

Top 13 Ausreden für verspätete Zahlungen und wie Sie damit umgehen sollten.

Erkennen Sie die Ausreden Ihrer Kunden, wobei Sie die häufigsten bis zu den schlechtesten Ausreden unterscheiden lernen.

Es ist unbefriedigend, Ausreden zu hören, wenn Sie Ihre Kunden an ihre Nichtzahlung erinnern. Es gibt Erklärungen, die plausibel sind, dass bisher noch keine Zahlung erfolgt ist, und es gibt Gründe, die so unmöglich sind, dass man nicht weiß, was man unternehmen soll.

Viele Jahre Erfahrung im Einzug von überfälligen Rechnungen für unterschiedliche Unternehmen haben uns die häufigsten Ausreden für zu spätes Zahlen gelehrt. Wir haben Möglichkeiten gefunden, wie wir am effektivsten darauf reagieren können.

Standard-Ausreden

Die folgenden Ausreden gehören zu den Häufigsten, die von Unternehmen in allen Branchen verwendet werden.

1) Wir haben die Rechnung nicht erhalten. / Wir haben die Rechnung verloren.

Schicken Sie Ihrem Kunden eine Rechnungskopie per E-Mail und lassen sich den Erhalt vom Kunden schriftlich bestätigen. Bitten Sie in der E-Mail ebenfalls um schnellstmöglichen Zahlungsausgleich.

2) Der Firmenname/die Firmenadresse/ Saldo/etc. auf der Rechnung ist nicht korrekt.

Überprüfen Sie noch einmal, was Ihr Kunde angegeben hat. Wenn die Rechnung tatsächlich falsch ist, korrigieren Sie diese und setzen Sie ein neues Fälligkeitsdatum. (vorzugsweise das Datum der Änderung). Schicken Sie sie dann per E-Mail an Ihren Kunden und lassen sich schriftlich bestätigen, dass nun alle Angaben korrekt sind.

3) Das Computersystem ist ausgefallen.

Fragen Sie Ihren Kunden, wie oft das passiert und wie er damit umgegangen ist. Bitten Sie ihn auch, mit Ihnen eine Lösung zu finden, damit er die Zahlung vornehmen kann.

4) Wir haben feste Zahlläufe / Wir leisten keine Zahlungen vor dem nächsten Monat.

Verhandeln Sie mit Ihrem Kunden über eine Standardmethode, um die Zahlungsbedingungen festzulegen. Dokumentieren Sie die Bedingungen schriftlich.

5) Wir warten auf eine größere Zahlung / Wir können erst zahlen, wenn unser Kunde uns bezahlt hat.

Fragen Sie Ihren Kunden nach den Angaben seines Schuldners (z.B. Name, Adresse) und wann er die Zahlung vom Schuldner erwartet. Sie können sofort einen Zahlungsplan aushandeln oder später den vollen Betrag einfordern. Teilen Sie Ihrem Kunden mit, dass Sie erwarten, dass er seine Zahlungsverpflichtung einhält, und dass Sie entschlossen sind, alles daran zu setzen, die Zahlung zu erhalten.

6) Die Person, die die Zahlungen genehmigt, ist nicht im Büro / Es gibt niemanden, der die Überweisungen unterschreibt.

Vermutlich haben Sie das in der Ferienzeit oder während der Feiertage schon einmal gehört. Fragen Sie Ihren Kunden, wann die zuständige Person zurückkommt, rufen Sie dann zurück und besprechen Sie mit ihm die vorliegende Rechnung und weisen Sie ihn darauf hin, dass Zahlungen an Sie in Zukunft besser und zeitnaher abgewickelt werden sollten.

7) Die Überweisung ist bereits veranlasst / Die Rechnung ist bereits bezahlt worden.

Bitten Sie Ihren Kunden um einen Zahlungsnachweis per E-Mail. Fragen Sie nach dem Zahldatum. Sollte er nicht bezahlt haben, bitten Sie ihn in diesem Fall, sofort per Banküberweisung zu zahlen und Ihnen den Zahlungsbeleg zukommen zu lassen.

8) Die Waren/Dienstleistungen wurden nicht geliefert. / Waren/Dienstleistungen waren nicht zufriedenstellend.

Es ist wichtig, sich nicht durch Streitigkeiten ablenken zu lassen. Sie sollten die Situation schnell klären und mit Ihrem Kunden über eventuell neue Konditionen verhandeln. Dokumentieren Sie dies schriftlich und lassen sich das Ergebnis Ihrer Verhandlung schriftlich von Ihrem Kunden bestätigen. Dies dient als Bestätigung und es ist für den Kunden schwieriger, sich nicht an die Konditionen zu halten.

9) Wir haben Liquiditätsengpässe. / Wir sind zahlungsunfähig.

Verhandeln Sie mit Ihrem Kunden über einen realistischen Zahlungsplan, der eine sofortige Teilzahlung beinhaltet. Ein solcher Zahlungsplan muss in einem Vertrag festgelegt werden, den beide Parteien unterzeichnen sollten. Dadurch haben Sie später was in der Hand, wenn der Kunde sich nicht an den vereinbarten Zahlungsplan hält und Sie ev. gerichtliche Schritte einleiten.

Sie wollen nicht einer solchen Hinhaltetaktik verfallen. Sie sollten sich von daher auf die Ausreden Ihrer Kunden vorbereiten und das Gespräch wieder zum Thema Zahlungsverzug zurückführen.

Ungewöhnliche Vorwände

Wir haben tatsächlich die folgenden Ausflüchte gehört. Die Chance, dass auch Sie derartige Vorwände zu hören bekommen ist zwar gering, dennoch sollten Sie vorbereitet sein, um Ihren Forderungseinzug weiter voran zu treiben.

10) Die Forderung ist (mehr) nicht zulässig, weil meine Ex-Frau mit der Kreditkarte unseres Unternehmens verschwunden ist.

11) Ich komme gerade aus meinem Luxusurlaub zurück. Das hat mehr gekostet, als ursprünglich gedacht, sodass ich derzeit nicht genug finanzielle Mittel habe, um Ihre Forderung zu begleichen.

12) Ich wollte bezahlen, aber alle Rechnungen waren in meiner Aktentasche, und die wurde auf der Straße gestohlen.

13) Meine Frau ist entführt worden, und ich brauche das Geld, um sie zurückzuholen.

Wenn es zu zeitaufwändig ist, sich mit den Ausreden Ihrer säumigen Zahler auseinanderzusetzen, oder wenn Ihre bisherigen Bemühungen nicht zu einer Zahlung geführt haben, sollten Sie in Erwägung ziehen, externe Unterstützung in Anspruch zu nehmen.

Ein erfahrenes und professionelles Inkassobüro mit den richtigen Konzepten ermutigt Ihre Kunden zum Zahlen und erhält gleichzeitig Ihre Geschäftsbeziehungen aufrecht.