

Laut Zentralverband des deutschen Handwerks (ZDH) führten im vergangenen Jahr Zahlungsprobleme bei fast einem Viertel der Betriebe zu einer Existenzgefährdung. Im Schnitt warten Betriebe 15 Tage über das festgelegte Datum hinaus auf ihre Forderungen. Auftraggeber nutzen solche kostenlosen Kredite, um ihre eigene Liquidität zu erhöhen. Dabei schneidet die private Kundschaft noch am besten ab. Nur 15 % der Privatkunden zahlen nicht fristgerecht.

Handwerksbetriebe verfügen häufig über ein zu geringes Eigenkapital, um Zahlungsausfälle zu kompensieren. Sie sollten sich daher im Vorfeld über Kreditwürdigkeit des Kunden informieren. Dies kann über Bo-

stellung bestimmte Regeln beachtet werden. Ein wichtiger Punkt ist die Vereinbarung von Zahlungszielen. Dazu gehören auch Anreize, die Rechnung möglichst schnell zu begleichen, wie etwa das Einräumen eines Skontos. Nicht zuletzt ist eine schnelle und vor allen Dingen korrekte und vollständige Rechnungsstellung wichtig. Jede Ungenauigkeit und jeden Fehler können Kunden nutzen, um die Zahlung hinauszuschieben. "Forma Office" unterstützt den Anwender bereits bei der korrekten Abrechnung der Leistungen, denn Inhalt und formaler Aufbau der Rechnungen entsprechen den aktuellen gesetzlichen Bestimmungen. Als Grundlage für die Rechnungsstellung können individuelle Zah-

chende Forderung an. Über die Forderungsverwaltung kann der Anwender jederzeit die offenen Posten der Kunden einsehen. „Forma“ bietet dabei auch eine Übersicht über alle Teil-Forderungen. Dies ist beispielsweise dann wichtig, wenn zu einem Projekt mehrere Abschlagsrechnungen erzeugt wurden. Sobald Zahlungseingänge erfolgen, gibt der Anwender diese als (Teil-)Zahlung in das Programm ein. Es kommt vor, dass Kunden nicht die vollständige Rechnungssumme begleichen. Deshalb berücksichtigt Forma auch unvollständige Zahlungen und rechnet centgenau die noch ausstehenden Beträge aus. In der Zahlungsübersicht werden die Forderungen den geleisteten Zahlungen gegenü-

Forderungen mit System eintreiben

Nicht jeder Kunde zahlt seine Rechnung innerhalb der gesetzten Frist.

Schätzungen zufolge liegt der wirtschaftliche Schaden durch säumige Zahler in Deutschland im Milliardenbereich. Vor allem kleine und mittelständische Unternehmen sind betroffen. Tischler-/Schreinerbetriebe sollten daher alle Möglichkeiten einer konsequenten Forderungsverwaltung und eines strikten Mahnwesens nutzen, um finanzielle Ausfälle zu vermeiden. Die Tischlersoftware „Forma Office“ von Sander & Doll unterstützt das Forderungsmanagement professionell.

nitäts-Informationen einer Wirtschaftsauskunftei, eine Schufa-Auskunft oder ein Bankauskunft geschehen. Doch auch dies bietet keine hundertprozentige Sicherheit. Deshalb sollten bereits bei der Rechnungs-

stellungsbedingungen festgelegt und den einzelnen Kunden zugeordnet werden. Diese enthalten Angaben zur Fälligkeit sowie etwaige Skontosätze und -fristen. Um zu verhindern, dass der Kunde den Zugang der Rechnung bestreitet, kann es sinnvoll sein, dem Auftraggeber die Rechnung direkt im Anschluss an die Abnahme im Beisein von Zeugen auszuhändigen. Zeuge kann auch ein Mitarbeiter sein.

Forderungsverwaltung mit System

Hat der Kunde nach Abschluss des Projekts die (Schluss-)Rechnung erhalten, wird ein konsequentes Nachhalten der Forderungen notwendig. Spätestens ab diesem Zeitpunkt wird es ohne entsprechende Software schwer, den Überblick zu behalten. Begleicht der Kunde die Rechnungen auch tatsächlich innerhalb der vereinbarten Frist? Die Forderungsverwaltung von „Forma“ unterstützt bei der Überwachung der offenen Posten: Sobald der Programmnutzer eine Rechnung erstellt hat, sei es eine Abschlags- oder eine Schlussrechnung, legt das Programm automatisch eine entspre-

bergestellt. Um schnell auf säumigen Zahler reagieren zu können, ist es sinnvoll, die Liste der offenen Posten regelmäßig zu sichten. Mit einem einfachen Klick lässt sich mit „Forma“ daraus eine Liste von Mahnvorschlägen erzeugen.

Persönliche Erinnerung hilft

Übereiltes Mahnen ist jedoch meist nicht angebracht. - Der einfachste Weg, die Zahlung einzufordern ist, den säumigen Zahler zunächst telefonisch an die fällige Zahlung zu erinnern. Dabei bekommt der Betrieb oft auch Anhaltspunkte, warum das Geld zurückgehalten wird. Vielleicht hat der Kunde die Zahlung schlichtweg vergessen, vielleicht gibt es aber auch einen Mangel bei der Auftragsausführung, der bisher nicht zur Sprache kam. In diesem Fall können Sie im Programm für die betreffende Forderung eine Mahnsperre hinterlegen, bis der Sachverhalt geklärt ist.

Preisnachlässe über vermeintliche Mängel

Aber Vorsicht: Gerade Privatkunden versu-

Belegnummer	vom	Kundenname	Gesamt brutto	Rest brutto	Mahnstufe	Mahnspere	Projektnummer	Bauvorhaben
0700354-RE	10.04.2007	Müller, Hans-Peter	2.084,38	2.105,36	1	nein	0700451-V	
0700357-RE	02.05.2007	Müller, Hans-Peter	2.114,19	2.125,12	1	nein	0700451-V	
0700358-RE	24.04.2007	Müller, Hans-Peter	1.812,92	0,00	0	nein	0700452-V	
			4.230,48					

Fälligkeit	Differenz Saldo	Anzahl Rechnungen
abkontrierfähig	0,00	0
offen	0,00	0
fällig	0,00	0
Mahnstufe 1	4.230,48	2
Mahnstufe 2	0,00	0
Mahnstufe 3	0,00	0
Summen	4.230,48	2

Beispiel einer Liste von bestehenden offenen Rechnungen eines Kunden. Abbildungen: Sander & Doll

chen immer häufiger durch das Aufspüren vermeintlicher Mängel einen Preisnachlass zu erzielen. Wenn alle Bemühungen nicht fruchten und die Rechnungen trotz aller Vorsichtsmaßnahmen nicht pünktlich bezahlt werden, sollten Gläubiger umgehend das schriftliche Mahnverfahren in Gang setzen und Verzugszinsen berechnen. Viele Betriebe unterlassen diesen Schritt jedoch, da sie befürchten, ihre Kunden zu verprellen, gerade wenn man sich - wie in ländlichen Gebieten oft der Fall - persönlich kennt. Meist steigert jedoch allein der formale Charakter eines Mahnschreibens die Zahlungsbereitschaft der Kunden.

Mahnungen: freundlich und konsequent

"Forma" unterstützt ein dreistufiges Mahnverfahren. Für die Anschreiben der einzelnen Mahnstufen kann der Anwender individuelle Mahntexte hinterlegen. Außerdem werden die Höhe der Mahngebühren der jeweiligen Stufen und ein Verzugszinssatz im Programm voreingestellt. Formulieren Sie grundsätzlich eine Mahnung freundlich, aber bestimmt. Um Unklarheiten zu vermeiden, sollte sich die im Mahnschreiben angegebene Zahlungsfrist grundsätzlich auf ein konkretes Datum beziehen und keine schwammige Formulierung wie "14 Tage nach Zugang dieses Schreibens" beinhalten. Eine Mahnung hat nur bei oder nach Fälligkeit der Forderung Bedeutung. Wurde das Verfahren einmal in Gang gesetzt, sollten die weiteren Mahnungen schnell und entsprechend den gesetzten Fristen erfolgen, sonst verfehlen sie ihre Wirkung. Aus der Liste der von „Forma“ zur Mahnung vorgeschlagenen Forderungen wählt der Anwender per Mausclick die aus, die er ausdrucken und versenden möchte. Die Forderungen, zu denen bereits

Belegnr.	vom	Projekt	Währung	Restbetrag	MVSt	Egalsbetrag	Storno	Zahlung	Restzahlg.	Mahngeb./Zinsen
0700358-RE	24.04.2007	0700452-V	€	1.812,92	239,46	1.812,92	0,00	0,00	1.812,92	0,00
										Mahngeb./Zinsen
										1. Mahnung
										2. Mahnung
										3. Mahnung
										<input type="checkbox"/> Mahnspere
										<input type="checkbox"/> Abgeschlossen

Übersicht über den Status der Forderungen eines Kunden

Mahnungen gedruckt wurden, zeigen anschließend in der Forderungsaufstellung einen geänderten Status. Nach Ablauf der in der ersten Mahnung gesetzten Frist schlägt die Software diese Forderungen zur zweiten Mahnung vor. Zeigt auch die dritte Mahnung keine Wirkung, sollten Sie sich nicht scheuen, das gerichtliche Mahnverfahren einzuleiten.

Erfolg durch Konsequenz

Um im Notfall auch für einen Rechtsstreit gewappnet zu sein, ist es schon während der Auftragsausführung wichtig, alle Absprachen mit dem Kunden gewissenhaft zu dokumentieren. Gerade telefonische Vereinbarungen oder Auftragsänderungen können bei der Endabnahme des Projekts leicht Unstimmigkeiten auslösen, wenn keine Partei ihre Aussage belegen kann. Hier bietet „Forma“ die Möglichkeit, in der Kunden-Historie Gesprächsnotizen zu hinterlegen, die allen Beteiligten erlauben, den Vorgang nachzuvollziehen. Auch Digitalfotos, eingescannte Briefe oder Excel- und Word-Dateien können im Programm sehr einfach bei einer solchen Gesprächsnotiz, einem Bauvorhaben oder einem Kunden hinterlegt werden.

Sander & Doll AG, (www.sander-doll.com)