



Wenn die Zahlung ausbleibt: Der richtige Umgang mit Mahnungen

Es gibt viele Gründe, warum Kunden ihre Rechnungen nicht fristgerecht zahlen. In diesem Fall ist immer ein wenig Fingerspitzengefühl gefragt. Schließlich möchte man weder auf die Vergütung verzichten, noch den Kunden verärgern. Wann eine Mahnung sinnvoll ist, welche Fristen dabei gelten und welche Punkte inhaltlich und formal zu beachten sind, haben wir hier für Sie zusammengefasst.

Der richtige Umgang mit Mahnungen – Was tun, wenn Kunden nicht zahlen?



Das Problem mit offenen Rechnungen ist vielen bekannt: Kunden zahlen nicht und geraten somit in einen Zahlungsrückstand – zum Teil auch unverschuldet. Auf der einen Seite möchte man nicht zu hart vorgehen, um die säumigen Kunden nicht komplett zu verärgern. Doch auf der anderen Seite benötigt man das Geld auch selbst, um eigenen Verpflichtungen

nachzukommen. Wie sollte man also am besten in solch einer Situation reagieren? Fakt ist: Entscheidend ist bei diesem Thema stets ein sensibler, aber auch konsequenter Umgang.

Damit säumige Kunden erst gar nicht zu einem großen Problem werden, sollte man seine eigenen Finanzen immer im Blick haben. Mögliche Zahlungsunregelmäßigkeiten müssen zu jeder Zeit bekannt sein, so dass man entsprechend und vor allem zeitnah darauf reagieren kann. Berücksichtigt man dies, können bereits im Vorfeld viele drohende Zahlungsschwierigkeiten erkannt und somit eventuell verhindert werden. Ein Anzeichen dafür kann zum Beispiel ein Wechsel der Bankverbindung des Kunden sein oder wenn dieser seine Rechnungen auf einmal per Scheck in Auftrag gibt.

Für alle Gläubiger gilt es, die wichtigsten zwei Fristen nicht zu verpassen:

- **Verzugsfrist:** 30 Tage nach Fälligkeit der Rechnung
- Gläubiger kann ab diesem Zeitpunkt Zinsen für den ihm entstandenen Schaden erheben.
- Gilt auch, wenn Gläubiger diese gegenüber dem Schuldner nicht schriftlich geltend gemacht hat.

- **Verjährungsfrist:** 3 Jahre nach Fälligkeit der Rechnung
- Mit dieser erlischt der komplette Anspruch auf die Begleichung der Rechnung.
- Eine offene Rechnung kann danach nicht mehr eingeklagt werden.

Gründe von Seiten des Kunden gibt es viele verschiedene, warum eine Rechnung mal offenbleibt und nicht innerhalb der Zahlungsfrist beglichen wird: Zum Beispiel aktuelle Liquiditätsengpässe, Arbeitslosigkeit oder eine Überschuldung. Es kommt allerdings auch vor, dass ein Kunde es einfach vergessen hat, die Rechnung zu bezahlen oder er eine Reklamation hat, die vorher noch geklärt werden muss. Diese Möglichkeiten müssen allesamt beachtet werden, wenn das erste Mahnschreiben verfasst wird.

Daher sollte ein säumiger Kunde zuerst eine Zahlungserinnerung erhalten, wenn die Zahlungsfrist abgelaufen ist. Von einer Mahnung sollte an dieser Stelle noch nicht die Rede sein. Ein geeigneter Betreff kann zum Beispiel sein: „Ihre Rechnung vom...“. Die Zahlungserinnerung sollte auch immer einen Hinweis enthalten, dass sie gegenstandslos ist und nicht weiter beachtet werden muss, wenn die Zahlung in der Zwischenzeit schon erfolgt ist. So werden Kunden nicht vorschnell verprellt, wenn sie die Rechnung wirklich „nur vergessen“ haben.

Reagiert der Kunde auf die Zahlungserinnerung nicht, ist es Zeit für die erste Mahnung. Es sollte nicht erwähnt werden, dass dies die erste Mahnung ist, denn so vermuten einige Kunden eventuell, dass sowieso noch eine zweite Mahnung folgen wird. Bei diesen Kunden besteht die Gefahr, dass sie die fällige Zahlung weiter „aussitzen“. Generell kann ein Gläubiger insgesamt bis zu drei Mahnungen versenden.

Eine Mahnung muss folgende Informationen enthalten:

- Eindeutige Betreffzeile mit Rechnungsnummer
- Formal korrekter Absender
- Formal korrekter Empfänger
- Kopie der ursprünglichen Rechnung
- Neue Zahlungsfrist für den offenen Betrag (in der Regel 7-10 Tage)
- Details für die Zahlungsmodalitäten
- Bankverbindung für die Überweisung des Schuldners
- Kontaktdaten für Rückfragen des Schuldners

Möchte man sich nicht selbst mit dem Thema Mahnungen beschäftigen, bleibt die Möglichkeit dafür ein Inkasso-Unternehmen zu beauftragen, um das Eintreiben der offenen Rechnung zu übernehmen. Ein Inkasso-Unternehmen stellt dem Gläubiger dafür einen prozentualen Anteil am Streitwert in Rechnung. Der Vorteil bei einem Inkasso-Unternehmen liegt definitiv darin, dass der Gläubiger so seinen eigenen Verwaltungsaufwand deutlich reduzieren kann. Ein geeignetes Inkasso-Unternehmen findet ein Gläubiger ganz einfach online, indem er für ein gutes Angebot bestimmte Fragen im Vorfeld beantwortet, zum Beispiel woraus sich die Forderung des Gläubigers ergibt oder ob es sich um Privat- oder Gewerbekunde handelt.

Sind das Inkasso-Unternehmen bzw. die eigenen Mahnungen allesamt erfolglos, muss der Rechnungsbetrag vom jeweiligen Gläubiger gerichtlich eingeklagt werden. Dies kann zu einer Zwangsvollstreckung führen, aber auch ein Insolvenzantrag oder ein Antrag auf eine eidesstattliche Versicherung kommen bei dieser Vorgehensweise in Betracht.

Kommt es tatsächlich zu einem gerichtlichen Mahnverfahren, ist der Gläubiger in der Pflicht nachzuweisen, dass er sich im Vorfeld um eine außergerichtliche Schlichtung bemüht hat. In diesem

Zusammenhang müssen die vorherigen Mahnungen als Anlage eingereicht werden, wenn eine Beantragung einer Klageaufnahme bei Gericht ansteht. In Bezug auf die Mahnungen muss ebenfalls nachgewiesen werden, dass diese auch wirklich versendet wurden.

Für den Versand einer Mahnung gibt es dabei unterschiedliche Möglichkeiten:

- Per Einschreiben (persönliche Zustellung durch Briefträger mit Empfangs-Quittierung)
- Per Einschreiben mit Rückschein (persönliche Zustellung durch Briefträger mit Empfangs-Quittierung)
- Per Fax, zusätzlich Ausdruck eines Sendeberrichtes
- Per E-Mail (Mahnung wird vorab eingescannt)

WICHTIG: Trotz sorgfältigster Recherche zu unseren Artikeln und Berichten können wir keinerlei Haftung für die Aktualität und Richtigkeit der Angaben übernehmen. In rechtlichen Angelegenheiten sollten Sie immer Ihren Anwalt oder Steuerberater fragen.