

Drohende Zahlungsausfälle –

Forderungsmanagement, so handeln Sie richtig

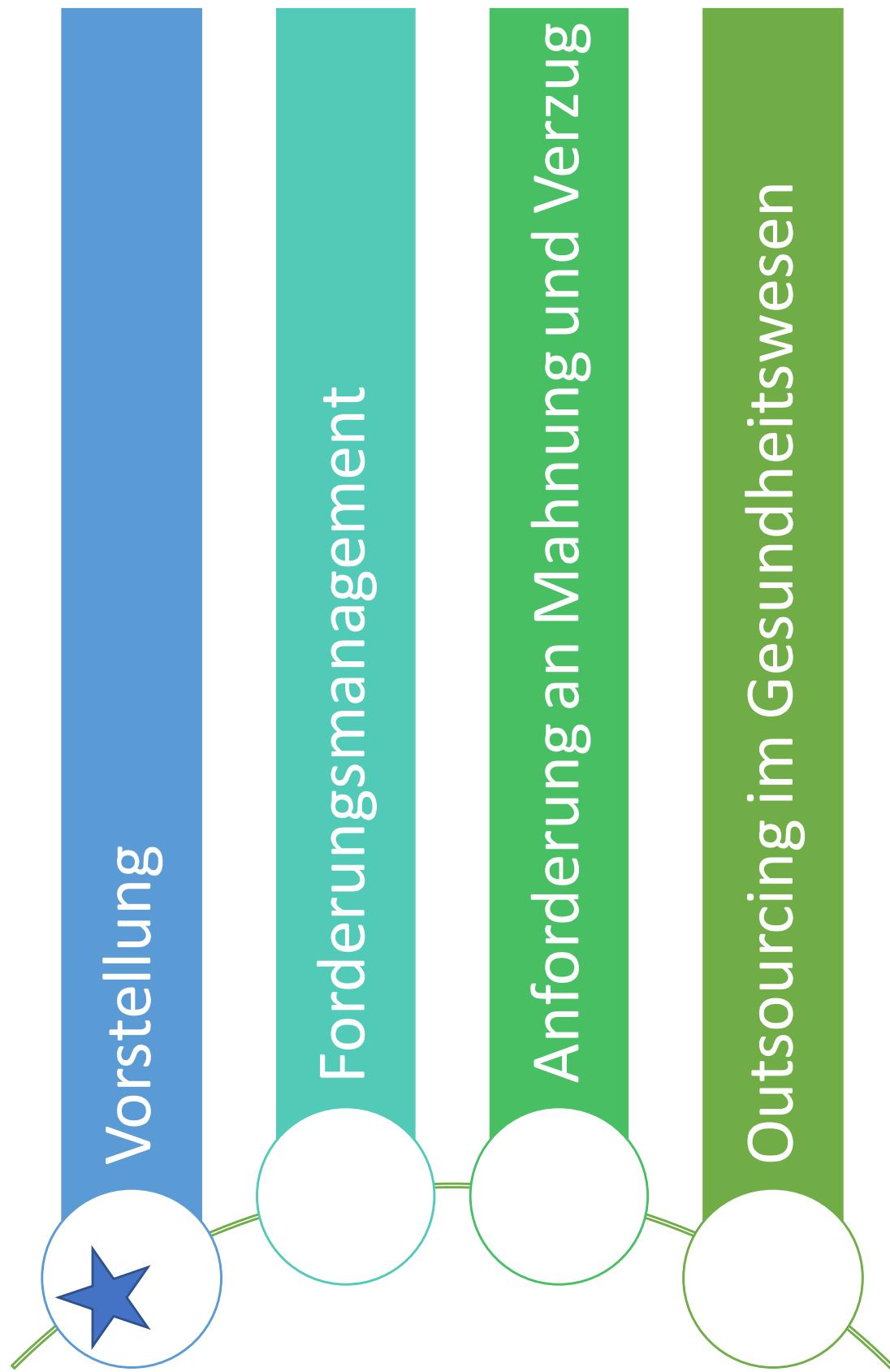
Das Webinar startet gleich...

Stolperfallen vermeiden!

Wenn Forderungsmanagement,
dann aber richtig!



Agenda

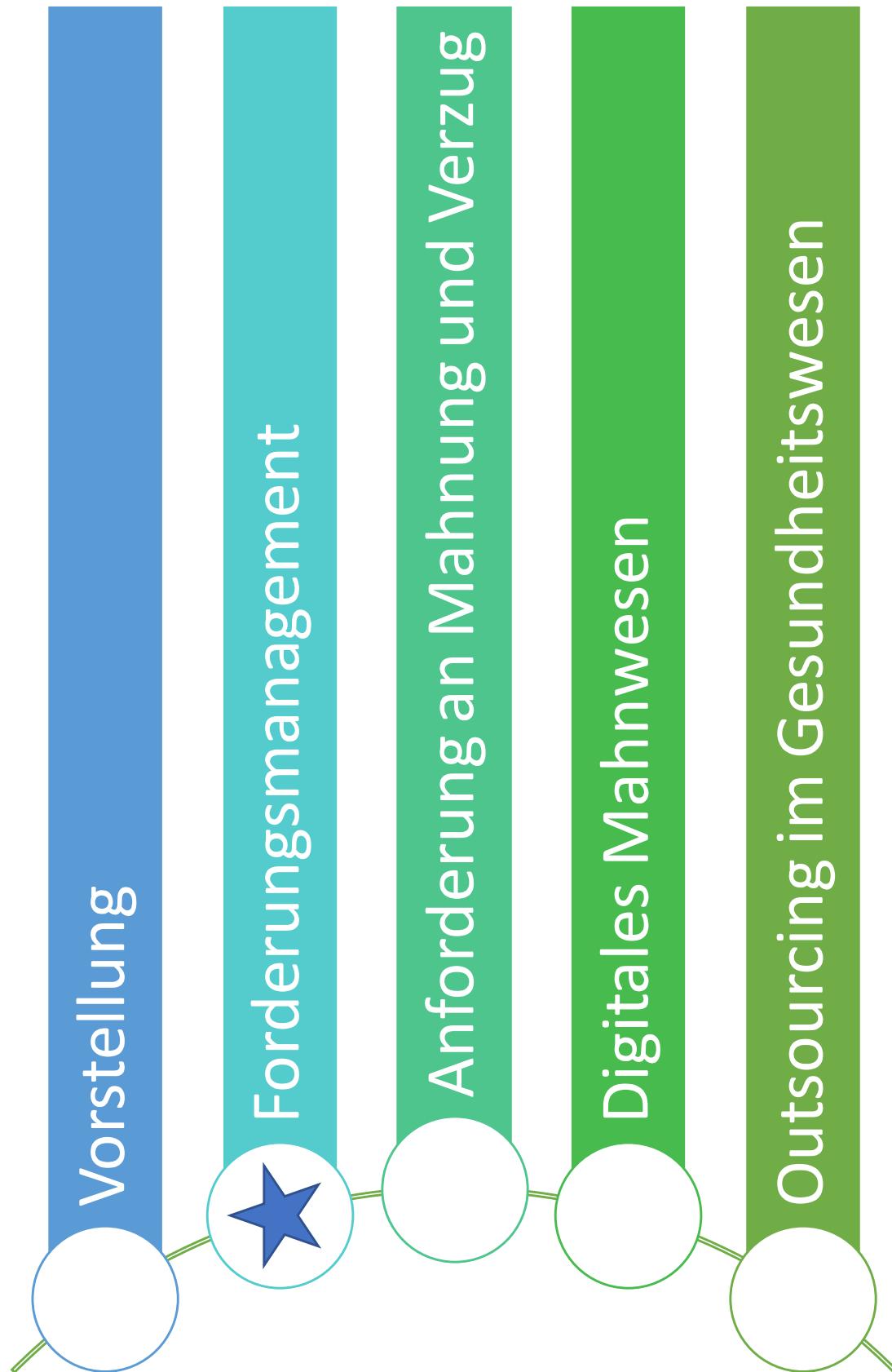


SaldaRIS – Sachkundig Sensibel Sympathisch: Die Fakten

- Seit 2008 als Profit-Center zunächst unter dem Dach der opta data Abrechnungs GmbH aktiv
- Als eigene Marke/Firma gegründet 2016
- Tief verwurzelt im Gesundheitswesen als Teil der opta data–Gruppe
- Registrierter Rechtsdienstleister
- Juristische und fachliche Expertise durch erfahrene Volljuristen und qualifizierte Sachbearbeiter
- Mitglied im Bundesverband deutscher Inkassounternehmen e.V. (BDIU)
- Selbstverpflichtung auf Code of Conduct „Faires Inkasso“
- Stetige Fortbildung und Weiterentwicklung der Verantwortlichen und Mitarbeiter
- Hohe IT- und Datenschutzkompetenz
- Maßgeschneiderte Tarife



Agenda



Das Forderungsmanagement – Eine kurze Einführung

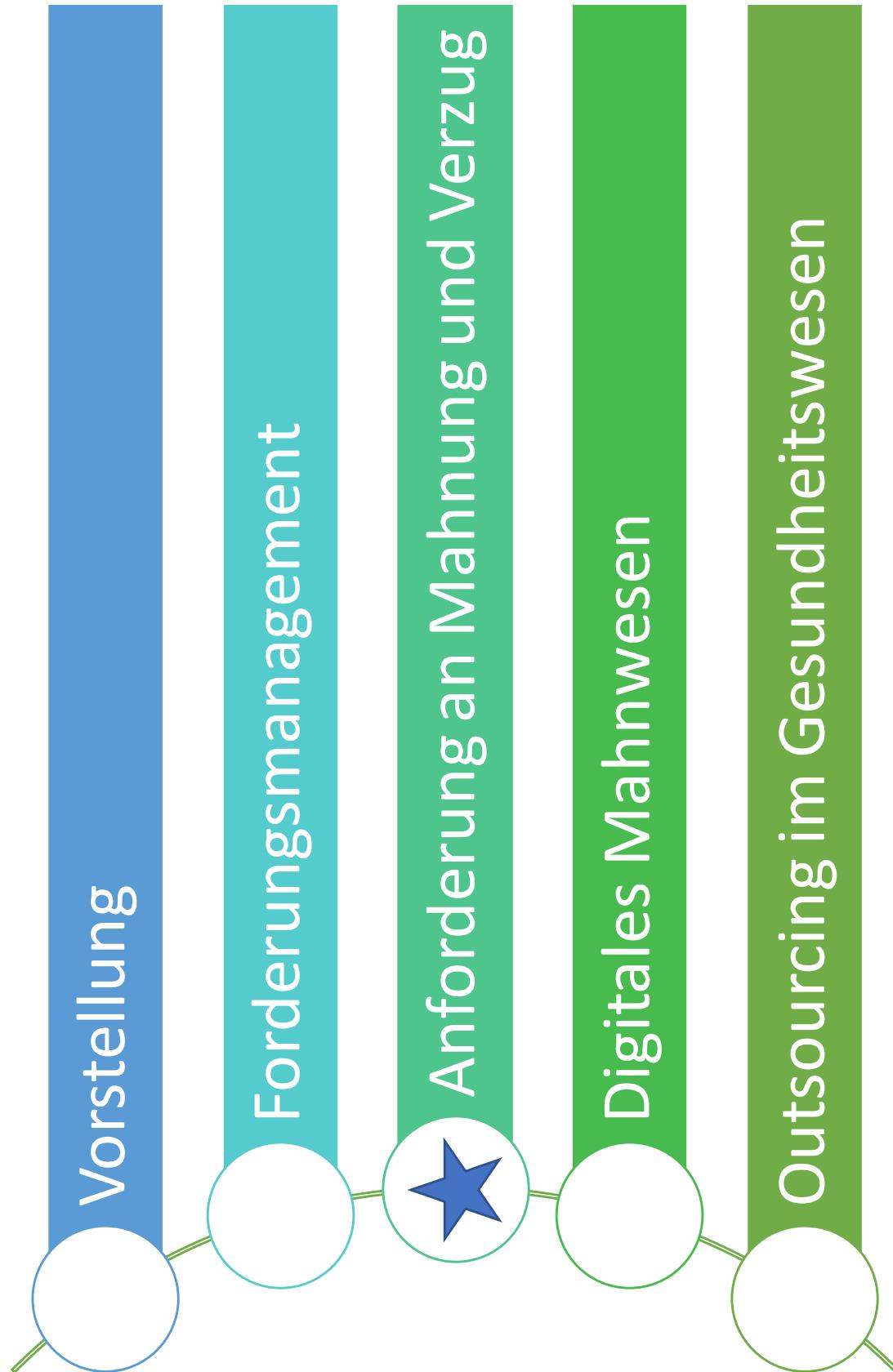
- Das Forderungsmanagement hat die Aufgabe, ein funktionierendes Mahnwesen zu organisieren und Liquidität eines Unternehmens zu sichern und Zahlungsausfälle so gering wie möglich zu halten!
- Zahlungsfristen und Mahnungen müssen übersichtlich und inhaltlich rechtssicher dargestellt und werden.



Wussten Sie schon:

1. 500.000 Unternehmer = Jeder 7. beauftragt ein Inkassobüro
2. 53 % der Inkassounternehmen sind dabei für den Bereich Handel und E-Commerce tätig, gefolgt von Dienstleistern Allgemein und der Energiebranche. Aber schon auf Platz 6 von 24 kommt die Gesundheitsbranche, noch vor den Bereichen Banken und Telekommunikation. Die Branche arbeitet sich nach vorne.

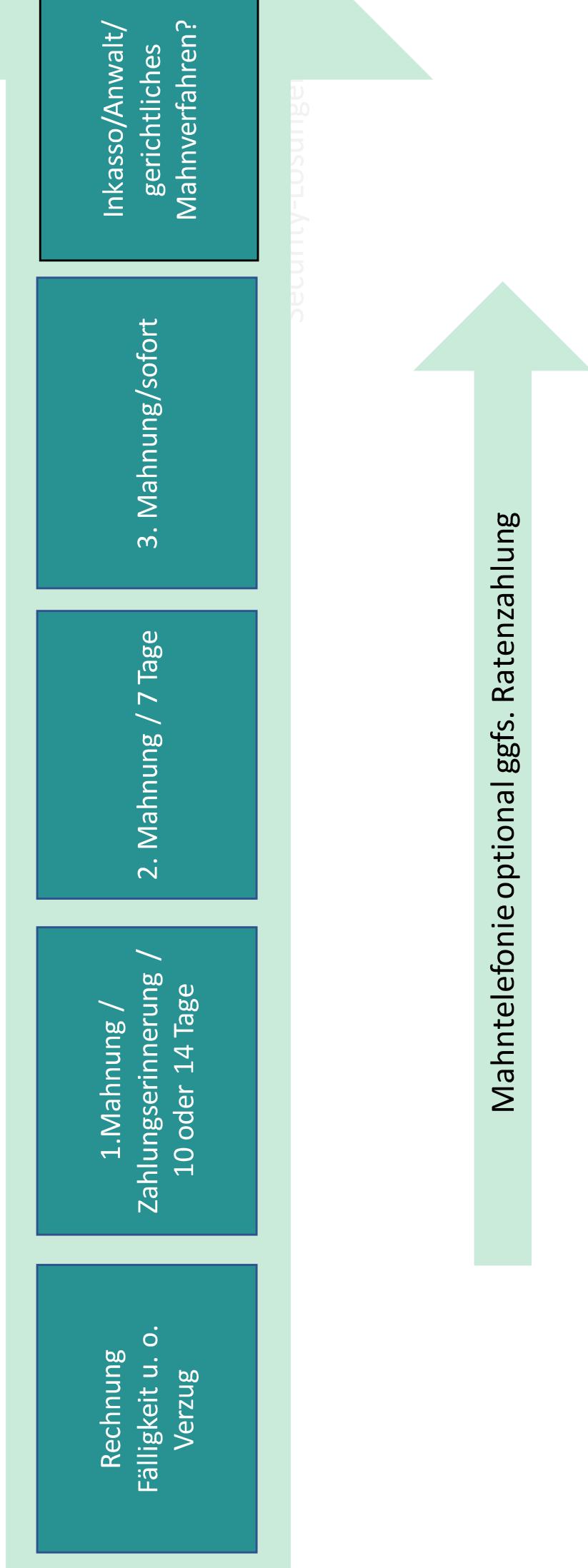
Agenda



Anforderungen an Mahnung und Verzug

- **DEFINITION:** Eine Mahnung, bei Entgeltforderungen auch als Zahlungserinnerung bezeichnet, ist die bestimmeindeutige Aufforderung des Gläubigers an den Schuldner, die geschuldete und fällige Leistung zu erbringen.
Sie erfolgt einseitig durch den Gläubiger und ist empfangsbedürftig durch den Schuldner.
- **Voraussetzung:** Zahlung muss fällig sein, § 271 BGB: Die Fälligkeit beschreibt laut Definition den Zeitpunkt, ab Gläubiger die ihm zustehende Leistung, z. B. die Bezahlung einer Rechnung, verlangen darf und ab der sein Schuldner bzw. bezahlen muss. Den Zeitpunkt kann der Gläubiger selbst vereinbaren. Ist nichts vereinbart, tritt die Fälligkeit sofort der Regel enthält die Rechnung einen vereinbarten Fälligkeitszeitpunkt (Zählen Sie bis, innerhalb von.. Etc.)

Der ideale Mahnprozess:



Unsere Tipps zu Mahnung und Verzug!



1. Klare Mahnstrategie, am besten systemgestützt (IT)
2. Kurze Mahnzyklen
3. In letzter Mahnung auf Konsequenzen hinweisen
4. Angezeigte Maßnahmen auch durchführen (Vermeidung des „Forenprinzips“)
5. Fehler durch unklare Formulierungen vermeiden
6. Nicht selbst angreifbar machen
7. Leistungsstopp, sofern zulässig und möglich
8. Telefonische Kontaktaufnahme und ggfs. Hilfestellung anbieten (Stundung/Raten)
9. Wenn es nicht weitergeht, den Profi einschalten.



Ihre Pflicht an Mahnung und Verzug

Inhaltliche Mindestanforderungen umsetzen:

- Name, Anschrift, Firma des Gläubigers und des Schuldners
- Mahndatum (Ausstellungsdatum der Mahnung)
- Rechnungsnummer
- Höhe der ausstehenden Forderung
- Fälligkeitsdatum der Rechnung
- Bankverbindung des Gläubigers
- Angaben zur Umsatzsteuerpflicht (Steuernummer oder UStID)
- IK-Nummer (optional)

Ihre Pflichten an Mahnung und Verzug: Optionale und Individuell!

Verzugszinsen und Mahngebühren in der Zahlungserinnerung oder Mahnung:

Wurde durch die Rechnung selbst bereits der Verzug (§ 286 BGB) begründet?

- ❖ Möglichkeit: 30 Tagesfrist mit Verzugsbelehrung in der Rechnung
- ❖ Leistung Kalendermäßig bestimmt,...

Falls die Antwort ja ist:

- ❖ Verzugszinsen (5 % über dem Basiszinssatz bei Verbrauchern oder 9 % bei Unternehmern)
- ❖ Mahnkosten
- ❖ Neues in der Regel aber kürzeres Zahlungsziel(10 Tage)

Falls die Antwort nein ist:

- ❖ Setzung eines eindeutigen Zahlungsziels mit einem Hinweis, dass nach Ablauf der Frist Verzug einzutreten ist
- ❖ Noch keine Zinsen und keine Mahnkosten zulässig

Anforderungen an Mahnung und Verzug

In der Formulierung sind Sie frei aber:

Achtung mahnen Sie angemessen!

Gerade in der Zahlungserinnerung (1. Mahnung) sollten Sie noch nicht zu drohend oder zu formel
Oft liegt hier ja wirklich ein Vergessen vor und es gilt die Kundenbeziehung zu wahren und zu schützen
Seien Sie service- und kundenorientiert

Anforderungen an Mahnung und Verzug

Achtung Stolperfalle: Vermeiden Sie weitere Stundungen in Erinnerung und Mahnung

Tipp: Achten Sie beim Verzug auf die richtige Wortwahl und Bestimmbarkeit:

Falsch: Zahlen sie innerhalb von X Tagen (falls noch kein Verzug),
Zahlen sie nun bis zum...(ohne Verzugsbelehrung)

Zahlen Sie 14 Tage nach Rechnungserhalt (Datum?)

Richtig: Die offene Summe ist nunmehr bis zum 20.02.22 zu zahlen. Wir weisen darauf hin, dass Sie sich nach dieser Frist in Verzug befinden..(oder bereits seit dem...in Verzug befinden)

Denn = Weitere Stundungen und neue Verschiebungen der Fälligkeit sind schnell gesetzt oder der Eintritt des Verzuges ist nicht bestimmbar. → **Das Zahlungsziel sollte immer kalendermäßig bestimmt sein.**
Ohne Verzug entsteht zudem kein Anspruch auf den Ersatz des Verzugsschadens (Eigene Kosten, Inkasso, Anwalt)

Anforderungen an Mahnung und Verzug

Achtung Stolperfalle: ZU HOHE MAHNNEBENKOSTEN

- Nehmen Sie stets angemessene Mahnnebenkosten und vermeiden Sie Mahnpauschalen
- Anerkannt werden in der Regel nur bis zu 2,00 Euro bei Verbrauchern.
- OLG Hamburg: Beschluss vom 22.12.2021, Az.: 15 U 14/21
(Zur Unzulässigkeit der 10 Euro - Mahnpauschale von OTTO)
- OLG Koblenz (Urt. v. 29.06.2017, Az. 2 U 486 / 16).
(Rücklastschrift- und Mahnpauschale von 1 & 1 i.H. von 5,00 € bzw. 2,50 € sind überhöht)
- Erstattungsfähig sind nur Kosten für Papier, Brief und Porto aber keine Betriebskosten, etwa für Personale
- Setzen Sie bei Behörden/Krankenkassen nicht zu geringe Gebühren und Zinsen an.
- Hier ist etwa ohne Nachweis eine Pauschale von 40 Euro zulässig, aber auch 9 % Zinsen über dem Basiszins
(§ 288 I, V BGB)

Tipp an Mahnung und Verzug

,Letzte Mahnung/Erinnerung“ - Der Tonfall ändert sich!

Tipp: Nicht nummerieren und Vermeidung des Wortes „Letzte“

Erhalten Sie Ihr Geld auch nach der zweiten Mahnung nicht, folgt in der Regel das dritte und letzte Mahnschreiben (G
Erinnerung) mit einem letzten Zahlungsziel oder mit dem Hinweis auf umgehende Zahlung. In diesem Schreiben sollte o
dann ggfs. auch bestimmter und nachdrücklich ausfallen. Nummerieren Sie zudem nicht mit 1., 2., 3. Mahnung! Sonnst
der Schuldner entspannt zurücklehnen! Auch das Wort „Letzte“ wird oft ironisch aufgenommen:

*„Endlich haben sie ein Einsehen und lassen mich in Ruhe / Wurde auch Zeit, dass sie damit aufhören / Die machen w
zu!“*

**Tipp: Außerdem empfiehlt es sich nun gerichtliche Schritte, die Einschaltung eines Inkassobüro
eines Rechtsanwaltes konkret anzukündigen.**



Inkassoregulierung 2021: Stolperfälle für den Gläubiger?

Ab dem 1. Oktober 2021 greift die neue **Inkassoregulierung** in Deutschland, deren Ziele klar definiert Niedrigere Kosten und eine höhere Transparenz für Verbraucher. Hat das Auswirkungen auf Gläubiger, die Inkassounternehmen oder Anwalt beauftragen möchten:

Stolperfälle: Früher reichte es zur Beauftragung, dass der Schuldner in Verzug war. Dies konnte ja bereits die Rechnung geschehen, wenn Fälligkeit und Verzug zusammenstreffen.

Tipp: Jetzt muss immer zumindest eine weitere kaufmännische Mahnung durch den Gläubiger erfolgen!!

Agenda



Outsourcing im Gesundheitswesen: Worauf sollten Sie achten – Tipp Auswahl eines Dienstleisters:

1. Branchenkenntnisse
(Der Schuldner aus dem Gesundheitswesen ist nicht mit dem notorisch blanken Onlinebesteller vergleichbar)
2. Datenschutzkompetenz
(Bereits die Datenweitergabe kann ein Datenschutzverstoß sein oder sogar strafbar, § 203 StGB)
3. Sensibler Umgang mit den Schuldern und psychologisches Feingefühl
4. Reputationsschutz durch seriösen und sympathischen Außenauftritt in Wort und Schrift.
5. Der Auftritt sollte der Branche angemessen sein.
6. Inkassounternehmen ist Kümmerer und Kummerkasten zugleich!



Wir leben unseren Claim und erfüllen Ihre Branchenanforderung!

- 1. Sachkundig**
- 2. Sensibel**
- 3. Sympathisch**

www.saldaris.de

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Saldaris GmbH
Ein Unternehmen der opta data Gruppe
Leimkugelstrasse 13
45141 Essen

Martin Thater
Rechtsanwalt
Mitglied der Geschäftsleitung

Tel.: +49 (0) 201 / 890792-01
Fax: +49 (0) 201 / 890792-80
Mobil: +49 (0) 1633206829
E-Mail: m.thater@saldaris.de
Web: www.saldaris.de