



**Forderungsmanagement
verschafft Liquidität!**

**Rechtliche Aspekte, studioternes Mahnverfahren,
Mitgliedsperspektive, außergerichtlicher Forderungseinzug**





Forderungsmanagement verschafft Liquidität!



Inhaltsverzeichnis

A. Vorwort	3
B. Rechtliche Aspekte bezüglich der Beitragsforderung aus dem	5
„Mitgliedschaftsvertrag“	5
1.1. Verzug des Mitglieds.....	5
1.1.1. Gesetzliche Regelung.....	5
1.1.2. Vertragliche Regelung zur Leistungszeit der Beitragszahlung in Mitgliedschaftsverträgen sinnvoll!	6
1.1.3. Folgen des Verzuges	7
1.2. Forderungsmanagement-Kultur des Studios.....	8
C. Das studiointerne Mahnverfahren	9
2.1. Wann und wie das Mitglied mahnen?.....	10
2.1.1. Der erste (höfliche) Kontakt zum Mitglied nach Eintritt des Verzuges.....	11
2.1.2. Die erste Mahnung	12
2.2. Zahlungserleichterungen	13
2.3. Checkliste für ein effektives studiointernes Mahnwesen.....	13
D. Das „Mitglied“/Der Schuldner.....	14
3.1. Motivlage für die Nichtzahlung	14
3.1.1. Motivlage: Die „vergessene“ Forderung.....	14
3.1.2. Motivlage kurzfristiger oder längerer finanzieller Engpass	15
3.1.3. Der (Zahlungs-)„Unwillige“ Kunde.....	15
3.1.4. Der unwillige und „zahlungsunfähige“ Kunde	16
3.2. Motivlage erkennen und analysieren	17
3.3. Bonität prüfen	17
E. Der (weitere) außergerichtliche Forderungseinzug.....	17
4.1. Zusammenarbeit mit der BI Inkasso GmbH.....	18
4.2. Zusammenarbeit mit Dr. Geisler, Dr. Franke Rechtsanwälte Part mbB.....	19
4.3. Vorteile des zweistufigen Konzepts Inkasso und Anwalt beim Forderungseinzug	21
F. Sie haben Beratungsbedarf?	22



A. Vorwort

In vielen Unternehmen wird das eigene Mahnwesen und die Realisierung offener Forderungen mit überschaubarem Engagement und Leidenschaft behandelt. Dies, obwohl jedem Unternehmer bekannt ist, dass höhere Liquidität zu höherer unternehmerischer Flexibilität führt.

Forderungsausfälle sind eine ernstzunehmende Gefahr für jedes Unternehmen. Jede einzelne Forderung belastet das Betriebsergebnis. Fallen die Forderungsausfälle betragsmäßig zu hoch aus, geraten Unternehmen oftmals in wirtschaftliche Schwierigkeiten, weil sie ihren eigenen Verbindlichkeiten nicht mehr (rechtzeitig) nachkommen können. Die eigene Zahlungsfähigkeit korrespondiert daher stets auch mit der eigenen Liquidität und der zügigen Realisierung offener Forderungen. Wichtig ist, dass der Studiobetreiber sich der Ertragswirkung des eigenen Forderungsmanagements, der strategischen Relevanz und auch der Liquiditätswirkung bewusst ist. Wenn das eigene Forderungsmanagement als kaufmännische Herausforderung betrachtet wird, die zu lösen ist, so hat dies unmittelbare erhebliche Auswirkungen sowohl auf die Ertragslage als auch auf die Liquiditätssituation.

Dieses Skript befasst sich mit den in den meisten Unternehmen nach wie vor vorhandenen Optimierungsmöglichkeiten.

Gedanklicher Ausgangspunkt ist der Grundsatz, dass die unternehmenseigenen Struktur- und Ablaufprozesse über die tatsächliche Realisierungsquote entscheiden.

Auch die zeitlichen Abläufe sind relevant. Oberstes Ziel ist stets die frühestmögliche Realisierung einer Forderung. Dies, weil eine frühe Realisierung für sämtliche Beteiligten immer den kostenschonendsten Weg darstellt. Mit jeder erfolgreichen außergerichtlichen Einigung und/oder Beitreibung lassen sich bei allen Beteiligten weitere unnötige Kosten einsparen. Zudem ist eine effektive Beitreibung von Außenständen stets ein Wettrennen gegen die Zeit. Sämtliche internen Prozesse in der Studioverwaltung sowie daran anknüpfend diejenigen der externen Dienstleister müssen schnell und strukturiert ablaufen. Oftmals bekommt nur derjenige Geld, der am schnellsten tätig wird und den, jeweils der Situation angepassten, Druck aufbaut. Ein konsequentes Vorgehen reduziert Zahlungsausfälle!



Neben dem eigenen Forderungsmanagement und der Strukturierung, befasst sich dieses E-Book auch mit der Auswahl und Qualität der externen Dienstleister, die mit dem außergerichtlichen Forderungsmanagement betraut werden. Die Auswahl ihrer Dienstleister sollte unter anderem auch nach dem spezialisierten Know-how für die Fitnessstudiobranche erfolgen. Die innerhalb dieses eBooks dargestellte Struktur zwischen der BI Inkasso GmbH und der Dr. Geisler, Dr. Franke Rechtsanwälte Part mbB zeigt, dass spezialisiertes Know-how vorhanden ist und eine Bündelung desselben, zu einem größeren Erfolg für den jeweiligen Unternehmer führt. Die Arbeitsabläufe und das „Zusammenspiel“ bei der außergerichtlichen Verfolgung von offenen Forderungen zwischen den beiden vorgenannten Dienstleistern unterliegen einer permanenten Weiterentwicklung, von der die uns angeschlossenen Studiobetreiber profitieren. Die dadurch erzielbaren höheren Realisierungsquoten kommen unmittelbar dem jeweiligen Studiobetreiber zu Gute.

Viele Unternehmer verfahren mit ihren Außenständen und damit auch mit der fehlenden Liquidität (zu) großzügig. Gerade große Fitnessanlagen haben bedingt durch hohe Mitgliederzahlen eine Vielzahl von Rücklastschriften und säumigen Zahlern.

Erfolgreiches Beitreiben von ausstehenden Mitgliedschaftsbeiträgen ist – was die Auswahl der externen Dienstleister für die Beitreibung sowie die grundlegende Auswahl der Mahnketten betrifft – eine Aufgabe für die „Chefetage“ eines jeden Unternehmens. Mit anderen Worten: Je höher in der Hierarchie des Unternehmens das Forderungsmanagement angesiedelt wird, umso erfolgreicher ist die Realisierung.

Dr. Hans Geisler

Rechtsanwalt

**Beratungstermin
vereinbaren und
Liquidität sichern**





B. Rechtliche Aspekte bezüglich der Beitragsforderung aus dem „Mitgliedschaftsvertrag“

Forderungen von Studiobetreibern resultieren in der Regel aus den jeweiligen „Mitgliedschaftsverträgen“. Meist handelt es sich bei den zugrunde liegenden Vertragsverhältnissen um Dauerschuldverhältnisse. In dem vertraglichen Mitgliedschaftsvertrag werden Erstlaufzeiten, eine Verlängerung auf unbestimmte Zeit und Kündigungsfristen vereinbart. Die Höhe des vom Kunden zu entrichtenden monatlichen/ 14-tägigen/wöchentlichen Beitrages wird vertraglich vereinbart. Ebenso der Fälligkeitszeitpunkt, welcher bei den meisten Verträgen auf den 1. oder 15. eines Monats gelegt wird oder bei wöchentlicher Zahlungsweise auf einen bestimmten Tag (z.B. jeden Montag).

Die Forderungen bestehen meist gegenüber Verbrauchern (§13 BGB). Es gibt jedoch auch sogenannte Firmenmitgliedschaften, die mit Unternehmen abgeschlossen werden.

1.1. Verzug des Mitglieds

Ein Schuldner kann in Verzug geraten, entweder aufgrund der gesetzlichen Regelungen oder aufgrund der getroffenen vertraglichen Vereinbarungen.

1.1.1. Gesetzliche Regelung

§ 286 BGB Verzug des Schuldners

(1) Leistet der Schuldner auf eine Mahnung des Gläubigers nicht, die nach dem Eintritt der Fälligkeit erfolgt, so kommt er durch die Mahnung in Verzug. Der Mahnung stehen die Erhebung der Klage auf die Leistung sowie die Zustellung eines Mahnbescheids im Mahnverfahren gleich.

(2) Der Mahnung bedarf es nicht, wenn

1. für die Leistung eine Zeit nach dem Kalender bestimmt ist,



2. der Leistung ein Ereignis vorauszugehen hat und eine angemessene Zeit für die Leistung in der Weise bestimmt ist, dass sie sich von dem Ereignis an nach dem Kalender berechnen lässt,

3. der Schuldner die Leistung ernsthaft und endgültig verweigert,

4. aus besonderen Gründen unter Abwägung der beiderseitigen Interessen der sofortige Eintritt des Verzugs gerechtfertigt ist.

(3) Der Schuldner einer Entgeltforderung kommt spätestens in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder gleichwertigen Zahlungsaufstellung leistet; dies gilt gegenüber einem Schuldner, der Verbraucher ist, nur, wenn auf diese Folgen in der Rechnung oder Zahlungsaufstellung besonders hingewiesen worden ist. Wenn der Zeitpunkt des Zugangs der Rechnung oder Zahlungsaufstellung unsicher ist, kommt der Schuldner, der nicht Verbraucher ist, spätestens 30 Tage nach Fälligkeit und Empfang der Gegenleistung in Verzug.

(4) Der Schuldner kommt nicht in Verzug, solange die Leistung infolge eines Umstands unterbleibt, den er nicht zu vertreten hat.

(5) Für eine von den Absätzen 1 bis 3 abweichende Vereinbarung über den Eintritt des Verzugs gilt § 271 a Absatz 1 bis 5 entsprechend.

Ein Schuldner kommt mithin nach der dargestellten gesetzlichen Regelung in Verzug, wenn er innerhalb von 30 Tagen nicht zahlt und in der Rechnung darauf hingewiesen wurde. Ferner gerät ein Schuldner in Verzug, wenn er nach dem Eintritt der Fälligkeit gemahnt wird, wobei der Gläubiger den Zugang der Mahnung beweisen (können) muss. Ebenso, wenn der Schuldner die Leistung ernsthaft und dauerhaft verweigert. Einer Mahnung bedarf es nicht, wenn für die Leistung (gemeint ist die Zahlung) eine Zeit nach dem Kalender bestimmt ist.

1.1.2. Vertragliche Regelung zur Leistungszeit der Beitragszahlung in Mitgliedschaftsverträgen sinnvoll!

In den meisten „Mitgliedschaftsverträgen“ finden sich vertraglich geregelte Fälligkeitszeitpunkte für die Beitragszahlung des Mitglieds.



Eine vertragliche Regelung für die Fälligkeit der Vergütungen sieht zum Beispiel wie folgt aus:

„Die vereinbarten Beiträge werden jeweils zum 1. eines Monats zur Zahlung fällig. Servicepaket und Kartenpfand sind mit dem ersten Beitrag zu zahlen.“

In jeden Mitgliedschaftsvertrag gehört eine klare Fälligkeitsregelung. Dies für alle verlangten Beiträge/Gebühren. Im vorgenannten Beispiel gelangt das Mitglied automatisch durch Zeitablauf (§ 286 Abs. 2 Nummer 1 BGB) in Verzug, weil für die Leistung eine Zeit nach dem Kalender bestimmt ist. Im Beispielsfall ist die Zahlung zum jeweils ersten eines Monats fällig. Ab dem zweiten eines Monats besteht damit, für den Fall der vom Kunden zu vertretenden Nichtzahlung, automatisch Verzug.

In der Regel werden die Beiträge durch Bankeinzug vom Konto des Kunden eingezogen. Unterbleibt der Einzug aus Gründen, für die der Kunde nichts kann, so gerät er auch nicht in Verzug. Dies folgt aus § 286 Abs. 4 BGB, wonach ein Schuldner nicht in Verzug kommt, solange die Leistung infolge eines Umstands unterbleibt, den er nicht zu vertreten hat.

1.1.3. Folgen des Verzuges

Wer in Verzug gerät, also nach eingetretener Fälligkeit zu spät zahlt, wird schadenersatzpflichtig. Schäden, welche Gläubiger meist ersetzt verlangen, sind:

- Mahngebühren
- Zinsen
- Gerichts-, Inkasso- und Anwaltsgebühren.

Mahngebühren werden von den Gerichten meist in Höhe von 2.50 – 5,00 € pro Mahnung akzeptiert. Im Streitfall muss der Studiobetreiber beweisen, dass ihm tatsächlich Kosten in dieser Höhe entstanden sind. Die Verwaltungs- und Personalkosten dürfen nicht berücksichtigt werden. Oftmals werden die Mahnkosten in der vorgenannten Höhe nicht bestritten und „laufen durch“. Auch wenn es sich bei den vorgenannten Mahngebühren der Höhe nach um nicht viel Geld handelt, so haben Mahngebühren dennoch eine gewisse Erziehungsfunktion für den Schuldner. Deshalb sollten Sie verlangt werden.



Die Höhe der gesetzlichen Verzugszinsen regelt § 288 BGB. Bei Mitgliedern fällt gemäß § 288 Abs. 1 BGB ein Zinssatz in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz an.

Bei Firmenkunden – also Verträge mit Firmen direkt - fallen im Falle des Verzuges gemäß § 288 Abs. 2 BGB sogar ein Zinssatz in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz an.

Anwalts- und Inkassokosten sind ebenfalls in der üblichen Höhe erstattungsfähig.

1.2. Forderungsmanagement-Kultur des Studios

Jeder Unternehmer, so auch Studiobetreiber müssen selbst entscheiden, wie mit den eigenen Schuldnern umgegangen wird. Jede Forderungsmanagementstrategie sollte berücksichtigen, dass es unterschiedliche Sichtweisen zwischen Gläubigern (Studiobetreiber) und Schuldnern (Mitglied) gibt. Der Studiobetreiber erwartet (zu Recht), dass die Beiträge pünktlich und regelmäßig gezahlt werden. Die Schuldner haben in der Regel nicht nur einen Gläubiger, sondern meist mehrere. Deshalb geht es dem Schuldner oftmals darum, Zeit zu gewinnen. Genau das ist der Grund, weshalb oftmals diejenigen Gläubiger Forderungen realisieren, die den höchsten „Druck“ aufbauen bzw. dem Schuldner keine Möglichkeit geben, die Forderung zu „vergessen“.

Der Umgang mit Nichtzahlern sollte stets höflich, aber bestimmt und konsequent erfolgen. Emotionen haben bei der Beitreibung von Forderungen nichts verloren. Die Geschäftsleitung der Studioverwaltung sollte einen stringenten und zwingend einzuhaltenden Ablaufplan vorgeben.

Gerade in kleineren und mittleren Unternehmen bestehen oftmals keine Ressourcen für die Einstellung von spezialisierten Mitarbeitern.

Tipp:

Falls Sie weitergehende Teilaufgaben des Forderungsmanagements auslagern wollen, nehmen sie zu uns Kontakt auf. Wir beraten Sie gerne!



C. Das studiointerne Mahnverfahren

Sinnvoll ist ein individuell für Ihr Unternehmen entwickelter Ablaufplan, an den sich sämtliche Mitarbeiter zu halten haben. Vermieden werden sollte, dass einzelne Mitarbeiter entscheiden können, ob ein Kunde gemahnt wird und/oder eine Forderung ausgebucht wird. Eine Ausbuchung in der Studioverwaltungssoftware – ohne, dass diese an ein Inkassounternehmen oder Rechtsanwälte zur Einziehung übergeben wurde - führt zu dem endgültigen Verlust der Forderung. In der Regel kontrolliert keiner eine ausgebuchte Forderung nochmals.

Tipp:

Controlling-Maßnahmen der Geschäftsleistung: Regelmäßige Selektion und Übersicht der ausgebuchten Forderungen.

Mit derart konkreten und strukturierten Vorgaben fühlen sich auch die mit dem Mahnwesen beauftragten Mitarbeiter sicherer, weil sie entsprechend eines von der Geschäftsleitung vorgegebenen Konzeptes handeln und genau wissen, wie sie sich zu verhalten haben. Sobald Mitarbeiter sich Gedanken darüber machen, warum ein Kunde nicht zahlt und wie darauf zu reagieren ist, kostet dies Zeit, Geld und bremst die Effektivität des studiointernen Mahnwesens. Bei einem „in die Krise“ geratenen Kunden führt dieser Zeitverlust dazu, dass die Realisierung der Forderung in Gefahr gerät. Die - mit der eigenen Unternehmenskultur und Unternehmensphilosophie - korrespondierende Struktur und Ablaufplanung sollte primär auf das schnellstmögliche Verfahren bei nichtzahlenden Kunden ausgerichtet sein. Das Forderungsmanagement ist ein Prozess, an dem zahlreiche Personen beteiligt sind und der nicht nur die Studioverwaltung betrifft, sondern auch z.B. die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Rezeption beim Check In. Ist ein Kunde gesperrt, weil er sich im Zahlungsrückstand befindet, muss auch dort im Sinne des Unternehmens, aber auch kundenorientiert, gehandelt werden. So sollte der Kunde nicht vor zahlreichen weiteren Personen „vorgeführt“ werden.

**Tipp:**

Wenn mit automatisierten Zugangskontrollsystemen im Studio gearbeitet wird, sollte die „Sperrung“ eines Kunden, aufgrund von Zahlungsverzug, nicht für andere Kunden sichtbar sein. Dies kann z.B. durch eine Bildschirmfolie auf der Anzeige des Zugangssystems vermieden werden. Darüber hinaus sollte die Software so programmiert sein, dass beim Eintritt keine personenbezogenen Daten (Beispiel: „Guten Morgen Christoph!“) für Dritte sichtbar sein sollten. Uns liegen die ersten Beschwerden von Landesdatenschutzbeauftragten mit Bußgeldandrohungen vor, die monieren, dass weitere Kunden sehen konnten, dass ein Mitglied sich im Inkassoverfahren befand und deshalb kein Zugang gewährt wurde.

2.1. Wann und wie das Mitglied mahnen?

Erfolgreiches Mahnen setzt Geschwindigkeit voraus. Die vorgegebenen Mahnprozesse müssen strukturiert und zeitlich eng getaktet ablaufen. Sinnvoll ist es, intern eine einheitliche und standardisierte Vorgehensweise vorzugeben. In Unternehmen ist oftmals noch immer der „Grundsatz“ anzutreffen, dass ein Kunde mindestens 3 Mal gemahnt werden muss, bevor rechtliche Schritte eingeleitet werden dürfen. Das ist unzutreffend. Zu viele Mahnungen sind sogar kontraproduktiv. Warum soll ein Mitglied, wenn drei Mahnungen bislang erfolglos waren, auf die vierte Mahnung zahlen?

Wie oben dargestellt, gerät der Kunde bei Vorliegen einer vertraglichen Fälligkeitsregelung mit Ablauf des vertraglich vereinbarten Zahlungszeitpunktes und einer Nichtzahlung, automatisch in Verzug. Zahlt der barzahlende Kunde zu diesem Zeitpunkt nicht, bzw. kommt es im Rahmen des Bankeinzugsverfahrens zu einer Rücklastschrift, so befindet sich der Kunde automatisch in Verzug. Der Studiobetreiber sollte dann unverzüglich agieren. Dies binnen der nächsten 10 Tage nach einer Nichtzahlung oder z.B. einer Rücklastschrift. Eine Mahnung wäre in dieser Konstellation (rechtlich) nicht einmal erforderlich. Aus Gründen der Kundenschonung und der damit einhergehenden Kundenbindung ist eine Mahnung jedoch in jedem Falle sinnvoll. Dies auch, weil es immer wieder Mitglieder gibt, bei denen es nur vereinzelt oder sehr selten zu Zahlungsrückständen kommt bzw. Ursache eine fehlerhafte Bankverbindung oder ähnliches ist. In derartigen Situationen würde das Mitglied es als



nicht sachgerecht empfinden, wenn sofort ein Inkassounternehmen oder eine Anwaltskanzlei den Rückstand geltend machen würde.

Ziel einer Mahnung ist es, den Kunden zur sofortigen Zahlung zu bewegen. Der Mahnstil sollte stets höflich, aber bestimmt sein. Eine übertriebene Rücksichtnahme ist bei einem eindeutigen Zahlungsverzug fehl am Platz. Dem säumigen Mitglied sollte ein kurzes, freundliches, aber bestimmendes Schreiben zugeschickt werden. Möglich und teilweise sogar noch effizienter, ist ein telefonisches Nachfragen. Vielfach genügt diese Aktion bereits, um die Zahlung auszulösen.

Jedes Mahnschreiben sollte so verfasst sein, dass der Schuldner den Inhalt versteht. Deshalb sollten Mahnschreiben klar und kurz sowie leicht verständlich und optisch ansprechend aufgebaut sein.

Gesetzlich ist für eine Mahnung keine bestimmte Form vorgesehen. Eine Mahnung kann daher in jeder Form, also mündlich, in Textform (E-Mail, SMS, WhatsApp – Achtung Datenschutz und notwendige Einwilligung für derartige Kontaktaufnahmen beachten) sowie in Schriftform (unterzeichnetes Mahnschreiben per Post oder als Einschreiben) erfolgen.

Die erste Mahnung sollte möglichst kurzfristig nach Fälligkeit und nicht erfolgter Zahlung erfolgen.

2.1.1. Der erste (höfliche) Kontakt zum Mitglied nach Eintritt des Verzuges

Nach dem Feststellen des Zahlungsrückstandes sollte mit dem ersten Kontakt zum Mitglied an die ausstehende Zahlung „erinnert“ werden. Wer nur versehentlich einen Beitrag unbezahlt ließ, den sollte man ohnehin nicht durch eine „Mahnung“ zu sehr unter Druck setzen. Die erste Kontaktaufnahme ist deshalb nur eine „Erinnerung“.

Grundsätzlich kann die Regel aufgestellt werden, dass so kurz wie möglich und nur so lange wie nötig, gemahnt werden soll. Mahnungen sollten kurz sein.



2.1.2. Die erste Mahnung

Nach der Erinnerung folgt eine Mahnung mit dem Hinweis, dass nach Ablauf einer datumsmäßig genannten Frist die Forderung gerichtlich geltend gemacht wird. Es sollte eine kurze Frist zur Zahlung von maximal 5 Tagen gesetzt werden. Zwar gibt es immer noch Studiobetreiber, die fünf oder mehr Mahnungen versenden. Die Praxis zeigt aber, dass sich ein säumiger Zahler von der Anzahl der Mahnungen nicht beeindrucken lässt. Je mehr Mahnungen erfolgen, umso mehr kann bei dem säumigen Kunden der Eindruck entstehen, dass die Beträge nicht ernsthaft eingefordert werden.

Beispiel einer Mahnung des Mitgliedes:

Betreff: Mahnung

Hallo (Vor- und Nachname),

woran liegt es, dass Du trotz unserer freundlichen Zahlungsaufforderung vom xx.xx.xxxx nicht gezahlt hast?

Nach unseren Buchungsunterlagen weist Dein Mitgliedskonto folgende Rückstände auf:

Beitrag vom..... bis Euro

Aufnahmegebühr Euro

Kartenkaution..... Euro

Mahn- und Stornogebühren Euro

Gesamtbetrag Euro

Wir fordern Dich hiermit letztmalig auf, den rückständigen Gesamtbetrag bis spätestens zum xx.xx.xxxx zu bezahlen. Bei erneutem fruchtlosem Fristablauf werden wir die Angelegenheit unseren Rechtsanwälten (oder: Inkassounternehmen) zur Einziehung übertragen. Dadurch werden für Dich weitere vermeidbare Kosten anfallen.

Falls Du Fragen hast, ruf uns bitte an. Wir sind unter xxxx xxxxxx gerne für Dich erreichbar.

Mit freundlichen Grüßen

Studiosname und Unterschrift



2.2. Zahlungserleichterungen

Es kann nützlich und sinnvoll sein, dem Schuldner einen Ratenzahlungsvorschlag zu unterbreiten, falls der Rückstand schon einen höheren Betrag erreicht hat und der Studiobetreiber aufgrund bestimmter Kenntnisse davon ausgeht, dass das Mitglied sich zurzeit in einem finanziellen Engpass befindet. Ratenzahlungsvereinbarungen sollten aus Beweisgründen immer schriftlich abgefasst werden.

Falls nach zwei bis maximal drei Aufforderungen (Erinnerung/1.Mahnung/letzte Mahnung) keine Reaktion/Zahlung zu verzeichnen ist, sollte die Hilfe eines zur Forderungseinziehung spezialisierten Dienstleisters in Anspruch genommen werden.

2.3. Checkliste für ein effektives studiointernes Mahnwesen

- Vertragliche Fälligkeitsregelung vorhanden?
- Bonitätsprüfung des Kunden bei dem ersten Außenstand
- kurzfristige Mahnintervalle und zwei Aufforderungen zur Zahlung /maximal drei.
- Mahnkosten verlangen. Ab (spätestens) der 2. Mahnung sollten Mahnkosten verlangt werden.
- Die zweite Mahnung sollte unmittelbar nach fruchtlosem Verstreichen der gesetzten Zahlungsfrist erfolgen.
- Vor jedem Mahnlauf die Zahlungseingänge buchen / regelmäßig nach fest vorgegebenen Zyklen (z.B. jeden Montag) mahnen.
- Wenn ein Bankeinzug mangels Deckung storniert wird, kann dem Kunden schriftlich mitgeteilt werden, dass beim nächsten Einzug dieser mit eingezogen wird. Der Kunde sollte darum gebeten werden, für ausreichend Deckung zu sorgen.
- Bei Privatpersonen beträgt der gesetzliche Verzugszinssatz 5 Prozentpunkte über dem jeweils geltenden Basiszinssatz. Bei Firmen sind es 9 Prozentpunkte.
- Aus der letzten Mahnung muss deutlich hervorgehen, dass ein erneutes Nichtzahlen Konsequenzen hat. Gegebenenfalls deutliches Herausstellen der



letzten Mahnung, zum Beispiel durch einen andersfarbigen (z.B. roten) Umschlag.

D. Das „Mitglied“/Der Schuldner

Eine wichtige Information für das studiointerne Mahnwesen aber auch für den beauftragten Dienstleister (Inkassobüro oder Rechtsanwaltskanzlei) ist der Grund, warum keine Zahlung erfolgt. Das in Erfahrung bringen der Motivlage des Schuldners ist weichenstellend für die weitere Vorgehensweise.

3.1. Motivlage für die Nichtzahlung

Die Motivlage des Kunden ist der entscheidende Faktor. Von der Kenntnis der jeweiligen Motivlage ist die weitere (strukturierte) Vorgehensweise abhängig. Eine tatsächliche Realisierung der offenen Mitgliedsbeiträge setzt stets voraus, dass das Mitglied zahlen will und zahlen kann.

Tipp:

Inkassounternehmen verfolgen in der Regel lediglich unbestrittene Forderungen. Genau diesem Umstand trägt das aufeinander abgestimmte Vorgehen der BI Inkasso und der Dr. Geisler, Dr. Franke Rechtsanwälte PartmbB Rechnung. Wird eine Forderung während des Forderungseinzugs streitig, z.B. weil das Mitglied auf einmal rechtliche Einwendungen gegen die Forderung erhebt, so wird der Vorgang intern von der BI Inkasso GmbH an die Rechtsanwälte zur weiteren Prüfung und Bearbeitung weiter geleitet. Forderungen die im Mahnlauf bereits von der Studioverwaltung als streitig erkannt werden, sollten direkt an die Dr. Geisler, Dr. Franke Rechtsanwälte PartmbB übermittelt werden. Die Rechtsanwaltskanzlei führt auch bundesweit gerichtliche Verfahren für die Studiobetreiber durch.

3.1.1. Motivlage: Die „vergessene“ Forderung

Es gibt Kunden, bei denen tritt lediglich einmalig oder nur vereinzelt alle paar Jahre eine Rücklastschrift auf. So hat der Kunde die Forderung z.B. nicht bezahlt, weil sich



seine Bankverbindung geändert hat, kurzfristig – ausnahmsweise – keine Deckung vorhanden war oder sonstige schnell behebbare Gründe vorliegen.

Es handelt sich dabei um die Kategorie: Das „Mitglied“ will bezahlen und kann auch bezahlen.

Für den Forderungseinzug ist dies die einfachste Gruppe. Dies, weil die Bereitschaft zur Zahlung vorhanden ist und auch die Fähigkeit. Es reichen einfache Erinnerungsmaßnahmen aus, damit die Zahlung vorgenommen wird.

3.1.2. Motivlage kurzfristiger oder längerer finanzieller Engpass

Die Realisierung von Forderungen in dieser Gruppe gestaltet sich schon schwieriger. Positiv ist, dass das Mitglied generell zahlungswillig ist, aktuell - aus welchen Gründen auch immer - nicht zahlen kann. Hier nützt es nichts, dass ein gerichtliches Mahnverfahren eingeleitet oder Klage erhoben wird. Dies würde die Probleme, nämlich die Zahlungsfähigkeit nur noch weiter verschlechtern. Die Realisierungswahrscheinlichkeit der Forderung sinkt dadurch gegebenenfalls sogar. Ziel muss es hier sein, mit dem Kunden in einen Dialog zu treten und einen Lösungsweg für die (mögliche) Rückführung der Forderung zu finden und zu vereinbaren. Sodann muss die Einhaltung der getroffenen Vereinbarung überwacht werden. Oftmals ist es in dieser Konstellation kostengünstiger, dass die Forderung nur ratenweise zurückgeführt wird im Verhältnis zu den zusätzlichen Kosten einer Titulierung.

Es handelt sich dabei um die Kategorie: Das Mitglied will bezahlen kann aber (gerade) nicht.

Die BI Inkasso GmbH schließt zahlreiche Ratenzahlungsvereinbarungen mit den Mitgliedern ab und überwacht auch für das jeweilige Studio die Zahlungseingänge und kehrt die Guthabensbeträge stets zeitnah aus.

3.1.3. Der (Zahlungs-),„Unwillige“ Kunde

Es gibt auch Kunden, die über eine gute Bonität verfügen und daher zahlungsfähig sind. Sie wollen aber nicht zahlen, zum Beispiel weil sie meinen, dass vertragliche Klauseln unzulässig sind und/oder außerordentliche Kündigungsrechte bestehen, die



tatsächlich nicht vorhanden sind. Einen solchen Schuldner zur außergerichtlichen Zahlung zu bewegen, ist außerordentlich schwierig. Oftmals müssen solche Forderungen gerichtlich geklärt werden. Wichtig für Sie als Studiobetreiber ist insoweit eine gute anwaltliche Vertretung, gerade auch, um bei ihrem Heimgericht als seriöser Anbieter vor Ort wahrgenommen zu werden. Oftmals sind solche Kunden überrascht, wenn Sie in dem Urteil erklärt bekommen, dass ihr vorprozessual vertretener Standpunkt falsch ist und nicht gängigem Recht entspricht. Hören Sie dies von einem Richter, sind sie sogar oftmals bereit, ihr Verhalten selbstkritisch zu überdenken. Gerade aus Imagegesichtspunkten ist ein konsequentes Vorgehen in solchen Fällen wichtig.

Es handelt sich dabei um die Kategorie: Das Mitglied kann bezahlen, will aber nicht zahlen.

Dies ist die Kundengruppe, bei der sich die Dr. Geisler, Dr. Franke Rechtsanwälte Part mbB mit zigtausend geführten Gerichtsverfahren und weit über 70.000 bearbeiteten „Fitnessfällen“ in der Branche verdient gemacht hat.

3.1.4. Der unwillige und „zahlungsunfähige“ Kunde

Letztlich gibt es Kunden, die ebenso, wie die zuvor genannte Gruppe, nicht zahlen wollen, weil sie sich im Recht fühlen. Nachteilig kommt bei dieser Gruppe hinzu, dass sie auch nicht zahlen kann.

Es handelt sich dabei um die Kategorie: Das Mitglied will nicht zahlen und kann es auch nicht.

Dies ist die schwierigste und für den Studiobetreiber kostenintensivste Situation. Es kann sein, dass allein aus Imagegründen eine gerichtliche Durchsetzung zwingend erforderlich ist, weil es sich bei dem Kunden um ein „Sprachrohr“ handelt, der mit seinen falschen rechtlichen Bewertungen eine Vielzahl weiterer Kunden und/oder Interessenten „infiziert“. Dann muss eine gerichtliche Klärung erfolgen, wohl wissend, dass bei dem Kunden nichts zu holen ist. Scheiden diese vorgenannten Gründe aus, sollte aufgrund der vorliegenden Bonitätsinformationen entschieden werden, ob eine Realisierung möglich erscheint. Sodann muss eine wirtschaftlich vertretbare Entscheidung getroffen werden. Die von der BI Inkasso GmbH konzipierten und



eingesetzten Mahnketten tragen diesem Umstand Rechnung. So ist ein wirtschaftliches Inkasso der Beitragsforderungen möglich.

3.2. Motivlage erkennen und analysieren

Die vorgenannten Motivlagen sollten frühzeitig erkannt und analysiert werden. Erfolgt dann auf Grundlage der Motivlage des Schuldners ein strukturierter Forderungseinzug, wird dieser sich effektiver und kostenschonender auswirken. Ist erkennbar, dass der Schuldner nicht zahlen kann, es also an der Zahlungsfähigkeit fehlt, ist diese Information schnellstmöglich an die Dienstleister (Inkassobüro/Rechtsanwaltskanzlei) zu übermitteln, vgl. nachfolgende Ausführungen unter E., um den Anfall unnötiger Kosten zu vermeiden.

3.3. Bonität prüfen

Spätestens vor Einleitung des gerichtlichen Mahnverfahrens oder der Erhebung einer Klage gegen das Mitglied sollte die Bonität geprüft werden.

Zahlreiche Studiobetreiber haben an uns den Wunsch herangetragen, dass sie möglichst unkompliziert selbst – sogar bei Abschluss des Mitgliedschaftsvertrages – die Bonität prüfen wollen. Eine solche Möglichkeit besteht für über das BoniGuard Tool auf der Plattform UnternehmensNavi.

E. Der (weitere) außergerichtliche Forderungseinzug

Ein stringent erfolgreicher studointerner Mahnlauf wird bereits zu einem erheblichen Umfang zur Realisierung der Forderungen führen. Für die sodann noch offenen Forderungen, sollten externe Dienstleister (Inkassounternehmen / Rechtsanwälte) mit der weiteren Beitreibung der Forderung beauftragt werden. Wichtig ist, dass diese externen Dienstleister Erfahrungen mit der Beitreibung von Forderungen aus „Mitgliedschaftsverträgen“ haben. Dies, da es in diesem Bereich Besonderheiten, insbesondere im Hinblick auf die zahlreichen Einwendungen der Kunden gibt, wie zum Beispiel (angebliche) Krankheit, Umzug, Schwangerschaft, aber auch die sogenannte Vertragsreue eine erhebliche Praxisrelevanz ausweist. Gerade wegen der oftmals kurz



nach dem Vertragsschluss folgenden Vertragsreue sind die Kunden geneigt, umfassend und kreativ alles Mögliche zu behaupten, um sich der berechtigten Zahlungsforderung zu entziehen.

Bei Studiobetreibern ist vielfach die Einstellung vorhanden, dass diese sich wenig für die eigenen offenen Posten und noch weniger für die Dienstleister interessieren, die sie mit der außergerichtlichen Einziehung beauftragen. Wenn der Softwareanbieter der eingesetzten Studioverwaltungssoftware – aus welchen Gründen und mit welcher Erfahrung auch immer – eine Möglichkeit anbietet, dass irgendein Dienstleister auf „Knopfdruck“ sich um die Forderungen kümmert, so wird dies gerne angenommen. Dies, ohne nachfolgend zu kontrollieren, wie hoch die tatsächlichen Realisierungsquoten sind, die dieser Dienstleister erwirkt. Die Realisierungsquote ist jedoch das allein Entscheidende an der ein Studiobetreiber den gewählten Dienstleister messen sollte. Dass die Gegenüberstellung der Erfolgsergebnisse natürlich mit vergleichbaren Parametern zu erfolgen hat, versteht sich von selbst. Der Inhaber bzw. Geschäftsführer eines jeden Unternehmens sollte sich – gerade vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen Relevanz des funktionierenden Forderungseinzugs – für das einmalige Einrichten und die Schaffung der Strukturen interessieren und deshalb auch den jeweiligen Dienstleister, der sodann das Unternehmen im Rahmen des Forderungseinzugs auch imagemäßig nach außen vertritt, sorgsam auswählen.

4.1. Zusammenarbeit mit der BI Inkasso GmbH

Die Kompetenzen von Inkassounternehmen liegen im außergerichtlichen Bereich. Gute Inkassounternehmen verfügen über ein hohes Maß an Automation und Effizienz. Zudem ist ein spezialisiertes Know-how und Branchenerfahrung wichtig. Mitglieder aus der Fitness- und Gesundheitsbranche legen im Fall von Nichtzahlungen bestimmte Verhaltensmuster an den Tag, auf die professionell reagiert werden sollte.

Die Dr. Geisler, Dr. Franke Rechtsanwälte Part mbB kooperiert mit der BI Inkasso GmbH. Dies, weil die BI Inkasso GmbH sich auf den Einzug von Forderungen für Fitnessstudios spezialisiert hat. So werden dort für zahlreiche Fitnessstudios die Forderungen eingezogen. Die Abläufe sind gänzlich automatisiert. Die BI Inkasso GmbH hat für die Fitnessbranche spezielle „Mahnketten“ entwickelt, aus denen der



Studiobetreiber sich die für ihn passende, aussuchen kann. Insoweit wird er von der BI Inkasso GmbH beraten. Folge sind höhere Zahlungsflüsse, die dem Studiobetreiber zugutekommen.

Zu den größten Softwareanbietern für Studioverwaltungssoftware aus der Fitnessbranche bestehen Schnittstellenlösungen. Zudem bietet die BI Inkasso GmbH ein eigenes Fallübergabetool an, mit dem Sie automatisiert die Fälle übergeben können.

Neben den getakteten textlichen bzw. schriftlichen Aufforderungen gegenüber dem Mitglied (Schuldner), wird auch versucht, mit diesem telefonisch Kontakt aufzunehmen. Die Mitarbeiter der BI Inkasso GmbH sind in diesem Bereich speziell geschult, so dass es zu qualifizierten Anrufen kommt. Insoweit verfügen die Anrufer über taktisches und psychologisches Know-how. Es erfolgt eine soziale, adäquate und individuell angemessene Argumentation gegenüber dem Schuldner. Dies kombiniert mit einem zielorientierten Vorgehen und einer guten Vorbereitung auf die häufigsten Einwände von nicht zahlenden Mitgliedern in Fitnessstudios. Der dabei an den Tag gelegte Umfang übersteigt bei weitem die Möglichkeiten, welche die meisten Studioverwaltungen selbst haben. Telefonieren ist um ein vielfaches effektiver, als „Mahnbriefserien“. Ziel bei jeder telefonischen Kontaktaufnahme ist es, von dem Mitglied ein festes Zahlungsversprechen mit einem konkreten Termin der Zahlung zu erhalten.

Der Vorteil des telefonischen bzw. persönlichen Mahnens besteht darin, dass über den persönlichen Kontakt ein Dialog möglich wird, in dem auf Einwendungen bzw. Vorwände reagiert werden kann. Die von der BI Inkasso GmbH realisierten Zahlungsquoten für die Fitnessstudiobetreiber sprechen für sich.

4.2. Zusammenarbeit mit Dr. Geisler, Dr. Franke Rechtsanwälte Part mbB

Die rechtlichen Herausforderungen für Unternehmer generell, speziell aber für Studiobetreiber sind in den letzten Jahren gewachsen und vielschichtiger geworden. Der Bereich der Einziehung von Mitgliedschaftsbeiträgen darf deshalb keine großen Ressourcen binden. Ist dieser Bereich einmal für das betreffende Studio durchstrukturiert, läuft dieser quasi von alleine. Damit der Studiobetreiber sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren kann, hat die Dr. Geisler, Dr. Franke Rechtsanwälte Part



mbB bereits vor über 20 Jahren speziell für die Fitness-Studiobranche ein Beratervertragsmodell entwickelt, welches seitdem zahlreiche Studiobetreiber permanent nutzen. In den letzten Jahren haben wir weit über 70.000 „Fitnessfälle“ bearbeitet und verfügen über eine bundesweit einzigartige Urteilsdatenbank, der positiven, von uns erstrittenen Urteile. Gegenstand des Systems ist unter anderem die Übernahme und Abwicklung des gesamten außergerichtlichen Schriftverkehrs mit dem Mitglied in Streitfällen, so auch im Bereich der Geltendmachung rückständiger Beiträge. Dieses System wurde im Bereich des Forderungseinzugs für Studiobetreiber permanent weiterentwickelt und verbessert. Gegenstand der Verbesserungen war unter anderem ein zweistufiges Vorgehen. Die Kontaktaufnahme bei unstreitigen Forderungen erfolgt zweistufig in Kooperation mit der BI Inkasso GmbH. Dies hat zu einer extremen Beschleunigung, Vereinfachung der Arbeitsabläufe für die jeweilige Studioverwaltung und zu höherer Liquidität für die von uns vertretenen Studios geführt. Mehr Liquidität bedeutet letztendlich für unsere Mandanten auch höhere Flexibilität. Immer dann, wenn sich die Problemstellung bei einem reinen Nichtzahler erweitert und - aus welchen Gründen auch immer - juristische Fragestellungen auftreten, wird der Forderungseinzug nahtlos von uns weitergeführt. Von Beginn an streitige Konstellationen, wie zum Beispiel die Frage der Rechtmäßigkeit von außerordentlichen Kündigungen (Krankheit, Umzug, Schwangerschaft usw.) werden von Beginn an direkt von uns bearbeitet. Dadurch konnte es zu einer Individualisierung der jeweiligen Fallbearbeitung.

Auch die Kanzlei Dr. Geisler, Dr. Franke Rechtsanwälte PartmbB stellt ein eigenes Fallübergabebot zur Verfügung. In diesem kann die Studioverwaltung den relevanten Vertrags- und Schriftverkehr hoch laden und digital übermitteln.

Selbstverständlich helfen wir den Studiobetreibern, die uns mandatieren auch in nahezu allen weiteren rechtlichen Herausforderungen. Unsere Beratervertragskunden erhalten Zugang zu einem geschützten Mandantenbereich. In diesem stehen zahlreiche Tools und Arbeitshilfen für die Studioverwaltung, die Personalverwaltung und die Geschäftsführung zur Verfügung.

Dadurch kann sich der Studiobetreiber auf sein Kerngeschäft und seine Stärken konzentrieren, während wir die rechtlichen Herausforderungen lösen. Die Unternehmen, die mit uns zusammenarbeiten verfügen dadurch quasi über eine eigene Rechtsabteilung!



4.3. Vorteile des zweistufigen Konzepts Inkasso und Anwalt beim

Forderungseinzug

Hat der Studiobetreiber bei der Dr. Geisler, Dr. Franke Rechtsanwälte Part mbB die speziell für die Fitnessbranche konzipierte Beratungsvereinbarung abgeschlossen, erfolgt die Abgabe der Fälle digital.

Die Studiobetreiber/Mandaten nutzen insoweit eine digitale Schnittstelle zu der Dr. Geisler, Dr. Franke Rechtsanwälte Part mbB oder zu der BI Inkasso GmbH.

Die unstreitigen Fälle (Nichtzahler) werden entweder über die verwendete Studioverwaltungssoftware und eine etwaig vorhandene Schnittstelle direkt an die BI Inkasso übermittelt. Alternativ bietet die BI Inkasso auch ein Fallübergabetool an. Die Forderung wird sodann von der BI Inkasso stringent verfolgt. Die Bearbeitung erfolgt anhand zuvor mit dem Studiobetreiber abgestimmten Mahnketten. Kommt es zu Zahlungen, erfolgt zeitnah die Auskehrung an das Studio. Erhebt der Schuldner (rechtliche) Einwendungen, übermittelt die BI Inkasso den Vorgang an die Dr. Geisler, Dr. Franke Rechtsanwälte Part mbB und diese bearbeitet den Fall und macht die Forderungen weiter geltend. Dies entlastet die Studioverwaltung!

Werden die Forderungen von dem Mitglied bestritten – egal aus welchem Rechtsgrund – werden diese Fälle zur Prüfung und Bearbeitung von der jeweiligen Studioverwaltung direkt an die Dr. Geisler, Dr. Franke Rechtsanwälte PartmbB übermittelt.

Der Forderungseinzug setzt neben der beschleunigten Vorgehensweise auch eine soziale Kompetenz des jeweiligen Sachbearbeiters voraus. Darauf wird sowohl in der Anwaltskanzlei, als auch bei der BI Inkasso GmbH geachtet. Dies wird relevant, wenn es gelingt mit dem Schuldner in einen Dialog zu treten, wie z.B. beim Telefoninkasso, aber auch in allen anderen Verfahrensstadien. Der Eintritt in einen Dialog mit dem Schuldner (Ihrem Mitglied) ist unser vorrangigstes Ziel. Ebenso, dass wir Sie und Ihr Unternehmen sodann bestmöglich repräsentieren. Unser Ziel ist es, die Kooperationsbereitschaft des Kunden zu gewinnen, die zur Zahlung führt. Gleichzeitig versuchen wir, die Kundenbeziehung zu dem Kunden aufrechtzuerhalten. Oftmals ist es uns in der Vergangenheit gelungen, dass der Kunde nicht nur die Rückstände zahlt, sondern auch das Studio wieder aufsucht und die Mitgliedschaft weitere Jahre fortbesteht.



Die wirtschaftlichen Verhältnisse des Schuldners entscheiden über Zahlungsspielräume und Lösungsmöglichkeiten. Da Forderungsmanagement stets auch Risikomanagement ist, beschaffen und nutzen sowohl die Kanzlei als auch die BI Inkasso GmbH verschiedenste Bonitätsinformationen über den Schuldner, damit nicht „schlechtem Geld noch Gutes hinterher geschmissen wird“.

Genau das Zusammenspiel zwischen den Stärken eines Inkassounternehmens und einer spezialisierten Rechtsanwaltskanzlei ist Ihr Vorteil! Die durch ein stringentes Inkasso resultierende höhere Liquidität führt zu einem relevanten Wettbewerbsvorteil.

F. Sie haben Beratungsbedarf?

Die Dr. Geisler, Dr. Franke Rechtsanwälte Part mbB berät seit über 20 Jahren Studiobetreiber im Hinblick auf die Einziehung von Beiträgen. Dies sowohl im Hinblick auf die Gestaltung des Mahnprozesses, den Mahnzeitpunkt, die Mahnhäufigkeit und die Art der Mahnung.

Falls Sie noch Fragen haben, nehmen Sie bitte Kontakt zu uns auf. Wir beraten Sie gerne, so zum Beispiel im Hinblick auf

- die Entwicklung eines konkret vorgegebenen Ablaufplanes für Ihre Studioverwaltung
- die Abfassung und Gestaltung von Mahnschreiben
- die Einbeziehung sämtlicher beteiligter Mitarbeiter innerhalb des Studios
- die Erstellung und Implementierung etablierter „Mahnketten“
- u.v.m.

Ebenso beraten wir Sie gerne im Hinblick auf den speziell für die Studiobranche entwickelten Beratervertrag, der Sie und Ihre Studioverwaltung bezüglich des relevanten außergerichtlichen Schriftverkehrs mit dem Mitglied entlastet. Zudem stellen wir zahlreiche Tools und Arbeitshilfen für die Studioverwaltung, die Personalverwaltung und die Geschäftsführung zur Verfügung.



**Beratungstermin
vereinbaren und
Liquidität sichern**



Impressum

Verantwortlich für den Inhalt:

Dr. Geisler, Dr. Franke Rechtsanwälte Part mbB

Rechtsanwalt Dr. Hans A. Geisler

Am Zwinger 2 – 4

33602 Bielefeld

Tel.: 0521 – 55 75 19 – 0

www-rae-geisler-franke.de

h.geisler@kgfk.de

AG Essen PR 3645

Sitz Bielefeld

Copyright 2016 by Dr. Hans A. Geisler, Bielefeld

Das Werk, einschließlich seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Autors unzulässig. Dies gilt insbesondere für die elektronische oder sonstige Vervielfältigung, Übersetzung, Verbreitung und öffentliche Zugänglichmachung.