

ÜBERSICHT ÜBER DEN

ORDER TO CASH PROZESS

IM (ONLINE) HANDEL

Teil 4- Inkasso



Dr. Thomas Rättscher
IHR MANN FÜR'S CASH

Dr. Markus Höchstötter

BERATUNG



Dr. Markus Höchstötter

Systemerie - die Analytikmanufaktur

- Statistik
- Ökonometrie
- maschinelles Lernen
- künstliche Intelligenz



Dr. Thomas Rätcher
IHR MANN FÜRS CASH

Executive Interim Manager
Consultant
Credit Manager
Sparring Partner



INHALT

EDITORIAL	6
VORWORT	7
Fälligkeit, Verzug und Mahnung	8
Forderungsmanagement Mit Anwaltsinkasso das volle Potenzial im Forderungsmanagement entfalten	20
Künstliche Intelligenz im Forderungsmanagement	24
Die Zukunft des Inkassomanagements mit Künstlicher Intelligenz – Chancen, Herausforderungen und ein Blick auf die Generation Z	28

IMPRESSUM

Herausgeber:

Dr. Markus Höchstötter
Postfach 71 01 09
30541 Hannover

Dr. Thomas Rätcher
Tainger Str. 15 E
85669 Pastetten

Autoren:

Dr. Markus Höchstötter
Dr. Thomas Rätcher

Gastautoren:

Dr. Florian Pagenkemper
Volker Bornhöft
Christian Giehler

Fotos von

Foto von Foto von Maksim Goncharenok: <https://www.pexels.com/de-de/foto/brief-post-briefkasten-neon-5605061/>

Foto von cottonbro studio: <https://www.pexels.com/de-de/foto/hand-reich-geld-gold-3943749/>

Foto von SHVETS production: <https://www.pexels.com/de-de/foto/hande-date-kalender-nummern-9052846/>

Foto von Thirdman: <https://www.pexels.com/de-de/foto/mann-in-der-schwarzen-veste-die-auf-rollstuhl-des-schwarzen-buros-sitzt-5058925/>

Foto von Kampus Production: <https://www.pexels.com/de-de/foto/menschen-laptop-buro-arbeiten-8428054/>

Foto von Pavel Danilyuk: <https://www.pexels.com/de-de/foto/buro-professionell-arbeitsplatz-schreibarbeit-8111895/>

Foto von Pavel Danilyuk: <https://www.pexels.com/de-de/foto/mann-person-schreibtisch-notizbuch-8112111/>

Foto von Pixabay: <https://www.pexels.com/de-de/foto/taschenrechner-und-stift-auf-dem-tisch-209224/>

Foto von Dziana Hasanbekava: <https://www.pexels.com/de-de/foto/mann-buro-geld-arbeit-7063765/>

EDITORIAL

Liebe Debitoren,
liebe Leserinnen und Leser,

Zufriedenheit und Zahlungsfreude Ihrer Kunden stehen zweifellos im Mittelpunkt Ihrer Unternehmensziele. Eine wesentliche Voraussetzung, um dieses Ziel zu erreichen, liegt in einer klugen Antragssteuerung, die den Order-to-Cash-Prozess (OTC) initiieren soll, nachdem Marketing und Vertrieb ihre Aufgaben erfüllt haben.

In unseren letzten Artikeln haben wir uns bereits mit der bonitätsseitigen Antragsprüfung im Rahmen des OTC-Prozesses befasst. Dabei lag der Fokus darauf, möglichst viele zahlungskräftige Kunden zu akzeptieren, während gleichzeitig das Risiko von Zahlungsausfällen durch zahlungsunfähige Kunden minimiert werden sollte. Im Anschluss folgte der Aspekt der Rechnungsstellung.

Heute möchten wir einen weiteren wichtigen Aspekt beleuchten, das Mahnwesen. Es stellt einen unverzichtbaren Teil des Forderungsmanagements in Unternehmen dar und hat direkten Einfluss auf deren Liquidität und finanzielle Stabilität. Trotz seiner Bedeutung wird diesem Bereich oft nicht die gebührende Aufmerksamkeit zuteil.

Unbezahlte Rechnungen und säumige Zahlungen sind leider unvermeidbare Herausforderungen, mit denen Unternehmen regelmäßig konfrontiert werden. Eine effektive und gut durchdachte Mahnstrategie ist daher von entscheidender Bedeutung, um Forderungsausfälle zu minimieren, den Cashflow zu sichern und die dabei entstehenden Kosten minimal zu halten.

In diesem Whitepaper widmen wir uns ausführlich dem Thema Mahn- und Inkassowesen. Wir beleuchten nicht nur die Grundlagen dieses Bereichs, sondern gehen auch auf bewährte Praktiken, Herausforderungen und innovative Lösungsansätze ein.

Wir laden Sie ein, mit uns gemeinsam einen tiefen Einblick in das Mahnwesen zu erhalten und wertvolle Erkenntnisse für die Optimierung Ihres eigenen Forderungsmanagements zu gewinnen.

Unsere Darstellung des Themas wird auch diesmal wieder von hochinteressanten Gastbeiträgen erstklassiger Vertreter aus der Praxis vervollständigt, die Ihnen aktuelle Fragestellungen anschaulich näherbringen.

Wir wünschen viel Spaß beim Lesen,
Dr. Markus Höchstötter und Dr. Thomas Rätscher



VORWORT ZUM 4. TEIL

Das Mahnwesen ist ein zentraler Bestandteil des Forderungsmanagements in Unternehmen jeder Größe und Branche. Es befasst sich mit der systematischen Verfolgung und Bearbeitung ausstehender Zahlungen von Kunden und dient dazu, den Zahlungsfluss aufrechtzuerhalten, finanzielle Engpässe zu vermeiden und die Liquidität zu sichern. Das Mahnwesen umfasst alle Prozesse und Maßnahmen, die darauf abzielen, säumige Zahlungen von Kunden einzufordern und den Zahlungseingang zu beschleunigen. Es beinhaltet die Kommunikation mit säumigen Kunden, das Versenden von Mahnungen und gegebenenfalls die Einleitung rechtlicher Schritte zur Durchsetzung offener Forderungen. Doch warum ist das Mahnwesen so wichtig und welche Rolle spielt es im modernen Geschäftsumfeld?

In der heutigen - vor allem seit den Coronamaßnahmen - Wirtschaftswelt stehen Unternehmen vor zahlreichen Herausforderungen im Zusammenhang mit dem Zahlungsverkehr. Kunden zahlen Rechnungen verspätet oder gar nicht, was zu Liquiditätsengpässen führen kann. Dies kann insbesondere für kleine und mittelständische Unternehmen schwerwiegende Folgen haben, da sie oft nicht über die gleichen finanziellen Puffer verfügen wie größere Konzerne.

Zudem können unzureichende oder ineffiziente Mahnprozesse zu einem Anstieg der Forderungsausfälle führen und die finanzielle Stabilität des Unternehmens gefährden. Daher ist es von entscheidender Bedeutung, ein gut durchdachtes und effektives Mahnwesen zu implementieren, um diesen Herausforderungen zu begegnen.

Das Mahnwesen hat mehrere wichtige Funktionen und Ziele innerhalb des Forderungsmanagements. Zum einen dient es dazu, säumige Zahlungen zu verfolgen und Kunden zur Begleichung ihrer offenen Rechnungen zu bewegen. Dabei soll eine Balance zwischen dem Erhalt der Kundenbeziehung und der Durchsetzung der eigenen Zahlungsbedingungen gefunden werden.

Des Weiteren trägt das Mahnwesen dazu bei, den Cashflow des Unternehmens zu optimieren und die finanzielle Stabilität zu sichern. Durch eine effiziente Mahnstrategie können Zahlungsausfälle minimiert und die Liquidität verbessert werden.

Bei der Durchführung des Mahnwesens müssen Unternehmen auch rechtliche Aspekte und Compliance-Richtlinien beachten. Je nach Land und Rechtsordnung gibt es spezifische Vorschriften und gesetzliche Rahmenbedingungen, die den Mahnprozess regeln. Unternehmen müssen sicherstellen, dass ihre Mahnpraktiken mit geltenden Gesetzen und Bestimmungen im Einklang stehen, um rechtliche Risiken zu vermeiden.

Eine wesentliche Komponente des weiter gefassten Mahnprozesses, der wir uns im Anschluss widmen wollen, ist das Inkassieren, entweder durch ein Inkassobüro oder eine Rechtsanwaltskanzlei. Es ist ein wichtiges Instrument zur Entlastung der Wirtschaft und Erhöhung des wirtschaftlichen Erfolgs des Gläubigers. Wir gehen dabei auf das generelle Vorgehen als auch die Gebühren ein. Dabei werden im Rahmen des Fokus dieser Veröffentlichung die rechtlichen Rahmenbedingungen angedeutet, ohne zu detailliert zu werden. Und passen Sie auf: es gibt markante Unterschiede zwischen den Inkassdienstleistern!

Fälligkeit, Verzug und Mahnung

In unserem letzten Teil 3, [Zahlarten und Rechnungsprozesse](#), haben wir uns intensiv mit der Rechnung befasst. Ein wesentlicher Bestandteil dieser war die Angabe eines Zahlungsziels beziehungsweise die Festlegung der Fälligkeit. Was passiert nun, wenn ein Kunde nicht zahlt? Das wollen wir für Sie nicht hoffen. Aber es kann ja mal vom Kunden vergessen worden sein. Dann wäre der nächste Schritt im allgemeinen die Mahnung, die aus rechtlicher Sicht wichtig ist, damit der Schuldner, also Ihr Kunde, in den sogenannten Zahlungsverzug kommt. Für diesen sind eben Fälligkeit und Mahnung Voraussetzung gemäß § 286 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB). Für die Mahnung gibt es Ausnahmen, wenn zum Beispiel von Anfang an ein bestimmtes Datum oder ein definitiver Zeitraum für die Zahlung genannt werden. Die Mahnung soll dem Schuldner helfen, durch weiteres Versäumnis einen größeren, verzugsbedingten Schaden zu verhindern.

Mahnung und gerichtliches Mahnverfahren

Wenn auch bezüglich der Form einer Mahnung große Freiheit gewährt wird, so sind doch gewisse Vorgaben zu beachten. Zum Beispiel wird oftmals zulässigerweise der Begriff Zahlungserinnerung verwendet anstelle von Mahnung. Aber inhaltlich muss aus ihr auf der anderen Seite genau hervorgehen, auf welche Leistung sie sich bezieht.



Deutlich klarer festgelegt in seiner Form und Durchführung ist das gerichtliche Mahnverfahren. Es stellt eine durchaus attraktive Alternative beziehungsweise Ergänzung zur hauseigenen Mahnung dar. Das gerichtliche Mahnverfahren ist in zwei Komponenten aufgeteilt. Zuerst kommt der Mahnbescheid zum Einsatz. Gegen diesen kann der Schuldner nun Einspruch erheben. Falls dies nicht passiert, kann ein Vollstreckungsbescheid erlassen werden, der vom Gläubiger beantragt wird. Dagegen können Schuldner natürlich ebenfalls Einspruch einlegen.

Worin liegt der Vorteil eines gerichtlichen Mahnverfahrens? Wenn die Forderung vom Schuldner nicht bestritten wird, aber Sie dennoch davon ausgehen, dass der Weg bis zur Zahlung etwas schwieriger werden könnte, dann ist es zweckmäßig, einen offiziellen Titel zu erlangen, mit dem Sie die Vollstreckung erwirken können. Das Mahnverfahren ist ein recht einfaches, schnelles und kostengünstiges gerichtliches Verfahren. In die zugehörigen Formulare muss nur der Forderungsbetrag, Name und Anschrift der Antragsgegnerin beziehungsweise des Antragsgegners und die Begründung für die Forderung eingetragen werden. Der Weg über eine Klage wäre aufwendiger. Das hat unter anderem damit zu tun, dass das Gericht gar nicht beim Mahnverfahren prüft, ob die Forderung tatsächlich gerechtfertigt ist.

Der Mahnbescheid wird beim zuständigen Amtsgericht beantragt. Das kann durch Sie oder die Vertretung Ihres Unternehmens geschehen. Entweder benutzt man dafür die vordruckten Formulare, oder man sendet einen entsprechenden Datensatz elektronisch an die Behörde. Per Email hingegen kann der Antrag nicht erfolgen aufgrund des erhöhten Sicherheitsrisikos.

Die Kosten des Mahnbescheids werden durch die Gebühren des entsprechenden Gerichts festgelegt. Nähere Informationen dazu erhält man unter anderem auf folgender Seite <https://www.mahngerichte.de/verfahrenshilfen/kostenrechner/>. Diese werden sofort fällig; das heißt, der Antragssteller (Gläubiger) muss diese erst einmal vorstrecken. Sie sind somit vom weiteren Fortschritt des Mahnverfahrens unabhängig fällig. Diese werden aber den Forderungen des Gläubigers zugerechnet, so dass sich die auf dem Mahnbescheid bezifferte Gesamtforderung, die der Schuldner zu erstatten hat, entsprechend erhöht.

Nach Ablauf von zwei Wochen ab Zustellung des Mahnbescheids darf man als Gläubiger den nächstfolgenden Schritt vollziehen. Das heißt, falls die gegnerische Seite, also der Schuldner, keinen Widerspruch gegen den Mahnbescheid erhoben hat, kann man ebenfalls beim Amtsgericht einen Vollstreckungsbescheid beantragen. Dies muss allerdings gemäß zentraler Prozessordnung innerhalb einer Frist von sechs Monaten nach Zustellung des Mahnbescheids erfolgen, da dieser ansonsten wirkungslos verfällt. Auf die Zustellung kann nun der Schuldner wiederum innerhalb von zwei Wochen Einspruch einlegen. In diesem Falle würde der Fall bei einem Streitgericht landen.

Unabhängig von der Reaktion des Schuldners ermöglicht der Vollstreckungsbescheid dem Gläubiger schon sehr viel, da es sich bei ihm um einen Vollstreckungstitel handelt. Man kann mit ihm nun eine Zwangsvollstreckung durchführen lassen. Diese muss vom Gläubiger vom zuständigen Vollstreckungsgericht beantragt werden. Wie lange ein solcher Titel gültig ist, regelt § 197 Abs. 1 BGB; und zwar beträgt die sogenannte Verjährungsfrist hierfür 30 Jahre. Ein Vollstreckungstitel stellt somit ein mächtiges Instrumentarium dar, um seine Interessen als Gläubiger durchzusetzen.

Inkasso

Zahlt ein Kunde nicht bis zur Fälligkeit und ist der Mahnprozess für ein Unternehmen zu aufwendig oder personalintensiv, so kann nach der ersten Mahnung beziehungsweise nach dem kaufmännischen Mahnverfahren, das vom Unternehmen selbst durchgeführt wird, die Übergabe der Forderung an ein Inkassounternehmen angedacht werden. Dies ist vor allem sinnvoll bei Bonitätsschwachen und zahlungsunfähigen Kunden. Insgesamt übernehmen Inkassounternehmen den Forderungseinzug ab der Fälligkeit, das Mahnwesen - sowohl gerichtlich als auch außergerichtlich - und die Beitreibung titulierter Forderungen.

Für Laien ist der Begriff Inkasso oftmals mit negativen Vorstellungen behaftet. Das liegt zum einen an den wenigen, aber leider sehr öffentlichkeitswirksamen üblen Praktiken mancher Inkassobetriebe, die in der Vergangenheit negativ aufgefallen sind, oder schlichtweg Unkenntnis über das genaue Geschäft von Inkassounternehmen. Dabei handelt es sich beim Inkassowesen um eine wesentliche Stütze des Forderungsmanagements von Unternehmen, die ohne sie weniger Realisierungserfolg bei zahlungsgestörten Forderungen hätten oder einen höheren Erfolg nur mit wesentlich mehr kräftezehrendem Personalaufwand erzielen könnten. Wir wollen im folgenden deshalb das Inkassowesen etwas detaillierter vorstellen.

Rechtliche Grundlagen des Inkassowesens

Das Inkassogewerbe war ursprünglich eng mit dem Scheck- und Wechselgeschäft verknüpft. Heutzutage wird es vor allem im Zusammenhang mit Handelsforderungen gesehen. Gesetzlich geregelt ist es durch das Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG). Inkassounternehmen betreiben gewerblich die Eintreibung fremder Forderungen oder auf fremde Rechnung als eigenständiges Geschäft, wie es in § 2 Abs. 2 RDG geregelt ist. Dies können sie allerdings nicht einfach so tun, sondern sie müssen dafür unter anderem die Erlaubnis für die Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen nach § 3 RDG einholen. Zusätzlich müssen sie sich gemäß § 10 Abs. 1 Nr. 1 RDG im Rechtsdienstleistungsregister registrieren lassen. Einsicht darin ist jedem unter www.rechtsdienstleistungsregister.de möglich.

Schließlich kann nicht jedermann dieses Gewerbe betreiben, sondern es ist an gewisse Voraussetzungen geknüpft, weshalb viele der Vorurteile gegen Inkassounternehmen nicht mit der Realität übereinstimmen. Im dafür relevanten § 11 Abs. 1 RDG ist geregelt, dass „Inkassodienstleistungen ... besondere Sachkunde in den für die beantragte Inkassotätigkeit bedeutsamen Gebieten des Rechts, insbesondere des Bürgerlichen Rechts, des Handels-, Wertpapier- und Gesellschaftsrechts, des Zivilprozessrechts einschließlich des Zwangsvollstreckungs- und Insolvenzrechts sowie des Kostenrechts“ erfordern. Wichtig in diesem Zusammenhang ist, dass aufgrund § 10 Abs. 1 RDG ein Inkassounternehmen erst durch Eintragung im Rechtsdienstleistungsregister am Geschäftsverkehr teilnehmen darf. In § 14 RDG ist zudem geregelt, dass „begründete Tatsachen“ eine Löschung der Eintragung zur Folge haben können, was dem Verbot der Geschäftstätigkeit des betroffenen Inkassounternehmens gleichkommt.

Beauftragung eines Inkassounternehmens - Inkassovertrag

Wenn Sie sich nun für ein bestimmtes Inkassounternehmen für Ihre Forderungen entschieden haben, dann schließen Sie entsprechend einen Inkassovertrag zwischen diesem und Ihrem Unternehmen ab. Rechtlich stellt dieser einen sogenannten Geschäftsbesorgungsvertrag nach § 675 BGB dar. Das Inkassounternehmen kann nun für Sie hinsichtlich des außergerichtlichen als auch des gerichtlichen Mahnwesens tätig werden.

Wie tritt das Inkassounternehmen aber nun gegenüber ihrem säumigen Kunden auf? Für das Inkassounternehmen gibt es nun gemäß § 2 RDG zwei Möglichkeiten. Entweder zieht es nach § 185 Abs.1 BGB Ihre Forderungen mit einer Einziehungsermächtigung ein, oder Sie treten die Forderungen nach § 398 BGB – Zession - ab, wobei das Inkassounternehmen Inhaber der Forderung wird, aber Ihr Unternehmen immer noch das finanzielle Risiko trägt.

Kommt es nun infolgedessen zum Streit, müssen Sie ab dann von einem Rechtsanwalt vertreten werden. Diesen hätten Sie alternativ zum Inkassounternehmen von vornherein für die Durchsetzung Ihrer Interessen wählen können. Manchmal könnte diese Betreuung aus einer Hand von Vorteil sein.



Branchenverbände

Um einerseits Ihre Interessen – eventuell auch gegenüber Rechtsanwälten – zu vertreten als auch für ein seriöses Auftreten in der Öffentlichkeit zu sorgen, haben sich Inkassounternehmen schon früh in Interessensverbänden zusammengeschlossen.

BDR

Der Bundesverband Deutscher Rechtsbeistände und Rechtsdienstleister e. V. (BDR) vertritt als einer der wenigen hier aufgelisteten Verbände neben den Inkassounternehmern auch Rechtsbeistände, Rechtsbeistände mit Voll- oder Teilerlaubnis, Rechtskundige in einem ausländischen Recht, Rentenberater und Versicherungsberater. Wie auf <https://www.rechtsbeistand.de/> dargestellt, wird angestrebt, „verbesserte Voraussetzungen für die berufliche Tätigkeit aller Erlaubnisinhaber bei den Gesetzgebern anzuregen und durchzusetzen.“ Seine Wurzeln reichen bis ins neunzehnte Jahrhundert.

BDIU

Der Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e. V. (BDIU) wurde 1956 gegründet. Er vertritt dem Namen entsprechend ausschließlich die Inkassowirtschaft „gegenüber Öffentlichkeit, Politik und Wirtschaft“. Wie auf der Repräsentanz des Verbandes (<https://www.inkasso.de>) zu lesen ist, ist ein erklärtes Ziel, „Fairness und Verantwortung“ walten zu lassen durch einen Code of Conduct, „der über die gesetzlichen Regelungen hinaus Maßstäbe für die Branche setzt“.

BFIF

Der Bundesverband für Inkasso und Forderungsmanagement e. V. (BFIF) wurde 2010 als reiner Branchenverband für Inkassounternehmer gegründet. Das unter <https://www.bfif.de/> erklärte Ziel ist es, „Personen und Unternehmen, die gewerbsmäßig auf den Gebieten Inkasso und Forderungsmanagement tätig sind und Personen, die in ihrer beruflichen Tätigkeit dem Themenkreis Inkasso sehr nahe stehen, wie beispielsweise Richter, Rechtsanwälte, Rechtspfleger und Gerichtsvollzieher“, zusammenzuführen und ihre Interessen zu vertreten. Zudem ist der Verband ebenfalls bestrebt, ein seriöses Auftreten der Branche zu gewährleisten.

FENCA

Die Federation of European National Collection Associations (FENCA) wurde 1993 gegründet (<https://www.fenca.org/>). Sie stellt einen europaweiten Dachverband für die jeweiligen nationalen Verbände dar. Die Fenca repräsentiert laut ihrer Internetrepräsentanz mit 23 Mitgliedsverbänden rund „75 % aller europäischen Inkassounternehmen und 80 % des Marktanteils“.

⁴ Siehe Preise | SEPA.net - Online Lastschrift

Rechtsanwalt als Alternative zum Inkassounternehmen

Alternativ zur Beauftragung eines Inkassounternehmens können Sie sich auch an einen Rechtsanwalt wenden. Die Gründe hierfür könnten sein, dass Sie dadurch eventuell ein besonders qualitativ hochwertiges Auftreten erreichen. Zwar wird bei den Mitarbeitern eines Inkassounternehmens, vor allem bei den verbandlich organisierten, darauf geachtet, dass die entsprechenden fachlichen Grundlagen vorhanden sind und routinemäßig Weiterbildungen durchgeführt werden. Rechtsanwälte punkten hier aber zusätzlich, indem sie über einen akademischen, juristischen Hintergrund verfügen, der oft als verstärktes Qualitätssiegel angesehen wird. Gerade in gerichtlichen Angelegenheiten kann dies von Vorteil sein. Spätestens, wenn ein Mahnprozess im Streitfall mündet, ist sowieso zwingend die Vertretung durch einen Rechtsanwalt vorgeschrieben. Ebenso kann dies ab einem gewissen Forderungsbetrag sinnvoll sein.

Ein hoher Eintreibungserfolg führt nicht nur zu mehr Liquidität, er entlastet Ihr Unternehmen auch zusätzlich, da Sie schneller über ein Ergebnis verfügen. In der Vergangenheit war es bisweilen gebräuchlich, dass sich Gläubiger erst an ein Inkassounternehmen gewandt hatten, die auf Basis der vertraglichen Grundlage mit den Gläubigern bei ausbleibendem Erfolg dann die Forderungen wiederum an Rechtsanwaltskanzleien weiterreichten, damit diese vorgerichtlich weitermahnten. Dem wurde durch die Rechtsprechung allerdings ein Riegel vorgeschoben. Unter dem Begriff „kumulatives Mahnwesen“ wurde diese Praxis als unverhältnismäßig eingestuft, da die mittlerweile angefallenen Gebühren sehr oft die ursprüngliche Hauptforderung – also die Forderung des Gläubigers beziehungsweise Händlers – um ein Vielfaches überstiegen.



Wer muss am Ende welche Gebühren zahlen?

Da die anfallenden Kosten eines Mahnprozesses per beauftragtem, externen Dienstleister erwartungsgemäß nicht zu vernachlässigen sind, ist es wichtig zu wissen, mit welchen Beträgen zu rechnen ist und in welchen Fällen diese an den Schuldner weitergeleitet werden dürfen und somit nun zusammen mit Ihrer ursprünglichen Hauptforderung diesem gegenüber in Rechnung gestellt werden dürfen. Von den Fällen, in denen die Gebühren nicht weitergereicht werden dürfen, erwähnen wir nur die im Normalfall bedeutsamsten.

Lassen Sie uns zuerst mit den vorgerichtlichen Kosten für das Mahnen und Inkassieren beginnen. Damit die Gebühren nicht an Ihnen hängen bleiben, ist es essentiell, dass der Schuldner in den Verzug (§ 286 BGB) gerät. Erst dann können Sie den entsprechenden Schadenersatz (§§ 280 und 249) geltend machen. Da der Verzug an die Mahnung gekoppelt ist, geben Sie somit die Forderungen frühestens erst nach der ersten Mahnung an ein Inkassounternehmen oder die Rechtsanwaltskanzlei ab.

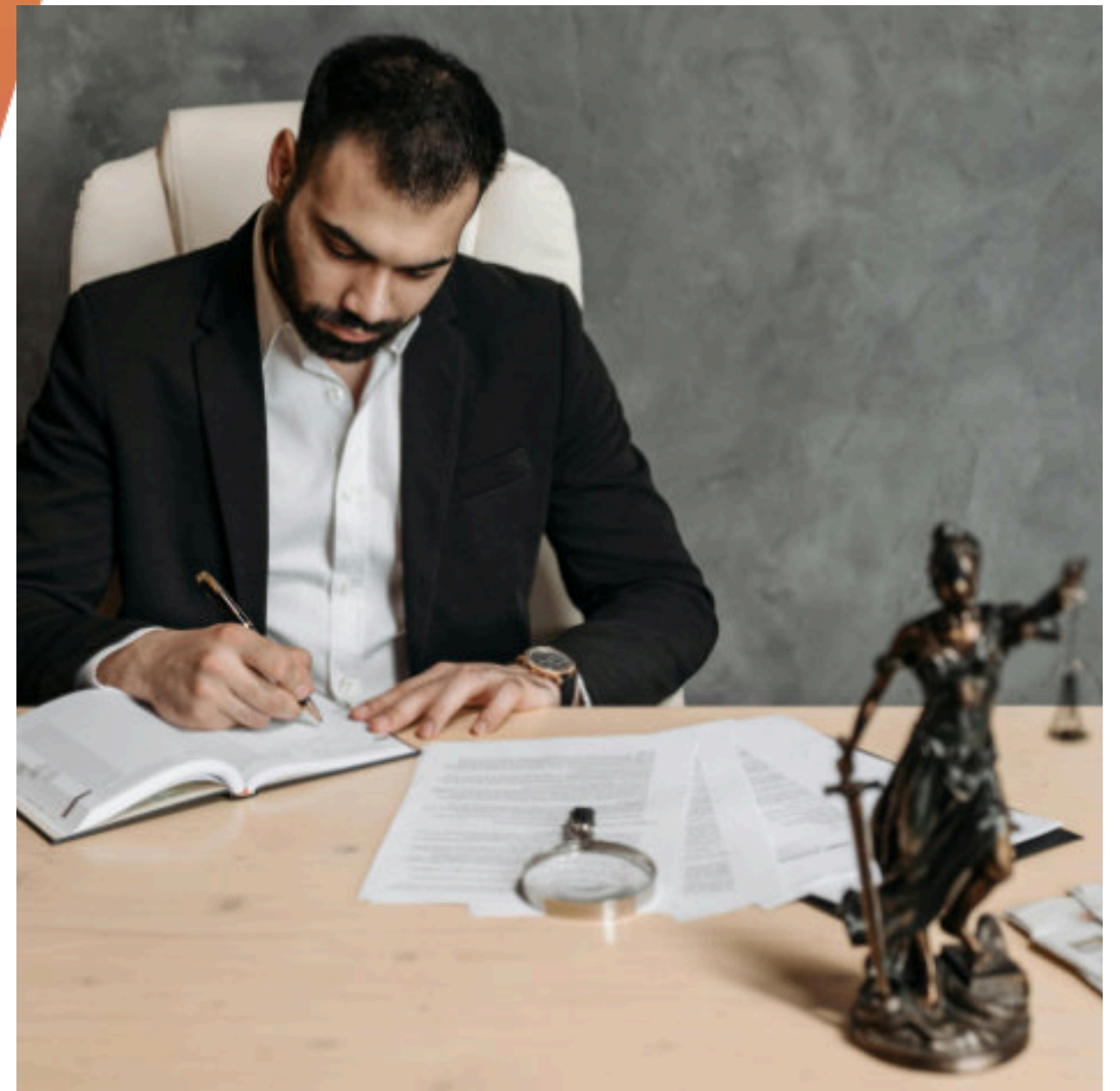
Wenn der Schuldner nun auf der anderen Seite für Sie erkennbar zahlungsunfähig ist oder er die Hauptforderung von Ihnen bestreitet, sind Inkassogebühren im Regelfall nicht erstattungsfähig. Das müssen Sie auf jeden Fall im Vorfeld bedenken, damit Sie nicht auf den Gebühren sitzen bleiben. Ihnen würde in diesem Fall eventuell eine Mitschuld angelastet werden. Somit lohnt sich eine Recherche zum wirtschaftlichen Zustand des Schuldners bei Auskunfteien oder im Schuldnerverzeichnis vorab. Sehr selten können Sie aber auch in diesen Situationen die Einschaltung von externen Dienstleistern zugestanden bekommen. Im Falle der Zahlungsunfähigkeit Ihres Kunden, die ja nicht als permanenter Zustand erwartet wird, sollten Sie sich auf jeden Fall gerichtlich einen Vollstreckungsbescheid beschaffen, um sich Zugang zu Einkünften des Schuldners zu sichern. Für den Fall des Bestreitens der Rechtmäßigkeit Ihrer Forderung müssen Sie sich nun einen Rechtsanwalt für weitere Schritte holen, denn Inkassounternehmen sind für diese nicht zugelassen.

Wie wir zuvor schon besprochen haben, wird für den Verzug zumindest i) eine Mahnung aus dem eigenen Hause des Händlers oder ii) ein „Datum nach dem Kalender“ für die Zahlung durch den Kunden verlangt. Im Fall i) ist der Schaden aufgrund der Nichtzahlung nach Mahnung erstattungsfähig. Würde man nun aber im Fall ii) sofort nach Ablauf der genannten Zahlungsfrist die Hauptforderung an ein Inkassounternehmen übergeben, ohne zuerst zumindest noch einmal aus dem eigenen Hause gemahnt zu haben, werden die Kosten nicht als erstattungsfähig angesehen. Die sofortige Übergabe gilt als sogenannte „überfallartige“ Beauftragung. Zum Beispiel wäre dies der Fall, wenn man direkt nach einer Rücklastschrift die Hauptforderung an ein Inkassobüro übergeben würde.

Es gibt eine sowohl für die Inkassounternehmen als auch Rechtsanwälte gültige Gebührenordnung, die im Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) geregelt ist. Abweichend davon kann man den beauftragten Dienstleister auch am Beitreibungserfolg partitionieren lassen, was im negativen Fall dann halt zu niedrigen beziehungsweise gar nicht existenten Vergütungen führt. Im positiven Fall hingegen kann das für ein Inkassounternehmen sehr lukrativ sein. Dies stellt für das Inkassounternehmen eventuell einen Anreiz aber auch ein enormes betriebswirtschaftliches Risiko dar. Für Sie als Gläubiger ist auf jeden relevant, dass diese Kosten nicht unbedingt dem Schuldner angelastet werden dürfen.

Eine weitere, nicht mehr erstattungsfähige Vorgehensweise, die die Aussicht auf eine erfolgreiche Beitreibung zu erhöhen scheint, ist diejenige der kumulativen Beauftragung von einem Inkassounternehmen und Rechtsanwalt im vorgerichtlichen Mahnprozess. Der Grund für die Nichterstattungsfähigkeit lag wohl darin, dass wirtschaftlich eng zusammenarbeitende Inkassobüros und Rechtsanwaltskanzleien standardmäßig die beizutreibenden Forderungen von einem zum anderen weiterreichten, was zu unverhältnismäßiger Kostensteigerung führte, ohne, dass sich der Beitreibungserfolg dadurch nachweisbar steigern ließ. Für Rechtsanwälte bedeutet dies sogar einen beruflichen Verstoß.

Die Erstattungsfähigkeit des gerichtlichen Mahnprozesses wiederum richtet sich nach dem Grad der Erfüllung der Pflichten im Rahmen des vorgerichtlichen Mahnwesens. Ist dort alles ordentlich verlaufen und hat der Schuldner trotzdem nicht gezahlt, sind in den meisten Fällen die Inkassokosten des gerichtlichen Mahnverfahrens erstattungsfähig. Die Kostenerstattung im Zwangsvollstreckungsverfahren ist wiederum von der Zweckmäßig- und Notwendigkeit der Beauftragung abhängig.



Höhe der Gebühren – vorgerichtliches und gerichtliches Mahnverfahren

Sowohl Rechtsanwälte als auch Inkassounternehmen berechnen ihre Gebühren nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG). Dazu findet man bei der Bundesrechtsanwaltskammer: das „Rechtsanwaltsvergütungsgesetz besteht zunächst aus dem Gesetzestext und zusätzlich dem Vergütungsverzeichnis. Der Gesetzestext enthält die allgemeinen gebührenrechtlichen Vorschriften, das Vergütungsverzeichnis die einzelnen Gebührentatbestände“.¹ Desweiteren sind vorgerichtliche und gerichtliche Mahnverfahren separat zu behandeln. Innerhalb des vorgerichtlichen Mahnverfahrens gibt es nochmals weitere Unterscheidungen hinsichtlich Komplexität. Dazu kommen noch jeweils die Positionen für Auslagen und Mehrwertsteuer.

Beim vorgerichtlichen Mahnverfahren hat man sich an Nr. 2300 des Vergütungsverzeichnisses zum Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (VV RVG) zu orientieren. Dieses regelt den Gegenstandswert und den Gebührensatz für die Geschäftsgebühr. Es wird berücksichtigt, ob es sich um ein einfaches oder komplexes Verfahren handelt. Standardmäßig wird in VV-Nr. 2300 § 13 RVG ein Gebührensatz zwischen 0,5 und 2,5 eingeräumt. Dabei stellt der Wert von 1,3 eine Grenze dar, die nur in besonders umfangreichen oder schwierigen Fällen zugestanden wird. Seit 2021 wird der Regelfall bei den nicht bestrittenen Forderungen sogar nur noch auf den 0,9-fachen Satz gesetzt. Die Mindestgebühr liegt bei 15 Euro, während gleichzeitig die Gebühr für Hauptforderungen bis 50 Euro auf 30 Euro gedeckelt ist.

In besonders einfachen Fällen wird sogar unter die Grenze von 0,5 gegangen. Das ist bei sogenannten einfachen Schreiben, die in RVG VV 2301 geregelt sind, der Fall. Dabei geht man auf einen Wert von 0,3 herab. Ein einfaches Schreiben liegt vor, wenn zum Beispiel das Schreiben keine größere sachliche Auseinandersetzung enthält und auch sonst nicht rechtlich komplex ist. Auch weitere Mahnungen in entsprechenden Fällen würden die Gebühren nicht erhöhen dürfen. Der unbestrittene Fall darf hier nur mit maximal 30 Euro vergütet werden.

Seit 2021 gibt es auch Änderungen bei der Einigungsgebühr. Das ist die Gebühr, die erhoben werden darf, wenn sich der Gläubiger mit dem Schuldner auf eine bestimmte Zahlungsvereinbarung einigt, wie zum Beispiel eine Ratenzahlung. Hier ist der Gebührensatz auf 0,7 begrenzt, während der Gegenstandswert der Hälfte der Hauptforderung entspricht. Wichtig ist dabei für das mahnende Institut, dass auf die Gebühr schon frühzeitig dem Schuldner gegenüber hingewiesen wird.

Beim gerichtlichen Mahnverfahren, also, wenn das bisherige Mahnverfahren fruchtlos verlaufen ist und man nun auf den Mahnbescheid und den darauffolgenden Vollstreckungsbescheid zurückgreifen möchte, ergeben sich zusätzliche Gebührensätze. Diese sind im Gerichtskostengesetz (GKG) geregelt. Unter GKG VK 1100 ist angegeben, dass für den gerichtlichen Mahn- und Vollstreckungsbescheid ein 0,5er Gebührensatz verlangt werden darf, aber mindestens insgesamt 36 Euro. Dazu kommen noch geregelte Gebühren für Auslagen. Die vorgerichtlichen Geschäftsgebühren können hierbei jedoch gegengerechnet werden, und zwar zur Hälfte, solange dadurch nicht mehr als dreiviertel der Gebühren erreicht werden. Für den Vollstreckungsbescheid kann der Rechtsanwalt dann nochmals das 0,5-fache der Verfahrensgebühr in Rechnung stellen.²

Für eventuelle Streitfälle im Nachgang kommen als Vertreter für Sie nur noch Rechtsanwälte in Frage, deren Gebühren dann generell im RVG geregelt sind. Wie man sieht, kann das Verfahren recht teuer werden, da ein Vielfaches der ursprünglichen Hauptforderung an Kosten und Gebühren zusammenkommen kann, auf denen Sie im schlimmsten Fall dann sitzen bleiben. Sie müssen sich also im Vorfeld genau überlegen, welchen Schritte des Mahnprozesses Sie verfolgen wollen, ausgehend von einem gewissen erwarteten Erfolg. Hier können Sie Beratung von Analysten einholen, die zusammen mit Ihnen durch Ihren Debitorenbestand gehen und ausgehend davon Ihren Mahnprozess ganzheitlich ertragsoptimieren.

Nutzen für die Wirtschaft

Wenn man sich ausmalt, welche Aufwände durch zahlungsgestörte Forderungen im eigenen Unternehmen entstehen, indem man das aufwändige Mahnwesen durch eigenes Personal durchführen lassen müsste, so wird schnell klar, dass es effizienter und nervenschonender ist, dies von Unternehmen machen zu lassen, die dies gewerbsmäßig betreiben. Volkswirtschaftlich stellt somit die Branche des professionellen Forderungseinzugs einen wichtigen Stützpfiler der Unternehmen dar. Diese müssen sich so nicht mit zeitraubenden und kostenintensiven Tätigkeiten beschäftigen, auf die sie gar nicht spezialisiert und dafür ausgerüstet sind.

Auf der anderen Seite können zahlungsgestörte Forderungen ja auch nicht sich selbst überlassen werden, da sie mit höchster Wahrscheinlichkeit zu Forderungsausfällen enormen Ausmaßes führen werden. Das wiederum müsste von den Unternehmen durch Preiserhöhungen ausgeglichen werden, was zur Konsequenz hätte, dass der Ausfall von den zahlenden Kunden gestemmt werden müsste. Anderenfalls könnte die Existenz der Unternehmen selbst gefährdet sein.

Der BDIU gibt an, dass über einer halbe Million Gläubiger, die ein BDIU-Mitgliedsunternehmen beauftragen, jährlich vor einem Forderungsverlust in Höhe von rund fünf Milliarden Euro bewahrt werden. Dem Verband ist es dabei wichtig, dass seine Mitglieder hochwertige Arbeit leisten hinsichtlich Qualität, Verantwortung und Leistungsbewusstsein. Auch aus anderer Sicht ist die Forderungsbranche bedeutsam. Nach eigenen Angaben werden von BDIU-Mitgliedsunternehmen rund 15.000 Mitarbeiter beschäftigt. Diese wiederum erstellen jährlich über 33 Millionen außergerichtliche Mahnungen. Die von ihnen betreuten Fälle werden zu achtzig Prozent ohne gerichtliches Mahnverfahren geklärt. Nach Ansicht des BDIU stellt dies eine enorme Entlastung der Justiz dar, die anderenfalls mit jährlich Millionen von Fällen wegen unbezahlter Rechnungen geflutet würden.

Der europäische Dachverband FENCA gibt an, dass das gewerbliche Mahn- und Inkassowesen samt Forderungshandel jährlich Werte zwischen fünfundvierzig und fünfundfünfzig Milliarden Euro aus validen Forderungen zurück in die europäische Wirtschaft spült. Das liefert vor allem Liquidität für die Kleinst-, Klein- und mittleren Unternehmen. Die Konsumenten hingegen werden vor explodierenden Kosten aufgrund Ausfalls bewahrt.



¹ <https://www.brak.de/anwaltschaft/verguetung/#c7194>

² Den aktuellen Stand der Gebührentabelle -> https://www.gesetze-im-internet.de/rvg/anlage_2.html

Qualitativ hochwertiges Inkasso und schwarze Schafe

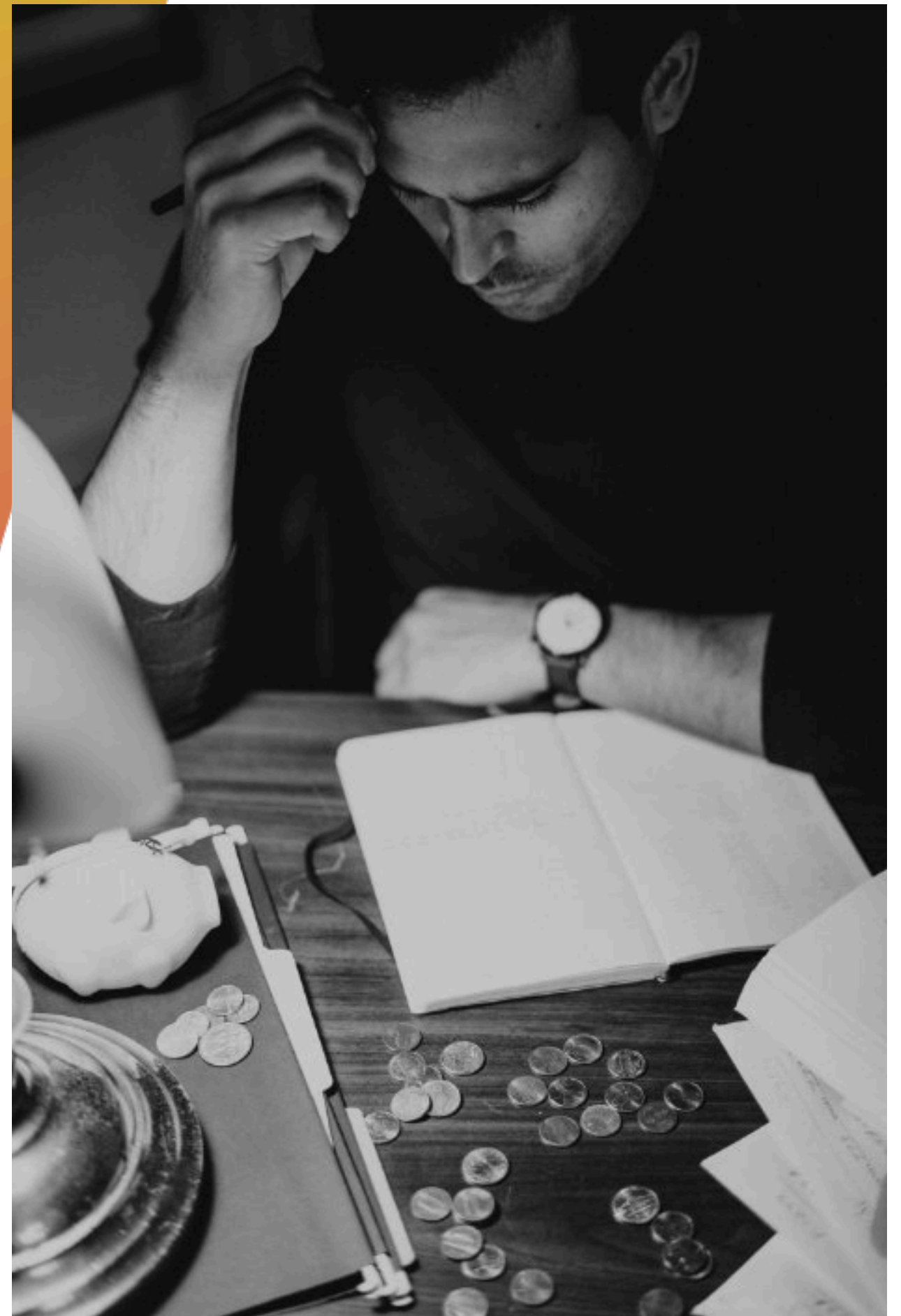
Wie zuvor erwähnt leidet vor allem die Inkassobranche unter einem zweifelhaften Ruf. Die Vorwürfe reichen von finanziellem Ruin vor allem eh schon zahlungsschwacher Schuldner bis hin zu Bereicherung aufgrund grenzenlos auflaufender Inkassogebühren. Das Bild der Rechtsanwälte, wenn insoweit überhaupt unterschieden wird, ist da nicht viel besser. Alles in allem müssen Sie sich und Ihr Unternehmen somit vor eigenem Imageschaden schützen, damit ein durch Sie beauftragtes Institut nicht Ihren guten Ruf beschädigt. Das machen Sie am besten, indem Sie sich im Vorfeld über die Qualität der tätigen Unternehmen informieren. Sie sollten sicherstellen, dass ein Unternehmen seriös und ordentlich arbeitet.

Ein Ausschlusskriterium ist auf jeden Fall, wenn das Unternehmen nicht registriert ist. Dabei würde es sich um ein illegales Unternehmen handeln. Indem Sie ein solches Inkassounternehmen beauftragen, würde sofort Ihr eigenes Unternehmen in ein schlechtes Licht rücken, was sicherlich nicht Ihr Ziel sein kann. Die Branche hatte zum Beispiel stark unter dem Bekanntwerden von Trickbetrug im Zusammenhang mit Glücksspiel und Abofallen im Internet gelitten. Manche der schwarzen Schafe hatten sogar einen direkten Zusammenhang mit der organisierten Kriminalität. Vielleicht haben Sie ja auch schon von Inkasso Team Moskau oder Deutsche Zentral Inkasso GmbH.³

Ein seriöses Inkassounternehmen sollte zwar Ihre Interessen vertreten, aber gegenüber den Schuldnern, die ja schließlich Ihre Kunden sind oder zumindest mal waren, korrekt auftreten. Die Verbände achten darauf, dass die Mitgliedsunternehmen dies berücksichtigen. Entsprechend sind deren Mitarbeiter auch ständigen Qualitätskontrollen unterzogen, was auch die fachliche Expertise betrifft. Das gibt es alles bei den unseriösen Inkassounternehmen nicht. Demgegenüber treten unseriöse Unternehmen durch inkompetentes Auftreten bei Behörden, bedrohliche Sprache oder sogar Androhung von Gewalt auf – das gibt leider es nicht nur bei den illegalen.

Einen Überblick über negativ aufgefallene Inkassounternehmen kann man sich unter anderem im Internet verschaffen. Zum Beispiel bieten die folgenden Internetseiten eine Listung solcher Negativkandidaten

- <https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/schwarzliste-inkasso>,
- <https://www.evz.de/einkaufen-internet/vorsicht-falle/abofallen/unserioese-inkassounternehmen.html>,
- <https://www.biallo.de/verbraucherschutz/news/warnung-mahnung-inkasso-lotterie/#diese-firmen-versenden-die-betr%C3%BCgerischen-mahnungen> und
- <https://www.inkasso.de/newsdetail/vorsicht-fake-inkasso-das-sind-die-haeufigsten-absender>.



³ <https://magazin.spiegel.de/EpubDelivery/spiegel/pdf/32134641>,
<https://www.handwerk.com/angstzustaende-und-panikattacken>

Mit Anwaltsinkasso das volle Potenzial im Forderungs- management entfalten

Unbezahlte Rechnungen belasten nicht nur die Liquidität von Unternehmen, sondern binden auch Ressourcen in Unternehmen. Reine „Inhouse-Lösungen“ zur Bewältigung offener Forderungsbestände kranken ab einem gewissen Forderungsvolumen in Stückzahl und/oder Höhe oft an hohen Kosten, ineffizienten Prozessen und schöpfen die mögliche Realisierung der offenen Forderungen mangels Eskalation an einen Dritten nicht aus. In diesen Situationen können spezialisierte Inkassounternehmen helfen, die bundesweit jedes Jahr über 5 Mrd. Euro Liquidität an die Unternehmen zurückführen [vgl. Branchenreport²³ vom Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen]. Aber welcher Dienstleister passt am besten zu Ihrem Unternehmen? Denn, Inkasso ist nicht gleich Inkasso. Im Folgenden zeigt der Beitrag auf, wie Sie das volle Inkassopotenzial für Ihr Unternehmen ausschöpfen können.

Das strategische Verständnis von Inkasso

Forderungsbeitreibung ist mit einem gut funktionierenden Uhrwerk vergleichbar: Viele kleine Rädchen, die sich im richtigen Rhythmus drehen, machen den Erfolg eines effektiven Forderungsmanagements aus. Daher sollte der gesamte Inkassoprozess, beginnend mit dem innerbetrieblichen Mahnwesen bis hin zur Beauftragung externer Partner, ganzheitlich und strategisch gedacht werden. Das betrifft neben dem Gesamtverständnis und der Definition von Inkassozielen vor allem die Auswahl des externen Partners. Der Partner sollte zwingend zu den eigenen Unternehmenswerten passen. Nur so sind eine glaubwürdige Kommunikation und ein seriöser Umgang mit den säumigen Kunden möglich.

Anbieterstruktur: Inkassomarkt ist gewerblich geprägt

Neben Aspekten der Spezialisierung von Anbietern gibt es in erster Linie Unterschiede hinsichtlich der Anbieterstruktur: In der Regel handelt es sich bei Inkassounternehmen um klassische Gewerbebetriebe. Aber es haben sich auch auf Inkasso spezialisierte Anwaltskanzleien, wie die Kanzlei KSP, etabliert. Dabei unterscheiden sich die Anbieter nicht nur hinsichtlich Qualität, Branchenausrichtung und Spezialisierung, sondern auch in puncto Dienstleistungsumfang. Auch wenn Inkassounternehmen über weitreichende Befugnisse verfügen, können nur Anwaltskanzleien den gesamten Inkassoprozess – von der außergerichtlichen bis zur gerichtlichen Beitreibung – aus einer Hand anbieten. Sprich, für den Klageweg muss beim Anwaltsinkasso kein neuer Dienstleister beauftragt werden.

Modernes Inkasso: Wertschätzung der Schuldner als Kunden

Lange galt Inkasso als verstaubte „Branche“. Inzwischen hat auch dort ein Umdenken im Umgang mit säumigen Kunden stattgefunden. In Abstimmung mit den beauftragenden Unternehmen wird der Inkassoprozess als Teil der Customer Journey mitgedacht. Ziel ist, den Kunden individuelle Lösungsvorschläge zur Forderungsbegleichung zu machen oder zur klärenden Kommunikation zu bewegen und somit als Kunden zu behalten bzw. jedenfalls keine Reputationsschäden durch den Inkassoprozess zu erleiden.

Kernaufgabe: Den richtigen Ton treffen

Was ist eigentlich die Kernaufgabe eines Inkassodienstleisters? Diese besteht darin, herauszufinden ob der Schuldner die Forderung nicht bezahlen kann oder will. Basierend auf diesen Erkenntnissen ergibt sich die Bearbeitungsstrategie, die die folgenden drei zeitlosen Inkassoregeln befolgt:

1. Ohne Kommunikation kein Erfolg
2. Mache es dem säumigen Kunden so einfach wie möglich, zu zahlen
3. Reagiere so schnell wie möglich

Ziel ist es, eine Zahlung und eine Klärung des Sachverhalts zu erreichen. Und dies gelingt – immer unter Berücksichtigung der vereinbarten Mandantenziele – in einem wertschätzenden Umgang. Begründen statt drohen. Zuhören und Verständnis aufbringen. Gemeinsame Lösungen erarbeiten. Wichtige Inhalte so zu platzieren, dass sie auch verstanden und wahrgenommen werden.

Wahrnehmung ist die größte Hürde im Inkasso

Wahrnehmung und Verständnis sind im Inkasso große Themen. Wie kann es zuverlässig gelingen, dass (Inkasso)Kommunikation gelesen, Botschaften verstanden werden und gewünschte Handlungen folgen?

Viele Kunden befinden sich in einer Situation der Überforderung und reagieren nicht (mehr) auf Inkassoschreiben. Hier genießen Anwälte Vorteile: Schreiben vom Anwalt werden i.d.R. gelesen. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass sich die Kunden mit den Sachverhalten auseinandersetzen und in den Austausch gehen bzw. die Forderung begleichen. So verleiht der Anwaltsstatus den notwendigen Nachdruck in der Kundenkommunikation.

Verständlichkeit der Inhalte

Das Thema Verständlichkeit ist ein immer wiederkehrendes Thema. Auswertungen haben ergeben, dass viele Schuldner vorhandene Informationen nicht wahrnehmen oder wahrgenommene Informationen nicht verstehen. Grund genug, dass eigene Kommunikationsverhalten ständig zu überprüfen.

Daher fließen Erkenntnisse aus neurologischen Studien in die Arbeit von Dienstleistern wie KSP ein. Diese besagen u.a., dass Briefe wie Bilder wahrgenommen werden. Bilder werden schneller erfasst. Lesen ist eine Kulturfähigkeit, die viel jünger ist als das Sehen. Lesen ist abstrakt und eignet sich nicht für die schnelle Erfassung vieler Informationen. Innerhalb von 20 Sekunden entscheidet der Leser, ob er den Brief oder die E-Mail tatsächlich liest oder nicht.

Für die Kommunikation im Inkasso bedeutet dies, dass wichtige Inhalte (Keybotschaften) – wie Forderungshöhe, Kontaktdaten oder Handlungsaufforderungen – nicht nur genannt, sondern vor allem systematisch platziert werden müssen. Auch der Sprachcode der Schreiben sollte so auf die adressierte Zielgruppe abgestimmt sein, dass die Verständlichkeit für den Angesprochenen optimal ist.

Faktor (Reaktions-)Zeit

Der Faktor Zeit spielt im Inkasso eine bedeutende Rolle: Zum einen im Hinblick auf die Einleitung des Inkassomahnverfahrens und zum anderen in der Reaktion auf Einwendungen von Schuldnern. Leider lassen zu viele Unternehmen zu viel Zeit zwischen Zahlungsausfall und Aufnahme des Inkassoverfahrens verstreichen. Grundsätzlich kann man sagen, je früher das Inkassoverfahren eingeleitet wird, desto höher sind die (Realisierungs-)Chancen. Denn i.d.R. haben Schuldner nicht nur bei einem Unternehmen Rückstände, sondern bei mehreren. Und hier gilt es durch rechtzeitige Einflussnahme seitens des Dienstleisters eine positive Klärung des Sachverhalts zu erzielen.

Effizienz: Passgenaue Beitreibungsstrategien

Im Inkasso geht es auch um Effizienz. Die Kunden über passgenaue Beitreibungsstrategien möglichst effizient anzusprechen ist Voraussetzung für erfolgreiches Inkasso. Viele Dienstleister verfügen über einen großen Erfahrungsschatz und Datenpool. Anhand der Erkenntnisse hieraus, die bspw. auf Forderungsparametern wie Forderungsgrund, Forderungshöhe und der bisherigen Schuldnerhistorie basieren, werden Beitreibungswahrscheinlichkeiten prognostiziert. Diese bilden die Grundlage für die Ausgestaltung der passgenauen Beitreibungsstrategien, die sich hinsichtlich Kommunikationskanal, Tonalität, Taktung und z.B. möglicher Zahlungspläne unterscheiden. Immer mit dem Ziel, dem Kunden den Ausgleich der Forderung so einfach wie möglich zu machen.

Kundenkontakt richtig managen: Kombination aus menschlicher und technischer Kompetenz

Nochmals: Kernaufgabe eines Inkassodienstleisters ist es, herauszufinden, warum der Schuldner nicht zahlen kann oder will. Nur so können zielführende und effiziente Maßnahmen eingeleitet werden. Um an diese Information zu gelangen, benötigt man zweierlei: Echte Erreichbarkeit und qualifizierte Mitarbeiter.

Hier zeigen sich aktuell zwei Trends: Einige Dienstleister setzen auf rein digitale Lösungen und andere, wie auch KSP, setzen auf den direkten, persönlichen Kontakt zu den Kunden mit gut geschulten Mitarbeitern. Warum? Zahlungsausfälle sind oft in konkreten Sachverhalten, die über die bloße Nichtzahlung hinausgehen, begründet und erfordern eine inhaltliche, juristische Auseinandersetzung. Bei KSP nimmt man sich die nötige Zeit, um auf die Bedürfnisse der Kunden einzugehen. Besonders schwierige Situationen lassen sich zudem häufig am Telefon besser einvernehmlich klären. Und, es zeigt sich, dass qualifizierte Kommunikation zu einer hohen Akzeptanz der Forderung und zu einer höheren Zahlungsmoral führt. In aller Regel schätzen die Kunden die qualifizierte Kommunikation auch bei dem für sie „unbeliebten Thema“ Inkasso. Dies fördert mittelbar die Reputation des Auftraggebers.

So trägt ein professionelles Forderungsmanagement nicht nur zur verbesserten Liquidität des Unternehmens bei, sondern unterstützt auch durch im Beitreibungsprozess gewonnene Erkenntnisse über Struktur, Verhaltensweisen und Motivation von Schuldnern die Salesprozesse des Unternehmens.

Im Idealfall funktioniert der Beitreibungsprozess wie eine gut geölte Maschine und alle Prozesse greifen perfekt choreografiert Hand in Hand. Erfahrungen zeigen aber auch, dass – trotz aller KI-Chancen - ohne den Faktor Mensch, also qualifizierte, engagierte Mitarbeiter, die Maschinerie (noch) schnell ins Stocken geraten kann.



Autor:
Dr. Florian Pagenkemper
Geschäftsführender Gesellschafter und
Fachanwalt für IT-Recht
KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim
Rechtsanwaltsgesellschaft mbH

Künstliche Intelligenz im Forderungs- management

Ein weiterer Schritt zu fairem Inkasso für E-Commerce- Unternehmen

In den ersten drei Ausgaben der "Order-to-Cash"-Serie erhielten wir Einblicke in die zentralen Prozessschritte, von der Auftragserteilung bis zum Zahlungseingang. Einer der wesentlichen Abläufe ist dabei das Forderungsmanagement. Dieses beginnt beim Angebot von Zahlarten wie "Buy Now, Pay Later" (BNPL), die für den Kunden einfach und flexibel, und für den Händler abgesichert sind. Es reicht weiter über die klassische Debitorenbuchhaltung mit Zahlungsallokation und Reconciliation, das präventive Mahnwesen bis hin zum verbraucherzentrierten Inkasso. Letzteres ist ein wichtiger und gleichzeitig sensibler Faktor für eine langfristige und profitable Kundenbeziehung. Einerseits soll die Kundenbeziehung unter etwaigen Zahlungsschwierigkeiten nicht leiden. Andererseits ist die zügige Bezahlung der Forderungen essenziell zur Liquiditätserhaltung von Unternehmen.

Das Problem der Zahlungsunfähigkeit von Konsumenten nimmt deutschlandweit zu. Laut dem deutschen Inkassoverband BDIU stieg die Anzahl der ins Inkasso übergebenen Forderungen zwischen 2020 und 2023 um rund 16 Prozent auf 33 Millionen Vorgänge. Damit rückt auch das Forderungsmanagement mit effizientem Inkasso für E-Commerce-Unternehmen in den Vordergrund. Moderne Technologien und Künstliche Intelligenz bestimmen die aktuelle Debatte und bieten Lösungsansätze. Dabei gilt: Wer Inkasso verstehen will, muss Menschen verstehen. Traditionelle Inkassomethoden stoßen hier oft an ihre Grenzen.

Empathie und Kommunikation auf Augenhöhe

Schaut man genauer in die Services von Inkassounternehmen in Deutschland, die für E-Commerce-Händler Forderungen bearbeiten, zeigen sich schnell große Unterschiede. Bei Riverty Back in Flow haben wir mit bisherigen Ansätzen im Forderungsmanagement bewusst gebrochen. So verstehen wir Verbraucher nicht mehr als Schuldner, sondern betrachten immer den gesamten Customer-Life-Cycle und die persönlichen Lebensumstände. Im Zentrum von gutem Inkasso steht ein kundenzentrierter Ansatz, der Empathie und Verständnis für die individuelle finanzielle Situation des Kunden zeigt. Traditionelle Methoden, die oft konfrontativ wahrgenommen werden, haben ausgedient. Gutes Inkasso erkennt, dass hinter jeder offenen Forderung ein Mensch – und nicht selten auch ein Schicksal – steht. Diese Menschen möchten auch bei Zahlungsschwierigkeiten respektiert, gehört und verstanden werden.

Bei Riverty Back in Flow zeigen Beispiele aus der Praxis, wie Schuldner dank einfühlsamer Kommunikation mit dem Service Dialog Center ermutigt werden, ihre finanzielle Situation offen zu legen. Häufig sind unerwartete Veränderungen der Lebenssituation, zum Beispiel Arbeitslosigkeit oder Krankheit der Grund für finanzielle Engpässe und Zahlungsverzug. Durch das Verständnis der persönlichen Umstände können passende Wege gefunden werden, um die Zahlungsrückstände schrittweise abzubauen. Ein flexibler Ratenplan, der aktuellen wirtschaftlichen Situation des Verbrauchers entsprechend und jederzeit anpassbar, stellt einen solchen Weg dar.

Ein Beispiel aus unserer Praxis: Einem alleinerziehenden Vater konnte geholfen werden, als er mit seinen Online-Shopping-Rechnungen in Verzug geriet. Ein Riverty-Agent nahm sich Zeit, verstand die Situation des Vaters und konnte eine individuelle Rückzahlungsoption anbieten. Das geht über das traditionelle Inkasso hinaus und zeigt, wie wichtig es ist, die menschliche Seite von Schulden zu verstehen und die Menschen auf ihrem Weg zur finanziellen Stabilität zu unterstützen.

Eine weitere Maßnahme kann das Bereitstellen von Informationsmaterial zum Umgang mit Verschuldungssituationen sein. Eine online verfügbare „Financial Academy“ kann Verbrauchern helfen ihre finanzielle Situation besser zu verstehen und entsprechend zu optimieren. So erhalten erfahrene Inkassounternehmen das Vertrauen der Konsumenten. Dies führt nicht nur zu besserer Rückzahlung, es stärkt auch die Reputation von Händlern als fairer und verständnisvoller Partner. Konsumenten bleiben loyale Kunden.

Die Zukunft des Inkassos wird digitaler

Die Möglichkeiten der Digitalisierung nutzen, um den Menschen im Forderungsmanagement noch stärker in den Mittelpunkt zu rücken, das ist das Ziel der neu entwickelten digitalen Plattform bei Riverty Back in Flow. Mit einer solchen Plattform werden Prozesse und Abläufe umfassend digitalisiert, und unter Einbeziehung von Maschinellern Lernen, Data Science und Künstlicher Intelligenz an den Bedürfnissen der Verbraucher ausgerichtet. 2021 mit dem Digital Leader Award von CIO-Magazin und Computerwoche ausgezeichnet, werden auf der Plattform eine Reihe digitaler Features angeboten, die Verbrauchern helfen, ihre Finanzen besser zu managen. Die digitale Selbstauskunft sorgt für mehr Transparenz und Kontrolle über offene Forderungen, ein digitales Finanzlexikon und ein Finanzratgeber vermitteln Wissen. Mittels Künstlicher Intelligenz erfolgt die Anliegen-Erkennung, und Digitale Self-Service-Portale geben Übersicht und Hilfe für datengestützte Entscheidungen. Die Einbindung und aktive Steuerung einer Omnichannel-Kommunikation ist dabei essenziell für das Finden einer optimalen Lösung.

Drei konkrete Anwendungsfälle für KI-gestütztes Inkasso

1. Anwendungsfall Zahlungspläne

KI-gestützte Systeme können unterstützen bei der **Vorhersage über die Zahlungsmöglichkeiten von Verbrauchern**. Diese Vorhersagen helfen dabei, individuell angepasste Zahlungspläne zu erstellen, die den finanziellen Möglichkeiten der Verbraucher entsprechen. Beispielsweise kann ein Algorithmus erkennen, dass ein Kunde zu bestimmten Zeitpunkten immer wieder Rücklastschriften verursacht, zu anderen Zeitpunkten nicht. Den Verbraucher mit einem Vorschlag bei der Wahl des richtigen Zahlungszeitpunktes zu unterstützen, stellt hier eine konkrete Hilfestellung dar.

2. Anwendungsfall Kommunikation und Self-Service-Portal

Studien zeigen, dass Omnichannel-Ansätze die Rückzahlungsraten um bis zu 30 Prozent erhöhen können. KI ermöglicht dabei eine **transparente, respektvolle und personalisierte Ansprache der Verbraucher über verschiedene Kommunikationskanäle** hinweg. Durch die Analyse von Präferenzen und Verhaltensmustern können Kommunikationsprozesse entwickelt werden, die auf Empathie und dem richtigen Timing basieren.

Das gilt auch für die Nutzung von Self-Service-Portalen in denen Zahlungen bequem verwaltet und Ratenpläne vereinbart werden können. KI-basierte Vorschläge helfen Verbrauchern die passende Lösung zu finden. Hierzu bieten individuell zugeschnittene Informationen zum Umgang mit finanziellen Mitteln konkrete Hilfestellung. Das fördert die Selbstbestimmung und das Vertrauen der Kunden in der Rückführung ihrer Zahlungsverpflichtungen.

In einer Fallstudie mit einem großen E-Commerce-Unternehmen konnte Riverty nachweisen, dass durch den Einsatz von KI-gestützten Kommunikationsstrategien und einer Omnichannel-Ansprache die Rückzahlungsrate um 25% gesteigert wurde. Ein weiteres Beispiel ist die Zusammenarbeit mit einem Telekommunikationsunternehmen, bei dem durch die Einführung von benutzerfreundlichen Selbstbedienungsportalen die Kundenzufriedenheit erheblich verbessert und die Anzahl der eskalierten Fälle um 30% reduziert werden konnte.

3. Anwendungsfall persönlicher Kontakt

Bei komplexen und schwierigen Situationen, die menschliches Urteilsvermögen benötigen, ist es wichtig, dass die Mitarbeitenden des Inkassounternehmens ausreichend Zeit haben, um sich dem Fall zu widmen. **KI kann Routineaufgaben übernehmen und hilft dabei, Informationen aufzuarbeiten und für Mitarbeitende im direkten Kontakt mit den Verbrauchern bereit zu stellen.** Mehr Zeit für die Fallbearbeitung und passende Informationen sind das Ergebnis.

Fazit

Gutes Inkasso im E-Commerce-Bereich ist durch einen integrativen Ansatz gekennzeichnet, der moderne Technologie mit empathischer Kommunikation kombiniert. Durch eine auf die Bedürfnisse der säumigen Kunden fokussierte Kommunikation mit einer Omnichannel-Strategie, die Bereitstellung von benutzerfreundlichen Selbstbedienungsportalen und die Optimierung des gesamten Inkassoprozesses durch KI und maschinelles Lernen wird Forderungsmanagement digitaler und menschlicher zugleich. So kann Inkasso im E-Commerce zum Wohle aller Beteiligten fair gestaltet werden. E-Commerce-Unternehmen, die frühzeitig auf KI-gestützte Lösungen im Forderungsmanagement setzen, können sich einen Wettbewerbsvorteil verschaffen und ihre Kundenbeziehungen nachhaltig stärken. Der Weg zu fairem Inkasso ist ein kontinuierlicher Prozess, der sowohl technologische Innovationen als auch eine kundenzentrierte Herangehensweise erfordert. Durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz können Unternehmen diesen Weg erfolgreich beschreiten und sowohl wirtschaftliche als auch soziale Ziele erreichen. Kommunikation ist dabei essenziell für das Finden einer optimalen Lösung.



Volker Bornhöft ist ausgewiesener Experte im Bereich Forderungsmanagement und Chief Operating Officer von Riverty, Teil der Bertelsmann Gruppe und eines der führenden Fintech in Europa. Als Mitglied zahlreicher Branchenverbände, spricht er auf Kongressen und Events zu Themen wie Künstliche Intelligenz und die Zukunft des Inkassos oder Kundenzentriertes Forderungsmanagement. Volker Bornhöft begann seine Karriere als ausgebildeter Bankkaufmann bei der Dresdner Bank, wechselte im Jahr 2000 zu Riverty und führt seitdem in diversen Managementpositionen den Bereich Debt Collection.

Die Zukunft des Inkassomanagements mit Künstlicher Intelligenz – Chancen, Herausforderungen und ein Blick auf die Generation Z

Einführung

Die Inkassobranche steht vor einem grundlegenden Wandel. Künstliche Intelligenz eröffnet völlig neue Möglichkeiten, das Forderungsmanagement effizienter, kundenorientierter und datengetriebener zu gestalten. Künstliche Intelligenz (KI), ein Überbegriff für Technologien, die Aufgaben ausführen können, die normalerweise menschliche Intelligenz erfordern, wie Problemlösung, Spracherkennung, Bildverarbeitung und Entscheidungsfindung, entwickelt sich rasant weiter. Dabei rückt insbesondere die Rolle der generativen KI, die auf maschinellem Lernen (ML) und neuronalen Netzen basiert, zunehmend in den Fokus.

Das Ziel von Unternehmen wie der coeo Group, das führende technologiebasierte Inkassounternehmen in Europa, ist es eine Vorreiterrolle in dieser Entwicklung einzunehmen. Mit einem klaren Fokus auf die Kombination von wegweisender KI und Kundenservice setzt man neue Maßstäbe in der Branche und entwickelt die Schnittstellen von Inkasso, Forderungsmanagement und KI konsequent weiter. Die Inkassobranche bietet hierfür eine ideale Grundlage, da sie stark daten- und prozessgetrieben ist. Der Einsatz von KI in diesem Bereich verspricht nicht nur eine effizientere und schnellere Bearbeitung von Forderungen, sondern auch eine Verbesserung der Kundenerfahrung und eine Erhöhung der Erfolgsquote.

Automatisierte Datenanalyse und Risikobewertung

Traditionell basierte die Risikobewertung im Inkasso auf historischen Daten und Erfahrungswerten. KI bietet hier einen entscheidenden Vorteil: Sie kann große Mengen an Daten in kürzester Zeit analysieren und Muster erkennen, die es ermöglichen, präzisere Vorhersagen über die Zahlungsfähigkeit von Schuldnern zu treffen. Maschinelles Lernen, ein Teilbereich der KI, spielt dabei eine zentrale Rolle. Es ermöglicht Systemen, aus Daten zu lernen, ohne explizit programmiert zu werden. Dies führt zu einer verbesserten Risikobewertung und ermöglicht eine gezielte und risikobasierte Schuldnerkommunikation.

Die Fähigkeit von KI, Daten in Echtzeit zu analysieren, führt zu einem Paradigmenwechsel im Inkasso. Sie ermöglicht eine vollkommen neue Art der personalisierten Ansprache, die auf die individuelle Situation des Schuldners zugeschnitten ist. Dies erhöht nicht nur die Erfolgsquote, sondern trägt auch dazu bei, die Kundenbeziehung trotz der Inkassosituation positiv zu beeinflussen.

Generative KI als Game Changer im Inkasso

Generative KI geht einen Schritt weiter als traditionelle Automatisierungstechnologien. Sie hat das Potenzial, die Art und Weise, wie Inkassounternehmen mit ihren Kunden interagieren, grundlegend zu verändern. Diesem Trend folgend hat die coeo Group diesen Herbst seine generative KI-Lösung cAI® am deutschen Markt gelauncht: Ein innovatives, modulares KI-Ökosystem, das das Forderungsmanagement sowie alle anderen Geschäftsprozesse bei coeo neugestalten wird. Die neue Marke von coeo vereint als eigenständiges Produkt modernste KI-Technologien mit tiefgehender Branchenexpertise, um Effizienz, Produktivität sowie Kundenservice in allen Prozessen zu optimieren und wird nun sukzessive im DACH-Raum ausgerollt.

Bestehende Automatisierungen wiederholen bereits festgelegte Aufgaben regelbasiert. Als datenbasierte und adaptive generative KI-Lösung geht cAI® einen entscheidenden Schritt weiter. Die KI-Lösung ist in der Lage, durch kontinuierliches Lernen und Anpassung komplexe Aufgaben zu bewältigen und dabei menschliches Denken zu imitieren. Die Technologie stellt eine signifikante Verbesserung gegenüber herkömmlichen Automatisierungssystemen dar und ebnet den Weg für intelligente, selbstoptimierende Geschäftsprozesse. cAI® beschränkt sich dabei nicht nur auf den Inkassoprozess, die Data-Intelligence-Plattform unterstützt die tägliche Arbeit in allen Bereichen und Abteilungen von coeo. Die Module und Co-Piloten helfen dabei, Routineaufgaben effizient zu erledigen, Informationen schneller zu verarbeiten und die tägliche Arbeit zu erleichtern und zu verbessern. Dies führt zu einer umfassenden Optimierung und Innovation in sämtlichen Geschäftsbereichen.



Die Bedeutung der Generation Z im Inkassomanagement

Ein wesentlicher Faktor für die erfolgreiche Implementierung von KI im Inkasso ist die Anpassung an das veränderte Kommunikationsverhalten der jüngeren Generationen, insbesondere der Generation Z. Diese Generation, die mit der digitalen Welt aufgewachsen ist, stellt neue Anforderungen an die Art und Weise, wie Inkassounternehmen kommunizieren. Sie bevorzugt digitale Kanäle wie E-Mail oder soziale Medien und erwartet schnelle, prägnante und transparente Kommunikation. KI kann hier entscheidend sein, um diese Erwartungen zu erfüllen. Durch die Analyse von Verhaltensmustern kann KI personalisierte Botschaften erstellen, die auf die Bedürfnisse und Präferenzen der Generation Z abgestimmt sind. Flexible Zahlungsoptionen und transparente Kommunikation sind für diese Zielgruppe von besonderer Bedeutung. Gamification-Elemente, wie Belohnungen für pünktliche Zahlungen, können ebenfalls dazu beitragen, die Zahlungsbereitschaft zu erhöhen.



Herausforderungen: Ethische Implikationen und Datenschutz

Trotz der vielen Vorteile, die der Einsatz von KI im Inkasso bietet, gibt es auch Herausforderungen, insbesondere im Bereich des Datenschutzes und der ethischen Verantwortung. Der Zugang zu großen Mengen sensibler Schuldnerdaten erfordert strenge Datenschutzmaßnahmen und eine transparente Kommunikation darüber, wie diese Daten genutzt werden. Unternehmen müssen sicherstellen, dass KI-Systeme fair und unvoreingenommen agieren, um Diskriminierung und Fehlentscheidungen zu vermeiden.

Die Einhaltung eines strikten Datenschutzes und ethischer Standards ist entscheidend, um das Vertrauen der Schuldner zu erhalten und die Integrität der Branche zu wahren. Hier könnte ein branchenweiter „Code of Conduct“, wie er durch Inkassoverbände unterstützt wird, helfen, einheitliche Richtlinien für den verantwortungsvollen Einsatz von KI im Inkasso zu etablieren.



Die Zukunft des Inkassos liegt in der Kombination von Technologie und Verantwortung

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass KI das Inkassomanagement revolutionieren wird. Durch die Kombination von automatisierter Datenanalyse, personalisierter Kommunikation und proaktiver Problemerkennung können Inkassounternehmen ihre Effizienz steigern und gleichzeitig die Kundenbeziehung verbessern. Besonders im Umgang mit der Generation Z, die hohe Erwartungen an Transparenz und digitale Kommunikation stellt, bietet KI neue Chancen für eine moderne und nachhaltige Forderungsbeitreibung.

Dennoch dürfen die ethischen Implikationen und Datenschutzanforderungen nicht vernachlässigt werden. In der Kombination aus technologischem Fortschritt und verantwortungsvollem Handeln liegt die Zukunft des Inkassos. Unternehmen, die diesen Weg beschreiten, werden nicht nur erfolgreicher sein, sondern auch das Vertrauen ihrer Kunden und Schuldner langfristig sichern.



Christian Giehler ist Managing Director für Österreich und die Schweiz bei coeo Inkasso. Er verfügt über fundierte Expertise im Bereich Inkasso für beide Länder und ist ein gefragter Sprecher auf Branchenveranstaltungen



©coeo group