wird eine Rechnung an einem Mittwoch gelegt, bedeutet dies, dass der Kunde erstmalig knapp drei Wochen nach Fälligkeit gemahnt wird. Sofern noch ein gewisses Zahlungsziel eingeräumt war, eine äußert komfortable Situation für den Schuldner. Die zweite Mahnung gibt es dann erst zwei Wochen später usw. Bei vier Mahngängen, was auch nicht selten anzutreffen ist, kann sich der „klamme“ Kunde ohne Probleme mehr als zwei Monate über sein Zahlungsziel hinausziehen, ohne dass Konsequenzen entstehen.

Darauf, dass der Händler bereits nach 20 bis 30 Tagen selbst den Kraftstoff bezahlen muss und hier einen ungesicherten zinslosen Kredit gibt, sei nur nebenbei hingewiesen. Es ist nicht Aufgabe des Mineralölhandels, die kaum mehr existierende Kreditvergabe durch Banken zum Nulltarif zu substituieren.

Entsprechend ist dringend davon abzuraten, sich solche Systeme „zu leisten“. Mahnläufe müssen kürzer sein. Um solche Auswüchse

zu verhindern sollte täglich oder zumindest mehrmals wöchentlich gemahnt werden.

Generell hat sich gezeigt, dass ein Kunde, der nach der zweiten Mahnung die Rechnung nicht bezahlt hat, sie wahrscheinlich auch nach der dritten, vierten und fünften Mahnung nicht begleichen wird.

Das bedeutet, dass der Energiehändler sich nach der zweiten Mahnung überlegen muss, was er tut. Die Abgabe an ein Inkassounternehmen kann ein probates Mittel sein, muss es aber nicht. Denn Inkassounternehmen davon leben, dass sie für jede ihrer Aktivitäten dem Schuldner eine Gebühr in Rechnung stellen. Es gibt also Gebühren für Mahnungen, für die Angebote von Ratenzahlungen, für Androhungen der Klage und natürlich auch für die Durchführung gerichtlicher Mahnverfahren. Entsprechend ist den meisten Inkassounternehmen zunächst einmal daran gelegen, möglichst viele solcher Aktivitäten durchzuführen und so Gebühren zu generieren, um Umsatz zu machen. Für den hilfeschenden Händler letztendlich nur die zweitbeste Lösung.

Der Autor betreibt für den Energiehandel ein solches Mahnsystem, wobei nicht auf die entsprechenden Inkassogebühren geachtet wird, sondern mit den teilnehmenden Händlern vereinbart ist, dass nach der zweiten Mahnung als dritte Mahnung direkt eine Anwaltsmahnung erfolgt. Natürlich auch mit Gebührenrechnung, kurzen Zahlungsfristen und allem was dazugehört.

Häufige Reaktion auf diese prompten Anwaltsmahnung ist die direkte Zahlung an den Mineralölhändler, offensichtlich um die Anwaltsgebühren doch noch irgendwie abzuwenden.

Ein Trugschluss, denn der Anwalt lebt ja davon. Aber der Mineralölhändler hat zunächst einmal das was er möchte, nämlich seinen Kaufpreis realisiert. Häufig werden Ratenzahlungsvereinbarungen abgeschlossen, durchgeführt und überwacht.

Hilft alles nichts, ist der gerichtliche Mahnbescheid angesagt, welcher nach einer weiteren knappen freundlichen Erinnerung umgehend eingeleitet wird. Im Zeitalter der elektronischen Mahnbescheide haben sich die Zeitabläufe bis zum Erlass des Mahnbescheides erheblich verkürzt. An den Mahn- bzw. Vollstreckungsbescheid – gegebenenfalls bei Wider- oder Einspruch der Durchführung eines streitigen Verfahrens – schließt sich die Vollstreckung an. Diese ist besonders effektiv, wenn Bank-

verbindungen des Kunden bekannt sind.

Hat der Mineralölhändler also bei einer bereits vorher getätigten Zahlung im Rahmen der Buchung dies so organisiert, dass die Bank, von der die Überweisung kam, festgehalten wird, ist ein schneller Zugriff auf diese Daten gewährleistet. Bei einer Vollstreckung in die Bank ist es nicht notwendig, das konkrete Konto des Schuldners anzugeben. Es genügt, die Bank zu kennen. Denn dann werden sämtliche Konten des Schuldners, welche er bei dieser Bank unterhält gesperrt und bei Guthaben gepfändet.

Die Erfahrung eines gesperrten Bankkontos mobilisiert bei vielen „ach so armen“ Schuldner in erstaunlichem Maße finanzielle Ressourcen, die dann zur schnellen Begleichung der Forderung führen.

Der Weg über den Gerichtsvollzieher und die eidesstattliche Versicherung ist langwierig, steinig und häufig nicht von Erfolg gekrönt, was jedoch in dieser Pauschalität nicht bedeutet, dass es nicht lohnt, ihn zu gehen.

Auf diese Art und Weise gelingt es, im Energiehandel eine Quote von 75 bis 80 Prozent der an den Autor abgegebenen Forderungen

zu realisieren. Dies liegt unter anderem daran, dass die Kundschaft im Energiehandel zwar häufig arm aber nicht bösartig ist und die Profischuldner, wie z.B. beim Versandhandel, eher die Ausnahme bilden.

Viele Unternehmen, die dieses System anwenden, bestätigen die Abnahme der notleidenden, bzw. nichteingebachten Forderungen und insbesondere eine nicht unerhebliche Verkürzung der Zahlung auch bei schwierigen Kunden. Da auch im Rahmen eines Verzugsschadens die Schuldner bei Einbringung des Anwaltshonorar zahlen müssen, eignen sich solche Systeme für die Pauschalisierung des Honorars für den Fall, dass die Forderungen endgültig ausfällt.

Der Energiehandel sollte sich jetzt mit Forderungsmanagementsystemen beschäftigen. Denn die Zeiten, dass der Mineralölhändler trotz Wirtschaftskrise vom kalten Winter profitiert, werden vorbeigehen, ebenso wie die günstigen Heizölpreise.

Hinweis der Redaktion:

Praktische Beratung vor Ort gibt der Autor auf der Messe Tankstelle & Mittelstand in Münster.



Für Fachfragen steht der Autor direkt zur Verfügung unter:

Rechtsanwaltskanzlei
Schäfer • Valerio
Herrn RA Marcus Schäfer
Q 4, 18
68161 Mannheim
Tel.: 0621 / 28 508
Fax: 0621 / 15 23 23
E-Mail:
kanzlei@schaefer-valerio.de
Homepage:
www.schaefer-valerio.de



LRC RC 2



LRC SMALL



CHARGER



ANTENNE

Die Funk- Ab- und Überfüllsicherung

vom Erfinder mit der jahrelangen Erfahrung
...für Ihr neues Tankfahrzeug oder als Umrüstung

Viele Vorteile:

- + Schnelles und sicheres Abladen
- + Einfache Handhabung
- + Gesteigerte Transportleistung
- + Weniger Kosten
- + Hohe Effizienz

Sprechen Sie mit unserem Vertriebspartner:

Tank & Technik in Villingen-Schwenningen
Friedemann Hahn

Telefon +49 (0) 7721 96 21 00
E-mail: tank.technik.hahn@t-online.de



Security & Electronic Technologies GmbH



A-2544 Leobersdorf
Aumühlweg 3
Austria