

# Verlustfalle Stammkunden

Eine aktuelle Untersuchung des Kredit- und Inkassospezialisten Credita zeigt, dass fast 80 Prozent aller Debitorenverluste von Stammkunden stammen. Nicht die Neukunden sind die grosse Verlustfalle, in die viele Unternehmen tappen. Doch warum ist das so und wie können Sie sich davor schützen?

Von Mathieu Schnegg

Bei Neukunden überwiegt die Vorsicht, schliesslich kennt man ja den neuen Kunden noch nicht. Viele KMU haben gar Bestelllimits und prüfen die Bonität des neuen Kunden, bevor sie ihn beliefern. Nicht so bei Stammkunden. Viele Unternehmen sind zu nachsichtig. Aussagen wie: «Meinen langjährigen Kunden kenne ich gut. Da muss ich keine Angst haben.», sind die Regel. Eine Einstellung, die verhängnisvoll sein kann, wie Beispiele aus der Vergangenheit zeigen.

## Eine Pleite, die sich abzeichnete...

Als die über die Landesgrenzen hinaus bekannte Firma Closomat AG im September 2007 Konkurs anmeldete, war die Überraschung zunächst gross. Nicht nur für die breite Öffentlichkeit, sondern auch für zahlreiche Lieferanten, die nun einen grossen Teil ihrer Forderungen abschreiben mussten. Doch war die Pleite des Traditionsunternehmens Closomat damals wirklich so überraschend? Gab es nicht schon früher Hinweise, die zeigten, dass das Unternehmen in finanziellen Schwierigkeiten steckt?

Diese Hinweise gab es tatsächlich, doch nur wenige beachteten sie. Das erste von zahlreichen Warnsignalen leuchtete bereits Monate vor dem Konkurs auf; das Zahlungsverhalten verschlechterte



Mathieu Schnegg ist Leiter Inkasso- & Verlustscheinabteilung bei der Credita.

sich. Die Firma Closomat zahlte ihre Rechnungen immer unpünktlicher. Doch diese Warnsignale ignorierten viele Lieferanten. Denn Closomat war ja ein bekanntes Traditionsunternehmen und man kannte den Kunden. Dieses fast schon blinde Vertrauen wurde am Ende nicht wenigen Lieferanten zum Verhängnis. Die Folge: Sie mussten einen Grossteil ihrer Forderungen abschreiben.

## Nicht in die Verlustfalle tappen

Eine Firma geht nicht von heute auf morgen Konkurs. Die Krise beginnt zwar meist im Verborgenen, doch in der Regel gibt es schon lange vor dem Konkurs zahlreiche Hinweise auf die finanzielle Schiefelage. Die ersten Hinweise sind in der Regel verspätete Zahlungen. Zahlte der Kunde früher pünktlich und nun erst nach der ersten oder zweiten Mahnung? Spätestens jetzt sollten Sie den Kunden genauer beobachten und Zusatzinformationen wie eine Betreibungs- und Bonitätsauskunft einholen, um Klarheit über die aktuelle Finanzlage zu erhalten. Doch es gibt noch zahlreiche

weitere Hinweise, bei denen die Warnleuchten blinken sollten (siehe Infokasten).

## Warnlampe blinkt – was nun?

Ein Warnsignal allein kann harmlos sein und plausibel erscheinen. Treten aber mehrere gleichzeitig auf, ist rasches Handeln angesagt. Den Konkurs Ihres Kunden können Sie nun nicht mehr völlig ausschliessen. Das Wichtigste ist in einem solchen Moment, dass Sie weitere Informationen über Ihren Kunden einholen, zum Beispiel in Form einer Bonitätsauskunft und einer aktuellen Betreibungsauskunft. Nun wissen Sie mehr über den Kunden. Zugleich sollten Sie darauf achten, dass Ihre offenen Forderungen nicht mehr weiter anwachsen – ein rasches und zielgerichtetes Mahnwesen kann Ihnen in Zukunft viel Ärger ersparen. Zu guter Letzt sollten Sie mit Ihrem Kunden das Gespräch suchen, um zu entscheiden, wie Sie weiter verfahren; Geschäftsbeziehung beenden und Forderung eintreiben oder eine gütliche Lösung finden.

## EXPERTEN-TIPP: WARNSIGNALE BEI STAMMKUNDEN

1. Zahlt Ihr Kunde die Rechnungen plötzlich schlechter?
2. Macht Ihr Kunde nun häufiger Mängel geltend?
3. Bestellt Ihr Kunde deutlich weniger oder deutlich mehr als früher?
4. Wechseln der Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung?
5. Schliesst Ihr Kunde Zweigstellen oder Filialen?
6. Baut Ihr Kunde Personal ab?

## TOP FIRMENKONKURSE SEPTEMBER 2009

### Reisewelt AG

Reisebüro, Zürich  
Gründungsjahr: 1990  
Mitarbeiterkategorie: 10–49  
Aktienkapital: 100 000  
Umsatz ca.: 20 800 000

### Ben Ladone NRJ-Fasotut SA

Grosshandel, Montreux  
Gründungsjahr: 1967  
Mitarbeiterkategorie: 50–249  
Aktienkapital: 660 000  
Umsatz ca.: 20 000 000

### André Müller SA

Stahlbau, Vuisternens-en-Ogoz  
Gründungsjahr: 1959  
Mitarbeiterkategorie: 10–49  
Aktienkapital: 1 000 000  
Umsatz ca.: 5 300 000

### Northamerican Sureties (Europe) AG

Finanzen / Investment, Thalwil  
Gründungsjahr: 1972  
Mitarbeiterkategorie: 10–49  
Aktienkapital: 1 000 000  
Umsatz ca.: k.A.

### SkilStaf Europe AG

Holding und Investitionsgesellschaften, Zug  
Gründungsjahr: 2001  
Mitarbeiterkategorie: k.A.  
Aktienkapital: 8 350 000  
Umsatz ca.: k.A.

### Debitoren-Ratgeber

Dieser Ratgeber zum Thema «Verlustfalle Stammkunden» ist der Auftakt zu einer sechsteiligen Serie rund ums Debitoren-Management. Der nächste Debitoren-Ratgeber erscheint in der Novemberausgabe der Unternehmerzeitung.

www.credita.ch  
www.creditanet.ch



## DER AUTOR

Mathieu Schnegg ist Leiter Inkasso- & Verlustscheinabteilung bei der Credita.

mathieu.schnegg@credita.ch