

DER
UMFASSENDE **LEITFADEN**
FORDERUNGSMANAGEMENT

Professioneller Umgang mit offenen Posten
bei Wahrung der Kundenbeziehung



BILENDO

Leitfaden Forderungsmanagement

Professioneller Umgang mit offenen Posten zur
Steuerung der Liquidität

»Es ist nicht zu wenig Zeit, die wir haben, sondern es ist zu viel Zeit, die wir nicht nutzen.«

~ Seneca, römischer Philosoph

Forderungsmanagement zur Steuerung der Liquidität

Gewusst wie – Rechnung stellen, Fristen einräumen, Mahnungen organisieren

Rechnungen, Fristen, Mahnungen - das alles ist Teil Ihres Buchhaltungsalltags. Doch wie war das nochmal mit den ganzen Details und Hintergründen? Warum tun Sie das, was Sie tun, und wie geht manches vielleicht einen Tick effizienter?

Dieses E-Book soll Sie dabei unterstützen, Prozesse im Forderungsmanagement zu verbessern, um Sie einerseits bei Ihrer täglichen Arbeit zu entlasten. Andererseits sorgt diese Optimierung für eine gesicherte Liquidität, die Ihr Unternehmen dringend braucht, um Risiken kalkuliert einzugehen und das Wachstum voranzutreiben.

1. Die prüffähige Rechnung

ist die Grundlage für weitere Ansprüche und Zugeständnisse.

2. Fristen

sind der Spielraum, mit dem kulant umgegangen werden kann. Sie sind aber auch vergleichbar mit einem Countdown, und als solcher laufen sie irgendwann ab. Und das sollten sie, denn zu große Kulanz entwertet den Anspruch.

3. Mahnungen

sind dazu da, den Druck zu erhöhen und dem zahlungspflichtigen Kunden zu signalisieren, dass Sie auf Ihren Anspruch bestehen.

Die prüffähige Rechnung

Mit einer juristisch wasserdichten Rechnung fängt alles an. Wer hier ungenau arbeitet, kann – im Härtefall schlussendlich vor Gericht – den Kürzeren ziehen, egal wie gerechtfertigt der Anspruch tatsächlich ist.

Folgende Angaben müssen aus juristischer Sicht unbedingt in eine Rechnung:

1. Absender

Mit allen handelsrechtlich notwendigen Angaben (vgl. §§ 37a, 125a HGB, § 35a GmbHG, § 80 AktG):

- Name der Firma bzw. bei Einzelkaufleuten die Bezeichnung „eingetragener Kaufmann“, „eingetragene Kauffrau“ oder eine allgemein verständliche Abkürzung dieser Bezeichnung, insbesondere „e.K.“, „e.Kfm.“ oder „e.Kfr.“
- Geschäftsführer (einer GmbH)
- Vorstandsmitglieder und der Vorsitzende des Aufsichtsrats (einer Aktiengesellschaft)
- vollständige Anschrift
- Registergericht f. Nummer der Firma im Handelsregister

2. Kundenanschrift

Von Anfang an sollte auf Vollständigkeit der Stammdaten geachtet werden. Diese sind möglichst zur Erstellung des Angebots zu ermitteln, spätestens bei Vertragsabschluss.

3. Rechnungsdatum

4. Fortlaufende Rechnungsnummer

5. Liefer- bzw. Leistungszeitpunkt

6. Leistungsabrechnung

Die Leistungsabrechnung muss detailliert und übersichtlich sein, um deutlich zu machen, was geleistet bzw. geliefert wurde. Bereits geleistete Anzahlungen müssen abgerechnet und vermerkt werden.

7. Nettobetrag

- Gegebenenfalls sind die unterschiedlichen Mehrwertsteuersätzen anzugeben.

9. Bruttobetrag = Rechnungsbetrag

10. Bankverbindung

11. Steuernummer oder Umsatzsteueridentifikationsnummer

Darüber hinaus sollten diese Angaben, sofern vorhanden, mit aufgenommen werden:

12. Bestellnummer des Kunden

14. Hinweis auf 30-Tages-Frist bei B2C bzw. generelle Fristangabe


15. Eventuelle Skonto-Zugeständnisse bzw. Rabatt-Vereinbarungen

16. Eventuell Eigentumsvorbehalt

17. Hinweis auf AG

Vorlage

Die Perfekte Rechnung



1 Serviceagentur BSP AG - Neue Straße 1 - 54321 Musterstadt

2 Partnerfirma GmbH
Herr Mustermann
Musterstraße 1

D-54321 Mustering

3 Rechnungsdatum 15.09.2016

12 Kundennummer 89121

4 Rechnungsnummer 16-7149

Sehr geehrter Herr Müller,

6 vielen Dank für Ihren Auftrag vom 15. Juli dieses Jahres. Für die erbrachte Leistung erlauben wir uns gemäß unserer Vereinbarung folgenden Betrag in Rechnung zu stellen:

Pos	Menge	Beschreibung	8 MwSt.	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	3 Stk.	Produkt	19%	1.000,-	3.000,-
2	10 Std.	Leistung 5	19%	100,-	1.000,-
Summe Netto					4.000,- 7
zzgl. 19% MwSt.					760,- 8
Gesamtbetrag					4.760,- 9

14 Bitte überweisen Sie den Betrag innerhalb von 14 Tagen auf unten genanntes Konto.

16 Bis zum Zahlungseingang behalten wir uns das Recht vor, das gelieferte Produkt als unser Eigentum zu betrachten.

Mit freundlichen Grüßen

Serviceagentur BSP AG
Neue Straße 1
54321 Musterstadt
Deutschland

Telefon
Telefax
E-Mail
Internet

10 Kreditinstitut
BLZ
Kontonummer
IBAN
BIC

Geschäftsführerb bzw. **b**
c Vorstandsmitglieder
Vorname Nachname
USt-IdNr.: 7654321 **11**
e Amtsgericht Beispielstadte
HRB: 56789f **f**

Rechnung = Rechnung?

Ein Exkurs zum Thema E-Rechnung

Fast alle Rechnungen entstehen heutzutage digital. Der Versand erfolgt jedoch meistens in ausgedruckter Form auf dem Postweg. Dabei spricht vieles für den Versand als E-Rechnung.

Arbeitsabläufe gehen digital insgesamt schneller und effizienter vonstatten. Alle Prozessschritte bei der Rechnungsbearbeitung werden beschleunigt und sind zudem vollkommen transparent. Die Fehlerquote wird gesenkt. Dadurch gehen Zahlungen schneller ein und die Liquidität erhöht sich. Nicht zuletzt können Druck- und Portokosten eingespart werden.

Die Rechtslage: schriftlich vs. elektronisch?

Rechtlich gesehen sind Papierrechnung und elektronische Rechnung gleichgestellt, und zwar bereits seit Juni 2011. Doch nach wie vor greifen Unternehmen bevorzugt zu Papier und Kuvert, so als bestünde darin eine größere Verlässlichkeit. Man hat etwas Reales in der Hand, und – wohl der entscheidende Punkt – der Rechnungsempfänger auch.

Dabei bietet die Erstellung, Versendung und Archivierung einer Rechnung als E-Rechnung eine Reihe von signifikanten Vorteilen – und

keineswegs größere Risiken als die Papier-Rechnung.

Für beide Rechnungsformen gelten

- die gleichen steuerlichen Pflichtangaben
- die gleiche gesetzliche Aufbewahrungsdauer (10 Jahre, ab Ablauf des Geschäftsjahres ihrer Ausstellung)
- die gleichen Aufbewahrungsanforderungen: im Originalformat und vor Änderungen sowie vor Verlust geschützt
- Lesbarkeit sowie maschinelle Auswertbarkeit jederzeit sichergestellt
- Möglichkeiten des Outsourcings, wobei das auslagernde Unternehmen für die gesetzlichen Anforderungen verantwortlich bleibt
- auf Empfängerseite die gleichen Verpflichtungen die Richtigkeit der Angaben zu prüfen

TIPP:

Es empfiehlt sich, bei Vertragsabschluss den Versand der Rechnung auf elektronischem Weg festzulegen und eine Zustelladresse (z. B. E-Mail-Adresse) auszumachen.

Die wichtigsten Formen der E-Rechnung im Überblick

Die drei Formen der elektronischen Rechnung:

1. Unstrukturierte Daten, z. B. im Word-, PDF-, TIF-JPG-Format oder als E-Mail-Text
2. Strukturierte, Daten, z. B. EDI, XML
3. Hybride Daten, z. B. ZUGFeRD

Der moderne Standard ZUGFeRD:

ZUGFeRD ist ein einheitliches Datenformat für E-Rechnungen, veröffentlicht durch das Forum elektronischer Rechnungen Deutschland (FeRD).

- ZUGFeRD-Rechnungen gewährleisten den schnellstmöglichen, komfortabelsten und

einfachsten Datenaustausch zwischen Rechnungssteller und Rechnungsempfänger.

- Das ZUGFeRD-Rechnungsformat erlaubt es, Rechnungsdaten in strukturierter Weise in einer PDF Datei zu übermitteln und diese ohne weitere Schritte auszulesen und zu verarbeiten.
- Das Format entspricht den Anforderungen der internationalen Standardisierung und kann auch im grenzüberschreitenden europäischen und internationalen Rechnungverkehr aufgenommen und angewendet werden.

Mehr Informationen unter:

http://www.ferd-net.de/front_content.php

Fristen

Ist die Rechnung raus und beim Kunden eingegangen, ist dieser am Zug. Unter Umständen beginnt nun eine längere Wartezeit. Nimmt man diese selbst nicht so genau, wird es der Kunde genauso halten. Zu einem souveränen Auftreten gehört auch, hier nicht zu viel Flexibilität zu zeigen.

Eine Frist zu setzen, innerhalb derer der fällige Betrag zu begleichen ist, ist für beide Seiten eine wichtige Orientierungshilfe. Für den Kunden, um Zahlungen nicht schleifen zu lassen, für den Rechnungssteller, um glaubwürdig zu bleiben und um selbstsicher weitere Schritte einleiten zu können.

30-Tage-Regelung: B2B vs. B2C

Grundsätzlich gilt die 30-Tage-Frist, offene Rechnungen müssen also innerhalb von 30 Tagen beglichen werden, ohne dass Sie in der Rechnung explizit darauf hinweisen müssen. Wer bis dahin nicht zahlt, ist im Verzug.

Das BGB regelt diesen Punkt unter besonderer Berücksichtigung des Verbraucherschutzes (§ 286 (3) BGB), denn Verbraucher, also Privatleute, müssen in Rechnungen auf die 30-Tage-Frist hingewiesen werden.

Von Ihren Geschäftspartnern wird erwartet, dass sie über diesen juristischen Sachverhalt Bescheid wissen, hier ist eine Fristangabe kein Muss.

Mahnung als Kundenservice und nicht als Gängelei

Ist eine Rechnung fällig und kann davon ausgegangen werden, dass dies dem Schuldner bekannt ist, so steht es dem Gläubiger frei, durch eine Mahnung auf die Fälligkeit hinzuweisen oder direkt einen Mahnbescheid zu beantragen.

Denn wer im Verzug ist, ist schadensersatzpflichtig und die Situation kann ungemütlich werden. In der Praxis ist es allerdings üblich, den säumigen Kunden in verschiedenen Mahnstufen an die offene Rechnung zu erinnern. Mahnschreiben – so unangenehm sie erscheinen mögen – können also als besonderer Service am Kunden verstanden werden.

§ 286 BGB VERZUG DES SCHULDNERS

(1) Leistet der Schuldner auf eine Mahnung des Gläubigers nicht, die nach dem Eintritt der Fälligkeit erfolgt, so kommt er durch die Mahnung in Verzug. Der Mahnung stehen die Erhebung der Klage auf die Leistung sowie die Zustellung eines Mahnbescheids im Mahnverfahren gleich.

(2) Der Mahnung bedarf es nicht, wenn

1. für die Leistung eine Zeit nach dem Kalender bestimmt ist,
2. der Leistung ein Ereignis vorauszugehen hat und eine angemessene Zeit für die Leistung in der Weise bestimmt ist, dass sie sich von

dem Ereignis an nach dem Kalender berechnen lässt,

3. der Schuldner die Leistung ernsthaft und endgültig verweigert, 4. aus besonderen Gründen unter Abwägung der beiderseitigen Interessen der sofortige Eintritt des Verzugs gerechtfertigt ist.

(3) Der Schuldner einer Entgeltforderung kommt spätestens in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder 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. Wenn der Zeitpunkt des

Zugangs der Rechnung oder Zahlungsaufstellung unsicher ist, kommt der Schuldner, der nicht Verbraucher ist, spätestens 30 Tage nach Fälligkeit und Empfang der Gegenleistung in Verzug.

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

(5) Für eine von den Absätzen 1 bis 3 abweichende Vereinbarung über den Eintritt des Verzugs gilt § 271a Absatz 1 bis 5 entsprechend.

Mahnungen organisieren

Wer im Vorfeld bei Vertragsabschluss festgelegt, wie viel, wann und wie bezahlt werden muss, tut sich nach Fälligkeit der Rechnung leichter mit einem selbstbewussten Mahnprozess.

Allein schon um Verjährung zu vermeiden, ist ein konsequentes Mahnen ratsam. Die regelmäßige Verjährungsfrist, und dieser unterliegen die meisten Forderungen, endet nach 3 Jahren (§ 195 BGB). Zu beachten: Die Verjährungsfrist beginnt in dem Jahr der Leistungserbringung und endet mit dem Jahreswechsel im dritten Jahr danach.

Beispiel: Wenn eine Leistung im Juli 2020 erbracht wurde, verjährt die Forderung am 31. Dezember 2023. Dies gilt auch, wenn die Rechnung erst im Januar 2021 erstellt wird. Das Jahr der Leistungserbringung gilt.

Zahlungserinnerung - der sanfte Schubs

Eine Zahlungserinnerung ist eine meist recht freundlich formulierte Aufforderung, die offene Rechnung doch endlich zu begleichen. Sie ist im

juristischen Sinne noch keine Mahnung, außer sie ist mit einer Frist verknüpft.

Mahnungen verschicken: Anzahl, Abstand, Form

Notwendig ist eigentlich nur eine Mahnung, üblich aber sind drei mit zunehmend schärferem Tonfall. Mehr als drei Mahnungen vermitteln dem Schuldner den Eindruck, das ganze Verfahren geht erst einmal so weiter und ein unmittelbares Zahlen ist nicht nötig.

Der Abstand, in dem Mahnungen versendet werden, ist auch offen. Die Praxis zeigt jedoch, dass ein zügiger Rechnungsversand, verbunden mit einem engmaschigen Mahnverfahren, säumige Kunden eher zum Zahlen bewegt als ein eher laxer Umgang damit.

Die Form der Mahnung steht dabei ebenfalls frei, üblich sind schriftliche Mahnungen. Dabei ist es für die Wirksamkeit einer Mahnung egal, ob als Postversand oder E-Mail. Juristisch sicherer, da beweisbar, ist die postalische Mahnung. Allerdings liegt die Beweislast, dass die Mahnung beim Schuldner auch eingegangen ist, beim Gläubiger und genau das erweist sich in der Praxis als Problem. Bisher blieb nur, den Eingang der

Mahnung telefonisch abzusichern und dieses Telefonat zu dokumentieren. Moderne SaaS-Lösungen leisten hier Abhilfe durch Versandtracking.

Gegebenenfalls ist es ratsam und effektiv, dem Schuldner telefonisch auf den Zahn zu fühlen – wenn man ihn denn telefonisch zu fassen kriegt.

Email

digital, schnell & modern

SERVICEAGENTUR ^{BSP}

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir bedanken uns für Ihr Vertrauen und übersenden Ihnen die Rechnung zum vergangenen Auftrag.

Nachfolgend zur Übersicht:

- Daten zur einfachen Zahlung
- Vorschau des Belegs
- Originalbeleg im Anhang

FÜR DIE ÜBERWEISUNG	
Empfänger	Serviceagentur BSP AG
Bank	Beispiel-Bank
IBAN	DE12500105170648489890
BIC	DSFSEIX
Verwendungszweck	123456
Gesamt	123,45 €

§ 286 BGB VERZUG DES SCHULDNERS

(1) Leistet der Schuldner auf eine Mahnung des Gläubigers nicht, die nach dem Eintritt der Fälligkeit erfolgt, so kommt er durch die Mahnung in Verzug. Der Mahnung stehen die Erhebung der Klage auf die Leistung sowie die Zustellung eines Mahnbescheids im Mahnverfahren gleich.

(2) Der Mahnung bedarf es nicht, wenn

1. für die Leistung eine Zeit nach dem Kalender bestimmt ist,

2. der Leistung ein Ereignis vorauszugehen hat und eine angemessene Zeit für die Leistung in der Weise bestimmt ist, dass sie sich von

Zugangs der Rechnung oder Zahlungsaufstellung unsicher ist, kommt der Schuldner, der nicht Verbraucher ist, spätestens 30 Tage nach Fälligkeit und Empfang der Gegenleistung in Verzug. dem Ereignis an nach dem Kalender berechnen lässt,

3. der Schuldner die Leistung ernsthaft und endgültig verweigert, **4.** aus besonderen Gründen unter Abwägung der beiderseitigen Interessen der sofortige Eintritt des Verzugs gerechtfertigt ist.

(3) Der Schuldner einer Entgeltforderung kommt spätestens in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder 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. Wenn der Zeitpunkt des

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

(5) Für eine von den Absätzen 1 bis 3 abweichende Vereinbarung über den Eintritt des Verzugs gilt § 271a Absatz 1 bis 5 entsprechend.

Druck erhöhen

Reicht eine höfliche Zahlungserinnerung nicht aus, so sind Mahngebühren und Verzugszinsen ein bewährtes Mittel, um während des Mahnprozesses den Druck zu

erhöhen. Schwereres Geschütz fahren Sie als Gläubiger mit der Drohung auf, den Anwalt einzuschalten oder den Vorgang an ein Inkassoinstitut abzugeben.

Mahngebühren

Die Höhe der Mahngebühren ist gesetzlich nicht geregelt, üblicherweise bleiben sie im einstelligen

Bereich pro Mahnung. Diese wenigen Euro haben eine eher psychologische Funktion und ersetzen noch keinen wesentlichen Schaden, sondern nur den Aufwand für Porto und Papier. Sie sind ein Denkkzettel für den Kunden und regen dadurch zur Zahlung an.

Im Geschäftsverkehr ist eine Verzugspauschale von 40,- € üblich.

Zinsen (§ 288 BGB, vgl. unten)

Der Verzugzinssatz beläuft sich bei Privatkunden auf 5 % über dem Basiszinssatz (Verbrauchergeschäft) und bei Geschäftskunden auf 9 % über dem Basiszinssatz (Handelsgeschäft; üblich ist außerdem ein pauschaler Verzugsschadensersatz von 40,- €).

Der Basiszinssatz wird von der Deutschen Bundesbank festgelegt (vgl. www.basiszinssatz.info)

Die Zinsberechnung muss prüfbar sein, Sie müssen also folgende Angaben im Mahnschreiben machen:

1. zu verzinsender Betrag
2. Zinssatz
3. Zinsabrechnungszeitraum

Beispielrechnung:

Zu verzinsender Betrag	420,00 €
Gesetzlicher Zinssatz 8,12%* Vom 03.08. - 03.09.	2,84 €
Zahlbetrag	422,84 €

* Verzugzinssatz ab 01.07.16 – 31.12.16, Handelsgeschäft (vgl. <http://www.basiszinssatz.info>)

§ 288 BGB VERZUGSZINSEN & SONSTIGER VERZUGSSCHADEN

(1) Eine Geldschuld ist während des Verzugs zu verzinsen. Der Verzugszinssatz beträgt für das Jahr fünf Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.

(2) Bei Rechtsgeschäften, an denen ein Verbraucher nicht beteiligt ist, beträgt der Zinssatz für Entgeltforderungen neun Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.

(3) Der Gläubiger kann aus einem anderen Rechtsgrund höhere Zinsen verlangen.

(4) Die Geltendmachung eines weiteren Schadens ist nicht ausgeschlossen.

(5) Der Gläubiger einer Entgeltforderung hat bei Verzug des Schuldners, wenn dieser kein Verbraucher ist, außerdem einen Anspruch auf Zahlung einer Pauschale in Höhe von 40 Euro. Dies gilt auch, wenn es sich bei der Entgeltforderung um eine Abschlagszahlung oder sonstige Ratenzahlung handelt. Die Pauschale

nach Satz 1 ist auf einen geschuldeten Schadensersatz anzurechnen, soweit der Schaden in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist.

(6) Eine im Voraus getroffene Vereinbarung, die den Anspruch des Gläubigers einer Entgeltforderung auf Verzugszinsen ausschließt, ist unwirksam. Gleiches gilt für eine Vereinbarung, die diesen Anspruch beschränkt oder den Anspruch des Gläubigers einer Entgeltforderung auf die Pauschale nach Absatz 5 oder auf Ersatz des Schadens, der in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist, ausschließt oder beschränkt, wenn sie im Hinblick auf die Belange des Gläubigers grob unbillig ist. Eine Vereinbarung über den Ausschluss der Pauschale nach Absatz 5 oder des Ersatzes des Schadens, der in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist, ist im Zweifel als grob unbillig anzusehen. Die Sätze 1 bis 3 sind nicht anzuwenden, wenn sich der Anspruch gegen einen Verbraucher richtet.

Inkassoinstitut

Sie können auch mit der Abgabe an ein Inkassoinstitut drohen. Neben den erheblichen Kosten bedeutet dies für Ihren zahlungspflichtigen Kunden unter Umständen einen großen Imageschaden. Inkassoinstitute dürfen auf Anfrage Informationen über Schuldner und ihr Zahlungsverhalten herausgeben. Einmal bei einem Inkassoinstitut registriert zu sein, beeinträchtigt womöglich nachhaltig die Kreditwürdigkeit.

Gerichts- und Anwaltskosten

Jetzt wird's teuer. Hier sollten Sie sich als Gläubiger a) Ihrer juristisch wasserdichten Situation sicher sein und b) Aufwand und Kosten sowie die Zahlungsfähigkeit des Schuldners bedenken.

Die Praxis

Bewährt hat sich bereits die Ankündigung von Mahngebühren bzw. Verzugszinsen, die mit dem nächsten Schreiben erhoben werden, um säumige Kunden zum Zahlen zu bewegen.

Eine andere Variante ist, im ersten Mahnschreiben Mahngebühren zu erheben, diese jedoch im nächsten Satz als geschenkt wieder zurückzunehmen, unter der Bedingung, dass der Kunde unmittelbar oder innerhalb einer kurzen Frist zahlt.

Auf diese Weise signalisieren Sie freundliches Entgegenkommen und die Wertschätzung Ihres Kunden, machen die Fälligkeit aber dennoch deutlich.

Die Drohung, einen Anwalt oder ein Inkassoinstitut einzuschalten, sollten Sie als letztmögliches Manöver betrachten.

Fazit

Nachsicht und guter Wille sind ehrbare Eigenschaften, haben aber nichts mit Geschäftssinn zu tun. Der Weg zu einem zügigen Zahlungseingang und einer sicheren Liquidität geht von einer juristisch korrekten Rechnung über ein genaues Monitoring der einzuhaltenden Fristen bis hin zu einem konsequenten Mahnprozess. Die Beziehung zu Ihren Kunden soll weiterhin tragfähig bleiben - zu beiderseitigem Vorteil. Da ist es nur recht und billig, wenn Sie auf Ihrem berechtigten Anspruch bestehen.