



> Creditreform Inkasso

Checklisten für ein effektives Forderungs- management

- > Checkliste Forderungsmanagement
- > Signale für Forderungsausfälle frühzeitig erkennen
- > Das Einmaleins der Verjährungsfristen
- > Leitfaden Telefoninkasso

I. Checkliste Forderungsmanagement

Nur bezahlter Umsatz ist guter Umsatz. Natürlich ist es wichtig, seine unternehmerische Leistung an den Mann respektive die Frau zu bringen. Dieses Ziel umfasst sowohl die Akquisition von Aufträgen als auch die vertragskonforme Erbringung der Leistung bzw. die fristgerechte Lieferung der bestellten Ware. Doch ebenso wichtig ist, dass der Kunde die von ihm abgenommene Ware oder Dienstleistung pünktlich bezahlt. Hierüber wacht die Buchhaltung und berichtet im Regelfall direkt an die Geschäftsleitung, wenn Zahlungen ausbleiben. Verspätete Zahlungen oder gar Forderungsausfälle bringen den betrieblichen Ablauf ins Stocken und können im Extremfall die Existenz des Unternehmens gefährden.

Mit der nachfolgenden Checkliste möchten wir Ihnen ein Hilfsmittel an die Hand geben, wie Sie im Zusammenspiel von Vertrieb, Buchhaltung und Geschäftsleitung die Aufgabenverteilung optimieren und in Ihrem Unternehmen ein stringentes und effizientes Forderungsmanagement etablieren können. Neben der betrieblichen Organisation des Forderungsmanagements zeigt die Checkliste Maßnahmen zur Risikoprävention sowie zur Optimierung des Rechnungs- und Mahnwesens auf – damit Sie sich an guten Umsätzen erfreuen können.

Organisation	Soll	Ist
Debitoren-Risikomanagement ist „Chefsache“.		
Das Verhältnis Vertrieb/Finanzwesen wird von der Unternehmensleitung „moderiert“.		
Aufgaben und Zuständigkeiten von Vertrieb und Debitoren-Management sind klar definiert und werden „gelebt“.		
Es ist ein aussagefähiges Berichtswesen vorhanden.		
Regelmäßige „Außenstandsbesprechungen“ erfolgen unter Teilnahme von Unternehmensleitung, Vertrieb und Debitoren-Management.		
Von der Rechnungsstellung bis zur Fälligkeit wird der Geldeingang regelmäßig geprüft.		
Forderungsausfälle und Zahlungsverzögerungen werden in der Finanz- und Liquiditätsplanung berücksichtigt.		

Risikoprävention	Soll	Ist
Arbeiten werden niemals ohne (möglichst schriftlichen) Vertrag oder Bestellung ausgeführt.		
Es wird eine lückenlose Bonitätsprüfung bei Neukunden durchgeführt.		
Es wird eine jährliche Überprüfung der Bonitätseinstufung <u>aller</u> Kunden (Scoring) durchgeführt.		
Es werden für alle Kunden oder Kundenklassen Lieferantenkreditlimite eingerichtet.		
Kunden mit unzureichender Bonität wird kein Kredit eingeräumt.		
Liefersperren bei überfälligen Rechnungen und überschrittenem Kundenlimit werden konsequent eingehalten.		
Interne Informationen zu Bonitätsveränderungen bei Kunden werden stringent verarbeitet; auffällige Signale werden aufgenommen.		

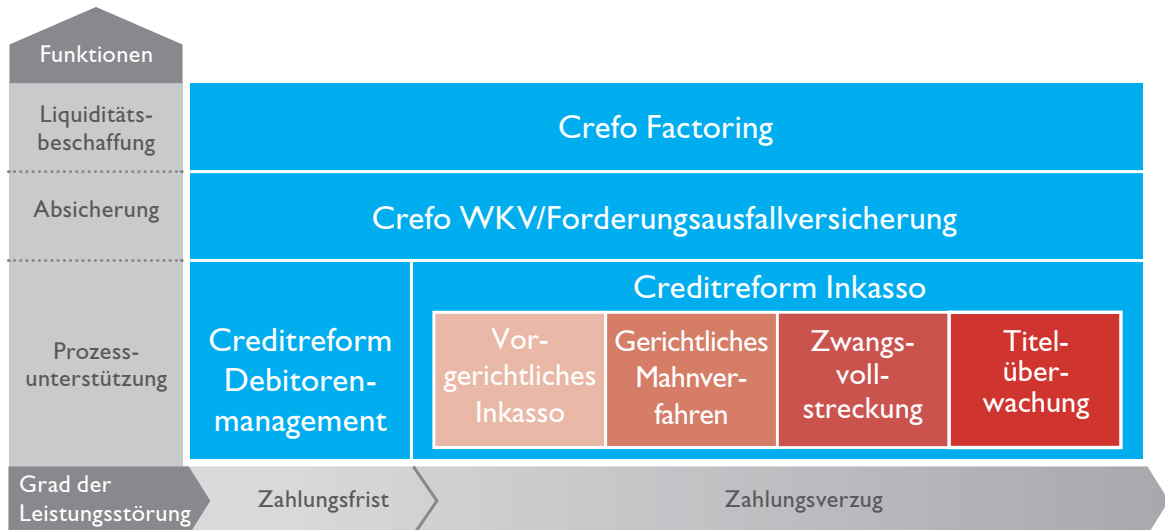
Auftragskalkulation/Vertrieb	Soll	Ist
Die eigenen Kosten, die durch den Lieferantenkredit entstehen, werden in den Angebotspreis einkalkuliert.		
Leistungen werden nicht über großzügige oder branchenunübliche Zahlungsziele verkauft.		
Mit Kunden wird der verlängerte Eigentumsvorbehalt mit Verarbeitungsklausel vereinbart.		
Insbesondere bei Neukunden werden Sicherheiten wie z. B. Garantie, Bürgschaft, Sicherungsübereignung, Kautions oder Forderungsabtretung vereinbart.		
Bei größeren Aufträgen werden immer Anzahlungen oder Abschlagsrechnungen vereinbart.		
Im Vertrag oder in den AGB wird ein günstiger Gerichtsstand vereinbart.		

Systeme	Soll	Ist
Optimierte Anzahl von unterschiedlichen Zahlungsbedingungen (so viel wie nötig, so wenig wie möglich)		
Durchgängige Debitoren-Nummer in allen Einheiten eines Konzerns/Unternehmens		
Korrekte Stammdatenerfassung und Zuordnung von Debitoren zu Unternehmensgruppen bzw. Risikoverbänden (Abbildung der Eigentümerstruktur anhand der Creditreform Verflechtungsdatenbank)		
Systemseitiges Verarbeiten aller im Unternehmen vorhandenen Informationen zur Kundenbeurteilung (zentrale Datenbank)		

Die Rechnung	Soll	Ist
Die Rechnung wird sofort nach Leistungserbringung gestellt und versandt.		
Kunden werden zum schnellen Zahlen motiviert, indem Skonto angeboten wird.		
Die Zahlung wird durch das Beilegen eines ausgefüllten Überweisungsträgers zu der Rechnung beschleunigt.		

Die Mahnung	Soll	Ist
Zeitnahe Mahnung bei Fälligkeitsüberschreitung (max. + 5 Tage) und optimierte Mahnintervalle		
Zielführende Interventionen und Mahnungen (telefonische Rückfragen), Einbindung des Vertriebs möglich und erwünscht!		
Strukturiertes Mahnwesen mit maximal drei Mahnungen in festen Zyklen		
Versendung mehrerer Mahnschreiben ohne Durchnummerierung		
Bei einmaligen Schuldverhältnissen Einleitung des gerichtlichen Mahnverfahrens nach der ersten Mahnung (Eine Verpflichtung zum dreifachen Mahnen besteht nicht.)		
Zweite Mahnung per „Einwurf-Einschreiben“ (Der Einschreiben-Beleg des Postdienstleisters wird aus Beweisgründen aufbewahrt.)		
Nach erster Mahnung Durchführung von Telefoninkasso		
Geltendmachung von Mahngebühren und Verzugszinsen		
Konsequente Verfolgung von Außenständen nach interner (internen) Mahnung(en) durch Ihren externen Inkasso-Partner		

Creditreform bietet Ihnen ein vollständiges, ganzheitliches und durchgängiges Lösungsportfolio für Ihr Forderungsmanagement. Unterstützt durch optimierte Prozesse und Systeme zahlt sich dies für Sie in einem schnellen und erfolgreichen Einzug Ihrer Forderungen aus.



2. Signale für Forderungsausfälle frühzeitig erkennen

Jeder Forderungsausfall hat eine Vorgeschichte. In den meisten Fällen sendet der Schuldner Signale aus, die einhergehen mit der Verschlechterung seiner wirtschaftlichen und vor allem finanziellen Situation. Mitunter ist es nicht einfach, die Anzeichen eines drohenden Forderungsausfalls zu erkennen und konsequent zu handeln.

Die nachfolgende Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, zeigt Ihnen aber die häufigsten Anzeichen einer Bonitätsverschlechterung Ihres Kunden.

Signale für drohende Forderungsausfälle	Trifft zu	Trifft nicht zu
Verändertes Bestell- oder Zahlungsverhalten		
- häufige, dafür kleinere Bestellungen		
- Verschlechterung des Zahlungsverhaltens (z. B. früher Skontonutzung, nun Ausschöpfen des Zahlungsziels)		
- Blitzaufträge (Kunde ordert auffällig viel, weil bei anderen Lieferanten bereits eine Liefersperre besteht)		
- Kunde fragt deutlich längere Zahlungsziele für Lieferungen an		
- Kunde leistet Teilzahlungen statt fälliger Gesamtzahlung		
- Kunde zahlt unüblich in bar (Hinweis auf Kontopfändung)		
Betriebliche Krisensignale		
- Schließung von Niederlassungen		
- häufiger Personalwechsel in Geschäftsleitung und Buchhaltung		
- Wechsel der Bankverbindung		
- Entlassungen im Unternehmen bzw. Einführung von Kurzarbeit		
- laufende Gerichtsprozesse für und gegen das Schuldnerunternehmen		
- Verlegung des Geschäftssitzes		
- häufig wechselnde Ansprechpartner		
Auffälliges Verhalten des Schuldners		
- Hinauszögerung der Zahlung durch ungerechtfertigte Mängelrügen		
- Nichteinhaltung mündlicher Zahlungszusagen		
- Mängelanzeigen erst bei telefonischem Mahnanruf, so genannte „taktische“ Mängel		
- Häufiges Anfordern von Rechnungskopien oder Lieferscheinen		
- andauernde Nichterreichbarkeit des Kunden		

3. Das Einmaleins der Verjährungsfristen

Mit Ablauf des 31. Dezembers verjähren alle Jahre wieder die Zahlungsansprüche des täglichen Geschäftsverkehrs, die der regelmäßigen Verjährungsfrist unterliegen. Gläubiger sollten daher ihren Forderungsbestand rechtzeitig vor Jahresende überprüfen. Denn nur wer seinen Mahnbescheid innerhalb der Verjährungsfrist bei Gericht einreicht, sichert sich seinen Zahlungsanspruch über den Stichtag hinaus. Jährlich gehen Gläubigern Millionenbeträge verloren, weil die eigentlich bekannten Verjährungsfristen nicht beachtet werden.

Seit 2002 beträgt die regelmäßige Verjährungsfrist (§ 195 BGB) drei Jahre. Diese Frist gilt für alle Ansprüche des täglichen Lebens, die nicht anderweitig geregelt sind, zum Beispiel Ansprüche auf Kaufpreis- oder Mietzahlungen. Je nach Art der Leistung sind weitere Fristen definiert.

Die regelmäßige Verjährungsfrist beginnt nach § 199 BGB am Ende jenes Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist. Für eine am 15. Mai 2013 entstandene Forderung begann die Verjährung demnach am 31. Dezember 2013 um 24.00 Uhr und endet am 31. Dezember 2016 um 24.00 Uhr.

Verjährungsfristen können gehemmt werden oder neu beginnen. Eine Hemmung erfolgt zum Beispiel durch rechtzeitiges Beantragen und Zustellen eines gerichtlichen Mahnbescheids vor Ablauf des 31. Dezembers. Auch durch die Aufnahme von Verhandlungen zwischen Gläubiger und Schuldner tritt eine Hemmung ein. **Wichtig:** Außergerichtliche Mahnungen, also private Zahlungsaufforderungen, hemmen die laufende Verjährung der Ansprüche nicht, selbst wenn sie schriftlich per Einschreiben erfolgen. Die Verjährungsfrist beginnt neu, wenn ein Anerkenntnis des Schuldners vorliegt oder eine gerichtliche oder behördliche Vollstreckungshandlung vorgenommen oder beantragt wird (§ 212 BGB). Vollstreckungsmaßnahmen, die vom Gläubiger initiiert werden, führen jedoch nicht zu einem Neubeginn der Verjährungsfrist.

Im Bereich der öffentlichen Hand gelten zum Teil andere Verjährungsfristen. So verjähren Bußgelder gemäß § 34 OWiG nach drei Jahren, wenn die Forderungshöhe geringer als 1.000,- € ist. Auch Forderungen aus Straßenverkehrsgebühren verjähren nach drei Jahren. Eine Verjährungsfrist von fünf Jahren gilt für Grund- und Erwerbsteuern, Gebühren, Beiträge, Abgaben nach dem Kommunalabgabengesetz (KAG), Verwaltungskosten nach Bundes- und Landesrecht sowie Steuern gemäß § 228 Abgabenordnung.

Verjährung droht: Ende des Jahres verjähren Zahlungsansprüche des täglichen Geschäftsverkehrs, die der regelmäßigen Verjährungsfrist unterliegen. Die wichtigsten Fristen hat Creditreform für Sie zusammengestellt.

Fristen	Art des Anspruchs
3 Jahre	<p>beträgt die regelmäßige Verjährungsfrist (§ 195 BGB). Diese Frist gilt grundsätzlich für alle Ansprüche des täglichen Lebens, die nicht anderweitig geregelt sind, also z. B. für Ansprüche auf Kaufpreiszahlung, Mietzahlung, Werklohn – unabhängig davon, ob der Anspruchsgegner Kaufmann oder Verbraucher ist.</p> <p>Auch Zinsansprüche verjähren nach drei Jahren. Die Frist beginnt mit dem Schluss jenes Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Gläubiger Kenntnis erhielt.</p>
30 Jahre	<p>beträgt die Frist bei Herausgabeansprüchen aus Eigentum und anderen dinglichen Rechten, Familien- und erbrechtlichen Ansprüchen, rechtskräftig festgestellten Ansprüchen (titulierten Ansprüchen), Ansprüchen aus vollstreckbaren Vergleichen oder vollstreckbaren Urkunden sowie Ansprüchen, die durch die im Insolvenzverfahren erfolgte Feststellung vollstreckbar geworden sind.</p> <p>Die Frist beginnt taggenau ab Anspruchsentstehung.</p>

Sonstige Fristen	
6 Monate	beträgt die Verjährungsfrist bei Ersatzansprüchen z. B. aus Miete und Leihe wegen Veränderung/Verschlechterung der Sache, beginnend ab Rückerhalt der Sache.
1 Jahr	beträgt die Verjährungsfrist ab Ablieferung der Ware bei Fracht- und Speditionskosten.
2 Jahre	beträgt die Verjährungsfrist ab Ablieferung/Abnahme bei kauf- und werkvertraglichen Mängelansprüchen.
5 Jahre	beträgt die Frist bei Mängelansprüchen bei Bauwerken und eingebauten mangelhaften Sachen ab Übergabe/Abnahme.
§ 212 BGB Neubeginn der Verjährung	Das Verjährungsrecht spricht anstatt von „Unterbrechung“ von „Neubeginn der Verjährung“. Die Verjährung beginnt erneut, wenn der Schuldner dem Gläubiger gegenüber den Anspruch durch Abschlagszahlung, Zinszahlung, Sicherheitsleistung oder in anderer Weise anerkennt oder eine gerichtliche oder behördliche Vollstreckungshandlung vorgenommen oder beantragt wird. Das heißt, „unterbrechend“ wirken also nur noch diese beiden Tatbestände. Vom Gläubiger veranlasste Vollstreckungsmaßnahmen haben keine Auswirkungen auf die Verjährung.
§§ 203 ff. BGB Hemmung der Verjährung	Die Verjährung wird gehemmt durch die Erhebung der Klage auf Leistung oder auf Feststellung des Anspruchs, auf Erteilung der Vollstreckungsklausel oder auf Erlass des Vollstreckungsurteils, durch die Zustellung des Mahnbescheids , die Anmeldung des Anspruchs im Insolvenzverfahren, die Veranlassung der Bekanntgabe des erstmaligen Antrags auf Gewährung von Prozesskostenhilfe. Hemmung bedeutet, dass der Lauf der Verjährungsfrist gestoppt wird. Nach Ablauf des hemmenden Ereignisses läuft die restliche Frist bis zum Ende weiter, sie beginnt aber – anders als bei dem Tatbestand des Neubeginns – nicht wieder in voller Länge neu zu laufen.

TIPP: Auf www.creditreform.de finden Sie im Info-Center einen Verjährungsrechner, mit dem Sie selbst ausrechnen können, wann Ihre Forderung verjährt.

HINWEIS: Die vorstehende Ausarbeitung erfolgte ohne Gewähr und ohne Anspruch auf Vollständigkeit. Bitte lassen Sie sich im Zweifelsfall unbedingt von einem Fachmann beraten, um Fehler zu vermeiden.

4. Leitfaden Telefoninkasso

Schriftliche Mahnungen sind wichtig. Sie dokumentieren den Zahlungsanspruch und verleihen Ihrer Forderung Nachdruck. Nicht zuletzt setzt häufig erst die schriftliche Mahnung den Schuldner rechtlich in Verzug.

Doch Papier ist mitunter sehr geduldig und wird von manchem Schuldner bewusst missachtet. Daher ist es hilfreich, schriftliche Mahnungen durch ein Telefonat mit dem Schuldner zu ergänzen. Ein Anruf durchbricht den Schutz der Anonymität und bringt den Schuldner in Zugzwang, Ihnen einen plausiblen Grund für seinen vertragswidrigen Zahlungsverzug zu nennen. Ferner lassen sich berechtigte Mängelrügen schnell und unkompliziert in einem Telefonat klären.

Beim aktiven Telefoninkasso befinden Sie sich in der Offensive. Voraussetzungen hierfür sind eine gute Vorbereitung sowie eine geschickte Gesprächsführung, die Sie regelmäßig trainieren und verfeinern sollten.

Phase	Arbeitsschritte
Vorbereitung	<ul style="list-style-type: none">- Informationen sammeln und Debitoren-Profil erstellen- Maximal- und Minimalziele definieren- Argumente für erwartete Einwände und Ausreden zurechtlegen- Debitor durch einen kurzen übersichtlichen Leitfaden visualisieren
Telefonat	<ul style="list-style-type: none">- Lassen Sie sich mit der verantwortlichen Person verbinden.- Schaffen Sie eine persönliche Beziehung → sprechen Sie den Schuldner mit seinem Namen an.- Seien Sie objektiv und konfrontieren Sie den Schuldner mit Fakten (Lieferdatum, Rechnungsdatum, Liefernachweise).- Lassen Sie den Schuldner antworten. Stellen Sie offene Fragen (sog. W-Fragen)! (Wann werden Sie zahlen? Was können Sie sofort zahlen?)- Geben Sie dem Schuldner nur zwei Möglichkeiten: Zahlung oder weitere Informationen.- Fassen Sie die Ergebnisse des Gespräches zusammen (Zahlungsplan, Datum der ersten Zahlung usw.).
Nachbearbeitung	<ul style="list-style-type: none">- Senden Sie dem Schuldner postalisch eine genaue Aufstellung der Ergebnisse des Gespräches und des sich daraus ergebenden weiteren Vorgehens.- Reflektieren Sie das Gespräch: Welche Strategie verfolgte der Schuldner? War das Gespräch erfolgreich? Was könnte man bei m nächsten Gespräch besser machen?

Naturgemäß versucht ein Teil der säumigen Schuldner in dieser Situation Zeit zu gewinnen und Sie in die Defensive zu drängen, indem Einwände gegen die Forderung erhoben werden. Je vertrauter Sie mit den häufigsten Einwänden und dem konkreten Einzelfall sind, umso schwieriger wird es für den Schuldner, sich dahinter zu verstecken.

Mögliche Einwände der Schuldner und angemessene Reaktionen

Einwand	Angemessene Reaktion
Die Lieferung/Dienstleistung ist nicht abgeschlossen. (1)	(Rechnung wurde ausgestellt, bevor alle vertraglichen Verpflichtungen erfüllt waren) - Keine Chance, eine Zahlung herbeizuführen! - Diese Situation unbedingt vermeiden (Reputationsschaden!)
Die Lieferung / Dienstleistung ist nicht abgeschlossen. (2)	(Alle Verpflichtungen wurden erfüllt: Liefernachweise bzw. Abnahmeprotokoll überprüfen) „Ich werde Ihnen die Liefernachweise/das Abnahmeprotokoll umgehend nach dem Gespräch zufaxen. Bitte prüfen Sie die Unterlagen und geben Sie mir eine kurze Rückmeldung, wann ich die Zahlung erwarten kann.“
Die Lieferung weist Mängel auf bzw. ist defekt.	„Im Abnahmeprotokoll haben Sie bestätigt, dass die Lieferung frei von Mängeln ist. Ich werde Ihre Beanstandung an unser Serviceteam weiterleiten. Dennoch sollten wir über einen festen Zahlungstermin sprechen.“
Wir benötigen zusätzliche Ersatzteile, um die gelieferte Maschine in Betrieb zu nehmen.	„Die Ersatzteile waren nicht Bestandteil des Vertrages. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir einen neuen Auftrag erst bei vollständiger Bezahlung der offenen Posten entgegennehmen können.“
Ihre Lieferung habe ich mit zweiwöchiger Verspätung erhalten.	„Bitte entschuldigen Sie die verspätete Lieferung, jedoch reden wir hier über einen Zahlungsverzug von bereits fünf Wochen. Dies ist unser Entgegenkommen wegen der verspäteten Lieferung. Lassen Sie uns jetzt aber über die Bezahlung der Lieferung sprechen. Wann kann ich mit Ihrer Zahlung rechnen?“
Mir wurden zuerst nur zwei statt drei Maschinen geliefert.	„Sie haben vollkommen Recht, dass die Nachlieferung der dritten Maschine erst eine Woche später erfolgt ist. Nun sind jedoch die Rechnungen für alle drei Maschinen drei Wochen überfällig. Wann wird Ihre Zahlung erfolgen?“
Wenn Sie mir solche kurze Zahlungsziele einräumen, suche ich mir einen anderen Lieferanten.	„Wir garantieren Ihnen die besten Preise für höchste Qualität, wenn Sie unsere Zahlungsbedingungen akzeptieren. Sollten Sie ein längeres Zahlungsziel benötigen, lässt sich das im Gegenzug nur über einen höheren Preis bewerkstelligen.“
Die Zahlung steckt in unserer Buchhaltung.	„Wir können Ihnen Top-Preise garantieren, wenn eine pünktliche Begleichung der Rechnungen gewährleistet ist. Bitte geben Sie mir die Kontaktdaten der Leitung Ihrer Buchhaltung. Ich werde sie bzw. ihn kontaktieren, um eine angemessene Lösung zu finden.“
Ich habe die Rechnung nicht bekommen.	„Ich faxe Ihnen umgehend die Rechnung zu. Die Lieferung haben Sie bereits erhalten und laut Liefervertrag ist die Rechnung ebenso bereits fällig: Wann werden Sie die Rechnung bezahlen?“
Unsere Buchhaltung zahlt Rechnungen nur einmal im Monat.	„Unsere Top-Preise für Sie sind auf Basis einer pünktlichen Bezahlung der Rechnungen kalkuliert. Bitte verbinden Sie mich doch zur Leitung Ihrer Buchhaltung. Ich bin sicher, dass wir eine für beide Seiten akzeptable Lösung finden werden.“
Unser Buchhalter ist krank/im Urlaub.	„Wir müssen unsere Rechnungen auch rechtzeitig bezahlen und sorgen daher für eine Vertretungsregelung in solchen Situationen. Dies erwarten wir auch von unseren Kunden. Wann werden Sie die Rechnung bezahlen?“

Einwand	Angemessene Reaktion
Unser Chef ist derzeit nicht im Hause und kann daher keine Zahlung anweisen.	„Angesichts der technischen Möglichkeiten von Handy und E-Mail sollte es kein Problem darstellen, ihn zu erreichen. Bezahlen Sie daher bitte die Rechnung bis Freitag dieser Woche. Sollten wir bis Freitag keinen Zahlungseingang verzeichnen können, werden wir die Akte an unseren Inkasso-Partner Creditreform weitergeben.“
Das Geld ist bereits überwiesen.	„Bitte schicken Sie mir bis heute Mittag eine Kopie des Zahlungsbeleges per Fax oder E-Mail.“
Herr XY hat mir einen Zahlungsaufschub von weiteren vier Wochen gewährt.	(Solche Absprachen sollten durch ein internes Regelwerk begrenzt sein und im CRM-System dokumentiert werden.) „Bitte entschuldigen Sie, aber ich kann eine solche Vereinbarung nicht in unserer EDV ersehen. Im Falle eines Zahlungsaufschubs erheben wir eine zusätzliche Gebühr in Höhe von 3 % auf den Rechnungsbetrag. In Ihrem Fall sind dies 1.500,- €. Wenn Sie einverstanden sind, schicke ich Ihnen gerne eine schriftliche Vereinbarung. Ansonsten erwarte ich Ihre Zahlung bis Freitag dieser Woche.“
Ich erzeuge bei Ihrem Unternehmen einen jährlichen Umsatz von 1 Mio. €. Seien Sie also nicht so kleinlich!	„Wir freuen uns, dass Sie mit der Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen zufrieden sind. Jedoch ist es uns nur möglich, die derzeit niedrigen Preise weiterhin zu halten, wenn Sie Ihre Rechnungen in dem vereinbarten Zeitraum zahlen. Wann kann ich mit der Zahlung Ihrerseits rechnen?“
Ich warte noch auf die Zahlung eines Kunden. (1)	(Nur für Bestandskunden mit bisheriger guter Zahlungsmoral) „Wir kommen Ihnen gerne entgegen, wenn Sie eine Teilzahlung in Höhe von 5.000,- € bis Freitag dieser Woche überweisen. Den Restbetrag würden wir Ihnen dann bis zum 14. Dezember stunden. Wenn Sie einverstanden sind, schicke ich Ihnen gerne eine Bestätigung per Fax zu.“
Ich warte noch auf die Zahlung eines Kunden. (2)	(Für Neukunden oder Bestandskunden mit bisheriger schlechter Zahlungsmoral) „Bitte haben Sie Verständnis, aber wir können Ihnen leider keine Stundung gewähren. Ich muss Ihren Fall an unseren Inkasso-Partner Creditreform weiterleiten, wenn ich bis kommenden Dienstag keinen Zahlungseingang verbuchen kann.“
Ich kann nicht zahlen.	„Ich begrüße Ihre Ehrlichkeit, aber auch wir müssen pünktlich unsere Lieferanten bezahlen. Wie soll Ihrer Meinung nach die Rückführung des offenen Saldos erfolgen?“
Auf der Rechnung steht die falsche Adresse.	„Die Rechnungsadresse haben wir dem Auftrag entnommen, den Sie uns zugesandt haben. Warum haben Sie uns dies nicht früher mitgeteilt? Bitte geben Sie mir Ihre neue Adresse, ich werde Ihnen umgehend eine neue Rechnung per Fax zusenden. Die Zahlungsbedingungen und der Rechnungsbetrag sind Ihnen ja bereits aus der alten Rechnung bekannt. Wann kann ich mit Ihrer Zahlung rechnen?“

Die oben dargestellten Situationen sind nur ein Ausschnitt aus dem Ideenreichtum der Kunden. Ein gut vorbereitetes Telefonat hilft Ihnen, echte Einwände vom Taktieren des Schuldners zu unterscheiden. Sollte der Schuldner trotz Ihrer Bemühungen nicht zahlen, dann denken Sie bitte daran:

Creditreform. Unternehmen Sie nichts ohne uns.

Kontakt **Verband der Vereine Creditreform e.V.**
Hellersbergstr. 12
41460 Neuss

phone **0 21 31 / 109 - 0**

mail **info@verband.creditreform.de**

web **www.creditreform.de**