

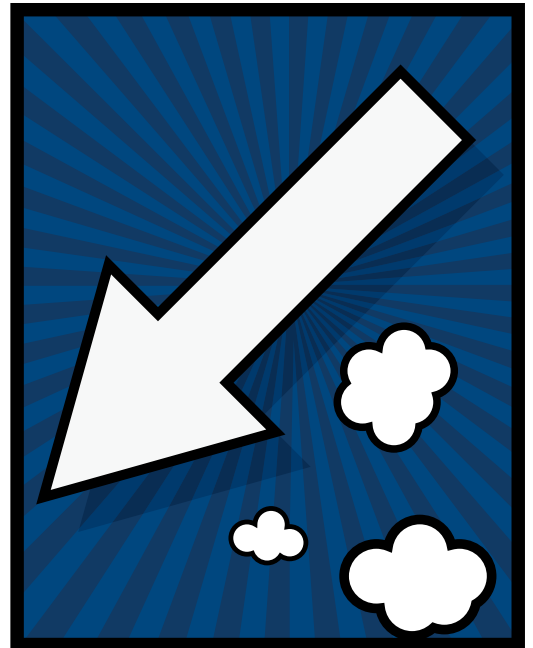


Gerechtigkeit für Gläubiger

Branchenstudie || Wie sieht der Inkassomarkt
in Deutschland aktuell aus?

Zahlungsmoral || Welche Gläubiger jetzt
auf ihr Geld warten müssen

Kommunen || Wenn das Rathaus an
der falschen Stelle spart



Muss. Ich. Wissen.

Sie wollen Ihr Inkassofachwissen auffrischen, um eine qualifizierte Person in einem Inkassounternehmen oder selbst Inkassounternehmer zu werden? Lernen Sie bei den Experten! Schon seit über zwei Jahrzehnten bieten Inkassoverband und Inkassoakademie das notwendige Know-how im SKL, dem DIA-Sachkundelehrgang.

DIA – DEUTSCHE INKASSO AKADEMIE
www.inkassoakademie.de



LIEBE LESERINNEN,

LIEBE LESER,

Gerechtigkeit für Gläubiger – so lautet das Motto für diese Ausgabe der »Inkassowirtschaft«. Vielleicht klingt das ein bisschen pathetisch, aber es ist eben doch eine Grundüberzeugung, die jedes Inkassounternehmen bewegt: zu erreichen, dass Gläubiger das ihnen zustehende Geld für eine erbrachte Leistung oder eine gelieferte Ware auch tatsächlich erhalten. Das ist gerecht, genau darum geht es den Mitgliedern des BDIU in ihrer täglichen Arbeit.

Wie erfolgreich aber sind die Inkassounternehmen darin? Welche Branchen sind die typischen Auftraggeber – und welche Dienstleistungen bietet das Forderungsmanagement konkret an?

Schon vor vier Jahren haben wir dazu eine große Branchenstudie in Auftrag gegeben. Jetzt war es an der Zeit, diese Erkenntnisse einem Update zu unterziehen.

Die Ergebnisse dieser zweiten Branchenstudie sind beeindruckend, denn sie belegen ein gesundes und ein sehr kräftiges Wachstum. Die Zahl der Forderungen, die an Inkassounternehmen übergeben werden, ist seit der ersten Studie kräftig gestiegen, es gibt mehr und noch besser qualifizierte Mitarbeiter in den einzelnen Unternehmen. Die Studie belegt: Es besteht Bedarf an guten Inkassodienstleistungen, und das quer durch alle Branchen unserer Volkswirtschaft.

Erfolgreich sind Inkassodienstleister in ihrer Tätigkeit allemal: 87 Prozent der ihnen übergebenen Forderungen klären sie, ohne dass Gerichte tätig werden müssen. Das ist eine erhebliche Entlastung der Justiz und mithin ein Beleg dafür, dass Inkasso nicht nur den Auftraggebern, sondern der Allgemeinheit insgesamt zugutekommt.



Stefan Bülow hat mit seiner Beratungsagentur Bülow & Consorten die Studie durchgeführt, alle Ergebnisse ausgewertet und sie analysiert. Im Interview mit der »Inkassowirtschaft« stellt er Ihnen die wichtigsten Facts & Figures vor – und erklärt, warum selbst ihn, der seit vielen Jahren in der Unternehmensberatung aktiv ist, diese Ergebnisse zum Teil überrascht und insgesamt sehr beeindruckt haben.

Ich wünsche Ihnen eine nicht minder beeindruckende und vor allem informative Lektüre dieser Ausgabe der »Inkassowirtschaft«.

Ihre

Kirsten Pedd
Präsidentin des BDIU

Inhalt

INKASSOSTUDIE Im Auftrag der Gläubiger	2	ZAHLUNGSMORAL (Fast) nur zufriedene Gläubiger	12
BRANCHENSTUDIE Mission Rechnungstreue	6	AKADEMIE Sachkunde mal zwei	13
KLAMME KOMMUNEN Wenn das Rathaus an der falschen Stelle spart	10	Impressum	13



INKASSOSTUDIE

Im Auftrag der Gläubiger

Mehr als 5 Milliarden Euro führen Inkassounternehmen ihren Auftraggebern pro Jahr wieder zurück. Wie funktioniert das im Detail? Welche Branchen profitieren besonders? Stefan Bülow hat mit seiner Managementberatung dazu zum zweiten Mal seit 2012 eine Studie durchgeführt. Im Interview präsentiert er die wichtigsten Ergebnisse.

Herr Bülow, in Ihrer Managementberatung haben Sie zahlreiche Unternehmen auf der Kundenliste, die ganz selbstverständlich mit Inkassodienstleistern zusammenarbeiten. Jeder Unternehmer weiß ja, dass Forderungsmanagement essenziell ist, um die eigene Liquidität zu sichern. Was war für Sie die größte Überraschung, als Sie die Daten zur Branchenstudie über den deutschen Inkassomarkt ausgewertet haben? Mit welchem Ergebnis haben Sie so nicht gerechnet?

Ja, Sie haben recht. Viele meiner Kunden in verschiedenen Branchen arbeiten mit Inkassodienstleistern zusammen. Bei Versicherungen ist das gang und gäbe, im öffentlichen Sektor hat man manchmal politische Vorbehalte. Die Studie hilft sicher, einige dieser Vorbehalte durch Fakten abzubauen.

Von zwei Fakten war ich trotz meiner Kenntnis der Inkassowirtschaft schon überrascht. Zum einen betrifft dies die enorme Steigerung der Anzahl der bearbeiteten Forderungen durch Inkassounternehmen, die sich im Vergleich zur Studie 2012 fast verdoppelt hat. Sehr bemerkenswert ist zudem die starke Effizienzsteigerung der Unternehmen der Branche. Inkassounternehmen bearbeiten durch eine höhere Digitalisierung und Automatisierung ihrer Prozesse die deutlich höhere Anzahl der Forderungen mit einem Mitarbeiterzuwachs von rund einem Fünftel im Vergleich zu vor vier Jahren. Die Produktivität in den einzelnen Bearbeitungsschritten ist entsprechend stark gestiegen und zeigt zum Teil beeindruckende Größen.

Dass ohne Inkassounternehmen die deutsche Wirtschaft auf sehr viel Geld – gut 5 Milliarden Euro pro

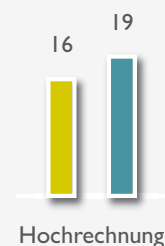
Jahr – verzichten müsste, liegt auf der Hand. Aber wie sieht das konkret aus? Wer sind die typischen Auftraggeber der Forderungsmanager, welche Branchen fallen hier besonders ins Gewicht?

Ein breiter Branchenmix nutzt die Leistungen der Inkassounternehmen. Die fünf größten Kundengruppen sind E-Commerce/Versandhandel, Dienstleistungsunternehmen, Energieunternehmen, das Handwerk und Versicherungen. Also alle Branchen, die über eine sehr große Anzahl von meist Privatkunden verfügen, mit denen häufig anonym Verträge abgeschlossen werden. Hier ist es für die Unternehmen wichtig, dass nach erfolgter Leistung auch vertragsgemäß die Rechnungen zum Beispiel an den Versender der Ware bezahlt werden. Da die Margen in vielen Branchen gering sind, machen sich auch viele kleine Zahlungsausfälle sofort für die Unternehmen wirtschaftlich bemerkbar.

Können Sie die typische Forderung beschreiben, die von einem Inkassounternehmen gegenüber einem Zahlungspflichtigen geltend gemacht wird – um welche Summen geht es dabei in der Regel? Oder gibt es solche »Durchschnittsforderungen« am Ende gar nicht?

STARKES MITARBEITERWACHSTUM

Mitarbeiterzahl (in Tsd.)



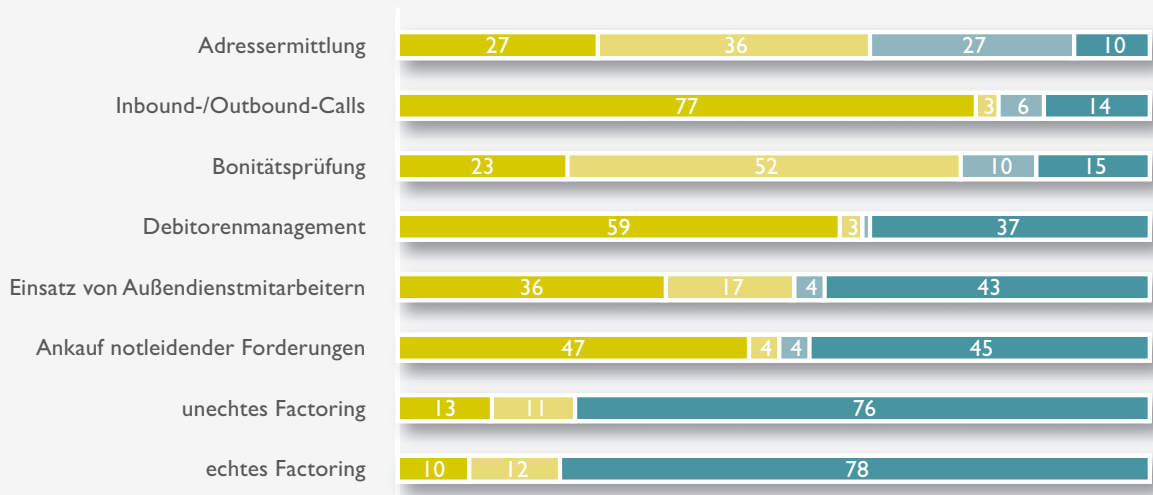
Hochrechnung

Quelle: Branchenstudie Forderungsmanagement 2016; Analyse Bülow & Consorten

BREITES SERVICEANGEBOT

Unternehmen mit Serviceangebot (in %)

■ selbst erbrachter Service ■ von Fremdfirma ■ beides ■ nicht angeboten



Quelle: Branchenstudie Forderungsmanagement 2016; Analyse Bülow & Consorten

Mathematisch lässt sich natürlich ein Durchschnitt bilden, aber der Blick auf verschiedene Größenklassen von bearbeiteten Forderungen ist deutlich informativer.

Die Hälfte aller Forderungen hat einen Wert von unter 1.000 Euro, wobei Kleinstforderungen von unter 10 Euro fast nicht vorkommen. Entsprechend ist die Bearbeitung je nach Forderungsgröße auch unterschiedlich organisiert. Während die Bearbeitung von »kleineren Forderungen« ein recht standardisiertes Massengeschäft ist, ist bei größeren und zum Teil sehr großen Forderungen eine differenzierte Bearbeitung erforderlich.

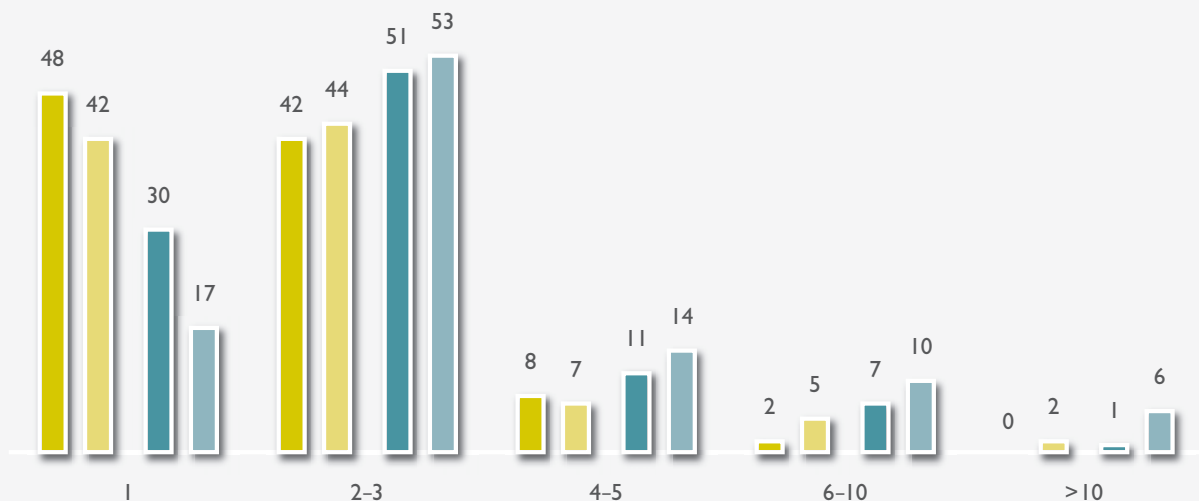
Hier müssen häufiger individuelle Lösungen gemeinsam mit dem Kunden und dem Schuldner gefunden werden. Immerhin haben gut 20 Prozent aller Forderungen eine Höhe von mehr als 10.000 Euro.

Zwischen den beiden Branchenstudien liegen vier Jahre – in dieser Zeit ist die deutsche Wirtschaft kräftig gewachsen, die Arbeitslosigkeit gesunken und auch die Zahlungsmoral der Schuldner viel besser geworden. Trotzdem ist gleichzeitig das Forderungsvolumen, das den Inkassounternehmen zum

INKASSO SPRICHT VIELE SPRACHEN

Unternehmen nach Angebot Amtssprachen (in %)

2012 ■ schriftlich ■ mündlich
2016 ■ schriftlich ■ mündlich



Quelle: Branchenstudie Forderungsmanagement 2016; Analyse Bülow & Consorten

Einzig übertragen wird, deutlich gewachsen. Wie passt das zusammen?

Aus meiner Sicht kommen hier drei Effekte zusammen. Erstens führt ein Anstieg der Wirtschaftsleistung natürlich auch zu einem Anstieg der Geschäfte der Inkassowirtschaft. Hierauf sollten aber maximal 10 Prozent des Wachstums zurückzuführen sein. Zwei weitere Treiber wirken sicherlich weitaus stärker auf die verstärkte Inanspruchnahme der Inkassounternehmen.

Hier ist eine weitere Fortsetzung des Outsourcings von Nicht-Kernprozessen in der Wirtschaft zu nennen. Branchen wie Energieversorgungsunternehmen und Versicherungen stehen beispielsweise unter erheblichem Veränderungs- und Margendruck. Hier kann man es sich schlichtweg nicht mehr leisten, seine eigene kleine »Inkassomanufaktur« innerhalb des Unternehmens zu betreiben. Professionelle Inkassounternehmen stehen im Vergleich von Kennzahlen sowohl bei der Produktivität als auch bei Erfolgsquoten deutlich besser da als die interne Abteilung.

Ein weiterer wesentlicher Treiber ist aus meiner Sicht das starke Wachstum im Bereich des E-Commerce. Wenn man seine Ware auf Rechnung verschickt, statt sie wie im stationären Handel an der Kasse bezahlt zu

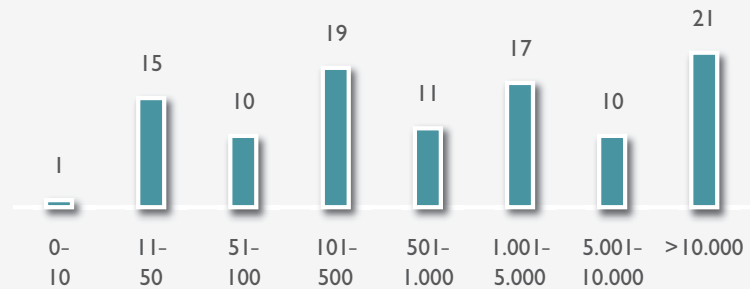
bekommen, braucht man – leider – sehr viel häufiger die Dienste der Inkassounternehmen.

Überraschend ist sicherlich auch, dass Inkassounternehmen regelrecht multilingual sind. Das dürfte interessant für viele Auftraggeber sein, die mit ihren Kunden in der Regel nur auf Deutsch kommunizieren können.

Absolut richtig! Hier hat sich in der Inkassobranche in den letzten Jahren einiges getan. Waren vor vier Jahren erst gut die Hälfte der Unternehmen in der Lage, in einer anderen Sprache als Deutsch mündlich oder schriftlich

VERTEILUNG FORDERUNGSHÖHEN

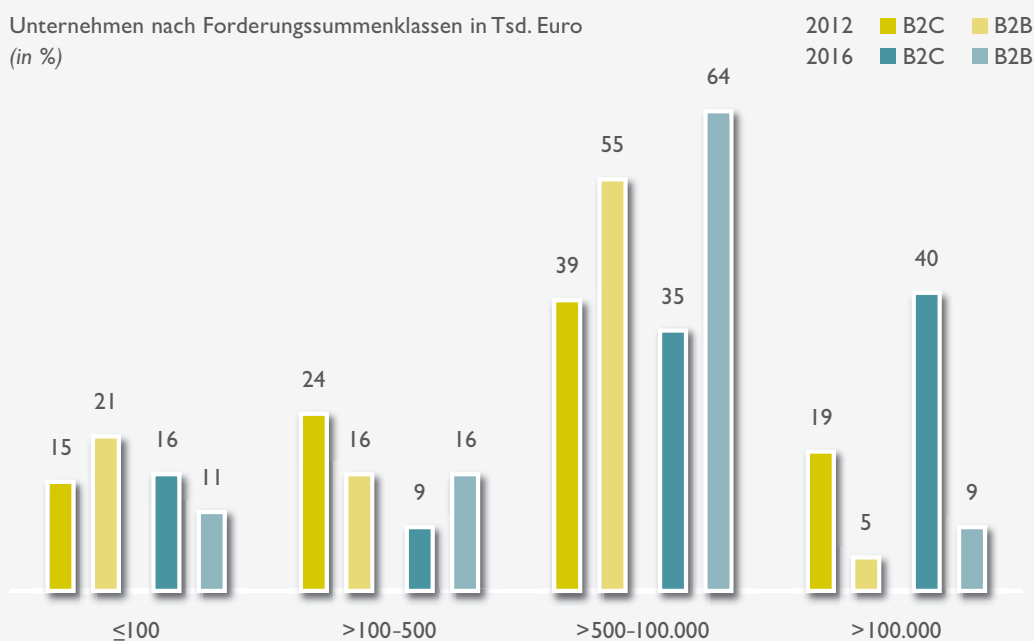
Forderungshöhen/Verteilung Forderungsvolumen in Euro nach Größenklassen (in %)



Quelle: Branchenstudie Forderungsmanagement 2016; Analyse Bülow & Consorten

MARKTVOLUMEN

Unternehmen nach Forderungssummenklassen in Tsd. Euro (in %)



Quelle: Branchenstudie Forderungsmanagement 2016; Analyse Bülow & Consorten

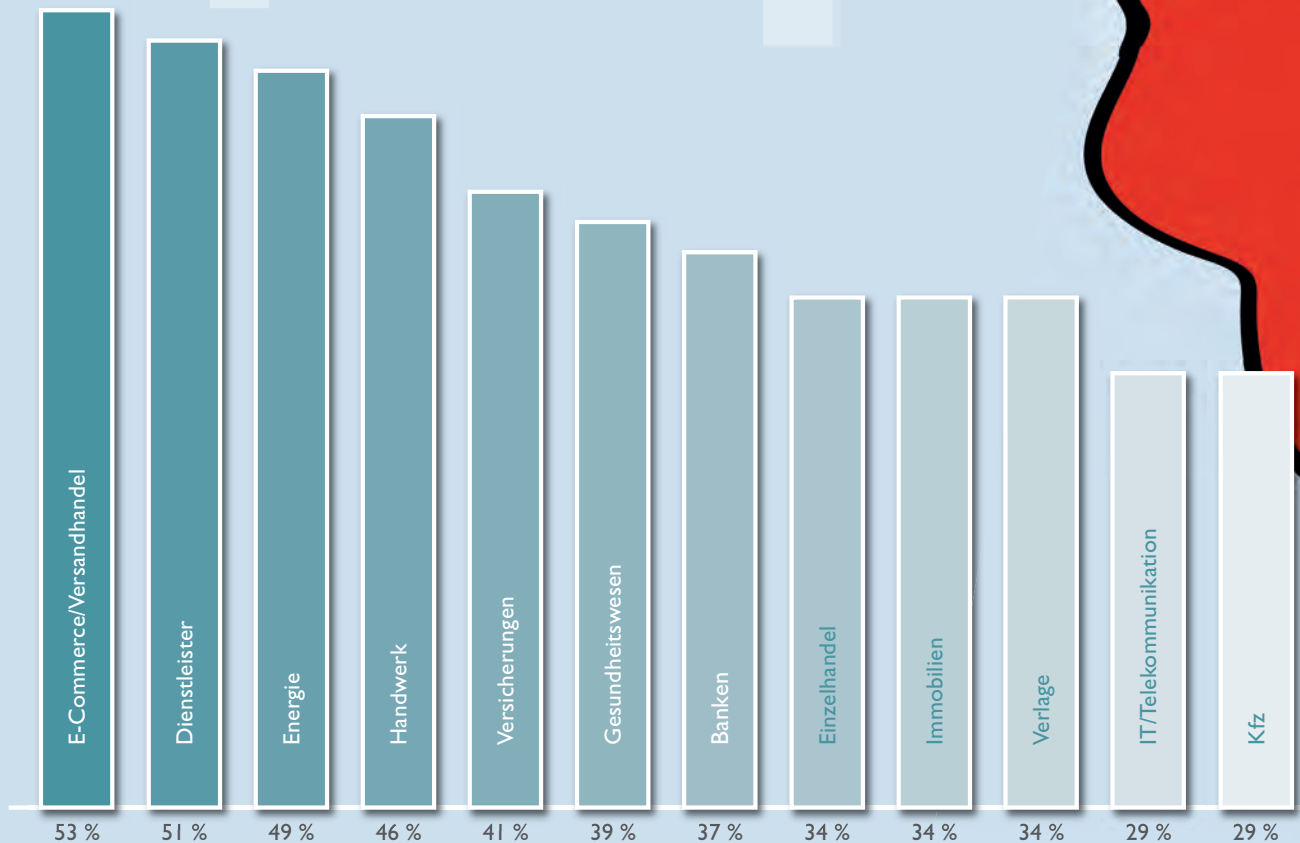
Fortsetzung auf Seite 8

BRANCHENSTUDIE

Mission Rechnungstreue

Inkassounternehmen unterstützen die ganze Bandbreite der Wirtschaft beim Forderungsmanagement. Über eine halbe Million Firmen mit mehr als 6 Millionen Mitarbeitern profitieren von der Rechtsdienstleistung Inkasso. Sie reduzieren dadurch die Forderungsausfälle in vielen Branchen und tragen so zur Arbeitsplatzsicherheit und Preisstabilität bei – denn die Firmen müssten das Geld, das ihnen wegen ausbleibender Zahlungen fehlt, sonst auf die Preise für alle ihre Waren oder Dienstleistungen umlegen.

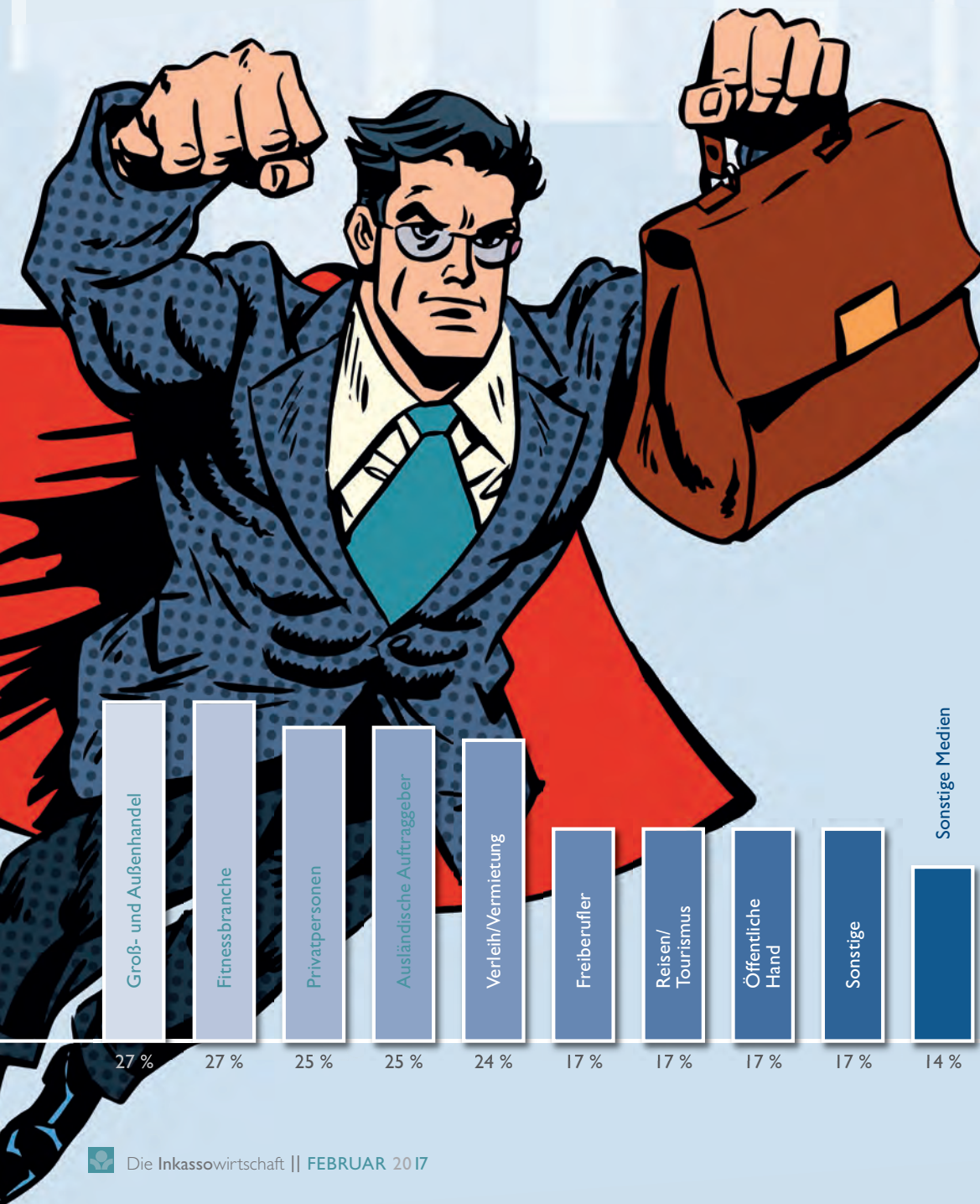
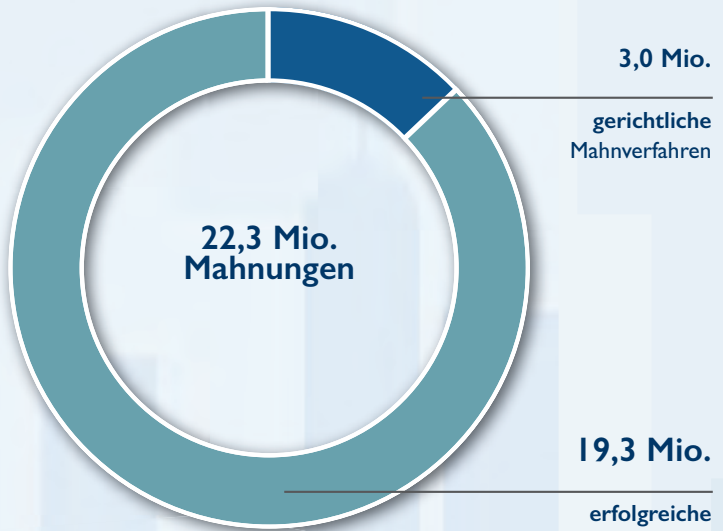
UNTERNEHMEN MIT KUNDEN NACH BRANCHEN (IN %)



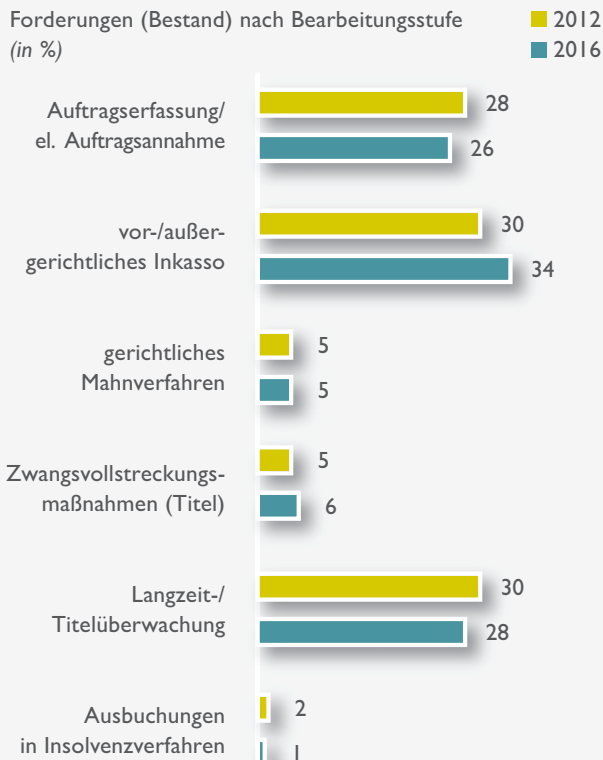
Quelle: Branchenstudie Forderungsmanagement 2016; Analyse Bülow & Consorten

ENTLASTUNG DER JUSTIZ

Inkassounternehmen bearbeiten pro Jahr 22,3 Millionen außergerichtliche Mahnungen (Stand: 2016). Und das tun sie sehr erfolgreich. In 87 Prozent der Fälle erfolgen Erledigungen – sei es, dass der Gläubiger einen vollständigen Ausgleich seiner Forderungen erhält, Teil- oder Ratenzahlungen erzielt werden können oder aber die Inkassounternehmen die Sache wegen Erfolglosigkeit ruhen lassen. Nur 13 Prozent der Forderungen (3 Millionen Stück) gehen ins gerichtliche Mahnverfahren über. Damit entlastet die Branche die Justiz in einem erheblichen Umfang.



FORDERUNGEN NACH BEARBEITUNGSSTUFEN



Quelle: Branchenstudie Forderungsmanagement 2016; Analyse Bülow & Consorten

Fortsetzung von Seite 5

mit ihren Kunden zu kommunizieren, so kann das heute die überwiegende Mehrheit (mehr als 80 Prozent sprechen weitere Sprachen). 30 Prozent der Unternehmen können sogar in mehr als vier Sprachen mit den Schuldnern sprechen.

Welche Dienstleistungen bietet die Branche ihren Auftraggebern an? Das Forderungsmanagement ist ja eine durchaus komplexe Aufgabe, bei der viele verschiedene Arbeitsschritte durchgeführt werden müssen.

Das Angebot fängt mit der professionellen Ermittlung von korrekten Schuldneradressen an, die es häufig überhaupt erst möglich macht, offene Forderungen zuzustellen. Bonitätsprüfungen sind auch eine Standardaufgabe. Wenn das Debitorenmanagement für den Kunden übernommen wird, geht es darum, fachgerecht die Schuldner zu erinnern und zu mahnen. Die Inkassounternehmen unterstützen ihre Kunden auch in den weiteren Schritten bis hin zur gerichtlichen Feststellung der Forderung als Abschluss des Mahnverfahrens und der konsequenten Durchführung der Zwangsvollstreckung. Der angebotene Einsatz telefonischer und zum Teil auch persönlicher Kontaktaufnahme hilft, eine solche Eskalation zu vermeiden.

Am besten für alle Seiten beschäftigt eine Forderung kein Gericht. Hier hat sich übrigens in den letzten Jahren etwas getan. Während die Anzahl der außergericht-

lichen Mahnverfahren um gut 10 Prozent gestiegen ist, hat sich die Anzahl der gerichtlichen Mahnverfahren um über 10 Prozent reduziert.

Ist die Inkassowirtschaft auch als Arbeitgeber attraktiv – und wenn ja, für wen? Welche Qualifikationen braucht ein Mitarbeiter eines Inkassounternehmens?

Inkassounternehmen beschäftigen insbesondere Mitarbeiter mit kaufmännischer oder juristischer Qualifikation. Hier ist entweder eine entsprechende Ausbildung erforderlich oder auch ein akademisches Studium. Spezialisierte Weiterbildungen wie für eine Inkassoprüfung oder den Erwerb des IHK-Zertifikats zum Forderungsmanager ergänzen die Qualifikation.

Aus den Studiendaten lässt sich zudem ablesen, dass die Qualifikationsanforderungen durch die Unternehmen der Branche deutlich gewachsen sind. Es werden deutlich mehr Juristen eingestellt und großer Wert auf interne sowie externe Aus- und Weiterbildung gelegt. So beschäftigen die Inkassounternehmen über 300 Azubis und fast 1.000 Juristen zum Jahresende 2016.

Inkasso gilt als ein sehr bodenständiges, sozusagen ein Offline-Geschäft. Schriftliche Kommunikation oder Telefonanrufe sind zentrale Arbeitsschritte, um Zahlungen bei den Schuldnern zu erzielen. Welche Rolle spielen da Megatrends wie Digitalisierung oder Globalisierung? Betrifft das auch die Inkassowirtschaft?

Die Digitalisierung macht auch vor der Inkassowirtschaft nicht halt. Man kann dies an der deutlich gestiegenen Arbeitsproduktivität erkennen. Ich gebe da einmal ein Beispiel: Es werden im Jahr bis zu über 50.000 Forderungen von einem Vollzeitmitarbeiter erfasst. Eine solche Arbeitsproduktivität lässt sich nur durch den Einsatz geeigneter Software und effiziente Arbeitsprozesse realisieren.

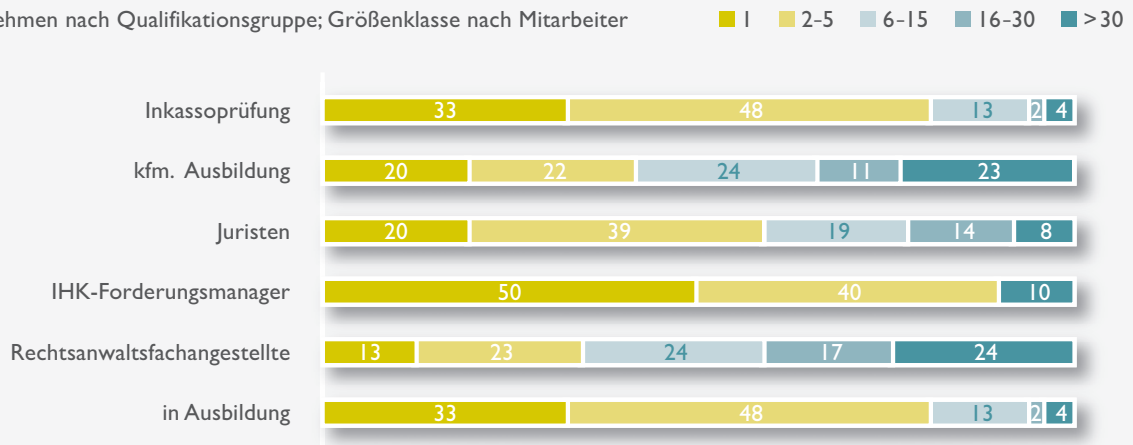
Natürlich stehen nach der Forderungserfassung noch viele weitere Schritte an, um eine Forderung einzuziehen – zum Beispiel das schriftliche Mahnen oder das Beantworten von Schuldnerfragen am Telefon. In diesen Bearbeitungsphasen sind natürlich viel mehr Einzelschritte nötig, und hier kann man beinahe noch das Bild der »Inkassomanufaktur« bemühen.

Aber insgesamt entsprechen nur noch weniger als 10 Prozent der Unternehmen tatsächlich noch dem Bild der ausschließlich manuellen Bearbeitung der Forderungen.

Wie ist die wirtschaftliche Landschaft des Forderungsmanagements insgesamt strukturiert? Gibt es eher große oder eher kleine Unternehmen, wie lange sind die einzelnen Bewerber am Markt und wie ist die Dynamik innerhalb der Branche?

QUALIFIKATION DER MITARBEITER

Unternehmen nach Qualifikationsgruppe; Größenklasse nach Mitarbeiter
(in %)



Quelle: Branchenstudie Forderungsmanagement 2016; Analyse Bülow & Consorten

Es gibt eine große Anzahl von Inkassounternehmen, von denen viele auch recht klein sind und einen Jahresumsatz von unter 0,5 Millionen Euro im Forderungsmanagement erzielen. Wenn ein Inkassounternehmen mehr als 5 Millionen Euro pro Jahr umsetzt, gilt es schon als großes Branchenunternehmen. Die Branche wird insgesamt von kleinen und mittelständischen Unternehmen dominiert. Die meisten Unternehmen sind dabei schon recht lange am Markt, häufig schon über 50 Jahre, bei nur wenigen Neugründungen pro Jahr.

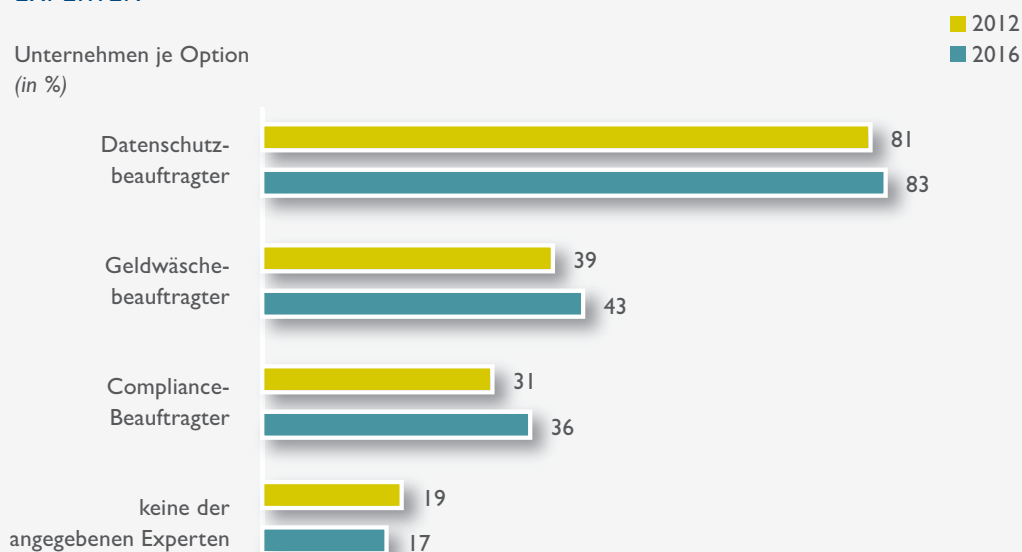
Ich glaube, dass sich einige Trends für die Inkassowirtschaft fortsetzen und verstärken werden. So bin ich davon überzeugt, dass die Trends E-Commerce und Outsourcing von Nicht-Kernfunktionen stabil bleiben und das bearbeitete Forderungsvolumen entsprechend weiter stark ansteigen wird. Dies wird eine weiter fortgesetzte Automatisierung und Digitalisierung der Prozesse im Forderungsmanagement erfordern, was von den Unternehmen weiter mit Nachdruck vorangetrieben wird.

Zwischen beiden Untersuchungen liegen vier Jahre, und die Branche hat sich in dieser Zeit ganz offensichtlich enorm entwickelt. Wenn Sie einen Blick in die Zukunft werfen, wo – glauben Sie – steht die Inkassowirtschaft im Jahr 2020?

Ich befürchte, dass insbesondere kleine Unternehmen, die sich dieser Entwicklung nicht rechtzeitig stellen und reagieren, unter wirtschaftlichen Druck geraten werden. Als Alternative bleibt dann nur noch das Agieren in einer spezialisierten Nische. ●

EXPERTEN

Unternehmen je Option
(in %)



Quelle: Branchenstudie Forderungsmanagement 2016; Analyse Bülow & Consorten

KLAMME KOMMUNEN

Wenn das Rathaus an der falschen Stelle spart

Thomas Idstein arbeitet im Kassen- und Steueramt der hessischen Landeshauptstadt Wiesbaden. Außerdem berät er mittelständische Unternehmen bei Credit- und Risk-Management-Projekten. Wir sprachen mit ihm über das Zahlungsverhalten der öffentlichen Hand.



Herr Idstein, was sind die häufigsten Fehler, die Kommunen bei ihrem eigenen Forderungsmanagement unterlaufen?

Die wirtschaftliche Situation vieler Kommunen ist angespannt. Daher sind Sparvorgaben unumgänglich. Häufig reagieren die Kommunen darauf nur mit Ausgabenkürzungen, sie sparen also bei Investitionen und leider auch beim Personal. Stellen werden nicht mehr besetzt, Aufgaben auf das vorhandene Personal verlagert.

Dabei gäbe es im Credit-Management, also auf der Einnahmeseite, vielerorts durchaus ausreichend Potenzial, um die erwähnten Sparvorgaben ebenfalls zu erfüllen. Beim Forderungsmanagement setzen viele Kommunen nur auf die unbedingt notwendigen Basismaßnahmen,

sprich einen regulären postalischen Mahnlauf und eine nachgelagerte Vollstreckung. Und wenn dann keine Zahlung erfolgt, wird eine Forderung in der Regel niedergeschlagen, also zu den Akten gelegt.

In der freien Wirtschaft gibt es dagegen noch eine Vielzahl weiterer Instrumente. Unternehmen nutzen beim Credit-Management so erprobte und erfolgreiche Techniken wie etwa Bonitätsprüfungen, Adressermittlungen, Vollstreckungsauskünfte und so weiter durch externe Dienstleister. Kommunen sollten sich diese Beispiele genau anschauen. Ich bin mir sicher, dass sie hier viele Best Practices finden, die sie auch für ihr eigenes Forderungsmanagement anwenden könnten. So ließen sich die Sparvorgaben, von denen ich anfangs sprach, erfüllen, ohne dabei Kürzungen beim Personal vornehmen zu müssen.

Dürfen Kämmerer beim Forderungsmanagement auch auf externe Hilfe zurückgreifen?

Im Prinzip: Ja! Aber in der Praxis gilt es für viele Kommunen leider einige Hürden zu überwinden. Von Bundesland zu Bundesland gibt es zu dieser Frage zum Teil völlig unterschiedliche datenschutzrechtliche Bewertungen. Daher bedarf die Frage, ob Kommunen auf externe Hilfe beim Forderungsmanagement zurückgreifen dürfen, immer einer Einzelfallklärung, und man sollte stets Rücksprache mit dem zuständigen Datenschutzbeauftragten halten.

In der Praxis ist nämlich sehr vieles möglich, was den Kommunen zusätzliche Einnahmen bringt. Zum Beispiel Bonitätsprüfungen oder Vollstreckungsauskünfte durch darauf spezialisierte Anbieter im Wege der Verwaltungshilfe bis hin sogar zur Einbindung solcher Verwaltungshelfer beim Einzug ausgebuchter öffentlich-rechtlicher Forderungen. Privatrechtliche Forderungen können landesabhängig auch wie Forderungen der Erwerbswirtschaft behandelt werden.

Zu diesem Themenkomplex existieren bereits eine Ausarbeitung der Wissenschaftlichen Dienste des Deutschen Bundestages und die Tätigkeitsberichte einiger Landesdatenschutzbeauftragter (Bsp. 34. und 38. TB LDSB Hessen) sowie einige Erfassungen in den Landesjustizkostengesetzen (Bsp. § 4 JKostG HE).

Die kommunalen Außenstände sind hoch. Können Sie eine Summe nennen? Und mit welchen weiteren Entwicklungen ist zu rechnen?

Laut dem Statistischen Bundesamt summieren sich die Forderungen der Kommunen in Deutschland auf 21,7 Milliarden Euro. Stichtag dafür ist der 31. Dezember 2015. In den letzten Jahren ist diese Summe allerdings kontinuierlich gestiegen. Zu beachten ist in diesem Zusammenhang auch, dass es sich hierbei um den zu erwartenden Umsatz, nicht jedoch um notleidende Forderungen handelt. Von diesem Forderungsbestand werden circa 90 bis 95 Prozent zum Zahlungs-

ziel bedient. Die restlichen Forderungen gelangen in das Mahn- und Vollstreckungsverfahren. Das wiederum verursacht den kommunalen Kassen weitere Ausgaben für das Vorhalten von Personal- und Sachkosten.

Die Außenstände der Kommunen sind aufgrund der Vielfalt der Forderungsarten zu differenzieren. Nach monetärer Gewichtung sind die Gewerbesteuern die Haupteinnahmequelle der Kommunen. Dem stehen anzahlmäßig weitere Forderungen aus anderen Steuern gegenüber, zum Beispiel der Grundsteuer und der Hundesteuer, sowie Forderungen, die auf Gebühren, Bußgeldern, Mieten, Pachten und anderen Dienstleistungen für den Bürger beruhen.

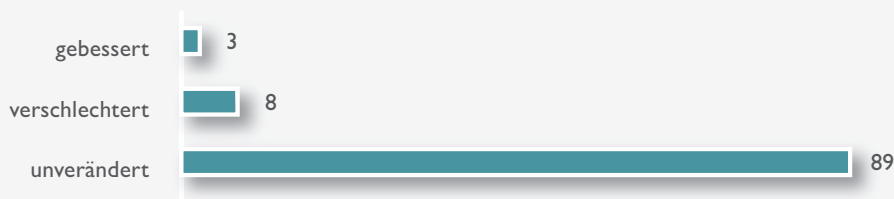
In der Regel entwickeln sich die kommunalen Forderungen parallel zur Konjunktur, und die läuft seit einigen Jahren ja hervorragend. Steigt der volkswirtschaftliche Ertrag, hat auch die Kommune mehr zu tun und stellt mehr Forderungen. Daher ist damit zu rechnen, dass auch die Forderungssumme weiter steigen wird.

Immer wieder ist auch davon zu hören, dass die Kommunen das Erfüllen eigener Zahlungsverpflichtungen lax handhaben. Vor allem Handwerker und Baubetriebe bemängeln, dass es vergleichsweise lange dauert, bis sie das Geld von öffentlichen Auftraggebern erhalten. Was, glauben Sie, sind die Gründe dafür?

Für diese Frage bin ich als Credit-Manager eigentlich der falsche Ansprechpartner. Die beschriebene Situation beobachte ich ebenfalls schon seit mehreren Jahren und sehe auch hier einen Handlungsbedarf. Die Klärung, warum Rechnungen nicht zeitnah beglichen werden, sollte in den kommunalen Dachverbänden (Städtetagen) zur Diskussion eingegeben werden. Ein Gedanke hierzu wäre beispielsweise die Einrichtung von Clearingrunden (Kommune, HWK, IHK) zur Kommunikation und Vorgangsklärung, wie in einigen Kommunen schon vorhanden. ●

ZAHLUNGSVERHALTEN ÖFFENTLICHE HAND

Anfang 2017 im Vergleich zu Mitte 2016
(in %)



Quelle: Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e. V., Januar 2017

ZAHLUNGSMORAL



(Fast) nur zufriedene Gläubiger

Die Zahlungsmoral fällt zum Jahresanfang nur knapp unter ihren Rekordstand vom Sommer 2016. Verbraucher und Unternehmen zahlen ihre Rechnungen – in der Regel. Das melden die BDIU-Mitglieder in einer Umfrage.

Jetzt melden 65 Prozent der Inkassounternehmen, dass Rechnungen genauso gut wie noch vor sechs Monaten beglichen werden. 21 Prozent stellen sogar eine Steigerung fest. Grund ist die gute Konjunktur.

Dennoch gibt es auch jetzt einige Branchen mit Zahlungsmuffeln in der Kundschaft. Das betrifft vor allem den Onlinehandel, wie 48 Prozent in der Umfrage melden. Weitere Branchen mit schlecht zahlenden Kunden sind das Handwerk (eine Erfahrung von 39 Prozent der Inkassounternehmen), die Dienstleistungsbranche allgemein (36) sowie Fitnessstudios (34 Prozent).

WENIGER PLEITEN – HÖHERE SCHÄDEN

Bei den Firmenpleiten verlangsamt sich der Positivtrend. 2016 wurden rund 22.000 Unternehmen zahlungsunfähig – minus 5 Prozent und der siebte jährliche Rückgang in Folge. 2017 rechnet die Branche

aber nur noch mit einer moderaten Verringerung auf 21.500 Fälle. Schon in den letzten zwölf Monaten waren die Gläubigerschäden durch Insolvenzen um fast zwei Drittel gestiegen. Der Grund: Es traf mehr wirtschaftlich bedeutende Unternehmen. 27 Prozent der Inkassofirmen erwarten zudem, dass die Zahlungsmoral schon in den nächsten Monaten schlechter wird.

BDIU-Präsidentin Kirsten Pedd: »Wir wissen nicht, wie lange die Puste beim Aufschwung noch hält – drängende Fragen, die sich stellen, sind unter anderem: Wie hart wird der Brexit und kann unsere Wirtschaft die Folgen eines solchen Bebens abfedern? Welche Auswirkungen auf die Konkurrenzfähigkeit unserer exportorientierten Unternehmen wird die Präsidentschaft von Donald Trump haben? Sollte es tatsächlich auf mehr Protektionismus und Einschränkungen für den freien Handel hinauslaufen, wären das denkbar schlechte Vorzeichen für ein weiteres Wachstum.«

TROTZ STEUERPLUS SIND KOMMUNEN LAXE ZÄHLER

Schlechte Noten stellen die Inkassounternehmen dagegen der öffentlichen Hand für ihr Zahlungsverhalten aus. 89 Prozent der Umfrageteilnehmer berichten, dass die Rechnungstreue öffentlicher Auftraggeber unverändert schlecht ist – 8 Prozent haben sogar eine weitere Verschlechterung beobachtet. Pedd: »Die Steuereinnahmen sprudeln, und dennoch müssen Handwerker und Baufirmen, die Aufträge etwa für Städte und Gemeinden ausführen, um jeden Cent ihrer Rechnungen bangen. Das ist paradox. Die öffentliche Hand ist ein wichtiger Auftraggeber, und sie hat eine Vorbildfunktion. Diese sollte sie auch beim Zahlungsverhalten ausüben.«

Ein Grund für das laxer Zahlungsverhalten sei, dass viele kommunale Haushalte nach wie vor schlecht finanziert sind und auch das eigene Forderungsmanagement der Kommunen verbessert werden könnte.

Pedd sieht in diesem Zusammenhang durchaus weitere Einnahmepotenziale für die Kämmerer. »Die kommunalen Forderungen summieren sich auf über 21 Milliarden Euro«, so die Verbandspräsidentin. »Mit einem effizienteren Forderungsmanagement könnten Kämmerer diesen Fehlbetrag zumindest reduzieren. Vielerorts geht man bereits die richtigen Schritte: Kommunen organisieren ihr Forderungsmanagement neu, zentralisieren es und orientieren sich dabei an erfolgreichen Beispielen aus der privaten Wirtschaft. Einige holen sich auch Rat bei Inkassounternehmen oder beauftragen diese. Das«, so Pedd, »ist im Übrigen etwas, was andere öffentliche Institutionen bereits praktizieren, etwa die Bundesagentur für Arbeit oder der Beitragsservice der öffentlich-rechtlichen Sendeanstalten.«

Pedd hält in diesen Fällen die Zusammenarbeit öffentlicher und privater Institutionen für sinnvoll und erforderlich. »Die offenen Forderungen, die so realisiert werden, sind letztlich das Geld der Bürgerinnen und Bürger. Sie haben ein Recht darauf, dass alle notwendigen Maßnahmen durchgeführt werden, damit diese Zahlungsansprüche durchgesetzt werden können.«

LEHRGANG

Sachkunde mal zwei



DIA SACHKUNDE
LEHRGANG
www.inkassoakademie.de

Die Deutsche Inkasso Akademie bietet ab dem Frühjahr parallel zwei Lehrgänge zur Erlangung von Inkassosachkunde an.

Ohne Sachkunde keine Registrierung als Inkassodienstleister. Wer die erforderliche theoretische Sachkunde für die Rechtsdienstleistung Inkasso erwerben möchte, kann dies mit den bewährten Sachkundelehrgängen (SKL) der Deutschen Inkasso Akademie GmbH (DIA) erreichen.

SKL NORD UND SKL WEST

Auch 2017 bietet die DIA wieder zwei SKL-Möglichkeiten an. Neu: Es wird zwei Lehrgänge parallel geben – einen SKL Nord, der am 27. April in Hamburg startet, und einen SKL West, dessen Beginn bereits am 30. März in Köln ist.

Die DIA erfüllt damit einen Wunsch vieler Teilnehmer, die eine möglichst wohnortnahe Qualifizierungslösung nachgefragt haben.

Die Sachkundelehrgänge sind auch für Mitarbeiter von Inkassounternehmen geeignet – insbesondere Team-, Bereichs- und Abteilungsleiter –, um bereits vorhandenes Inkassowissen zu vertiefen und auf das hohe juristische Niveau zu bringen, das der Gesetzgeber für eine Registrierung als Inkassodienstleister gemäß § 10 Abs. 1 Nr. 1 RDG oder als qualifizierte Person im Sinne des § 12 Abs. 4 RDG festgelegt hat.

IMPRESSUM

Herausgeber

Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e. V.
Friedrichstraße 50-55 || 10117 Berlin
Telefon +49 30.206 07 36-0
bdiu@inkasso.de || www.inkasso.de

Eingetragen im Vereinsregister Berlin,
Amtsgericht Charlottenburg, VR 28841 B

Chefredaktion Marco Weber

Redaktion Kay Uwe Berg, Marco Weber

Konzept + Gestaltung Nolte | Kommunikation

Bildnachweis shutterstock.com: SkyPics Studio (Cover, S. 2, S. 16), studiostoks (S. 6, 7), Alexander_P (S. 12); BDIU (S. 1); istock.com: bubaone (S. 10)