

RECHTS- FRAGEN



Foto: Pixabay/Licht, pixelio/Altmann, Fotolia

Sorgfalt ist bei der Erfassung von Kundendaten enorm wichtig

In einem alten Schläger heißt es: Wer soll das bezahlen, wer hat das bestellt? Eigentlich sollte man davon ausgehen, dass, gerade wenn es um Geld geht, bekannt ist, wer „die Rechnung“ zu zahlen hat, wer die Person ist, die etwas bestellt hat. Die Realität im Arbeitsalltag sieht allerdings häufig anders aus. Nicht immer liegen auch alle nötigen Daten in Bezug auf den Schuldner vor. Es stellt sich zum Beispiel heraus, dass von Seiten des Gläubigers im Vorfeld wichtige Regeln nicht beachtet wurden oder aus falscher Rücksichtnahme gegenüber dem Kunden zum Beispiel gezielte Nachfragen unterblieben. Um Forderungsverluste aber generell bestmöglich zu verhindern, wäre es wünschenswert, dass sich Unternehmer sowie deren Mitarbeiter mehr Zeit nehmen, wenn es um die Datenerfassung bei der Auftragserteilung und der Lieferung von bestellter Ware oder um die Be-

stätigung einer ordnungsgemäß durchgeführten Leistung geht.

Den Besteller eindeutig ausmachen

Die Dokumentation aller wichtigen Daten, elektronisch, handschriftlich, per Foto... ist das A und O! Es muss festgehalten werden, wer, wann, gegebenenfalls wie und wofür einen Auftrag erteilt hat. Bei Gewerbebetrieben, die nicht im Handelsregister eingetragen sind, gehört unter anderem der Vor- und Zuname des Inhabers beziehungsweise der Inhaber zwingend zu den zu erhebenden Daten. Bei Firmen gehört neben allen anderen relevanten Daten auch die genaue Firmierung inklusive der Rechtsform zu einer lückenlosen, wichtigen Dokumentation. Leider hapert es aber manchmal schon allein bei der Feststellung der vollständigen Geschäftsanschrift des Kunden, da ja alle

im Betrieb den Kunden kennen und wissen, wo seine Firma ist. Dabei ging schon so mancher Umzug eines Kunden am allgemeinen Firmenwissen vorbei.

Hat eine Privatperson eine Bestellung getätigt, so ist unbedingt der Vor- und Zuname der Person festzuhalten. Erfolgt eine Bestellung zum Beispiel für eine Familie Meyer, so sollten die Namen jeder einzelnen Person erfragt werden. Was kleinkrämerisch wirkt, bedeutet bei Unterlassung für einen Rechtsdienstleister im Fall eines Falles bestenfalls nur umfangreiche Ermittlungen, wer genau als Schuldner in Anspruch zu nehmen ist. Wenn am Ende keiner bestellt haben will und etwas anderes nicht nachzuweisen ist, kann das im schlimmsten Fall zum Totalverlust der Forderung führen. Das Phänomen, dass keiner etwas bestellt haben will beziehungsweise tatsächlich bestellt hat, aber

zahlen soll, geschieht bei den so genannten Bestellungen auf Zuruf häufiger als man denkt. Handwerker holen zum Beispiel Material für eine Baustelle und sagen dem Verkäufer, dass die Rechnung (wie gehabt) an die Firma A geht. Dabei muss der Abholer häufig nicht einmal einen Liefer-/Abholschein unterschreiben, bekommt die Ware einfach ausgehändigt. Der Verkäufer hat so absolut nichts in der Hand, um, wenn nötig, den Besteller nachweislich identifizieren zu können. Eine kurze telefonische Rückfrage bei der Firma A wäre hier ratsam. Wurde der Kauf tatsächlich im Auftrag der Firma A getätigt und ist die abholende Person berechtigt, die Ware in Empfang zu nehmen? Eine Notiz über das Telefonat (wann, mit wem, Ergebnis des Telefonats) ist schnell verfasst und sollte der Bestellung beigelegt werden. Ein leserlich unterschriebener Abholschein/Quittung sollte selbstverständlich sein. Aber selbst das ist allzu oft nicht der Fall. Dabei ist ein Personalausweis im Zweifelsfall schnell kopiert, was seit Juli 2017 mit Zustimmung des Ausweisinhabers im Regelfall erlaubt ist. Am sichersten fährt man mit einem schriftlich erteilten, leserlichen Auftrag!“

Bestätigung von vertragsgemäßer Lieferung/Leistung — oberste Sorgfalt ist gefragt

Bei Werkleistungen ist Bedingung für die Fälligkeit einer Rechnung die Abnahme des Werkes durch den Auftraggeber. Nach Beendigung eines Auftrages ist es wichtig, sich vom Auftraggeber schriftlich bestätigen zu lassen, dass die Arbeiten zu seiner Zufriedenheit erledigt wurden. Sollten Mängel festgestellt werden, ist es unbedingt anzuraten, jede Kleinigkeit so genau wie möglich zu benennen, schriftlich zu fixieren und vom Auftraggeber gegenzeichnen zu lassen. Es geschieht nicht selten, dass im Nachhinein Streit darüber entsteht, ob Mängel bereits benannt worden sind und ob zur Nachbesserung aufgefordert wurde oder nicht. Ausreden von Schuldner sind oft schier unerschöpflich.

Wurde eine Warenlieferung getätigt, so ist der vom Kunden unterzeichnete Lieferschein der entscheidende Nachweis. Es kommt besonders auf Baustellen häufig vor, dass etwas abgeliefert wird und irgendjemand sein Handzeichen auf den Lieferschein setzt. Wer genau das war, weiß später keiner mehr. Auch wenn es eine kurze Verzögerung im Arbeitsfluss bedeuten mag: sowohl der Vor- als auch der Zuname sowie die Position der Person, die die vertragsgemäße Lieferung/Leistung quittiert hat, sollten genau notiert werden! Auch wenn Ware vom

Lager abgeholt wird, ist unbedingt so zu verfahren. Wenn möglich, sollte auch das Kennzeichen des Fahrzeuges notiert werden, mit dem die Ware abgeholt wird. Erfolgt eine Abholung auf Rechnung Dritter, sollten die genauen Personalien der abholenden Person festgehalten werden (Kopie des Personalausweises wäre optimal).“

Rechnungs- und Lieferanschriften nicht identisch — genau prüfen

Ist die Lieferanschrift nicht mit der Rechnungsanschrift identisch, sollte unbedingt festgehalten werden, an wen (Firma, Anschrift) die Ware ausgeliefert wurde. Aber auch bei Übereinstimmung der Anschriften ist eine routinemäßige Überprüfung aller Angaben und deren Ergänzung anzuraten. Gut ist es, wenn auch dokumentiert werden kann, wohin der Kunde die Ware gegebenenfalls weiter liefert. Muss man später einmal die Rechte aus verlängertem oder erweitertem Eigentumsvorbehalt geltend machen, so sind solche Informationen zwar nicht Gold, aber in einem Insolvenzverfahren unter Umständen doch bares Geld wert.

Warte, warte nur ein Weilchen ... bloß nicht!

Mag sich das Glück, wie ein altes Operettenlied heißt, tatsächlich auch von ganz alleine einstellen, wenn man nur geduldig abwartet, so sollte man es beim Forderungseinzug lieber nicht darauf ankommen lassen. Im Gegenteil. Diesen muss man sich eher wie ein Wettrennen mit anderen Auftraggebern vorstellen, denn selten hat ein Kunde nur bei einem Unternehmen Verbindlichkeiten. Wer eine Rechnung, die fällig ist, nicht sofort anmahnt, ist wie ein Läufer, der beim Startschuss nicht losläuft. Wer dann vielleicht noch die erste Mahnung verschickt hat, aber im Folgenden untätig bleibt, ist wie ein Läufer, der mitten im Lauf stehen bleibt. Wer so in ein Rennen geht, der wird weder als erster ins Ziel kommen, noch darf er erwarten, bei

einer Kundeninsolvenz zum Beispiel seine offene Forderung noch halbwegs realisiert zu bekommen. Beide Läufertypen sind im Bereich des Forderungseinzugs jedoch sehr verbreitet. Wer sich dazu zählt, sollte schnellstens einen Rechtsdienstleister beauftragen, der, wenn nötig, den Forderungen Beine macht, beziehungsweise helfen kann, den firmeneigenen Forderungseinzug zu optimieren.“

Salopper Mut zur Lücke — im Forderungseinzug unangebracht

Ein wenig Lockerheit im stressigen Alltagsgeschehen ist sicher nicht verkehrt. Beim Forderungseinzug sollte aber eher das Motto gelten: Alle Wissenslücken bzgl. des Schuldners schließen! Müssen die relevanten Daten später mühsam recherchiert und zusammen getragen werden, ist dies ein Aufwand, der so nicht sein müsste. Auch wenn es dem einen oder anderen Unternehmer nicht behagen mag, selbst von alten Kunden immer wieder detaillierte Informationen abzufragen, so ist dies gerade in der sich so schnell wandelnden heutigen Zeit doch das A und O. Auch die Sorge, dass Kunden sich dadurch gegängelt fühlen könnten, erweist sich zumeist als unnötig. Jeder ehrliche Kunde wird für Nachfragen Verständnis haben, lässt die Genauigkeit des Geschäftspartners doch den Schluss zu, dass auch im Geschäftsalltag Sorgfalt und Zuverlässigkeit vorherrschen. Alles genau zu nehmen und zu dokumentieren, kostet Zeit, ja. Nicht so viel jedoch, wenn solche Abläufe zur Routine werden. Andernfalls kann einen, wenn es zu Streitigkeiten kommt, ein Kunde nicht zahlen will, die Zeit, die man nicht in sorgfältige Dokumentation investiert hat, unter Umständen richtig teuer zu stehen kommen.“

Vertrau, aber schau, wem

Wer als Unternehmer jeden Arbeitsschritt genau und sorgfältig dokumentiert hat und diese Sorgfalt auch gegenüber seinen Kunden walten lässt, ist weder ein Erbsenzähler oder Pedant noch ist er das personifizierte Misstrauen gegen alles und jeden. Im Gegenteil. Er ist ein Unternehmer, der seine Kunden schätzt und ihnen Verlässlichkeit bietet, sein Unternehmen auf sichere Beine stellt und der die besten Grundlagen schafft, um seine berechtigten Forderungen für erbrachte Lieferungen und Leistungen auch durchsetzen zu können.

Mitgeteilt von Bremer Inkasso GmbH

www.bremer-inkasso.de

