

Hilfe, mein Kunde zahlt nicht!

Die Nerven sind wie Drahtseile gespannt: Ein Kunde bezahlt seine Rechnungen zu spät oder gar nicht. Drei goldene Regeln für einen verbesserten Geldfluss und ruhigere Nächte.

Gerade in der Kreativbranche wird es eng, wenn sich Auftraggeber mit ihren Überweisungen Zeit lassen oder Rechnungen im krassesten Fall gar nicht bezahlen. Besonders unangenehm für den Unternehmer wird es, wenn noch eine Reihe von dritten externen Dienstleistern involviert ist, die auf ihr Geld warten. Das kann schon schlaflose Nächte bereiten.

Was tun?
Im ersten Schritt ist Ursachenforschung zu betreiben. Der enge Kontakt zum Kunden hilft dabei enorm weiter. Handelt es sich tatsächlich um eine Beanstandung, weil eine Leistung nicht wie vereinbart ausgeführt wurde, oder kamen Zusatzleistungen hinzu, die nicht extra besprochen wurden? Oder ist der Kunde zweifellos in finanziellen Schwierigkeiten? Die Alarmglocken sollten zu läuten beginnen, wenn plötzlich Unregelmäßigkeiten auftreten. Dazu zählen etwa die nochmalige Einforderung einer Rechnung oder die Tatsache, dass der Kunde nie erreichbar ist und nicht auf E-Mails oder Anrufe reagiert.

Drei goldene Regeln
Erstens: Reklamationen oder Einwände rasch bearbeiten. **Zweitens:** die Rechnung sofort nach Leistung legen. **Drittens:** konsequent und rasch mahnen. Für viele Kreative ist die Administration inklusive der Buchhaltung ein Stiefkind. Es tauchen 1.000 gute Gründe auf, warum alles andere wichtiger ist als das Rechnungswesen. Es hilft nichts, Geld muss rein, sonst ist die Liquidität für alle Beteiligten in Gefahr. Sinnvoll ist es, gerade für die ungeliebten Tätigkeiten fixe Zeiträume im Kalender zu blocken. Laufend abgearbeitet, verliert so mancher Stoß an Schrecken. Eine weitere Option ist es, einen externen Dienstleister für diese administrativen Arbeiten zu engagieren. Es gibt mittlerweile einige Firmen, die sich darauf spezialisiert haben, kontinuierlich Ordnung in die gesamte Büroorganisation zu bringen. Diese Dienste sind für EPU finanzierbar.

Ebenso unangenehm ist das Mahnen. Es hilft nichts, die goldene Regel lautet: regelmäßig und konsequent einfordern. Am besten zweimal in kurzen Abständen, die dritte Mahnung sollte durch ein Telefonat ersetzt werden. Auch wenn der Groll zu diesem Zeitpunkt schon groß ist, bitte Fingerspitzengefühl beweisen, die Geschäftsbeziehung mit dem Kunden soll aufrechterhalten bleiben. In vielen Fällen geht schließlich alles gut aus. Falls doch nicht, nehmen Sie sich bitte die Tipps von unserem Anwalt zu Herzen.