

### **3. Die Zahlungen bleiben aus**

*Ihr Kunde zahlt nur noch schleppend oder gar nicht mehr. Was nun? Wie mahnen Sie ihn richtig?*

*Wir sagen Ihnen, auf was Sie achten müssen und wie Sie vorgehen, damit Sie Ihr Geld vielleicht dennoch auf gütlichem Weg erhalten und sich trotzdem nichts „verbauen“ für die weiteren Schritte.*

## Mahnen – warum und wie mahnen Sie richtig und effizient?

Wenn die Zahlung ausbleibt, dann kann Ihr Kunde verschiedene Gründe dafür haben. Vielleicht hat er kein Geld und lässt es darauf ankommen. Vielleicht bemängelt er die Leistung oder hat einfach vergessen, die Rechnung zu zahlen. Um darüber Klarheit zu bekommen, sollten Sie Ihren Kunden mahnen, obschon er bereits mit dem Ablauf der Zahlungsfrist in Verzug gerät und ohne Mahnung betrieben werden könnte. Falls Sie auf dem Vertrag oder auf der Rechnung kein Zahlungsdatum aufgeführt haben, sollten Sie schriftlich mahnen. Damit wird der Kunde erst mit der ersten Mahnung in Verzug gesetzt.

### Formulierungen und Vorgehen

Grundsätzlich ist die Mahnung an keine bestimmte Form gebunden. Sie kann frei verfasst und gestaltet werden. Sie sollten den Kunden darin lediglich auffordern, dass er sich in Verzug befindet und dass der in der Rechnung gestellte Betrag noch offen ist. Setzen Sie ihm darin auch eine Frist zur Begleichung. Organisieren Sie Ihr Mahnwesen nach wöchentlichen oder vierzehntägigen Mahnläufen.

*Verfassen Sie die Mahnung in sachlichem und freundlichem Ton. Falls Sie auch eine zweite Mahnung versenden, sollte sich diese von der ersten unterscheiden. Machen Sie zum Beispiel den Schuldner in der zweiten Mahnung darauf aufmerksam, dass Sie bei ausbleibender Zahlung bis zu einem bestimmten Termin rechtliche Schritte einleiten (z.B. die Betreuung). In der Formularsammlung finden Sie Mustermahnschreiben. Legen Sie der ersten Mahnung die Rechnung in Kopie bei.*

Mahngebühren oder gar ein allfälliger Verzugs- oder Verspätungsschaden, wie ihn zum Beispiel Inkassobüros verlangen, können Sie nur durchsetzen, wenn Sie dies ausdrücklich vereinbart haben.

*Kontaktieren Sie Ihren Kunden nach der zweiten Mahnung unbedingt telefonisch. Machen Sie ihn auf den Verzug und die möglichen Konsequenzen (z.B. Lieferstopp und die Einleitung von rechtlichen Schritten) aufmerksam und fragen Sie nach den Gründen für den Verzug. Sprechen Sie Ihren Kunden auch direkt auf mögliche finanzielle Probleme an.*



Tipp



Tipp

## Das Geld geht immer noch nicht ein – suchen Sie mit Ihrem Kunden das Gespräch

Geht trotz Mahnungen und telefonischen Versprechungen das Geld nicht ein, sollten Sie insbesondere bei grösseren Forderungen mit dem Kunden das Gespräch suchen. Rufen Sie ihn an und machen Sie einen Termin mit ihm, am besten direkt in seinen Räumlichkeiten.

### Bereiten Sie sich aufs Gespräch vor

#### Checkliste fürs Gespräch mit dem Schuldner

- 1. Aktuelle Forderungsaufstellung:** Prüfen Sie, ob alle Rechnungen, Zahlungen und Reklamationen des Kunden verbucht sind. Nehmen Sie diese Aufstellung zum Termin mit.
- 2. Finanzielle Situation:** Ganz wichtig ist, dass Sie versuchen, sich ein möglichst aktuelles und umfassendes Bild über die finanzielle Situation des Kunden zu machen. Dazu zählen: Betreibungsregisterauszug, Wirtschaftsauskunft, evtl. Steuerauskunft, etc.
- 3. Geschäftsbeziehung Zukunft:** Überlegen Sie sich, ob Sie die Geschäftsbeziehung künftig überhaupt fortführen wollen. Wie wichtig ist dieser Kunde für Sie? Wie sehen derzeit seine Zahlungskonditionen und sein Kreditlimit bei Ihnen aus? Wie wollen Sie künftig handhaben? Wo liegt Ihre Schmerzgrenze?
- 4. Schuldentilgung:** Ihr Wunsch wird sein, dass der Kunde sofort all seine Schulden zahlt. Meistens wird es beim Wunsch bleiben. Sie sollten sich daher überlegen, zu was Sie bereit sind. Was verkraften Sie finanziell? Könnten Sie einer Teilzahlung zustimmen (wie viele Raten?)? Wären Sie bereit die Forderung zu stunden und wenn ja wie lange? Welche Sicherheiten könnten Sie gebrauchen bzw. wären etwas Wert für Sie? Wären Sie bereit einen Vergleich abzuschliessen?

### Wie gehen Sie beim Gespräch vor?

Grundsätzlich ist es positiv, dass das Gespräch überhaupt zustande kommt. Meist wird Ihnen der Schuldner mit Ausflüchten und

beschönigenden Schilderungen seine finanzielle Situation erläutern. „Vorübergehender Liquiditätsengpass“, „Zahlungsstockung“, „angespannte Lage“ gehören aus Erfahrung zum Vokabular.

Bitten Sie Ihren Kunden darum, dass er Ihnen, wenn möglich mit Unterlagen, einen groben Überblick über seine finanzielle Situation gibt. Fragen Sie ihn, ob er auch überfällige Aussenstände bei anderen Lieferanten hat, wie hoch diese sind und ob er schon betrieben wurde. Schuldet er allenfalls auch dem Steueramt und der AHV Geld? Wenn ja, wie hoch sind diese Aussenstände und wie lange sind sie bereits überfällig? Zahlt er die Löhne noch pünktlich? Was sagt die Bank? Vergleichen Sie seine Angaben mit Ihren Informationen; so wissen Sie relativ rasch, wie genau er es mit der Wahrheit nimmt und ob Sie ihm trauen können.

Lassen Sie sich auch den Betrieb bzw. das Unternehmen zeigen, falls Sie es bis anhin nicht kannten. Schauen Sie sich nach möglichen Sicherheiten um, die für Sie bei der Lösungsfindung von Interesse sein könnten.

Fragen Sie Ihren Kunden, wie er gedenkt, die finanziellen Schwierigkeiten zu lösen. Anhand all dieser Informationen können Sie einschätzen, was wirklich möglich ist und was nicht. Versuchen Sie ihm einem Vorschlag zu unterbreiten, dem Sie ebenfalls zustimmen können. Fragen Sie ihn auch nach möglichen Sicherheiten für Ihr Entgegenkommen.

## Lösungen und Kompromisse

### Lösungen und Kompromisse

- **Teilzahlung und Abzahlungsplan:** Mit einer Teilzahlung bzw. einem Abzahlungsplan vergeben Sie grundsätzlich nichts. Sie sollten diese immer annehmen. Wichtig ist; Ihr Kunde sollte darin den geschuldeten Betrag anerkennen. Dies hilft Ihnen später auf dem Betreibungsweg (provisorische Rechtsöffnung, falls notwendig). Legen Sie im Abzahlungsplan die Höhe und die Fälligkeit der geschuldeten Raten exakt fest, nehmen Sie eine Verfallsklausel auf die besagt, dass die gesamte Restsumme sofort fällig wird, falls Ihr Kunde mit einer Rate zum Beispiel länger als zehn Tage in Verzug ist. Zuletzt sollten Sie einen Teil (z.B. erste Rate) direkt bei Unterzeichnung verlangen (⇒ im Formularanhang finden Sie ein Muster eines Abzahlungsplans).
- **WIR Geld:** Falls Ihnen Ihr Kunde eine WIR Zahlung anbietet sollten Sie bedenken, dass Sie WIR Geld nur entgegennehmen können, wenn Sie auch

WIR Teilnehmer sind oder selber ein Verrechnungskonto bei der WIR Bank eröffnen. Denn besitzen Ihr Kunde oder Sie kein Verrechnungskonto bei der WIR Bank, betreiben Sie WIR Handel, was verboten ist. Lassen Sie sich von Ihrem Kunden nicht unter Druck setzen. Denn WIR Teilnehmer können jederzeit bei der WIR Bank einen Überbrückungskredit zum Zins von 4,5% beantragen. Sie müssen nur ausreichend WIR Guthaben als Sicherheit hinterlegen.

- **Stundung:** Schliessen Sie mit Ihrem Kunden eine Stundungsvereinbarung ab, so erklären Sie sich bereit, für eine gewisse Zeit auf die Zahlung der ausstehenden Forderung zu verzichten. Deshalb sollte die Stundungsvereinbarung immer eine Abschlagszahlung, irgendeine Sicherheit oder eine persönliche Bürgschaft beinhalten. Gerade bei AGs und GmbHs, wo nur das Gesellschaftsvermögen haftet, nützt Ihnen die Stundungsvereinbarung sonst nichts, ausser dass der Kunde gegenüber Ihnen die Schuld anerkennt. Grundsätzlich gilt: Eine Stundung sollte nicht länger als drei bis sechs Monate dauern (⇒ im Formularanhang finden Sie ein Muster einer Stundungsvereinbarung).
- **Aussergerichtlicher Nachlassvertrag:** Falls Ihrem Kunden das Wasser schon bis zum Halse steht, er jedoch vom Fortbestand seines Unternehmens überzeugt ist, kann er mit allen Gläubigern einen aussergerichtlichen Nachlassvertrag abschliessen. Darin verpflichten sich Sie und Ihr Kunde, dass mit erfolgter Abschlagszahlung (Dividendenvergleich) die Schuld getilgt ist. Ihr Kunde kann mit jedem Gläubiger oder auch nur mit Ihnen eine solche Vereinbarung abschliessen. Wichtig zu wissen ist, dass nicht alle Vereinbarungen identisch sein müssen (⇒ im Formularanhang finden Sie ein Muster eines aussergerichtlichen Nachlassvertrags).
- **Sicherheiten:** Gebräuchliche Sicherheiten sind zum Beispiel die Globalzession der Kundenforderungen Ihres Schuldners oder das Faustpfand. Die Globalzession ist zum Beispiel nur gültig, wenn Ihr Kunde zum Beispiel die Forderungen nicht schon an einen anderen Gläubiger abgetreten hat (⇒ im Formularanhang finden Sie ein Muster einer Globalzession). Als Faustpfand gilt das Pfand an einer beweglichen Sache. Das Faustpfand ist jedoch nur gültig, wenn Sie es in Ihren Besitz nehmen. Es ist nicht zulässig, die verpfändete Sache beim Eigentümer zu belassen. Gegenstände, wie zum Beispiel Schmuck, Wertpapiere oder eine wertvolle Briefmarken- oder Münzsammlung werden häufig zur Verpfändung überlassen.

Die paulianische Anfechtung bezweckt, Rechtshandlungen rückgängig zu machen, die ein Schuldner zum Nachteil von Gläubigern während einer bestimmten Zeit vor der Konkursöffnung oder Pfändung vorgenommen hat. In der Praxis hat die paulianische Anfechtung für Sie nur bei der Überschuldungsanfechtung in der Regel eine Bedeutung.

Wenn Sie wissen, dass Ihr Kunde überschuldet ist, dann sind eine nachträgliche Sicherung einer bereits bestehenden Schuld, die Zahlung der Schuld mit einem unüblichen Zahlungsmittel und die Zahlung einer nicht fälligen Schuld anfechtbar. Sie müssten dann im schlimmsten Fall damit rechnen, dass Sie zur Rückzahlung verpflichtet werden können.

Droht die Verjährung Ihrer Forderung? Sollte dies der Fall sein, so können Sie diese durch Betreibung oder Klage oder durch eine Schuldanerkennung (z.B. Teilzahlungsvereinbarung) unterbrechen. Sie fängt dann wieder von neuem zu laufen an (⇒ im Anhang finden Sie die wichtigsten Verjährungsfristen).