



# Hinweisblatt

## Optimales Forderungsmanagement

### Zehn Tipps für Online-Händler

Viele Online-Händler räumen ihren Kunden Zahlungsziele ein, indem sie den Kauf auf Rechnung anbieten. Damit wird der Online-Händler zum Kreditgeber, da er eine Leistung nicht gegen Bargeld, sondern gegen Kredit erbringt. Mit dem Angebot der Rechnung als Zahlungsmethode steigt für Online-Händler auch das Risiko von Zahlungsstörungen. Für den Erfolg des Unternehmens ist es daher wichtig, ein optimales Forderungsmanagement aufzubauen, um Zahlungsausfällen vorzubeugen.

#### 1. Tipp: Kauf auf Rechnung – ja, aber nicht für alle

Eine Bonitätsprüfung der Kunden, die auf Rechnung kaufen wollen, ist für Online-Händler die beste Vorsorge, um Zahlungsstörungen zu vermeiden. Eine Online-Bonitätsprüfung lässt sich in die meisten Shop-Systeme einfach integrieren und bildet bereits vor Abschluss des Kaufvertrages einen wichtigen Schritt im Forderungsmanagement. Eine Bonitätsprüfung minimiert das Risiko. Kunden mit auffälligem Zahlungsverhalten können bereits im Vorfeld erkannt werden und bekommen die Möglichkeit des Rechnungskaufs gar nicht erst angezeigt.

Online-Händler sollten sich darüber hinaus auch das Zahlungsverhalten ihrer Bestandskunden regelmäßig genau anschauen.

#### 2. Tipp: Zahlungsziele sorgfältig einräumen

Online-Händler, die Zahlungsziele einräumen, sollten diese sorgfältig festlegen. Branchenunübliche und zu langfristige Zahlungsziele sind dabei zu vermeiden. Handelt es sich um höhere Zahlungsbeträge, sollten Sicherheiten wie zum Beispiel Bankbürgschaften verlangt werden. In jedem Fall müssen etwaige Kosten, die dem Online-Händler durch den gewährten Kredit entstehen, in den Angebotspreis einkalkuliert werden.

#### 3. Tipp: Sofortzahlungen erhöhen

Ein höherer Anteil von Zahlungsmethoden mit sofortiger Zahlung, wie Kreditkarte, Vorkasse, Einzugsermächtigung sorgt für ein geringeres Risiko von Zahlungsausfällen und sollte von Online-Händlern gefördert werden. Eine Möglichkeit, die Anzahl sofortiger Zahlungen zu erhöhen, ist das konsequente Angebot von Skonto bei ausgewählten Zahlungsmethoden. Online-Händler die Skonto gewähren, müssen diesen allerdings in der Angebotskalkulation berücksichtigen.

#### 4. Tipp: Zeitnahe Rechnungsstellung

Um den Zeitraum zwischen Leistungserbringung und Zahlungseingang so gering wie möglich zu halten, müssen Rechnungen zeitnah, das heißt am besten am Tag der Leistungserbringung gestellt werden.



## 5. Tipp: Zahlungseingänge im Auge behalten

Optimales Forderungsmanagement bedeutet auch den Überblick über Zahlungseingänge und Zahlungstermine zu behalten. Auf diese Weise können Zahlungsstörungen schnell erkannt und im Zuge weiterer Schritte im Forderungsmanagement behoben werden.

## 6. Tipp: Ein- und Auszahlungen planen

Häufen sich die offenen Forderungen, kann im schlimmsten Fall die Existenz eines Unternehmens bedroht werden, da es selbst nicht mehr zahlungsfähig ist. OnlineHändler sollten ihre Finanzen daher sorgfältig planen. Erwartete Kundenzahlungen sollten in der Liquiditätsplanung nicht zu optimistisch geschätzt werden. Stattdessen sollte die durchschnittliche Zahlungsfrist der Kunden errechnet und als Planungsgrundlage verwendet werden. Um eigene Zahlungsprobleme zu vermeiden, sollten Online-Händler rechtzeitig mit ihrer Hausbank über eine mögliche Zwischenfinanzierung ihrer Zahlungsstörungen sprechen und nicht warten, bis die verfügbare Kreditlinie ausgeschöpft ist.

## 7. Tipp: Gespräche suchen

Beim Auftreten von Zahlungsstörungen sollten Online-Händler als ersten Schritt das Gespräch mit den Kunden suchen um zu klären, worin die Gründe für die Störung liegen. Denn nicht jeder Fall ist gleich und nicht immer ist der Kunde unwillig zu zahlen.

„Kommunikation und Kundenservice dürfen auch beim Forderungsmanagement nicht aufhören, denn ein Kunde mit Zahlungsstörung ist immer noch ein Kunde und muss als solcher behandelt werden.“, sagt Mike Kühn, Geschäftsführer der HB Payment GmbH.

## 8. Tipp: Forderungsmanagement organisieren

Online-Händler sollten für optimales Forderungsmanagement ein funktionierendes Mahnwesen aufbauen. Bewahren Sie die Zustellnachweise für eventuelle Streitigkeiten sicher auf. Beim Ausbleiben einer Zahlung nach dem vereinbarten Zahlungstermin sollte innerhalb weniger Tage eine schriftliche Zahlungserinnerung versendet werden. Bleibt diese ohne Erfolg, sollte zügig eine weitere schriftliche Mahnung verschickt werden. Vorher sollte der Online-Händler jedoch überprüfen, ob die Leistung vertragsgemäß erbracht wurde, welche Zahlungsfrist vereinbart wurde, ob berechnete Reklamationen oder vielleicht Buchhaltungsfehler vorliegen.

## 9. Tipp: Professionelle Dienstleister im Forderungsmanagement beauftragen

Spätestens wenn die eigenen Mahnungen nicht zum Begleichen der offenen Forderungen führen, sollten Online-Händler nicht zögern, die Hilfe professioneller Dienstleister im Forderungsmanagement in Anspruch zu nehmen. Bei diesem Schritt sollte beachtet werden, dass nicht zu viel Zeit zwischen dem Zahlungsziel und der Beauftragung liegt, denn je mehr Zeit vergeht, desto unwahrscheinlicher wird die Bezahlung einer offenen Forderung.

## 10. Tipp: Den Rechtsweg gehen

Führen alle vorherigen Schritte nicht zum Ziel oder werden die Forderungen vom Kunden bestritten, sollten Online-Händler nicht davor zurückschrecken, den Rechtsweg zu gehen und die offene Forde-

rung im gerichtlichen Mahnverfahren geltend zu machen. Viele Kunden spekulieren vor allem bei kleinen Unternehmen darauf, dass diese vor dem Aufwand, den professionelles Forderungsmanagement und der Weg zum Gericht mit sich bringen, zurückschrecken und lieber auf das Geld aus den offenen Forderungen verzichten.

Optimales Forderungsmanagement zielt auch darauf ab, den Kunden klar zu machen, dass auf berechnete Forderungen nicht einfach verzichtet wird.

Daher sollte es auch konsequent betrieben und alle Möglichkeiten ausgeschöpft werden.

## Forderungsmanagement im Überblick

### Optimales Forderungsmanagement



**Bedenken Sie:**  
**Offene Forderungen sind Ihr Geld, funktionierendes Forderungsmanagement ist notwendig, um dieses zu bekommen und den Erfolg Ihres Unternehmens zu garantieren.**