

Trendumfrage || Bleibt die Zahlungsmoral 2018
so gut wie bisher?

Kommunen || Warum Behörden mit Inkassounternehmen
zusammenarbeiten sollten

Reputationsmanager || Weshalb ein gutes Image
für die Branche essenziell ist



Sie managen Forderungen.

Forderungen einzuziehen war schon immer eine Aufgabe für Experten. Juristischer und kaufmännischer Sachverstand braucht heute unbedingt auch digitale Skills. Ob Datenschutz-Grundverordnung, elektronischer Rechtsverkehr oder die optimale Kommunikation mit Schuldnern per Brief, via E-Mail oder am Telefon – die Inkassoakademie hält Sie up to date und macht Sie zu erfolgreichen Forderungsmanagern!



DIA – DEUTSCHE INKASSO AKADEMIE
www.inkassoakademie.de

Die Weiterbildungstochter des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU)



LIEBE LESERINNEN,

LIEBE LESER,

die neue BDIU-Trendumfrage zur Zahlungsmoral liefert sehr gute Ergebnisse: Aktuell werden Rechnungen überwiegend zuverlässig und pünktlich beglichen – und das wird sich auch im kommenden Jahr voraussichtlich so fortsetzen.

Aber wir wären keine guten Forderungsmanager, wenn wir nicht trotzdem Optimierungsbedarf identifizieren würden. Vor allem innerhalb der Konsumbranchen, zum Beispiel im Onlinehandel, zeigt sich eine eher »bescheidene« Zahlungsmoral. Dafür gibt es zwei Gründe: Zum einen gilt rund jeder zehnte Deutsche als überschuldet und zahlt deshalb seine Rechnungen nicht. Aber auch absichtliches Nichtbezahlen oder das späte Reagieren nach diversen Mahnungen sind leider keine Einzelphänomene mehr, sondern gehören zum Alltag vieler Unternehmen. Ein professionelles Forderungsmanagement ist daher auch weiterhin – eben auch in Zeiten grundsätzlich positiver Zahlungsmoral – unerlässlich.

Leider gibt es erneut einen auffälligen »Ausreißer« bei der Rechnungstreue – nämlich die öffentliche Hand. Trotz sprudelnder Steuereinnahmen lassen sich Behörden mancherorts besonders lange Zeit, fällige Forderungen zu bedienen. Unter anderem Handwerker und andere Dienstleister haben dann oft das Nachsehen. Warum ist das so? Die öffentliche Hand hat – das habe ich unlängst im »Behörden Spiegel« betont – ein Ressourcenproblem. In der Folge wird daraus – so ein weiterer Autor ebenjener Zeitschrift – auch ein Expertenproblem*. Umso erfreulicher ist es, dass es immer mehr Kommunen gibt, die bereit sind umzudenken –

und beim Forderungsmanagement auch auf externe Expertise setzen. Ein gutes Beispiel dafür ist die Stadt Essen, die erst vor Kurzem in einem Pilotprojekt die Zusammenarbeit mit mehreren Inkassounternehmen getestet hat. Mit Erfolg: Die Zusammenarbeit soll im kommenden Jahr fortgesetzt werden. Diesen Mut braucht es im ganzen Land.

Das ist mein Wunsch für 2018. Ich bin sicher, dass die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Inkassowirtschaft und öffentlicher Hand eigentlich für sich spricht, aber sehr gern steht der BDIU auch weiterhin mit Rat, Erfahrung und Fachwissen zur Seite.

Ihre



Kirsten Pedd, Präsidentin des BDIU

* Behörden Spiegel vom 11. Dezember 2017, Seite 20



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,
Dennis Stratmann, Marco Weber

Konzept + Gestaltung Nolte | Kommunikation
Bildnachweis BDIU/Peter Himsel (S. 1);
Elke Brochhagen/Presseamt Essen (S. 8);
shutterstock.com: Fahkamram (Umschlag),
beeboys (Anzeige), noppawan09 (S. 2-3),
BlueBoeing (S. 5), Khongtham (S. 6-7, 9)

Inhalt

BDIU-TRENDUMFRAGE
Offene Rechnungen:
Wer zahlt gut, wer zahlt schlecht? 2

KOMMUNALES INKASSO
Beate Behnke-Hahne vom
Stadtsteueramt Essen im Gespräch 8

HILFE ZUR SELBSTHILFE
Schuldner und Gläubiger sollten auf-
einander zugehen, sagt Rita Hornung 10

REPUTATIONSMANAGER
Der BDIU-Arbeitskreis
Kommunikation im Interview 11

TRENDUMFRAGE

Offene Rechnungen

Wie steht's aktuell um die Zahlungsmoral von Wirtschaft und Verbrauchern? Eine Umfrage unter Inkassounternehmen liefert Antworten – und zeigt, dass trotz guter Konjunktur und vollen Auftragsbüchern für jeden Unternehmer Forderungsmanagement jetzt auf die Tagesordnung gehört.



Die Wirtschaft in Deutschland boomt. Vor allem der Mittelstand profitiert von vollen Auftragsbüchern, niedrigen Zinsen und einer anhaltend guten Nachfrage. Die Verbraucher haben spürbar mehr Geld im Portemonnaie – durch gute Lohnzuwächse, die von keiner Inflation wieder aufgeessen werden. Und auch vor Weihnachten ist der Handel guter Dinge, die Kassen in den Kaufhäusern klingeln und das Geld fließt in den Wirtschaftskreislauf, um die Konjunktur auch für das kommende Jahr weiter anzutreiben.

Ist also alles eitel Sonnenschein bei Wirtschaft und Verbrauchern? Zeit, die Inkassounternehmen zu befragen, wie es denn um die Rechnungstreue von Unternehmen und deren Kunden steht. Denn nur, wenn der Handel, das Handwerk, die Dienstleistungswirtschaft darauf setzen können, dass sie das ihnen zustehende Geld für eine gelieferte Ware oder einen erbrachten Service bekommen, sind Ertrag und Wirtschaftskraft weiter gesichert.

Zum Jahresende hat der BDIU seine 560 Mitgliedsunternehmen im Detail befragt. Und diese heben den Daumen: Die Zahlungsmoral-Ampel steht weiterhin auf Grün. 66 Prozent der Inkassounternehmen berichten, dass Rechnungen jetzt genauso gut wie noch zu Jahresbeginn beglichen werden. Aber das ist nicht alles: 23 Prozent haben sogar die Erfahrung gemacht, dass die Zahlungsmoral noch besser geworden ist.

Zahlungsmoral: Die Stimmung ist immer noch top

Was sind die Gründe für diesen positiven Trend? Bemerkenswert ist er durchaus, denn er hält schon seit fast zehn Jahren an. Zum letzten Mal hatten die Inkassounternehmen Anfang 2010 mehrheitlich gemeldet, dass sich die Rechnungstreue von Verbrauchern und Unternehmen verschlechtert habe. Diese Delle in der Zahlungsmoral war damals noch den Auswirkungen der Krise an den internationalen Finanzmärkten zuzuschreiben, die auch in Deutschland einige Turbulenzen ausgelöst hatte – bis hin zu einem merklichen Anstieg der Unternehmensinsolvenzen und damit verbunden auch zahlreichen Jobverlusten. Schon im zweiten Halbjahr 2010 berichteten 80 Prozent der Forderungsmanager von einer gleichbleibend bis besseren Rechnungstreue – und dieser Aufwärtstrend ist seither stabil.

Parallel dazu schmilzt die Zahl der Unternehmensinsolvenzen ab. 2009 wurden noch 32.687 Firmen zahlungsunfähig. In jedem Folgejahr ging diese Zahl zurück. Auch dieser Trend hält an. Für 2017 erwartet die Inkassowirtschaft einen Endstand von etwas mehr als 20.000 Insolvenzverfahren. Im kommenden Jahr dürfte deren Zahl erstmals in diesem Jahrtausend unter die magische Schwelle von 20.000 fallen, das wäre dann der niedrigste Stand seit 1994.

»Voraussetzung dafür sind allerdings wirtschaftliche und politische Stabilität«, schränkt BDIU-Präsidentin

Kirsten Pedd mit Blick auf die Entwicklung in Deutschland seit der Bundestagswahl ein. »Wir hoffen, dass es den Parteien bald gelingt, eine neue Bundesregierung zu bilden. Eine hohe Zahlungsmoral entwickelt sich nur, wenn die Konjunktur stabil läuft und die Politik dafür als zuverlässiger Kompass die Orientierung gibt.«

Insolvenzrisiko bleibt – mit Milliarden Schäden für Gläubiger

Unterm Strich sind die Inkassounternehmen durchaus optimistisch. 77 Prozent erwarten, dass die Zahlungsmoral im nächsten Jahr so bleibt, wie sie heute ist. Bedeutet das allerdings auch weniger Risiken für die Wirtschaft? Diese Frage lässt sich nur mit einem klaren Nein beantworten. Denn auch aktuell verursachen Insolvenzen erhebliche Schäden. Für 2016 bezifferte das Statistische Bundesamt (Destatis) die für Gläubiger erwarteten Forderungen auf immerhin 27,4 Milliarden Euro, das waren sogar rund 10 Milliarden Euro mehr als im Jahr davor – bei gleichzeitigem Rückgang der absoluten Zahl an Insolvenzen. Grund: Es gab mehr Zusammenbrüche wirtschaftlich bedeutender Firmen.

Natürlich ist nicht jede Insolvenz gleichbedeutend mit einem 100-prozentigen Forderungsverlust für die Gläubiger. Ein Ziel des gerichtlichen Verfahrens ist es ja, deren offene Forderungen bestmöglich zu befriedigen, damit sie durch das Scheitern ihres Geschäftspartners nicht ebenfalls in einen finanziellen Strudel gerissen werden. Viel Geld ist es aber nicht, mit dem die Gläubiger am Ende rechnen dürfen. Bei aktuellen Verfahren haben sie im Durchschnitt nur 2,2 Prozent ihrer Forderungen zurückerhalten. Das zumindest sind Zahlen, die Destatis jetzt vorgelegt hat. Sie beziehen sich auf bis Ende 2015 beendete Insolvenzverfahren, die im Jahr 2011 eröffnet wurden – Verbraucher- und Unternehmensinsolvenzen zusammengerechnet. Zwar war die Deckungsquote bei Firmenpleiten höher – sie betrug 3,9 Prozent im Vergleich zu 1,5 Prozent bei Verbraucherinsolvenzen. Dennoch lautet in beiden Fällen für Gläubiger die bittere Botschaft: Strebt mein Schuldner ein Insolvenzverfahren an, sehe ich in der Regel von meinen Forderungen, wenn ich Glück habe, nur noch einen Bruchteil wieder.

Das heißt im Umkehrschluss: Forderungsmanagement bleibt für jedes Unternehmen eine Kernaufgabe, und man sollte gerade in wirtschaftlich guten Zeiten in entsprechende Maßnahmen und Prozesse investieren. Mit Verweis auf die BDIU-Mitgliederumfrage sieht Kirsten Pedd hier auch aktuell konkreten Handlungsbedarf: »Liquiditätsempässe durch Zahlungsverzögerungen oder gar vollständige Forderungsverluste stellen Unternehmen nach wie vor auf die Probe. Vor allem im Online- und Versandhandel gibt es einige schlechte Kunden, die es darauf anlegen, sich um ihre Zahlungsverpflichtungen herumzudrücken und Gläubiger so zu schädigen.«

KONSUMBRANCHEN LEIDEN UNTER SCHLECHTEN KUNDEN

Hauptgrund, warum Verbraucher Rechnungen derzeit nicht wie vereinbart begleichen, ist zwar Überschuldung. 76 Prozent der Inkassounternehmen melden das. Besonders oft stellen die Inkassofirmen aber auch ein unkontrolliertes Konsumverhalten (66 Prozent) sowie ein vorsätzliches Nichteinhalten von Zahlungsverpflichtungen (48 Prozent) als Ursache fest, warum Unternehmen auf das ihnen zustehende Geld von Verbrauchern warten müssen.

Die Inkassoumfrage belegt, dass das vor allem konsumintensive Branchen trifft. 55 Prozent der Inkassounternehmen melden, dass der Onlinehandel Schwierigkeiten hat, das Geld seiner Kunden pünktlich zu erhalten. Jeder Zweite in der Umfrage (50 Prozent) nennt zudem Energieversorger. Weitere Problembranchen sind demnach das Handwerk (44 Prozent), Betreiber von Fitnessstudios (44 Prozent) und Vermieter (32 Prozent). Kaum Probleme hat derzeit dagegen der Groß- und Außenhandel (3 Prozent).

Auf die Frage, warum gewerbliche Schuldner Rechnungen nicht wie vereinbart bezahlen, nennen 67 Prozent der Inkassounternehmen einen vorübergehenden Liquiditätsengpass. 52 Prozent beobachten hohe Zahlungsausfälle innerhalb der eigenen Kundschaft als Ursache. Verfügt das Unternehmen dann auch nur über ein schwaches betriebliches Forderungsmanagement, drohen Liquiditätsengpässe, die es ihm erschweren, eigene Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig zu erfüllen – der Dominoeffekt bei der Zahlungsmoral.

Um nicht in Insolvenzgefahr zu geraten, ist für Unternehmen daher Prävention notwendig, erklärt Kirsten Pedd: »Ein professionelles Forderungsmanagement, bestehend aus Bonitätschecks vor Vertragsunterzeichnungen, die Vereinbarung von klar definierten Zahlungszielen, ein schnelles und effizientes Mahnwesen sollten für jeden Unternehmer zum Standard gehören.«

RECHNUNG NOCH OFFEN? BEHÖRDEN LASSEN BITTEN

Trotz des allgemein positiven Zahlungsmoral-Trends verweisen die Inkassounternehmen auf ein – wie sie es nennen – »Sorgenkind«, und das ist die öffentliche Hand: Deren Zahlungsverhalten hat sich auch zum Jahresende 2017 nicht gebessert. »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«, kritisiert Kirsten Pedd. 88 Prozent der Inkassounternehmen melden, dass sich die Zahlungsmoral der öffentlichen Auftraggeber nicht verbessert hat. »Die öffentliche Hand ist ein wichtiger Auftraggeber, und sie hat eine Vorbildfunktion. Diese sollte sie auch beim Zahlungsverhalten ausüben.«

Auch das eigene Forderungsmanagement von Kommunen und anderen Behörden sieht Kirsten Pedd kritisch. »Hier gibt es Optimierungsbedarf, der sich klar in Zahlen bemessen lässt«, so die Verbandspräsidentin. Auf mehr als 70 Milliarden Euro summieren sich aktuell die Außenstände der öffentlichen Hand. »Das ist Geld, das den Steuerzahlern zusteht, und es ist jede Anstrengung wert, diesen Fehlbetrag zu reduzieren.« Dies umso mehr, da sich das Problem sogar noch zu verschärfen droht. Pedd verweist auf die neue Gesetzeslage zum Unterhaltsvorschuss, der künftig auch für ältere Kinder ausgezahlt werden muss. Auf die Länderhaushalte rollt eine neue Kostenwelle zu, es drohen Milliardenausfälle.

Durch Forderungsmanagement könne man dem gegensteuern, so Pedd. Konkret schlägt die BDIU-Präsidentin vor, die Sozialämter bei dieser Aufgabe zu entlasten. »Mitarbeiter, die für das Bewilligen und Auszahlen von Unterhaltsvorschüssen zuständig sind, sollten nicht auch gleichzeitig den Forderungseinzug bei denselben Bürgern durchführen«, so Pedd. Grundsätzlich hält sie es für sinnvoll, dass Behörden für diese Aufgaben Expertise von außen hinzuziehen, schon weil aufgrund von Haushaltskonsolidierungen vielerorts am notwendigen Personal gespart werde. Für die öffentliche Hand biete sich das Modell der Verwaltungshilfe an. »Inkassounternehmen agieren dann sozusagen als verlängerter Arm der Behörde, die stets Herrin des Verfahrens bleibt«, erklärt Pedd. »Die Verwaltung kann jederzeit entscheiden, ob ein bestimmter Fall vom Inkassounternehmen weiterbearbeitet wird, oder aber im eigenen Ermessen das Bearbeiten stoppen. Die Mitarbeiter der Behörde wiederum werden in einem Bereich entlastet, der ohnehin nicht zu ihren Kernaufgaben gehört. Das ist eine sinnvolle Arbeitsteilung zwischen Staat und Experten aus der Wirtschaft.«

Die BDIU-Präsidentin kritisiert, dass noch viel zu wenige Kommunen diesen Schritt gehen. Sie fordert mehr Mut von den Verwaltungen, sich einer solchen Zusammenarbeit zu öffnen. »Es ergeben sich dadurch neue Einnahmequellen, und das völlig ohne zusätzliche Belastungen der Steuerzahler, denn das Geld steht der Stadt oder der Kommune ohnehin zu«, so Pedd. »Wir würden uns wünschen, dass sich auch die Politik hierzu deutlicher äußert. Noch unterscheiden sich die Vorgaben von Bundesland zu Bundesland zum Teil erheblich, und viele Kommunen, die schon heute bereit wären, diesen Schritt zu gehen, sehen sich mit unnötigen Hürden und Bedenken konfrontiert.«

JEDER ZEHNTE VERBRAUCHER KANN SEINE RECHNUNGEN NICHT PÜNKTLICH BEZAHLEN

Sorge bereitet den Inkassounternehmen aber nicht nur die laxer Rechnungstreue der öffentlichen Auftraggeber – die so ihrer Vorbildfunktion, die sie eigentlich innehaben sollten, nicht gerecht werden. Auch man-

cher Verbraucher gerät aktuell mit seiner Zahlungsmoral ins Hintertreffen. »Vor allem junge Verbraucher – die ja eigentlich die guten Kunden von morgen sein sollten – gehören tendenziell zu den schlechten Zahlern«, berichtet Marion Kremer, Vizepräsidentin des BDIU. 38 Prozent der Inkassounternehmen sagen in der Umfrage, dass junge Verbraucher (18 bis 24 Jahre) Rechnungen nachlässiger begleichen als Erwachsene.

Häufiger Grund: mangelnde Finanzbildung in Verbindung mit einem sorglosen Konsumverhalten. Befragt nach den Ursachen, warum junge Verbraucher in den Miesen sind, nennen 81 Prozent der Inkassounternehmen zu hohe Konsumausgaben, direkt gefolgt von einem zu gering ausgeprägten Sinn für wirtschaftliche Eigenverantwortung (68 Prozent), einem schlechten Vorbild durch das eigene Elternhaus (67 Prozent) und zu wenigen Kenntnissen über vertragliche Verpflichtungen, etwa bei Onlinegeschäften (64 Prozent).

Der Wirtschaft muss das Sorge bereiten. Denn trotz guter Konjunktur steigt die Zahl überschuldeter Verbraucher sogar. Im Anfang November veröffentlichten »Schuldneratlas« meldete Creditreform, dass 6,9 Millionen Deutsche und damit jeder zehnte Erwachsene nachhaltige Zahlungsstörungen haben – das sind 0,9 Prozent mehr als im vergangenen Jahr. Dass das für die Unternehmen ein Problem ist, belegt jetzt auch die BDIU-Umfrage: 76 Prozent der Teilnehmer berichten, dass Überschuldung der Grund ist, warum Privatschuldner Rechnungen nicht bezahlen. Kremer: »Wir brauchen mehr Finanzbildung. Der eigenverantwortlich handelnde Verbraucher benötigt ein umfassendes finanzielles Basiswissen, um für sich die richtigen Entscheidungen zu treffen und sich vor Überschuldung zu schützen. Die Schulen und die beruflichen Ausbildungseinrichtungen sind hier zunehmend gefragt.«

VERBRAUCHERINSOLVENZ IST NICHT DIE BESTE LÖSUNG

Einen Ausweg für Überschuldete, um wieder wirtschaftlich auf eigenen Beinen stehen zu können, liefert das Gesetz: die Möglichkeit zur Restschuldbefreiung in einem Verbraucherinsolvenzverfahren. Für dieses Jahr erwarten die Inkassounternehmen rund 72.500 neue Fälle – und damit deutlich weniger als noch 2016 (77.238). Kremer hält dieses Verfahren vor allem dann für sinnvoll, wenn es die Betroffenen auch selbst fordert. »Von einer Verbraucherinsolvenz sind letztlich auch die Gläubiger betroffen«, so die stellvertretende BDIU-Präsidentin. »Sie haben berechnete Ansprüche, und es kann nicht akzeptiert werden, diese einfach so vom Papier zu streichen, wenn der Schuldner einen Insolvenzantrag stellt. Letztlich geht es auch bei den Gläubigern um berechnete Interessen – es sind Arbeitsplätze gefährdet, wenn Unternehmen ihre Zahlungsansprüche nicht mehr wirkungsvoll geltend machen können.« Kremer denkt in diesem Zusammenhang aber auch an die überschuldete Person selbst. »Eine Rest-

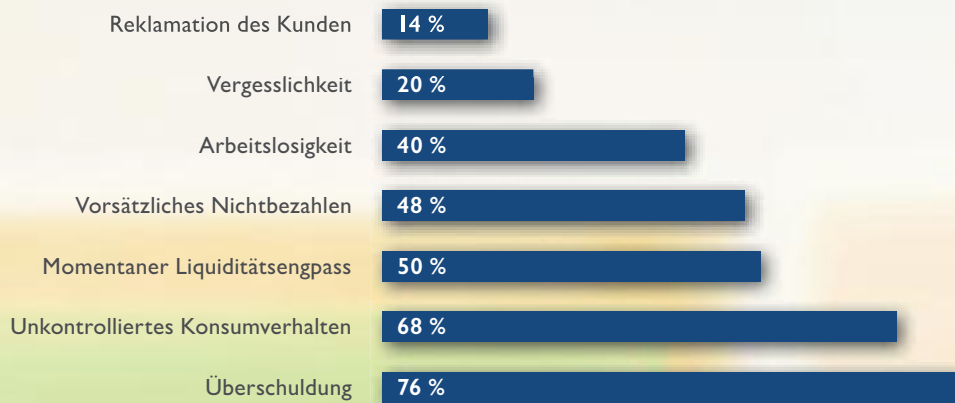
schuldbefreiung macht vor allem dann Sinn, wenn der betroffene Schuldner danach dazu in der Lage ist, wirtschaftlich eigenverantwortlich zu handeln, und vor allem nicht wieder erneut in eine Verschuldungssituation gerät. Die Restschuldbefreiungsphase kann hier durchaus eine pädagogische Funktion haben. Wenn der Schuldner in dieser Zeit seine Gläubiger zumindest zu einem Teil befriedigt, lernt er dabei auch, wie er nach dem Ende des Verfahrens wieder eine eigene wirtschaftliche Existenz aufbauen kann. Er wird dadurch zum mündigen Verbraucher, der kompetent und informiert Entscheidungen trifft.«

Kritisch sieht Kremer in diesem Zusammenhang aktuelle Diskussionen über eine Reform des Insolvenzrechts. Im Zuge einer europäischen Harmonisierung könnte das dazu führen, dass Schuldner auch in Deutschland bereits nach drei Jahren eine Restschuldbefreiung erteilt bekommen – und zwar voraussetzungslos. »Das heißt im Klartext, dass die Gläubiger noch viel öfter leer ausgehen werden, sobald ihr Schuldner ein Insolvenzverfahren anstrebt«, so Marion Kremer. Vor allem die Wirtschaft wäre davon betroffen. »Die Insolvenzsünden würden weiter steigen, und die Zahlungsmoral würde sinken, weil vor allem unredliche Kunden den Eindruck erhalten, das Nichtzahlen von Rechnungen wird weniger sanktioniert. Eine bessere und nachhaltigere Lösung ist es, wenn sich Gläubiger und Schuldner außergerichtlich einigen. Das bedeutet zwar sehr häufig auch, dass die Gläubiger auf ihre Ansprüche zumindest zum Teil verzichten müssen. Aber wenn man miteinander redet und sich gegenseitig in die Augen schaut, lässt sich Vertrauen bilden – und nach Regelung aller Zahlungsansprüche auch wieder miteinander zusammenarbeiten. Davon haben alle etwas. Zudem würde die Allgemeinheit von den mit gerichtlichen Verfahren verbundenen Justizkosten entlastet.« ●



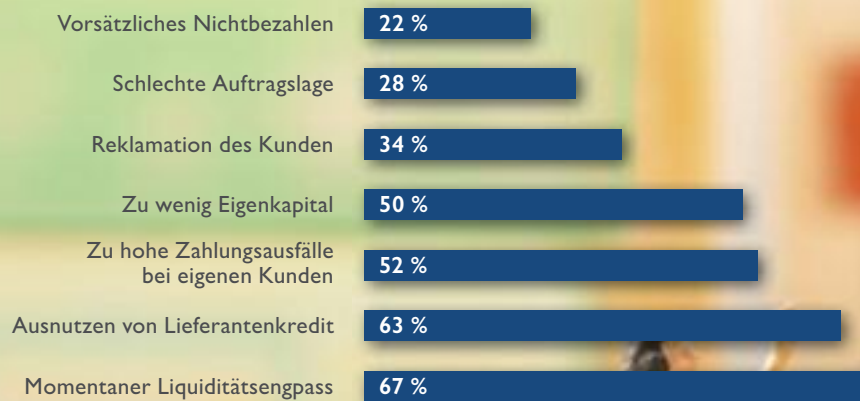
Warum Verbraucher schlecht zahlen

Wenn Sie an die Gründe für das Nichtbezahlen von offenen Rechnungen denken, wo liegen Ihrer Meinung nach bei privaten Schuldern zurzeit die Gründe? (Mehrfachnennungen möglich)



Warum Unternehmen schlecht zahlen

Wenn Sie an die Gründe für das Nichtbezahlen von offenen Rechnungen denken, wo liegen Ihrer Meinung nach bei gewerblichen Schuldnern zurzeit die Gründe? (Mehrfachnennungen möglich)



Gründe für Jugendverschuldung

Welche sind, Ihren Erfahrungen nach, die wesentlichen Gründe für die Verschuldung junger Erwachsener (18 bis 24 Jahre)? (Mehrfachnennungen möglich)



INKASSO FÜR KOMMUNEN

Keine Frage des »Ob«, sondern des »Wie«

Beate Behnke-Hahne ist Leiterin der Finanzbuchhaltung und des Stadtsteueramts der Ruhrgebietsmetropole Essen. In einem bundesweit beachteten Pilotprojekt testete die Verwaltung die Zusammenarbeit mit insgesamt drei Inkassounternehmen. Mit guten Ergebnissen. Im Interview erklärt sie, warum Essen auch in Zukunft mit Inkassounternehmen kooperieren will.



BEATE BEHNKE-HAHNE

Die Stadt Essen arbeitet beim Forderungsmanagement mit externen Dienstleistern zusammen. Wie kam es dazu?

BEATE BEHNKE-HAHNE II

Die Stadt Essen beschäftigt sich seit Jahren mit der Optimierung der Prozesse des Rechnungswesens und des Forderungsmanagements. Im Zuge der Modernisierung des kommunalen Forderungsmanagements wurden mehrere Handlungsansätze verfolgt und umgesetzt. Zu nennen sind insbesondere die organisatorische Zentralisierung des Forderungsmanagements, die Einrichtung eines Service-Desks als Anlaufstelle für die Bürgerinnen und Bürger, der Aufbau eines Key-Account-Managers sowie die Übertragung der Zuständigkeit für die sogenannte Niederschlagung auf das zentrale Forderungsmanagement.

Ein weiterer Optimierungsansatz bestand in der Erprobung der Zusammenarbeit mit privaten Dienstleistungsunternehmen, insbesondere in der Erprobung der technisch-organisatorischen Verwaltungshilfe im gesetzlich zulässigen Rahmen. Dabei sollten die technisch-organisatorischen Maßnahmen zur sicheren Datenübergabe getestet und Erkenntnisse über die Realisierungswahrscheinlichkeiten bei niedergeschlagenen, ausvollstreckten öffentlich-rechtlichen Forderungen gewonnen werden.

Bei der Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern gilt es, datenschutzrechtliche Voraussetzungen zu beachten. Wie haben Sie sichergestellt, dass das Steuer- und Sozialgeheimnis gewährleistet bleiben?

Die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen wurden vertraglich fixiert, insbesondere die technisch-organisatorischen Datenschutzbestimmungen (Poolbildung der kommunalen Daten und keine Vermischung mit anderen Daten des Auftragnehmers). Unsere Projektpartner haben eine hohe Expertise und sehr hohe Datenschutzstandards nachweisen können. Zur Wahrung des Steuer- und Sozialgeheimnisses wurden im Rahmen des Projektes keine Forderungen nach der Abgabenordnung und keine Forderungen nach dem Zweiten Sozialgesetzbuch übergeben. Nach dem Bekanntwerden der Beauftragung von zwei Inkassounternehmen mit Unterstützungsleistungen beim Einzug von SGB-Forderungen durch die Bundesagentur für Arbeit in einem Volumen von über 100 Millionen Euro wurde auch in Essen entschieden, künftig die sogenannten Transferforderungen in das Portfolio aufzunehmen. Die Steuerforderungen wurden im Rahmen des Projek-

Zahlungsmoral der öffentlichen Hand

Wie sind Ihre Erfahrungen mit dem Zahlungsverhalten des öffentlichen Sektors? Hat sich das Zahlungsverhalten im Vergleich zum Jahresbeginn gebessert, verschlechtert oder ist es unverändert geblieben?



tes nicht übergeben, weil hier die eigenen Realisierungsquoten sehr hoch sind (u. a. durch die Privilegierung öffentlicher Lasten) und die staatliche Vollstreckung über weitreichende Eingriffsmöglichkeiten verfügt.

Gab es auch Skepsis innerhalb der Verwaltung? Und welche Erwartungen hatte die Politik an das Projekt?

Im Vorfeld des Projektes mussten viele Bedenken ausgeräumt und viel Überzeugungsarbeit geleistet werden. Nach der Vorlage einer juristischen und datenschutzrechtlichen Expertise, die die Zulässigkeit und die Voraussetzungen für die Verwaltungshilfe definiert haben, mussten insbesondere die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Forderungsmanagements sowie die Personalvertretung und die Politik überzeugt werden. Bei den Mitarbeitern bestand die Sorge einer dauerhaften Auslagerung von Aufgaben, aber auch einer »Rufschädigung«. Spürbar war auch die Angst vor einem eventuellen Arbeitsplatzverlust in der Zukunft. Die Personalvertretung hat keine Vorteile in einer Zusammenarbeit mit privaten Inkassounternehmen gesehen, nach ausführlichen Erörterungen jedoch dem »Experiment« zugestimmt.

Abgesehen vom reinen Prozessablauf der Forderungseinziehung – gab es auch einen grundsätzlichen Erfahrungsaustausch zwischen den Inkassodienstleistern und der Verwaltung? Unterscheidet sich das Forderungsmanagement in der Privatwirtschaft erheblich von dem der öffentlichen Hand, oder ist beides am Ende doch sehr ähnlich?

Beide Seiten haben von dem Projekt profitiert. Die kommunale Seite hat die professionellen Geschäfts-

prozesse, die hohe IT- und Fachkompetenz der Branche kennengelernt. Die privaten Projektpartner haben einen Einblick in die Arbeitsweise und die Besonderheiten des kommunalen Forderungsmanagements gewonnen. Auch die Stolpersteine bei einem derartigen Projekt sind deutlich sichtbar geworden.

Das Pilotprojekt ist ja inzwischen abgeschlossen. Wie lautet Ihr Fazit? Gibt es eine Fortsetzung?

Unser Fazit ist erstens: Die geringe Einziehungsquote, die im Projekt erzielt wurde, belegt die hohe Qualität des kommunalen Forderungsmanagements und der städtischen Mitarbeiter. Auch unsere bisherige Niederschlagungspraxis wurde bestätigt.

Zweitens: Die Einbindung eines privaten Inkassodienstleisters ist dann wirtschaftlich und bringt einen Nutzen für das kommunale Forderungsmanagement, wenn hierfür ein geordneter, sicherer und einfach zu handhabender IT-gestützter Prozess implementiert wird.

Was raten Sie anderen Kommunen, die ebenfalls über einen solchen Schritt nachdenken? Worauf sollten sie achten, bevor sie ebenfalls mit Inkassounternehmen zusammenarbeiten?

Kommunen, die die Unterstützungsleistungen eines privaten Inkassounternehmens in Anspruch nehmen wollen, sollten die Aufmerksamkeit insbesondere auf den technisch-organisatorischen Geschäftsprozess der Datenübergabe und -kommunikation legen. Die Fragen der haushalts- und datenschutzrechtlichen Zulässigkeit der Zusammenarbeit sind inzwischen hinreichend geprüft worden. Es stellt sich nicht mehr die Frage des »Ob«, sondern des »Wie«.

AUSSERGERICHTLICH EINIGEN

Hilfe zur Selbsthilfe

Rita Hornung ist Geschäftsführerin der Marianne von Weizsäcker Stiftung, einer anerkannten Institution der Schuldnerberatung. Durch Gespräche mit Gläubigern hilft sie ehemals Suchtkranken zurück in ein wirtschaftlich selbstbestimmtes Leben.



RITA HORNUNG

Die Marianne von Weizsäcker Stiftung hilft ehemals Suchtkranken, die in Finanznot geraten sind. Wie machen Sie das genau?

RITA HORNUNG II Wir setzen auf Hilfe zur Selbsthilfe. Das heißt zunächst: Die Betroffenen müssen ihre Suchterkrankung überwunden haben. Damit die Menschen wieder eine eigene Existenz aufbauen können, brauchen sie Sicherheit und Vertrauen. Viele sind mit ihrer Schuldsituation überfordert.

Im Durchschnitt haben sie in der Zeit ihrer Abhängigkeit rund 10.000 Euro an Verbindlichkeiten angehäuft – die wir ihnen durch unbürokratische Lösungen abzubauen helfen. Dazu verhandeln wir mit den Gläubigern unserer Klienten und versuchen zunächst, die Höhe der Forderungen zu reduzieren, abgestimmt auf die maximale Leistungsfähigkeit der Betroffenen. Für diese Vergleichssumme stellt die Stiftung Darlehen zur Verfügung, sodass die Schuldner nur noch eine Rate auf überschaubare Zeit an nur einen einzigen Gläubiger – die Weizsäcker Stiftung – zahlen müssen.

Das heißt, Sie befreien die Betroffenen nicht zu 100 Prozent von ihrer Schuldenlast, sondern erwarten von ihnen auch eigenes Engagement?

Sehr richtig. Wir wollen den Betroffenen die Schulden nicht abnehmen, sondern sie abgestimmt auf ihre Leistungsfähigkeit bezahlbar und überschaubar machen

und so die Eigenverantwortlichkeit stärken. Den von uns betreuten Menschen ist es sehr wichtig, ihre Schulden zu bezahlen, sie benötigen dabei von uns nur Unterstützung und individuelle Lösungen. Wir erstellen für jeden Betroffenen daher ein sorgfältig geprüftes Sanierungskonzept mit dem Ziel einer Gesamtsanierung durch Teilerlass-Vergleiche. Die Gläubiger erhalten so eine schnelle und kostengünstige Lösung und bekommen zumindest noch einen Teil ihrer Forderungen beglichen. Das nützt auch der Gegenseite, denn wenn die Betroffenen stattdessen ein Verbraucherinsolvenzverfahren anstreben würden, würden die Erlöse für die Gläubiger aller Erfahrung nach nur einen Bruchteil dessen betragen, was wir als Stiftung für sie erzielen können.

Außergerichtliche Einigungen verlangen sicherlich ein Entgegenkommen von beiden Seiten. Als Vertreterin von Schuldnerinteressen engagieren Sie sich in der sogenannten Stephan-Kommission und diskutieren dort mit Gläubigervertretern. Wie muss man sich das vorstellen?

Wir wollen durch unser Engagement in der Kommission dazu beitragen, dass beide Seiten zunächst ein besseres Verständnis für die Situation des jeweiligen Gegenübers bekommen. Schuldnerberater wollen für ihre Klienten einen möglichst einfachen und gangbaren Weg finden, damit diese von ihrer Schuldenlast befreit werden, um dann wirtschaftlich wieder auf eigenen Füßen stehen zu können. Gläubiger dagegen haben berechnete Zahlungsansprüche. Dabei auf einen gemeinsamen Nenner zu kommen, ist nicht immer einfach, und die Lösung muss auch nicht zwangsläufig in der Mitte liegen. Aber die Erfahrung zeigt, dass außergerichtliche Einigungen mit verbindlichen Verpflichtungen eine »Win-win-Situation« für alle Beteiligten sind. Wir wollen verlässliche Bedingungen für die Schuldner- und die Gläubigerseite schaffen – das ist eines der wichtigsten Ziele der Stephan-Kommission. ●

KOMMUNIKATION

Reputationsmanager

Der neue BDIU-Arbeitskreis Kommunikation nimmt das Image der Branche in den Fokus.



HENRIK HANNEMANN, Lowell,
Leiter BDIU-AK Kommunikation



JANINA HEYN, Seghorn AG, stellvertretende Leiterin AK Kommunikation



WERNER OLLECH, Real Solution GmbH & Co. KG, stellvertretender AK-Leiter

Inkasso ohne Kommunikation geht nicht – denn nur wenn man kommuniziert, lassen sich Zahlungsansprüche für Gläubiger realisieren. Welchen Stellenwert hat Kommunikation – sowohl nach innen als auch nach außen – für Ihr Unternehmen?

HENRIK HANNEMANN II Kommunikation hat bei uns einen sehr hohen Stellenwert und wird vom Management aktiv eingefordert. Durch den Zusammenschluss der früheren GFKL, der Tesch und der Lowell Group in Großbritannien zu einem neuen Unternehmen lag in den vergangenen zwölf Monaten natürlich ein großer Schwerpunkt auf der internen Kommunikation, um die Mitarbeiter in allen Einheiten der Gruppe auf diesen neuen Weg mitzunehmen. Mit der geplanten Erweiterung des Unternehmens in Nordeuropa wird dies auch im Jahr 2018 so bleiben. Die externe Kommunikation tritt hingegen erst schrittweise aus ihrem Schattendasein heraus. Wir sind gegenwärtig dabei, nach und nach persönliche Kontakte in den Medien und auch bei den relevanten Ansprechpartnern im politischen Berlin aufzubauen, natürlich immer in enger Abstimmung mit dem BDIU. Neben dem Ziel einer schärferen Positionierung unseres eigenen Unternehmens geschieht dies auch, um unseren Beitrag zur öffentlichen

Darstellung der Branche zu leisten und über unser Geschäft aufzuklären. Nur mit einer gemeinsamen Anstrengung und Bündelung unserer Ressourcen können wir mittelfristig einen echten und nachhaltigen Imagewandel erreichen.

Wie wichtig ist es, über das Image der Branche zu sprechen?

JANINA HEYN II Wir arbeiten bei Seghorn in allem, was wir tun, an einem positiven Image, insbesondere auch bei der Kommunikation mit der Öffentlichkeit. Dazu gehört der gute Kontakt mit Journalisten und Stakeholdern. Auch im Hinblick auf das Recruiting ist für uns die Wahrnehmung in der Öffentlichkeit essenziell. Bei uns arbeiten so viele nette Kolleginnen und Kollegen, das möchten wir auch nach außen zeigen.

WERNER OLLECH II Eine wachsende Bedeutung kommt für uns der Kommunikation mit der Politik zu, weil eine fortschreitende Regulierung mehr und mehr unsere tägliche Arbeit beeinflusst. Auch für uns ist die Kommunikation mit den eigenen Mitarbeitern sehr wichtig. Bei der Erfüllung ihrer Aufgaben unternehmen unsere

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter täglich die Gratwanderung, auf der einen Seite die Forderungen für die Auftraggeber zu realisieren und auf der anderen Seite das Image des Auftraggebers zu wahren und insbesondere die Würde des Kunden, der zum Schuldner geworden ist, zu achten. Dies ist die Herausforderung, die wir haben, wenn wir zusammen mit unseren Mitarbeitern verantwortungsvolles Inkasso umsetzen wollen. Wir haben deshalb unsere Erwartungen an unsere Mitarbeiter in einem Leitbild formuliert, denn auch sie sind ein wichtiger Imageträger für das Bild des Unternehmens und somit auch als Teil der Inkassobranche nach außen.

Wie würden Sie einem Journalisten prägnant den Nutzen von Inkassounternehmen erklären?

OLLECH II Wir führen ein professionelles Forderungsmanagement im Auftrag unserer Kunden durch und ermöglichen so das Funktionieren der Volkswirtschaft. Denn durch eine Rückführung von Liquidität in den Wirtschaftskreis erhalten die Unternehmen die Absicherung, die sie für ihren wirtschaftlichen Erfolg benötigen. Die Grundvoraussetzung für unser Handeln ist dabei ein fairer Umgang mit dem Kunden, der zum Schuldner geworden ist.

HEYN II Wir arbeiten für eine stabile Wirtschaft – weil wir Forderungen aufkaufen, bleiben Firmen zahlungsfähig, und sie können weiterhin die Löhne ihrer Mitarbeiter bezahlen.

HANNEMANN II Schulden bedeuten eine Belastung für Gläubiger und Schuldner – wir helfen beiden Seiten dabei, an einem Strang zu ziehen und ihre jeweilige Situation zu verbessern.

Der BDIU bündelt das Thema Kommunikation in einem neuen Arbeitskreis der Mitgliedsunternehmen. Warum haben Sie sich entschieden, sich hier zu engagieren?

HANNEMANN II Wie uns allen bewusst ist, kommt dem Thema Reputation eine hohe Bedeutung zu. Ein Wandel des – sagen wir mal – verbesserungsfähigen Images unserer Branche wird mittelfristig nur möglich sein, wenn wir uns eng abstimmen, gemeinsam agieren und mit einer Stimme sprechen. Neben den guten und erfolgreichen Aktivitäten des BDIU sollten die Kommunikationsmaßnahmen der einzelnen Unternehmen auf die Ziele der Branche einzahlen und diese flankieren. Um diesem Ziel näher zu kommen, arbeite ich gern im Arbeitskreis mit und habe seit dessen Start auch das klare Gefühl, dass die Branche auf diesen Impuls gewartet hat und die Kolleginnen und Kollegen sehr engagiert dabei sind.

OLLECH II Es gibt immer noch zu viele Missverständnisse in der Öffentlichkeit, was die Aufgaben, rechtli-

chen Grundlagen und das Vertragsverhältnis von Auftraggebern zu Inkassounternehmen betrifft. Und somit haben alle seriösen Inkassounternehmen mit dem Problem der zumeist negativen Reputation zu kämpfen. Der Austausch der Kommunikationsverantwortlichen der BDIU-Mitglieder wird meiner Meinung nach neue Impulse für Maßnahmen bringen, die dazu beitragen, das meist negative Image der Branche in den Medien und bei den Verbrauchern zumindest zu relativieren. Insofern kommt dem Arbeitskreis eine bedeutende Rolle zu, da hier der Fokus auf der Kommunikation und somit der Imagebildung liegt.

HEYN II In erster Linie finde ich den Erfahrungsaustausch unter Kommunikationskollegen höchst bereichernd. Auch wenn bei der Sitzung eines Arbeitskreises quasi Konkurrenten an einem Tisch sitzen, ist das Zusammenwirken sehr freundschaftlich. Wir sind uns alle darüber einig, dass wir gemeinsam noch stärker gegen das Negative Image unserer Branche vorgehen wollen. Ich bin überzeugt davon, dass wir mit einer einheitlichen Botschaft, die wir gemeinsam vermitteln, der Öffentlichkeit deutlich machen können, dass Inkasso viel besser ist als sein Ruf.

Das Forderungsmanagement ist in seiner Mittlerrolle zwischen Unternehmens- und Verbraucherinteressen natürlich auch immer wieder im Fokus der Medien. Welche Frage eines Medienvertreters würden Sie sich wünschen?

HEYN II Ein wirklicher Blick hinter die Kulissen wäre prima. Eine Story, die zeigt, wie meine Kolleginnen und Kollegen arbeiten, wie wertschätzend sie mit Schuldner telefonieren und dass wir immer darum bemüht sind, gemeinsam mit Schuldner und Auftraggebern eine Lösung zu finden, die für alle passt.

OLLECH II Ein solches Thema würde ich mir auch wünschen. Eine gute Frage wäre dabei: Wie werden Sie Ihrer Rolle gerecht, die Würde des Schuldners zu wahren und mit ihm eine für alle Seiten verträgliche Lösung für seine finanziellen Verpflichtungen zu finden? Oder dass man statt der Schuldner- auch einmal die Gläubigerperspektive einnimmt – mit der Frage: Welche Bedeutung hat die Forderungseinbringung für die Unternehmen, die Sie beauftragen?

HANNEMANN II Es mag banal klingen, aber ich würde mich schon freuen, wenn mich ein Journalist wirklich völlig unvoreingenommen kontaktieren würde, um mehr über uns und unser Geschäft zu erfahren und so auch die andere Seite der häufig emotional hochgradig aufgeladenen Stories zu sehen und zu verstehen. Also ein ernsthaftes Interesse an unserer Branche und unserer täglichen Arbeit mit der Bereitschaft, gegebenenfalls ein eigenes, vorgeprägtes Bild zu überdenken.

Vielen Dank für das Gespräch!

DIE AUSKUNFT DER ZUKUNFT.



COLLECTION ONE LÖSUNGEN FÜR INKASSOPROZESSE

Wir haben das passende Produkt für Ihren individuellen Prozess – von der Fallübernahme bis zur Langzeitüberwachung.

- Inkassoprozesssteuerung
- Kellerakten und Langzeitüberwachung
- Adressermittlungen
- Negativmerkmale
- Reporting

Collection ONE Interface bietet Ihnen eine einzige Schnittstelle für alle Produkte.

- Einfache technische Integration
- Anbindung an alle führenden Inkassosysteme

Kontaktieren Sie uns gern für ein Beratungsgespräch:

Tel +49 721 25511-555 · sales.de@crif.com

CRIF Bürgel GmbH · Niederlassung Karlsruhe · Kaiserstraße 217 · 76133 Karlsruhe

2

0

