



# INKASSOUNTERNEHMEN als Partner der Wirtschaft

Inkassounternehmen realisieren die Forderungen ihrer Auftraggeber und führen sie so dem Wirtschaftskreislauf wieder zu. Pro Jahr sind das zurzeit etwa 4 Milliarden Euro, berichtet Marion Kremer, Pressesprecherin vom Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU). Im vorgerichtlichen Inkasso erzielen sie so je nach Forderungsart in durchschnittlich deutlich über 50 % aller Fälle Zahlungen. Die Anfänge dieses traditionellen Wirtschaftszweiges gehen in Deutschland zurück auf das Jahr 1872, als das erste „Auskunfts- und Kontrollbureau“ seine Tätigkeit aufnahm.

Im Vergleich zu betriebseigenen Mahnabteilungen können Inkassounternehmen in der Regel auf deutlich höhere Erfolgsquoten bei vergleichsweise niedrigen Kosten verweisen. Neben dem Kostenvorteil entlasten Inkassounternehmen ihre Auftraggeber wirkungsvoll in einem Bereich, der deren unternehmerische Tätigkeit ansonsten nur behindern und einschränken würde.

Marion Kremer ist auch Geschäftsführerin und Gesellschafterin der forte Inkasso GmbH in Germering bei München. Zu ihren Kunden gehören Firmen aus den unterschiedlichsten Wirtschaftsbereichen bundesweit sowie in der Schweiz und Österreich. Vom Großkonzern, bis zu mittelständischen Unternehmen, Ärzten, Handwerkern und Dienstleistern setzt sich Marion Kremer mit Erfahrung, Fingerspitzengefühl und Wissen für die Forderungen ihrer Auftraggeber mit großem Erfolg ein. Sie wird dabei von gut ausgebildeten und engagierten Mitarbeitern und einem modernen EDV-System unterstützt.

Zunehmend an Bedeutung gewinnt die außergerichtliche Beratung des Auftraggebers, die einen weiterhin positiven Geschäftskontakt mit dem jeweiligen Schuldner sicherstellen soll. In den vielen Jahren ihrer beruflichen Praxis erlebt Marion Kremer immer wieder, dass Forderungen für ihre Auftraggeber verloren gehen, weil bereits bei Auftragsannahme und -abwicklung „Fehler“ gemacht wurden. Deshalb ist es ihr ein besonderes Anliegen, auf diese Fehler aufmerksam zu machen.

**Einen Teil der Erfahrungen hat sie in dem Buch „Einfach machen“ veröffentlicht. Hier eine Leseprobe:**

**Wie komme ich doch noch an mein Geld und was kann ich tun, damit es nicht so weit kommt?**

Wer kennt das nicht? Sie freuen sich, dass Sie einen neuen Kunden gewonnen haben. Sie geben sich die allergrößte Mühe, den Kunden glücklich zu machen. Und dann? Die Rechnung wird nicht bezahlt. Zuerst denken Sie: „Der Kunde hat das sicher nur übersehen. Bisher wurden doch auch alle Rechnungen bezahlt. Und sie/er war immer so freundlich...“. Mit großer Mühe können Sie sich überwinden, den Kunden an die Bezahlung der Rechnung zu erinnern. Und dann versuchen Sie es noch einmal und noch einmal und noch einmal. Vielleicht hat Ihr Kunde Sie schon mit vielen Ausreden vertröstet wie z.B.: „...ich war im Krankenhaus, im Urlaub, die Buchhalterin ist krank, ich finde die Rechnung nicht mehr, morgen zahle ich bestimmt“ usw. Aber nichts passiert. Keine Zahlung.

Was tun Sie jetzt? In diesem Beitrag möchte ich Ihnen konkret zeigen, wie Sie sich verhalten sollten, wenn Ihre Rechnungen nicht pünktlich bezahlt werden. Es ist mir aber auch ein ganz besonderes Anliegen, Ihnen Hinweise und Tipps zu geben, worauf Sie bereits im Vorfeld achten sollten, um später böse Überraschungen zu vermeiden.

In meiner langjährigen Berufspraxis musste ich meinen Kunden leider immer wieder mitteilen, dass ihre Forderung „nicht zu realisieren ist“, nie bezahlt wird und auch bei Gericht kaum Aussicht auf Erfolg besteht, weil einfache Grundregeln nicht genügend beachtet wurden. Oder ich stelle fest, dass es an der „Einstellung zum Geld“ liegt. Auch hierzu möchte ich Ihnen als Unternehmerin einige praktische Tipps geben. Prägen Sie sich zwei Aussagen ein

- Nur ein zahlender Kunde ist ein guter Kunde
- Je schneller Sie Ihre Rechnung schreiben und ggf. mahnen, umso sicherer kommen Sie an Ihr Geld.

**Marion Kremer,  
Geschäftsführerin  
forte inkasso GmbH**  
Präsidiumsmitglied und  
Pressesprecherin des  
Bundesverbandes Deutscher  
Inkassounternehmen.

Sie engagiert sich neben der hauptberuflichen Tätigkeit vor allem für Prävention gegen Kinder- und Jugendverschuldung sowie ethische Unternehmensführung.



## Auftragsabwicklung – Vorsicht „Falle“

Ich möchte Ihnen eine kleine Geschichte erzählen, damit Sie verstehen, warum für Sie, die Unternehmerin, und mich, als Inkasso-Unternehmen, die sorgfältige Beachtung der Auftragsabwicklung so wichtig ist. In allen meinen Beispielen sind die Namen und Anschriften natürlich aus datenschutzrechtlichen Gründen geändert und frei erfunden. In der folgenden Geschichte sind jedoch fast alle Fehler enthalten, die frau/man machen kann. Eine Freundin kam eines Tages zu mir und bat um Unterstützung, weil ein „guter“ Kunde – wie sie damals noch dachte – die Rechnung nicht bezahlte. Als Finanzdienstleisterin sollte sie für ihren Kunden Geld bei Banken beschaffen, um ein Immobilienprojekt zu finanzieren. Sie hatte mit ihrem Kunden einen Vertrag abgeschlossen. Ihr Vertragspartner war eine ABC GmbH, Herr Werner Müller, Musterstraße 14 in 0000 Musterheim. Gegenstand des Vertrages war die Kreditbeschaffung für die Finanzierung eines Mehrfamilienhauses mit Eigentumswohnungen.

Da die ABC GmbH nicht genügend eigene Sicherheiten aufbringen konnte und daher die Bank eine Alleinfinanzierung des Gesamtprojektes ablehnte, erwies sich die Kreditbeschaffung während der Bearbeitung des Auftrages zunächst als äußerst schwierig, ja fast unmöglich. Weil sich meine Freundin für Ihre Klienten immer sehr einsetzt und wirklich hart arbeitet, hat sie es schließlich doch noch geschafft, den Auftrag zu erledigen. Sie hat „echt geschuftet“! Durch viele Gespräche mit Steuerberatern, Notaren, Banken und durch Voreinlagen von potentiellen Käufern der Eigentumswohnungen erhielt sie schließlich die Mittel, die ABC GmbH konnte das Projekt realisieren. Eigentlich genial, oder?

Stolz über ihre Arbeit und den Erfolg für ihren Kunden hat sie ihre Rechnung geschrieben. Es war vereinbart, dass sie für die Dienstleistung EUR 15.000,00 abrechnen kann. Sehr viel Geld, denn Sie können sich vorstellen, dass meine Freundin neben so einem großen Projekt kaum andere Kunden betreuen konnte.

Dieses Geld war natürlich auch für Gehälter, Mieten, Auto und sonstige Auslagen vorgesehen. Aber – die Rechnung wurde nicht bezahlt. Sie hat Herrn Müller angerufen, ihm E-Mails geschickt, ihn persönlich aufgesucht. Dabei bekam sie immer wieder tröstende Antworten. Schließlich stellte sich heraus, dass sich die ABC GmbH finanziell übernommen hatte. Beinahe hätte meine Freundin sich auch noch überreden lassen, selbst eine Eigentumswohnung in dem Projekt zu erwerben. Ihr Honorar hätte man „freundlicherweise“ darauf angerechnet. Ihre Rechnung aber werde man nicht begleichen.

Ich kam nun ins Spiel und habe mein erstes Mahnschreiben an die ABC GmbH, Herrn Müller geschickt. Zu meiner großen Überraschung erzählte mir Herr Müller, dass er nur der Steuerberater der ABC GmbH und für die Bezahlung der Rechnung nicht zuständig sei. Ich müsse mich an den Geschäftsführer wenden. Das habe ich dann auch getan. Ein sehr ungemütlicher Zeitgenosse. Voll cholerisch! Er weigerte sich, mit mir zu reden. Nur mit meiner Freundin wollte er sprechen. Klar, war sie doch so leicht mit seinem Gerede zu beeinflussen. Er hat ihr „gedroht“, sie bekäme nur dann wieder neue Aufträge von ihm, wenn sie auf dieses Honorar verzichten würde. Vor lauter Geldnot wäre sie beinahe darauf eingegangen. **Bei mir ging das nicht. Ich wollte Fakten bzw. „Geld auf dem Tisch sehen“.** (...) *Autor: Marion Kremer*

... wie es weitergeht erfahren Sie in „Einfach machen“ oder Sie wenden sich mit Ihren Anfragen oder persönlichen Anliegen direkt an:

Marion Kremer  
forte Inkasso GmbH  
Gesellschaft für Forderungsmanagement  
Hartstraße 54  
82110 Germering

Tel. 089 – 847 047 0

mail@forte-inkasso.de  
www.forte-inkasso.de

**Einfach machen**  
Praxishandbuch für die  
Frau als Unternehmerin

Sie sind selbstständig?  
Dieses Praxishandbuch ist genau das Richtige!  
10 Autorinnen öffnen für Sie ihre unternehmerische „Schatzkiste“!  
Info: www.marktplatz-unternehmerinnen.de



Herausgeberin  
Christel Förstl



**Christel Förstl**  
Gemeinsam geht's leichter zum Geschäftserfolg



**Marianne Voit**  
Schöne Aussichten!  
Supervision und Coaching



**Christine Radwan**  
Ihr Auftritt auf einer Messe



**Marion Kremer**  
Hilfe, mein Kunde zahlt nicht!



**Katrin Riediger**  
Ihre erfolgreiche Präsenz im Internet



**Sieglinde Klein**  
Mit Feng Shui zum beruflichen Erfolg



**Ulrike Lommerzheim**  
Spielregeln des Erfolgs



**Andrea Bayerlein**  
Perfektes Styling –  
businessgerecht und authentisch



**Monika Gössl**  
Das Gesetz der Anziehung im Business



**Orhidea Briegel**  
ImageDesign  
Die Kraft der Selbstdarstellung



**Berhard Pallmann**  
Projektleitung und Lektorat  
„Einfach machen“

„Je früher wir  
in Ihrem Auf-  
trag mahnen,  
desto schneller  
kommen Sie zu  
Ihrem Geld“

Marion Kremer

**Buch-Neuerscheinung**  
**Einfach machen**  
herausgegeben von Christel Förstl, unserer Geschäftsfrau des Monats September 2006, mit vielen praktischen Tipps.

**Heute präsentieren wir Ihnen die Co-Autorin Marion Kremer, forte inkasso GmbH**