

April - 2024

## 9 clevere Tipps, wenn Kunden nicht pünktlich zahlen

Ein Kunde hat die Rechnung nicht bezahlt? Diese Inkasso-Expertin verrät ihre besten Tipps und Tricks, wie Sie jetzt schnell an Ihr Geld kommen!

### 1. Handeln Sie schnell – sonst kassieren andere zuerst!

Aus zwei Gründen sei es wichtig, bei nicht bezahlte Rechnungen Kunden aufs Tempo zu drücken:

- **Gerichtsfristen:**
- **Andere Gläubiger**



### 2. Rechnung nicht bezahlt: Eine Mahnung ist genug!

So sollte man vorgehen:

- Schreiben Sie „ein Zahlungsziel nach Ihren Vorstellungen“ in jede Rechnung.
- Schreiben Sie keine Erinnerung und nur eine einzige Mahnung, mit dem Hinweis, dass sich der Schuldner nach Fristablauf in Verzug befindet und die weiteren Kosten zu tragen hat.
- Bei Gewerbekunden können Sie auf die Mahnung verzichten, wenn das Zahlungsziel in der Rechnung stand.

### 3. Zahlungsfrist in Rechnung und Mahnung

Selbst eine Zahlungsfrist in Rechnung oder Mahnung ist seit 2015 rein rechtlich nicht mehr zwingend erforderlich. „Dann gilt automatisch die gesetzliche Zahlungsfrist von 30 Tagen nach § 286 Abs. 3 BGB“, betont Wessels-Kuipers.

Dennoch wird gegenüber Privatkunden Zahlungsfristen in Rechnung und Mahnung zu setzen „Richter sehen das erfahrungsgemäß gerne, wenn es um Auseinandersetzungen mit Verbrauchern geht.“

- Die **Zahlungsfrist in der Rechnung** sollte deutlich kürzer sein als 30 Tage. Denn warum sollte ein Handwerker freiwillig so lange auf sein Geld warten. „In der Gestaltung sind Sie frei, schließlich gilt Vertragsfreiheit“, betont die Juristin. Ihr Rat: Die Zahlungsfrist sollte auch in den AGB festgelegt werden.
- Die **Zahlungsfrist in der Mahnung** dürfe dann noch einmal deutlich kürzer ausfallen. „Wenn die Frist in der Rechnung bei einer Woche lag, dann genügen in der Mahnung drei Tage. Heute macht doch jeder Online-Banking, da reicht das aus.“

### 4. Kündigen Sie mögliche weitere Kosten an!

Es empfiehlt sich für die erste und einzige Mahnung daher folgende Formulierung:

**digi.tab**



April - 2024

*Bitte zahlen Sie den o.g. Betrag bis spätestens DATUM. Wir weisen Sie darauf hin, dass Sie sich nach Fristablauf in Verzug befinden und dann durch die Abgabe an unseren Rechtsbeistand weitere Kosten auf Sie zukommen.*

## 5. Mahnung per E-Mail

Inzwischen würden immer mehr Gerichte den Zustellungsnachweis per E-Mail einräumen.

Die Vorlage des Ausdrucks aus dem Postausgangssystem für den Abruf der E-Mail vom Server des E-Mail-Kontos des Empfängers gelte als Anscheinsbeweis für den Zugang der E-Mail. So gelte die E-Mail als zugestellt und die Kenntnis des Inhalts könne als Beweis gewertet werden.

## 6. Besorgen Sie bei Auftragsannahme wichtige Daten!

Kaum kalkulierbare Verzögerungen ergäben sich in Mahn- und Vollstreckungsverfahren durch fehlerhafte oder fehlende Daten.

- **Namen:** Bestehen Sie auf Vorname und Name des Kunden. Bei Vornamen wie Betty sollten sie fragen, was im Ausweis steht – vielleicht Bettina? Und lassen Sie sich nie auf „Familie XY“ ein. Eine „Familie“ lasse sich im Mahnantrag nicht aufnehmen. „Aber wenn beide Eheleute mit Namen und Vornamen als Auftraggeber auftreten, haben Sie sogar zwei haftende Schuldner.“
- **Geburtsdatum:** Das fragen alle Behörden und Gerichte zur Identifizierung des Schuldners bei Doppeldeutigkeiten ab.
- **E-Mail-Adresse:** E-Mails beschleunigen die Zustellung von Schriftstücken erheblich und sind zulässig, wenn der Kunde die E-Mail-Adresse angegeben hat.

Falls sich Kunden über die Fragen wundern: „Argumentieren Sie mit besserer Erreichbarkeit und der Vermeidung von Verwechslungen“, rät Wessels-Kuipers.

Auch bei Firmenkunden hat sie einen Tipp: „Gleichen Sie Firmenname und [Rechnungsadresse](#) mit dem Impressum der Website ab, die Angaben dort müssen stimmen!“

## 7. Verlassen Sie sich bei Aufträgen und Nachträgen nie auf Whatsapp

Zu Verzögerungen von Zahlungen kommt es häufig, wenn Kunden den Anspruch bestreiten. Weil es angeblich keinen Auftrag oder keine Abnahme gab – oder wegen angeblicher Mängel.

Dass sich Handwerker Aufträge, Nachträge und die Abnahme fertiger Leistungen schriftlich bestätigen lassen, sollte selbstverständlich sein, sagt die Juristin. [Whatsapp](#) sei dabei hingegen nicht hilfreich. „Kein Richter wird sich einen mehrtägigen Messenger-Verlauf durchlesen, das kann man vergessen.“ Darum sei es immer wichtig, alle rechnungsrelevanten Whatsapp-Absprachen schriftlich zu bestätigen, zum Beispiel per E-Mail.



April - 2024

Falls es mit der Unterschrift für die [Abnahme](#) nicht klappt, würden es auch Zeugen und notfalls Fotos tun. „Das ist vor allem dann wichtig, wenn nach einem Betrieb noch andere Gewerke tätig werden, die Schäden verursachen könnten.“

## 8. Nicht bezahlte Rechnung: Nachfassen oder ausbuchen?

Nicht immer lohne sich der Versuch, bei Kunden offene Rechnungen langwierig einzutreiben.

1. **Inkassoschreiben:** Auf das Schreiben würden viele Kunden mit Zahlung reagieren, denn dann sei ihnen klar, dass es jetzt wirklich ernst wird.
2. **Telefonischer Kontakt:** „Ich rufen jeden persönlich an, wenn er nicht zahlt.“ Dabei finde sie heraus, wie die Einkommenssituation und Familienverhältnisse sind. So könne sie leichter entscheiden, ob eine Ratenzahlung möglich ist. Auch ob eine Gehalts- oder Kontopfändung infrage kommt, werde am Telefon schnell klar.
3. **Online-Prüfung:** Hat der Kunde schon Einträge über ein Insolvenzverfahren oder im Schuldnerportal? Hat er eine Vermögensauskunft abgegeben? Liegt ein Haftbefehl vor, weil er zu einem Termin mit dem Gerichtsvollzieher nicht erschienen ist?

„Was dann sinnvoll ist, hängt immer von der Höhe der Forderung und den Umständen des Einzelfalls ab.“

## 9. Klären Sie die Gebühren vorab!

Ob [Inkasso](#) oder Rechtsanwalt: Deren Gebühren trägt der säumige Schuldner. Es sei denn, bei ihm ist nichts zu holen, dann bleiben diese Kosten am Handwerker hängen.

Quelle/ausführlich: <https://www.handwerk.com/9-tipps-wenn-der-kunde-die-rechnung-nicht-bezahlt?>

