

## Zahlungssäumnisse

**Was denken Sie, wenn eine Forderung nicht eingegangen ist?**

**Sind Sie voreingenommen?**

**Denken Sie automatisch, dass der Kunde wohl gerade nicht so liquide ist?**



Wie ist es auf der anderen Seite: Wie häufig haben Sie schon Zahlungserinnerungen erhalten, obwohl Sie bereits gezahlt hatten oder ein einfacher Grund für das Ausbleiben oder die Verzögerung der Zahlung vorlag?

Bei einem so heiklen Thema sollten Sie mit einem offenen Ohr – ohne Vorannahmen – an Ihren Kunden herantreten. Daher lassen viele Unternehmen ihre Mitarbeitenden zuerst telefonieren, bevor Mahnschreiben erstellt werden. Da Sie nicht wissen, ob das Mahnschreiben den Kunden schon erreicht hat, ist es wichtig

- erst einmal freundlich darauf hinzuweisen, dass die Zahlung noch nicht bei Ihnen eingegangen ist,
- die Leistung deutlich zu identifizieren,
- nach dem Grund für das Ausbleiben der Zahlung zu fragen.

Im weiteren Verlauf des Gesprächs sind Sie stark gefordert, zum einen ein Gefühl für den Kunden und dessen Glaubwürdigkeit zu bekommen. Bleiben Sie wertschätzend, aber lassen Sie sich auch kein X für ein U vormachen. Zum anderen brauchen Sie viel Klarheit und Zielorientierung, um das Gespräch zu einem verbindlichen Verbleib zu führen: Was wird als nächstes geschehen? Wann wird der Kunde zahlen? Welche Zahlungsmöglichkeiten sind vereinbart? Welche Konsequenzen folgen, wenn diese Vereinbarungen nicht eingehalten werden?

## Warum telefonisch mahnen?

Eine empirische Untersuchung von Bernd Weiß und Julia Bolik (2005) ergab, dass telefonische Mahnungen (30 %) neben freundlichen Zahlungserinnerungen (81 %) und schriftlichen Mahnungen (45 %) das dritthäufigste Forderungsinstrument in der Unternehmenspraxis sind.

Die telefonische Zahlungsaufforderung wird von Unternehmen als **beinahe genau so wirksam** beurteilt **wie härtere Maßnahmen**, beispielsweise Lieferstopps, Kreditlimitkürzungen oder gerichtliche Schritte. Daher raten sie Unternehmen, das telefonische Mahnen in das betriebliche Mahnwesen aufzunehmen.

Es gibt viele Gründe, die für das telefonische Mahnen sprechen:

- Sie stellen sicher, dass Ihre Botschaft gehört wird.
- Sie sind sicher, Entscheidungsträger zu erreichen.
- Sie „zwingen“ den Geschäftspartner zu einer Reaktion.
- Sie können interagieren.
- Sie sind schwieriger zu ignorieren.



## Exkurs: Wann tritt der Verzug ein?

Die Idee, dass auf jeden Fall immer drei Mahnungen verschickt werden müssen, gehört zu den populärsten Irrtümern in der Geschäftswelt. Förmliche Mahnungen bei Geldforderungen sind schon seit Jahren rechtlich gänzlich überflüssig.

Zu den geschäftlichen Gepflogenheiten, die im Laufe der Jahre einen unhinterfragten Kultstatus bekommen haben und nicht mehr auf ihren rechtlichen Hintergrund abgeklopft werden, gehört zweifellos die „klassische Eskalation“ im Mahnwesen:

- von der freundlichen Zahlungserinnerung
- über die 1. Mahnung und
- die bereits etwas energischere 2. Mahnung
- bis hin zur „unmissverständlichen“ 3. und letzten Mahnung, in der das
- gerichtliche Mahnverfahren angedroht wird.

Eindeutige Zahlungshinweise auf der Rechnung, die direkt auf einen Verzug nach 30 Tagen hinweisen, beschleunigen zwar – rechtlich gesehen – den Mahnprozess. Sie passen hingegen kaum zu den Grundsätzen einer kundenorientierten Sprache.

Daher kann es sinnvoll sein, sich bewusst dafür zu entscheiden, diesen Hinweis nicht zu geben und – falls notwendig – noch eine schriftliche Zahlungserinnerung zu schicken, in der u.a. explizit auf den Verzug hingewiesen wird.

## Die Rechtsgrundlage – § 286 BGB



(3) „Der Schuldner einer Entgeltforderung kommt spätestens in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder einer gleichwertigen Zahlungsaufstellung leistet; dies gilt gegenüber einem Schuldner, der Verbraucher ist, nur, wenn auf diese Folgen in der Rechnung oder Zahlungsaufstellung besonders hingewiesen worden ist. [...]“

(4) „Der Schuldner kommt nicht in Verzug, solange die Leistung infolge eines Umstands unterbleibt, den er nicht zu vertreten hat.“

Voraussetzung dafür, dass der Schuldner spätestens (!) „30 Tage nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung“ in Verzug gerät, ist aber nach wie vor, dass die Leistung, aus der sich die Geldforderung ergibt, unstrittig und vollständig erbracht ist.

Außerdem gilt gegenüber Verbrauchern die Verzugsautomatik nur dann, wenn der Gläubiger auf der Rechnung ausdrücklich darauf aufmerksam gemacht hat. Unabhängig davon, ob der Empfänger ein Geschäfts- oder Privatkunde ist, kann aber auch ein früherer Verzugsbeginn vereinbart werden.