

# BLICKPUNKT KMU

Das unabhängige Schweizer  
Wirtschaftsmagazin

Ausgabe 4/2017  
CHF 8.50  
www.blickpunktkmu.ch

## AN DIE GESCHÄFTSLEITUNG

zur Zirkulation an:

- \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_



Management

So wird  
Ihr KMU  
krisenfit

GIEZENDANNER

«Güter haben  
keine Stimme»

«Auch KMU benötigen funktionierende  
Transportwege», fordert Nationalrat  
Ulrich Giezendanner – und kritisiert  
den Zustand der Infrastruktur.

KMU stellen mit einem professionellen Forderungsmanagement ihre Liquidität sicher.



## Ein Forderungsmanagement hilft KMU, ihre Liquidität sicherzustellen

Wenn Kunden eine Rechnung nicht bezahlen, wissen viele KMU nicht, wie sie vorgehen sollen. Inkasso-Büros bieten einen seriösen Service, sind psychologisch geschult und weisen eine hohe Erfolgsquote auf.

Johanna Zimmerli ist Neu-Unternehmerin. Die Produktion und der schweizweite Vertrieb von Kerzen bilden das Kerngeschäft ihres KMU. «Moderne Produktionsanlagen, eine fortwährende Kreativität sowie die Qualität sind in dieser Branche matchentscheidend», sagt sie. Bereits wenige Monate nach dem Start konstatiert sie bei ihren Kunden eine mangelnde Zahlungsmoral. Was soll sie tun? Eine Erinnerung mit einer Zahlungsfrist versenden? Eine Mahnung folgen lassen? Eine aktuelle Studie – der European Payment Report 2017 – zeigt auf, dass die Hälfte der befragten Schweizer Unternehmen Liquiditätsengpässe aufgrund zu spät bezahlter Rechnungen befürchtet und ein Drittel sogar Umsatzeinbussen in Kauf nehmen muss. Gerade KMU sind am stärksten betroffen: Wegen Zahlungsausfällen – durch bestehende oder unbekannte Kunden – haben sie sogar Existenzängste.

### Wirtschaftliche Stabilität dank Forderungsmanagement

«Oft bestehen bei KMU Wissenslücken, wie man in solchen Angelegenheiten professionell und juristisch korrekt vorgeht», sagt Jason Glanzmann, Director Serviced Portfolios bei Intrum Justitia. «Durch ein konsequentes Forderungsmanagement können Unternehmen aller Art solche Ausfälle minimieren.» Anbei ein paar Tipps:

- Führen Sie eine Bonitätsprüfung bei Ihren Kunden durch.
- Rechtlich ist ein KMU nicht verpflichtet, einen Kunden zu mahnen.
- Wir empfehlen zwei Mahnungen, jeweils 40 und 60 Tage nach Rechnungstellung.
- Mahnen Sie frühzeitig und konsequent. Es kann ja durchaus passieren, dass eine Rechnung beim Empfänger nicht ankam oder vergessen ging.



- Eine transparente Kommunikation mit dem Kunden ist sehr wichtig.
- Aus Gründen der Fairness empfehlen wir Mahn- und Inkassogebühren in den AGB auszuweisen und bei der zweiten Mahnung auf die Kostenfolgen gemäss AGB zu verweisen.
- Überwachen Sie nach der Rechnungstellung Ihren Zahlungseingang.
- Wir empfehlen eine konsequente Eskalation und eine Übergabe der Forderung zwischen 70 und 90 Tagen nach Rechnungstellung.

### Zwei Möglichkeiten für das Inkasso

KMU, die ihre Forderungen nach zwei Mahnungen und innert 75 Tagen nach der Rechnungstellung an Intrum übergeben, profitieren bei «AGB75» von einem konsequenten und transparenten Inkasso. Sie bezahlen weder Erfolgshonorar noch Betriebs- und Adressrecherchekosten.

«Wenn sich KMU für das sogenannte «AGB90» entscheiden, übergeben Sie uns die Forderungen nach zwei Mahnungen und in der Regel innert 90 Tagen nach Rechnungstellung. Das ist kulant und transparent», erklärt Jason Glanzmann. Das Inkasso ist für die Kunden stets honorarfrei. Sie tragen bei «AGB90» lediglich die von ihren Konsumenten nicht bezahlten Betriebs- und Adressrecherchekosten. Dank der frühzeitigen Eskalation verzeichnet Intrum Justitia sowohl bei «AGB75» als auch bei «AGB90» eine hohe Rückführungsquote.

Johanna Zimmerli entschied sich, ihr KMU mit einem solchen Servicepaket vor Zahlungsausfällen zu schützen. «Mir war es wichtig, dass ich diese Angelegenheit an ein erfahrenes Inkasso-Unternehmen übergeben und mich auf die Geschäftsführung konzentrieren kann.»

#### Kontakt für weitere Informationen:

Intrum Justitia AG,  
sales.ch@intrum.ch,  
+41 44 806 85 57,  
www.intrum.ch

## Wie funktioniert die Übergabe eines Inkasso-Falles?

Um eine effiziente Übergabe des Inkassos zu fördern, implementierte Intrum einen standardisierten und automatisierten Prozess. Experten kontaktieren den Gläubiger, besprechen mit ihm die für ihn beste Lösung und setzen sie anschliessend um. Hierfür stehen spezifische Vorlagen und Dokumente zur Verfügung. Mögliche Übergabearten sind das kundenfreundliche Onlineportal oder der sichere Weg über einen SFTP-Server. Weitere Möglichkeiten bestehen über den Versandweg: verschlüsselt via E-Mail oder physisch mit einem Einschreiben per Post.



### Interview mit Jason Glanzmann, Director Serviced Portfolios bei Intrum Justitia

#### Jason Glanzmann, wann sind zum offenen Betrag noch Verzugszinsen geschuldet?

Grundsätzlich deckt der Verzugszins den Kapitalschaden für die Refinanzierung des Unternehmens ab. Selbst in der aktuellen Tiefzinsphase kann die Beanspruchung eines Kontokorrentkredits für ein KMU wesentlich höhere Kosten als den in Artikel 104 des Schweizerischen Obligationenrechts (OR) geregelten Verzugszins von 5% verursachen.

#### Warum muss der Konsument neben dem geschuldeten Betrag auch einen Verzugschaden bezahlen?

Der Verzugschaden ersetzt dem Gläubiger den Schaden, konkret den Bearbeitungsaufwand, um den vertraglichen Zustand wieder herzustellen (gemäss Artikel 103/106 OR). Der Verzugschaden darf dem Konsumenten erst nach mindestens zwei erfolgten Mahnversuchen belastet werden. Wir empfehlen unseren Kunden, die Bearbeitungsgebühr bei Zahlungsverzug in ihren AGB zu regeln sowie diese auf der zweiten Mahnung klar und transparent auszuweisen. Die Kosten werden so fair und verursachergerecht geltend gemacht. Eine solche Regelung kommt insbesondere den pünktlich zahlenden Konsumenten zugute. Schliesslich sollen diese nicht Verzugskosten durch Preisaufschläge mittragen müssen.

#### In welchen Fällen gehen Sie auf eine Ratenzahlungsvereinbarung ein?

Es ist wichtig, dass sich ein Konsument bei uns meldet, wenn er seine Forderung nicht auf einmal bezahlen kann. Wir suchen mit jedem Konsumenten eine individuelle Lösung.