

Checkliste 41

Einzug von überfälligen Kundenforderungen



Definition

Die Anwendungsart, Kundenforderungen einzutreiben.



Problemstellung

Überfällige Forderungen beeinflussen in jedem Fall die Liquidität und den Cash Flow eines Unternehmens. Sie binden Kapital und verursachen Zinskosten. Auf der anderen Seite wird auch immer die Kundenbeziehung tangiert. Daher empfiehlt sich innerhalb des Inkassoprozesses eine flexible Handhabung zwischen harten Eintreibungsmaßnahmen und dem Erhalt der Kundenbeziehung.



Beispiel

Ein langjähriger Kunde auf dem Automobilssektor (Zulieferindustrie) wird gemahnt. Da er nach der dritten Mahnung immer noch nicht reagiert, wird der zuständige Vertreter eingeschaltet. Diesem wird vom Kunden mitgeteilt, die Rechnung werde in Kürze beglichen. Als Begründung für die verspätete Zahlung wird wegen eines Konjunkturerinbruchs beim Automobilhersteller ein finanzieller Engpass genannt. Nachdem wiederum einige Wochen ohne Zahlung vergangen sind, schaltet sich der Exportleiter der Lieferfirma persönlich ein, da es sich um einen treuen Kunden handelt. Die Finanzkrise ist ernster, als bisher angenommen. Allerdings schließt die Firma eine Insolvenz aus und bittet um nochmaligen Zahlungsaufschub.

Nach Abwägung vieler Kriterien wie Umsatz, Dauer der Geschäftsverbindung etc. entschließt sich die Geschäftsführung, mit der Eintreibung der Forderung ein Inkassobüro zu beauftragen. Die Rechnung wird schließlich reguliert, aber gleichzeitig wird dem Lieferanten mitgeteilt, dass die Geschäftsverbindung zu Ende sei.

Fazit

Bevor man eine langjährige Partnerschaft letzten Endes in Frage stellt und den Abbruch riskiert, sollte man alle Möglichkeiten ausschöpfen, zu einer vernünftigen Lösung im beiderseitigen Interesse zu kommen. Die Erfahrung lehrt, dass ein verlorener Kunde in der Regel nicht wiedergewonnen werden kann, es sei denn, man ist bereit, bei einem eventuellen Neuanfang einen sehr hohen Einstiegspreis zu zahlen.



Checkliste

- ▶ Gründe für die Zahlungsverzögerung feststellen
- ▶ falls gerechtfertigt, verlängertes Zahlungsziel oder Teilzahlungen anbieten
- ▶ Vertreter einschalten
- ▶ je nach Bedeutung des Kunden, u.U. Besuch des Exportleiters avisieren
- ▶ Inkassobüro bzw. Rechtsanwalt mit der Eintreibung beauftragen



Andere Lösungsmöglichkeiten

Ware zurückholen.



Weitere Hilfen

Zur Vermeidung von Rücktransportkosten etc., Ware gutschreiben und versuchen, im Markt anderweitig zu verkaufen.