



Forderungsmanagement

Forderungseinzug für Gastronomie, Hotellerie und Catering

Das Wohlbefinden des Gastes steht in der Gastronomie, Hotellerie und im Catering im Mittelpunkt. Der tägliche Umgang mit Gästen wird zum sensiblen Geschäft, wenn Geldforderungen offen stehen. Einerseits ist man als Betrieb auf den Zahlungseingang angewiesen, andererseits möchte man das Verhältnis nicht trüben. Wie in einer solchen Situation gehandelt werden sollte, erklärt der folgende Text:

Die Zahlungserinnerung

Setzen Sie als erstes eine Zahlungserinnerung auf. Das ist im Grunde ein einfaches kaufmännisches Mahnschreiben. Mit dieser höflich formulierten Erinnerung setzen Sie den Gast in Verzug, indem Sie darin eine Zahlungsfrist von sieben bis zehn Tagen in Kalendertagen (Beispiel: „Bitte zahlen Sie bis spätestens zum 11.03.2019...“) angeben.

Handelt es sich bei dem Rechnungsempfänger um einen Geschäftskunden oder einen öffentlichen Auftraggeber gerät dieser automatisch kraft Gesetz 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung in Verzug.

Eine Zahlungserinnerung und auch alle weiteren kaufmännischen Mahnungen müssen der noch offenen Rechnung zuordenbar sein, also Rechnungsnummer, Datum und Betrag enthalten. Eine Durchnummerierung der Mahnungen ist nicht empfehlenswert, da sonst der Gast auf weitere Konsequenzen wartet und bis dahin nicht zahlen wird.

Die zweite kaufmännische Mahnung

Bleibt eine Überweisung nach der Zahlungserinnerung aus, schreiben Sie eine zweite Mahnung. In dieser können Sie für den ergebnislosen Ablauf der ersten Zahlungsfrist Konsequenzen ankündigen: die Weitergabe der Angelegenheit an ein Inkassounternehmen oder einen Rechtsanwalt und den Antrag auf Erlass eines Mahnbescheides.

Auch die Geltendmachung von Verzugszinsen kann spätestens ab diesem erneuten Zahldatum erfolgen. Gesetzlich anerkannt sind 5 Prozent über dem Basiszinssatz für Gäste (Verbraucher)



Forderungsmanagement

und 9 Prozent über dem Basiszinssatz unter Kaufleuten (Geschäftskunden, öffentliche Auftraggeber). In diesem Schreiben setzen Sie die Zahlungsfrist auf zehn Tage.

Wird noch immer die Zahlung verweigert, ist der Antrag auf Erlass eines Mahnbescheides beim zuständigen Mahngericht zu stellen.

Treffend formulieren, zügig reagieren

Nicht nur der Gast muss Zahlungsfristen einhalten, auch der Gastronom, Hotelier und Caterer sollten zügig zum zweiten Mahnschreiben übergehen, um Entschlossenheit zu demonstrieren. Je mehr Zeit Sie verstreichen lassen, desto eher erwecken Sie den Eindruck, Sie würden sich mit der Situation abfinden und ihr nicht nachgehen.

Wichtig ist auch die richtige Formulierung zu finden. Ein höflicher Ton in der Zahlungserinnerung und im kaufmännischen Mahnverfahren ist in der Regel erfolgreicher als Drohungen, die eine Situation eskalieren lassen.

Bedenken Sie auch immer in welcher Beziehung Sie zum Nichtzahler stehen. Handelt es sich um eine langjährige Bekanntschaft ist es wahrscheinlich besser die Sache in einem kurzen Telefonat zu klären. Lassen Sie sich im Gespräch jedoch ein konkretes Datum nennen bis wann bezahlt werden kann.

Sollten sich Zahlungsausfälle bei unterschiedlichen Gästen, Lieferanten oder Auftraggebern häufen erstellen Sie Vorlagen für diverse Mahnschreiben, um zügig reagieren zu können.

Inkassounternehmen beauftragen

Eine mögliche Konsequenz im zweiten kaufmännischen Mahnschreiben sollte der Gast nicht zahlen, ist die Beauftragung eines Inkassounternehmens. Der Inkassodienstleister Straetus zum Beispiel ist spezialisiert auf die Gastronomie, Hotellerie und das Catering. Angeboten wird sympathisches Inkasso, mit dem Sie Ihren Kunden behalten und das Geld erhalten. Mit diesem Konzept ist Straetus auch erfolgreicher Partner des DEHOGA Nordrhein und des DEHOGA Baden-Württemberg.