

# Erste Hilfe bei Zahlungsverzug

## vier Maßnahmen, die Sie umsetzen sollten

Ihr Kunde kann viele Gründe haben,  
Ihre Rechnungen nicht zu bezahlen.

“ Ich habe die Rechnung verlegt.  
Ich warte auf den Zahlungseingang eines Kunden. ”

Ihr Unternehmen verliert Geld, wenn Sie weiter  
einfach nur abwarten.

Bei einer großen Zahl von  
Zahlungsverzögerungen kann Ihre Liquidität so  
weit beeinträchtigt werden, dass Sie Ihre  
Lieferanten oder Mitarbeiter nicht mehr  
bezahlen können.

Ausstehende Rechnungen sind ein schwerwiegendes  
Problem und erfordern sofortiges Handeln,  
unabhängig davon, ob es sich um neue oder  
langjährige Kunden handelt.

Im Folgenden finden Sie **vier Schritte**, mit  
denen Sie auf effektive Weise  
auf Zahlungsverzögerungen  
reagieren können.

## 1) Prüfen Sie Ihre Rechnungen

Prüfen Sie zunächst kurz, ob das Problem auf Ihrer Seite besteht, bevor Sie Vermutungen über die Zahlungspraktiken Ihrer Kunden anstellen.

Sobald eine Rechnung fällig wird, können Sie Folgendes prüfen.

- Zahlungsbedingungen
  - Gibt es spezielle Fristen zur Verlängerung des Fälligkeitsdatums der Rechnung?
- Rechnung
  - Stimmt das angegebene Fälligkeitsdatum?
- Kommunikation
  - Ist Ihr Kunde unzufrieden mit Ihren Waren oder Dienstleistungen?
  - Hat sich Ihr Kunde über irgendetwas in der Rechnung beschwert?
  - Hatte Ihr Kunde Schwierigkeiten mit den von Ihnen angebotenen Zahlungsmethoden?

**Hinweis:** Sollte mit der Rechnung tatsächlich etwas nicht stimmen und Sie haben dies nicht vollständig geklärt, dann kümmern Sie sich zunächst darum, bevor Sie zum nächsten Schritt übergehen.

## 2) Senden Sie eine Erinnerung

Wenn Ihre Rechnung korrekt ist und Sie keine Zahlung erhalten haben, senden Sie Ihrem Kunden umgehend eine freundliche Erinnerung.

Ihr Kunde erhält hierdurch die Möglichkeit, die Rechnung zu bezahlen (wenn er es vergessen hat) oder seine Bedenken zum Ausdruck zu bringen (wenn er dies noch nicht getan hat).

Ihre freundliche Erinnerung muss Folgendes enthalten:

- Nennen Sie die eindeutige Nummer der ausstehenden Rechnung und das Fälligkeitsdatum
- Erwähnen Sie, dass Sie keine Zahlung erhalten haben
- Fragen Sie, wann Sie die Zahlung erwarten können
- Fragen Sie den Kunden, ob er Fragen hat zur Rechnung oder den gelieferten bzw. bereitgestellten Waren oder Dienstleistungen oder ob er Hilfe benötigt bezüglich der von Ihnen angebotenen Zahlungsmethoden
- Fragen Sie, ob die Zahlung aus anderen Gründen noch nicht eingegangen ist
- Fügen Sie die offene Rechnung als Anhang bei, auch wenn Ihr Kunde diese bereits hat. Dies soll vermeiden, dass Kunden sich damit entschuldigen, die Rechnung nicht erhalten, verloren oder vergessen zu haben.

**Hinweis:** Der allgemeine Ton Ihrer Erinnerung sollte freundlich, aber unnachgiebig und nüchtern sein.

Eine freundliche Erinnerung kann Ihrem Kunden den Anstoß geben, den er benötigt, um Ihre Rechnung zu begleichen. Oder Sie finden heraus, welche Gründe hinter dem Zahlungsverzug stecken.

Wenn Sie dann immer noch nichts von Ihrem Kunden hören, ist es Zeit, zum nächsten Schritt überzugehen.

**Man kann nicht früh genug damit beginnen, offenen Rechnungen nachzugehen, oder externe Unterstützung hinzuziehen. Experten unterstützen Sie dabei, Ihre fälligen Rechnungen einzuziehen. Sie können sich dann wieder Ihrem Kerngeschäft widmen.**

## 3) Rufen Sie an

Einen Kunden per Telefon zur Zahlung aufzufordern, fällt nicht jedem leicht. Wenn Ihr Kunde nichts von sich hören lässt, nachdem er eine freundliche Erinnerung erhalten hat, ist dies jedoch die beste Möglichkeit.

Folgende Ge- und Verbote sollten Sie beachten, wenn Sie in einem Telefongespräch um eine Zahlung bitten.

### Das sollten Sie vermeiden

- Stellen Sie keine Vermutungen an. Dass Ihr Kunde noch nicht gezahlt hat, kann viele Gründe haben. Hören Sie sich also an, was er zu sagen hat.
- Lassen Sie Gefühle außen vor. In einigen Punkten werden Sie deutlich anderer Meinung sein als Ihr Kunde. Oft führt es aber zu besseren Ergebnissen, wenn man ruhig und unnachgiebig bleibt.
- Beenden Sie das Gespräch nicht mit leeren Händen. Bringen Sie Ihren Kunden dazu, einen nächsten Schritt zu vereinbaren, etwa die Festlegung einer neuen Zahlungsfrist oder einer Ratenzahlung.

### Das sollten Sie berücksichtigen

- Bereiten Sie sich vor. Halten Sie alle Daten der ausstehenden Rechnung und die Zahlungsbedingungen bereit.
- Bestehen Sie darauf, dass Ihr Kunde die Rechnung so bald wie möglich bezahlt. Lassen Sie den Kunden zunächst selbst vorschlagen, wie er dies umsetzen möchte.
- Legen Sie stets Fristen fest. Wenn Sie den nächsten Schritt vereinbart haben, stellen Sie klar heraus, wann dieser erfolgt und wann dem nachgegangen wird.
- Sie benötigen einen Plan B. Teilen Sie Ihrem Kunden mit, wie Sie vorgehen werden, wenn er sich nicht an die Vereinbarung hält. Sie könnten etwa einen Inkassodienst beauftragen, der die ausstehende Rechnung eintreibt. Berücksichtigen Sie, dass Sie Ihren Plan B gegebenenfalls ausführen müssen, damit Ihr Kunde Sie ernst nimmt.

**Hinweis:** Es ist wichtig, in dem Gespräch eine Lösung zu finden. Wenn sich Ihr Kunde in einer schwierigen finanziellen Lage befindet, benötigt er unter Umständen etwas Spielraum, um ausstehende Rechnungen zu begleichen (z. B. eine Verlängerung des Fälligkeitsdatums, einen Ratenplan).

Sie können mit Ihrem Kunden unterschiedliche Vereinbarungen treffen. Den nächsten Schritt müssen Sie aber immer einhalten.

## 4) Senden Sie im Anschluss weitere Mitteilungen

Eine mündliche Vereinbarung zu treffen, ist eine Sache. Man muss sich aber auch daran halten.

Die Versprechen Ihrer Kunden aufzuschreiben, ist eine gute Methode, um sie dazu zu bewegen, sie auch einzuhalten.

Schreiben Sie sich während des Gesprächs auf, was Sie mit Ihrem Kunden besprechen, vor allem Folgendes:

- Welchen nächsten Schritt plant Ihr Kunde, um die ausstehende Rechnung zu bezahlen?
- Welchen nächsten Schritt planen Sie gegebenenfalls, um Ihrem Kunden zu helfen?
- Wann sollen diese Schritte erfolgen?
- Wann gehen Sie dem nach, um sicherzustellen, dass die Schritte umgesetzt werden?
- Was würden Sie tun, wenn Ihr Kunde die Vereinbarung zurücknimmt?

**Hinweis:** Schicken Sie Ihre Aufzeichnungen nach dem Gespräch an Ihren Kunden. Sie können ihn auch darum bitten, die aufgezeichnete Vereinbarung zu bestätigen.

Durch die Dokumentation haben Sie einen Nachweis und einen Bezugspunkt für zukünftige Gespräche, falls Ihr Kunde sich nicht an die Vereinbarung hält.