

Praktischer Abend und Erfahrungsaustausch  
beim Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer, BDÜ LV NRW

# Was tun, wenn der Kunde nicht zahlt?

Köln, 27.09.2018

Referentin: Gulira'no Maripova

Übersetzerin und Dolmetscherin DE-UZ-RU

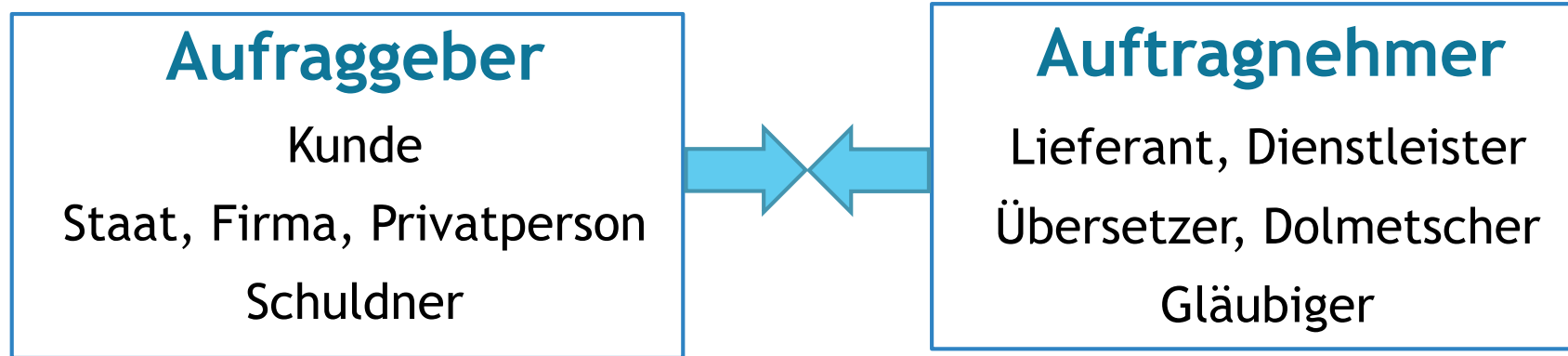
# Aufbau

- 1) Kennenlernen und Erfahrungen
- 2) Interaktiver Vortrag
  - Hintergründe des Problems
  - Auftragsabwicklung
  - Kunde zahlt nicht, was tun?
- 3) Austausch und Diskussion

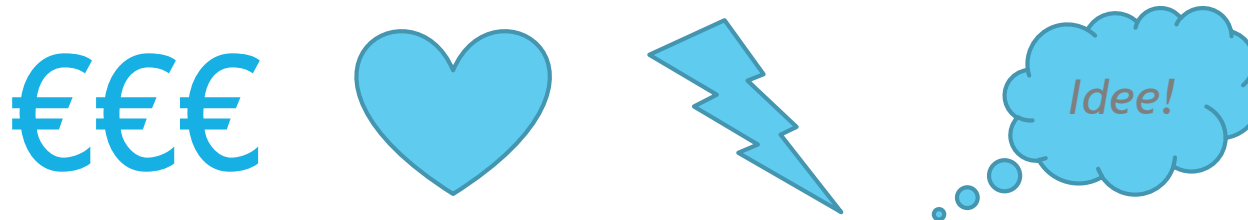
# Kennenlernen und Erfahrungen

- Vorname Name?
- Berufliche Tätigkeit als ... Seit wann? Arbeitssprachen?
- Freiberuflich oder gewerblich?
  
- Hatten Sie einen Kunden, der nicht zahlen wollte/konnte?
- Wie haben Sie das Problem gelöst?
- Was hat sich danach geändert?

# Hintergründe des Problems



Eine Bestellung mündet dann in:

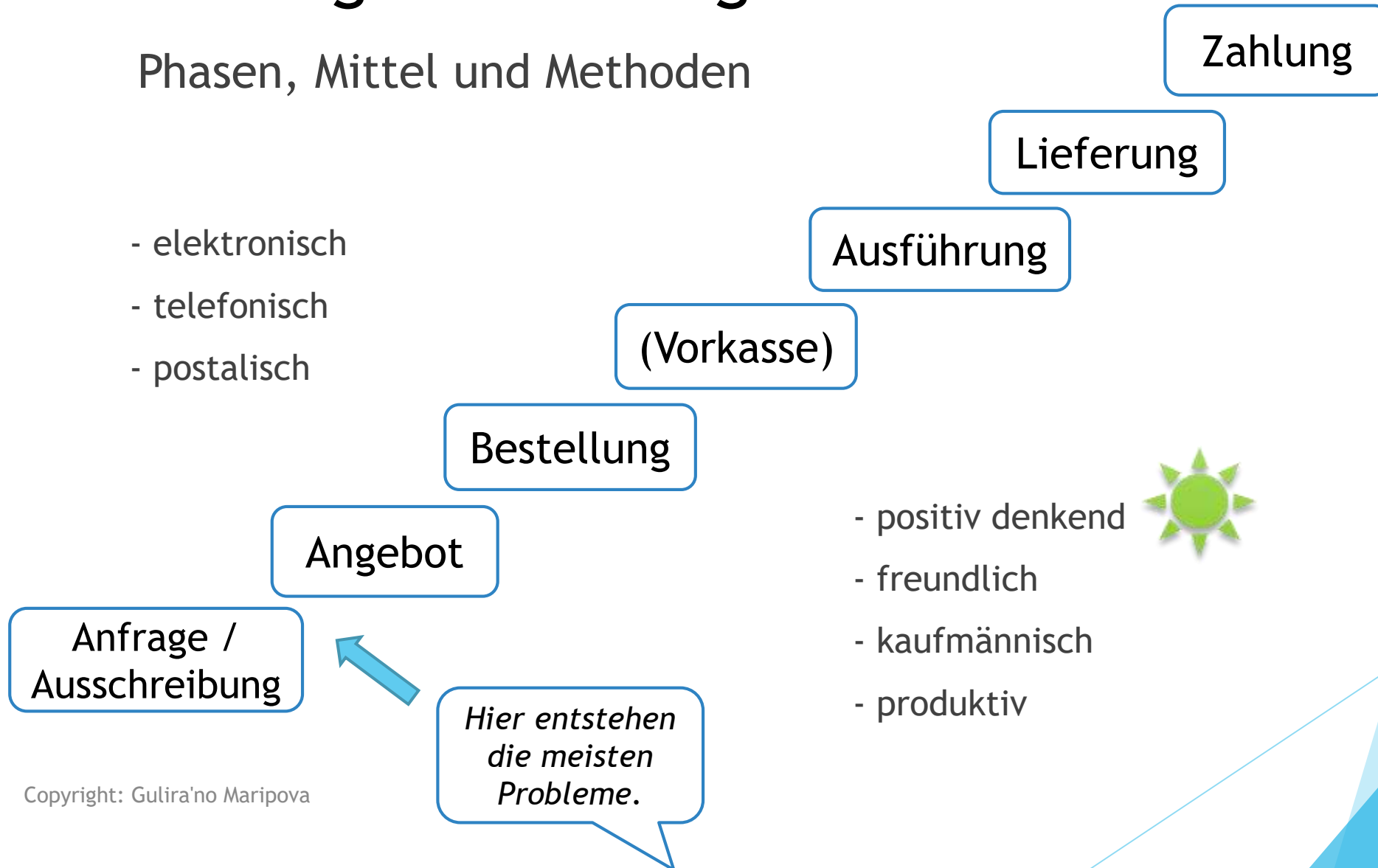


Versehen, Fehler, Missverständnis, Perspektive, Interesse, Macht, Abhängigkeit, finanzielles Bedürfnis, Ängste, ...

# Auftragsabwicklung

Phasen, Mittel und Methoden

- elektronisch
- telefonisch
- postalisch



*Hier entstehen  
die meisten  
Probleme.*

- positiv denkend
- freundlich
- kaufmännisch
- produktiv



# Auftragsabwicklung

## Vorgehensweise

- Leistungsbeschreibung gut lesen und beachten
- Alle Unklarheiten vorher klären (telefonisch)
- Ggf. Konditionen verhandeln, den Auftrag konkretisieren
- Bei Angebotsunterbreitung den vorgefertigten Text nutzen, AGB
- Eigene Kapazitäten realistisch einschätzen, Puffer einplanen
- Komplette Auftragsabwicklung schriftlich dokumentieren
- Mündliche Abmachungen schriftlich bestätigen lassen
- E-Mail-Korrespondenzen chronologisch ordnen
- Telefonnotizen erstellen
- Bestellung wie vereinbart ausführen
- Posteingang und Abnahme sicherstellen  
(vorab auf die stillschweigende Zustimmung verweisen)

# Auftragsabwicklung

Vorkasse? Auf Rechnung? Ratenzahlung?

Wer ist mein Kunde?

Staat, Firma, Privatperson, Stammkunde, Erstkunde,  
strategisch wichtiger Kunde, unwichtiger Kunde, ...

... entscheiden

# Frage in die Runde

Und wie machen Sie das?

Vorkasse? Auf Rechnung? Ratenzahlung?



# Auftragsabwicklung

Rechnung korrekt ausstellen

*Jede sechste  
Rechnung wird  
falsch ausgestellt.*

- Die Rechnung muss alle gesetzlich vorgegebenen Angaben beinhalten (§14 Umsatzsteuergesetz).
- Weitere relevanten Angaben aufnehmen (zur eigenen Dokumentation)
- Rechnung zügig und sorgfältig ausstellen
- Empfehlung: Zahlung sofort fällig

*Die Rechnung per  
Post gilt nach  
3 Werktagen als  
zugestellt.*

... Muster

# Kunde zahlt nicht, was tun?

## Empfehlungen

Vorab Fristen gut monitoren und rasch schriftlich reagieren:

Schritt 1 - **Zahlungserinnerung** (= erste Mahnung) nach 14 Tagen:

per E-Mail, Tel., SMS, WhatsApp oder Brief kontaktieren, freundlich bleiben, zum Dialog einladen, Hintergründe klären, evtl. Fehler korrigieren, längere Frist gewähren usw.

Schritt 2 - **Letzte Mahnung** nach 30 Tagen:

Schluss mit lustig, fordernd auftreten, auf gerichtliches Mahnverfahren bzw. Inkasso und höhere Kosten verweisen

# Fragen in die Runde

Darf ich Mahnkosten verlangen?

Wenn ja, wie hoch dürfen sie sein?

Wie sind Ihre Erfahrungswerte?

€€€ + €

## Gründe für die späte Zahlung, Beispiele:

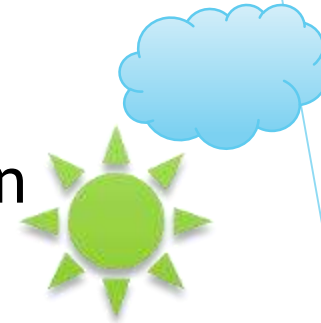
- Kunde hat es vergessen.
- Kunde hat die Zahlungskondition missverstanden.
- Höhere Gewalt, z.B. Wasserschaden.
- Kunde lässt mein Geld für sich arbeiten, hat es in Aktien angelegt.
- Öffentliche Auftraggeber zahlen sicher, aber langsam.

Die meisten Kunden zahlen schon nach der Zahlungserinnerung.

# Kunde zahlt nicht, was tun?

Grundsätzliche Haltung:

ruhig bleiben, sich nicht ärgern lassen, positiv denken



Schritt 3 - Abwägen, ob weitere Konfrontation sinnvoll ist.

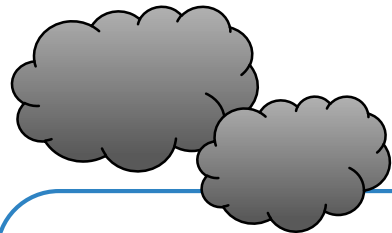
Wenn nein, den (hoffentlich kleinen) Betrag ausbuchen. Wenn ja:

Schritt 4 - Inkassofirma einschalten. Diese wird alle weiteren rechtlichen Schritte einleiten: Zahlungsaufforderung mit Inkassogebühr, Pauschalen, gerichtliches Mahnverfahren, Zwangsvollstreckung, Haftbefehl (Zivilverfahren).

*Eine Klage vor Gericht wegen Vertragsverletzung ist auch eine Option, kann aber lange dauern und teuer werden.*

# Inkassoverfahren Ergebnis

Beispiel best case



Gläubiger beauftragt  
die Inkassofirma.  
Forderung  
**60 €**

10 Monate später



Schuldner muss  
**440 €**  
zahlen, davon 90 €  
an Gläubiger.

# Fragen in die Runde

Haben Sie schon mal eine Inkassofirma beauftragt?  
Wie ist die Sache ausgegangen?

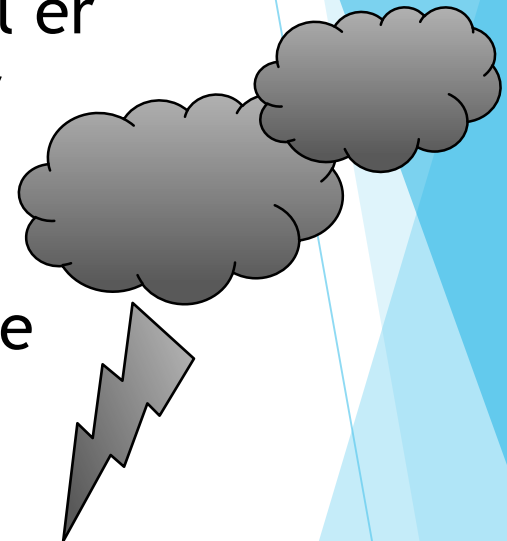


# Kunde zahlt nicht, was tun?

Falls der Kunde die Übersetzung bestellt hat, obwohl er davor beim Amtsgericht die Vermögensauskunft über seine Zahlungsunfähigkeit abgegeben hat:

Schritt 5 - Inkassoverfahren stoppen und vorerst alle Inkassokosten selber tragen.

Schritt 6 - Strafrechtliche Anzeige erstatten bei der Polizei wegen des Betrugs gem. §263 Strafgesetzbuch. Die Staatsanwaltschaft klagt dann ggf. im öffentlichen Interesse (Strafverfahren). Keine Kosten für Sie.



*Betrug kann mit Geldstrafe oder Freiheitsstrafe bestraft werden.*



# Kunde zahlt nicht, was tun?

Schritt 7 - Vollstreckungstitel erwirken beim Amtsgericht, gilt für 30 Jahre. Falls der Schuldner später zahlungsfähig wird, erfolgt dann die Zahlung inkl. Verzugszinsen.

Option: Einzelfactoring (= Ich verkaufe meine Forderung an Dritte.)



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Feedbacks bitte per E-Mail an [info@gulirano-maripova.com](mailto:info@gulirano-maripova.com)