Inhaltsverzeichnis

Der Autor V
Vorwort VII
Abkürzungsverzeichnis XIII

1. KMU sind etwas Besonderes, oder nicht? 1
1.1 Eine Seite der Medaille: KMU besitzen nur eng begrenzte Ressourcen 2
1.2 Die „Kehrseite“ der Medaille: Das Problempotenzial übersteigt das Lösungspotenzial 3
1.3 Zwickmühle 3

2. Das Anliegen dieses Buchs: Eine Quadratur des Kreises? 5
2.1 Bitte kein „Alibi-Forderungsmanagement“ 6
2.2 Aus der Not eine Tugend machen: Konzentration auf das Wesentliche 8
2.3 Der Start ist entscheidend 9

3. Existenzbedrohende Risiken zuverlässig erkennen 13
3.1 Existenzgefährdende Risiken im Kundenbestand identifizieren 13
3.1.1 Systematisierung der Ausfallrisiken 13
3.1.2 Ausfallwahrscheinlichkeit 14
3.1.3 Höhe des potenziellen wirtschaftlichen Schadens 16
3.1.4 Fristigkeit des Eintretens 16
3.2 Praxishilfe: Ausfallrisiken im Kundenbestand 17
3.3 Wann ist die eigene Existenz tatsächlich bedroht? 18
3.4 Externe Informationen über die Bonität von (Neu-) Kunden 19
3.4.1 Bonitätsauskünfte von Auskunfteien 19
3.4.2 Die Bankauskunft: ein Klassiker neu entdeckt? 20
3.4.3 Vorteile der Bankauskunft gegenüber der Bonitätsauskunft für KMU 23
3.5 Praxishilfe: Bonitätsprüfung bei Neukunden 26

4. Risiken intelligent absichern 28
4.1 Was nichts kostet, taugt auch nichts? 28
4.1.1 Sichere Zahlungsbedingungen 28
4.1.2 Eigentumsvorbehaltsregelungen 29
4.1.3 Bürgschaften/Garantieerklärung/Schuldbeitritt 31
4.1.4 Forderungsabtretung 33
4.2 Welche Versicherung eignet sich für KMU? 35
4.2.1 Die Warenkreditversicherung: bedarfsgerecht für KMU? 35
4.2.2 Möglichkeiten jenseits der WKV 41
4.2.2.1 Absicherung außergerichtlicher Forderungsbeitreibung – besser als nichts 41
4.2.2.2 Top-Up-Versicherung 45
4.2.2.3 Excess of Loss-Versicherung: Autonomie und Flexibilität für KMU 48
4.2.2.4 Prozessrisiken absichern: Wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist 52
4.2.3 Risiken bewusst eingehen und Risiken selber tragen? 57
4.3 Praxishilfe: Sicherheiten 59

5. Zahlungsbedingungen: ein unterschätztes und vernachlässigtes Gestaltungsfeld 61
5.1 Häufige Problemlagen, vor allem auch in KMU 64
5.1.1 Hohe Anzahl unterschiedlicher Zahlungsziele 64
5.1.2 Zahlungsziele in der alleinigen Zuständigkeit des Vertriebs 65
5.1.3 Definitionsmacht von Großabnehmern 66
5.1.4 Fehlende oder intransparente Entscheidungskriterien 66
5.1.5 Bislang fehlende Initiative des Forderungsmanagements 67
5.2 Verbesserungspotenziale identifizieren 67
5.2.1 Ermittlung des Status Quo der Zahlungsziele/-bedingungen 67
5.2.2 Liquiditätspotenzial 68
5.2.3 Risiko-(reduktions-)potenzial 69
5.2.4 Umsatzsteigerungspotenzial 69
5.3 Verbesserungspotenziale heben 70
5.3.1 Änderung bestehender Kompetenzregelungen 70
5.3.2 Entwicklung eines Entscheidungsmodells 70
5.3.3 Konzeption und Durchführung eines Umsetzungsprojektes 72
5.3.4 Zwischen-Fazit 74
5.4 Gesetz zur Bekämpfung von Zahlungsverzug im Geschäftsverkehr 74
5.4.1 Begrenzung vertraglich zulässiger Abnahme- und Zahlungsfristen 74
5.4.2 Verschärfung des Verzugsschadens 75
5.4.3 Unbekanntes Gesetz, unbekannte Möglichkeiten? 76
5.5 Praxishilfen: Zahlungsbedingungen 78

6. Mahnen – aber richtig 80
6.1 Problemvielfalt 80
6.1.1 Unklare oder falsche Zuständigkeiten 80
6.1.2 Später Start des Mahnprozesses 80
6.1.3 Große Anzahl der außergerichtlichen Mahnungen 81
6.1.4 Ungeeignete Mahnschreiben 81
6.1.5 Überflüssige Kulanzregelungen 81
6.1.6 Zu lange Mahnfristen 82
6.1.7 Gleichbehandlung der Kunden 82
6.2 Scheren Sie Ihre Kunden auch im Mahnwesen nicht über einen Kamm 83
6.2.1 Grundsätzliche Überlegungen 83
6.2.2 Individualprozess 85
6.2.3 Standardprozess 85
6.2.4 Effizienzprozess 86
6.2.5 Der „Mythos“ von der schriftlichen Mahnung 86
6.2.6 Schuldnertypen – Was eine schriftliche Mahnung tatsächlich bewirken kann 88
6.3 Haben Sie die richtige Mahnstrategie? 90
6.3.1 Beginn und Ende 90
6.3.2 Frequenz der Mahnung 90
6.3.3 Anzahl der Mahnungen 91
6.3.4 Art der Mahnung 91
6.3.5 Kommunikation der Mahnstrategie 91
6.4 Wichtige Kunden telefonisch oder persönlich mahnen 92
6.4.1 Eignung und Wirkung des telefonischen Mahnens 92
6.4.2 Erfolgsvoraussetzungen 93

6.4.2.1 Kenntnis der Schuldnertaktiken . . . 94
6.4.3 Gesprächsvorbereitungen . . . 96
6.4.4 Gesprächsführung . . . 99
6.4.5 Nachbereitung . . . 101
6.5 Praxishilfe: damit Ihnen die Argumente nicht ausgehen . . . 102
6.6 Am Ende aller Bemühungen: der Anwalt hilft bestimmt . . . 104
6.6.1 Gerichtliche Forderungsbeitreibung? . . . 104
6.6.2 Anwalt oder Inkasso-Dienstleister . . . 104
6.6.3 Auswahl einer Anwaltskanzlei . . . 106
6.6.4 Anwaltsnetzwerk zur juristischen Forderungsbeitreibung im Ausland . . . 107
6.6.5 Grenzüberschreitende gerichtliche Forderungsbeitreibung in Zivil- und Handelssachen . . . 108
6.6.5.1 Grundsatz: Keine unmittelbare Anerkennung . . . 108
6.6.5.2 Ausnahme 1: Schiedsvereinbarung . . . 108
6.6.5.3 Ausnahme 2: Staatsverträge . . . 109
6.6.5.4 Ausnahme 3: Die Regeln der Europäischen Union . . . 109
6.6.5.5 Einheitliche Vollstreckungsmaßnahmen? . . . 110
6.6.5.6 Schlussbemerkungen . . . 111

7. Die Kundeninsolvenz: Der „Forderungs-Super-Gau“ . . . 112
7.1 Eine Insolvenz fällt selten vom Himmel: ein typischer Krisenverlauf . . . 113
7.2 Früherkennung von Insolvenzrisiken im Kundenkreis . . . 118
7.2.1 Verfahrensbeschreibung: Frühwarnsystem . . . 119
7.2.2 Beobachtungspunkte Früherkennung von Insolvenzrisiken . . . 121
7.2.3 Checkliste zur Früherkennung von Forderungsrisiken . . . 123
7.3 Im Fall der Fälle: Handlungsnotwendigkeiten . . . 126
7.4 Das Damoklesschwert Insolvenzanfechtung . . . 130
7.4.1 Insolvenzanfechtung, was ist das? . . . 130
7.4.2 Die Besonderheiten der Vorsatzanfechtung . . . 131
7.4.3 Konsequenzen für die Praxis . . . 133
7.4.4 Ausblick . . . 136

8. Praxishilfen: Verzeichnisse/Kontaktinformationen . . . 138
8.1 Wirtschaftsauskunfteien . . . 138
8.2 Warenkreditversicherungen . . . 140
8.3 Top-Up-Versicherungen . . . 140
8.4 Anwälte und Berater . . . 141
8.5 Factoringanbieter . . . 142
8.6 Inkasso-Dienstleister . . . 142
8.7 Seminaranbieter . . . 143
8.8 Softwareanbieter . . . 143
8.9 Versicherungsmakler . . . 144

Stichwortverzeichnis . . . 147