

Zahlungsverhalten in Zeiten von Covid-19

Zahlungsverhalten in Zeiten von Covid-19

Geschlossene Geschäfte, Restaurants und Freizeiteinrichtungen, eine nahezu zum Stillstand gekommene Tourismusbranche und mehr als sechs Millionen Menschen in Kurzarbeit – Deutschland im Frühjahr 2020. Trotz der Corona-Pandemie und den damit verbundenen **finanziellen Engpässen und Ängsten** hat sich das **Zahlungsverhalten von Verbrauchern** bisher nur **gering verändert**.

Keine Frage: Der Lockdown führte dazu, dass sich der **Konsum auf den Onlinehandel verschoben** und Verbraucher **zurückhaltender gekauft** haben. Grundsätzlich wurde aber weiterhin Geld ausgegeben, wenn auch in anderen Sektoren: Statt der Buchung der Pauschalreise ans Mittelmeer wurde renoviert oder ein neues Auto gekauft, um Bahnfahrten zu umgehen.

Auch wenn mit Beginn der Pandemie die **Nachfrage nach Krediten stark gesunken** und viele Zahlungen erst verspätet beziehungsweise später als geplant erfolgt sind, hat sich das **Zahlungsverhalten in Zeiten von Covid-19 nicht grundlegend verändert oder sogar verschlechtert**. Im Gegenteil:

Vielmehr haben viele Unternehmen auf die Krisensituation reagiert und ihren Kunden Zahlungsaufschub erteilt und Sonderregelungen angeboten.

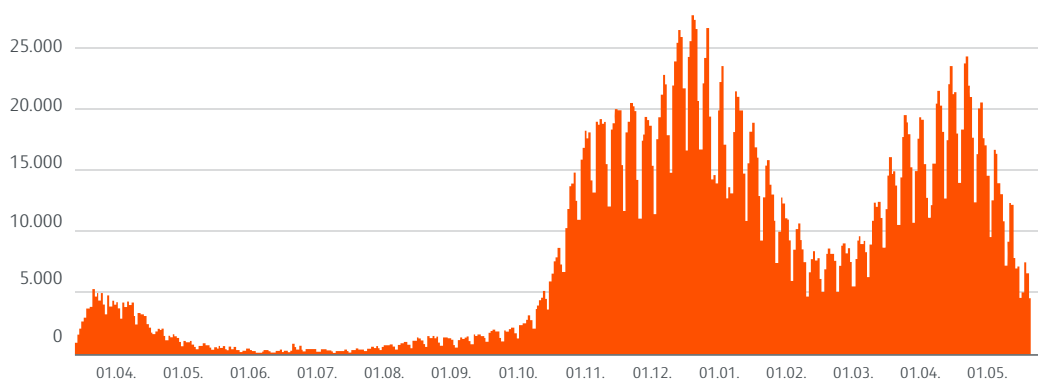
Als einer der führenden Anbieter im Forderungsmanagement, mit aktuell über 21 Mrd. Euro Forderungsvolumen in der Beitreibung in Deutschland, beobachten wir, dass sich trotz dreier Infektionswellen **bisher noch keine nachhaltigen Verhaltensänderungen** bei der Kreditnachfrage und eine **nur leichte Verschlechterung bei der Bezahlung offener Forderungen** ergeben haben. Gleichwohl ist wichtig, die Dynamik der Corona-Pandemie und eine mögliche vierte Welle durch flexible, datengetriebene Prozesse im **Forderungsmanagement nachhaltig zu verankern**.

Konsumrückgang und weniger Kredite zu Beginn der Krise

Die täglichen **Neuinfektionen und Todesfälle durch Covid-19** haben in Deutschland zum Jahresende 2020 Höchstzahlen erreicht (siehe Grafik). Lag der Wert in der ersten Welle im Frühjahr 2020 mit ca. 5.000 Neuinfektionen und 200 Toten an erster Stelle, waren es zum Jahresende rund 30.000 Infizierte und bis zu 1.000 Todesfälle pro Tag.

Corona-Neuinfektionen in Deutschland

Bestätigte Neuinfektionen pro Tag (Stand: 21.5.2021)



Quelle: RKI

Neben der Angst, selbst an Corona zu erkranken, haben und mehr Privathaushalte ihre finanziellen Reserven aufgebraucht. Zahlreiche Unternehmer bangen bis heute wegen monatelanger Schließungen ihrer Unternehmen und verzögerter staatlicher Hilfsleistungen um die Existenz. Staatliche Hilfen wie **Kurzarbeitergeld und Corona-Soforthilfen** sollten Verbraucher finanziell unterstützen und Unternehmen **vor Insolvenzen schützen**.

Die finanziellen Engpässe und die Sorgen um den eigenen Arbeitsplatz oder die Existenz in der **ersten und zweiten Welle** der Corona-Pandemie haben aus Sicht des Forderungsmanagements in verschiedenen Branchen zunächst zu einem **verschlechterten Zahlungsverhalten von Verbrauchern** geführt:

Erhebungen der Schufa haben ergeben: Im Vergleich zum Vorjahr haben auf eine erste Inkasso-Mahnung bei **Finanzinstituten** und im **E-Commerce** je 22% weniger Personen bezahlt. Im Bereich Telekommunikation waren es 13 %, bei **Versicherungsbeiträgen** zahlten 6 % der Verbraucher verspätet.

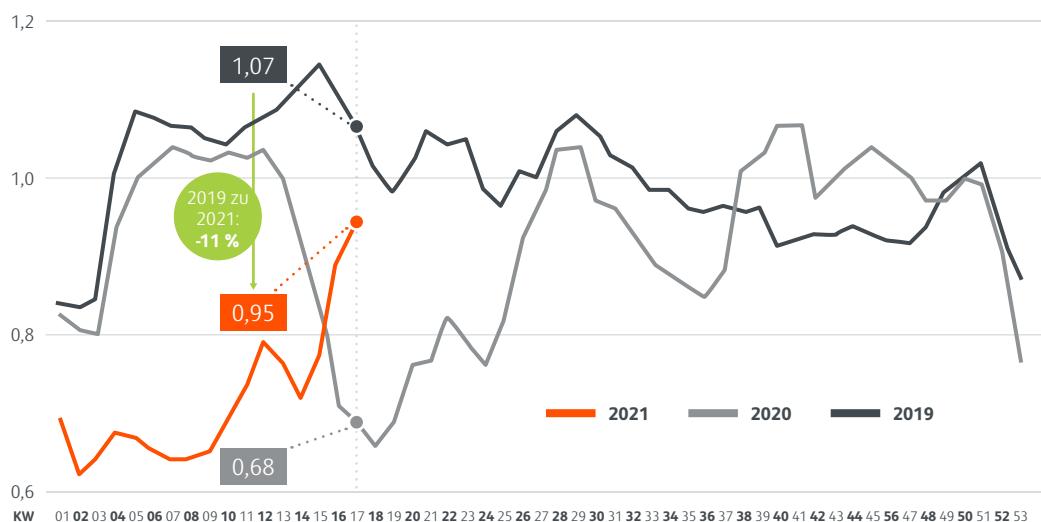
Ein knappes Jahr später stellen wir fest, dass diese Verschlechterung (noch) nicht in dauerhaften Zahlungsausfällen resultiert, sondern zum großen Teil in verzögerten Zahlungen. Fakt ist: Die verschiedenen **Branchen haben auf die finanziellen Schwierigkeiten ihrer Kunden reagiert**. Durch diverse Maßnahmen im Forderungsmanagement wie etwa **längere Zahlungsziele und Ratenangebote** bezahlen die meisten Verbraucher weiterhin ihre Rechnungen – lediglich später als üblich.

Wohl keine langfristige Verhaltensänderungen zu erwarten


Ein Blick auf die **Analysen des SCHUFA-Datenbestands** zeigen, dass die Kreditnachfrage wieder steigt und auch die Anzahl an Negativmerkmalen wieder zunimmt beziehungsweise das Vorkrisenniveau erreicht.

Neue Kreditverträge

1,0 = Jahresmittelwert 2019



Quelle: SCHUFA-Holding AG



Durch eine Entspannung der Situation aufgrund des Impftempos, dem Rückgang der Fallzahlen und den damit verbundenen Lockerungen der Einschränkungen lässt die **Zurückhaltung beim Konsum und bei Kreditnachfragen von Verbrauchern wieder nach**: Geschäfte und Restaurants werden besucht, Reisen gebucht und das **alte Konsumverhalten kehrt langsam zurück**.

„Wo wir Neues kennengelernt haben [...] bleibt vor allem das, was individuell Belohnungscharakter hat“.

Prof. Klaus Fiedler, Leiter des Lehrstuhls für Sozialpsychologie in Heidelberg und Mitglied der Nationalen Akademie für Wissenschaft Leopoldina im Interview mit der Apotheken Umschau

Doch wie ist der „Belohnungscharakter“ in Bezug auf das Konsumverhalten von Verbrauchern in Zeiten von Covid-19 zu verstehen? Ganz einfach: Der bereits vor der Pandemie gewachsene, kreditfinanzierte Konsum wird mit einer konsequenten Öffnung von Geschäften, Freizeiteinrichtungen, Urlaubsmöglichkeiten, usw. zurückkehren – weil dies einen **höheren Belohnungseffekt** für den Verbraucher hat.

Beispiel Konsum	Beispiel Kreditvergabe	Beispiel Belohnung
<p>Das „verpasste“ will nachgeholt werden, die Sorge von Jobverlust und finanziellen Schwierigkeiten ist geringer, hinzu kommen die attraktiven Zahlungsangebote vieler Unternehmen. Mit längeren Zahlungszielen oder speziellen Sonderkündigungsregelungen wird vielen Verbrauchern die Entscheidungsfindung für oder gegen einen Kauf bereits im Vorfeld abgenommen.</p>	<p>Auch die Kreditnachfrage hat wieder zugenommen – sei es aufgrund attraktiver Zinssätze oder weil Verbraucher sich trotz finanzieller Engpässe nach den „Verboten“ endlich „etwas gönnen“ wollen. Aber vielleicht auch, weil das Kapital schlichtweg benötigt wird, um entstandene finanzielle „Löcher“ zu stopfen, die mit den staatlichen Hilfen nicht aufzufangen sind.</p>	<p>Durch die Homeoffice-Pflicht haben viele Menschen in den letzten Monaten von zu Hause gearbeitet. Durch den Wegfall des täglichen Arbeitswegs entsteht eine hohe Kosten- und Zeitersparnis – Verbraucher müssen nicht mehr pendeln, lange Zeit im Stau stehen oder hohe Kosten für Benzin ausgeben. Zusätzlich bleibt mehr Zeit für Familie und Freizeit.</p>

Sollten die Fallzahlen wieder ansteigen und es zu erneuten Beschränkungen im Alltag kommen, wird sich wahrscheinlich auch wieder das Konsum- und Zahlungsverhalten sowie die Kreditnachfrage verändern.

Corona-Pandemie verändert das Forderungsmanagement nachhaltig

Zugegeben: Viele Unternehmen hatten auch schon vor der Corona-Pandemie mit der schlechten Zahlungsmoral einiger Kunden zu kämpfen. Aber gerade bei **temporären Zahlungsschwierigkeiten**, die etwa durch Kurzarbeit während der Pandemie geschuldet sind, sollten Unternehmen **nicht zwangsläufig die Kundenbeziehung beenden**.

Mit umfangreichen **Maßnahmen im Forderungsmanagement** lassen sich geeignete und auf den Kunden zugeschnittene, **individuelle Lösungen** erstellen. Die Folge: Es entsteht kein vollständiger Zahlungsausfall und somit **ein kaum spürbarer Liquiditätsengpass im Unternehmen**. Zusätzlich wird durch das „Entgegenkommen“ im Zahlungsverhalten die **Kundenzufriedenheit erhöht**.

- ✓ Eine präzise **Datenanalyse** und **Kundensegmentierung** sind Voraussetzung, um **Kunden zu kennen** und rechtzeitig und richtig **auf das veränderte Zahlungsverhalten reagieren** zu können. Nur mit genügend Daten können auch signifikante Verbesserungen erfolgen.
- ✓ Aber auch **Augmented Intelligence**, also die Verbindung von Mensch und Technologie, ist für ein kundenorientiertes Forderungsmanagement unerlässlich: Künstliche Intelligenz kann zwar **große Datenmengen analysieren und Risiken frühzeitig erkennen**, aber nicht **empathisch und kundenorientiert handeln** wie der Mensch.



Wie Lowell Sie im Forderungsmanagement unterstützen kann

Die Lowell Group ist seit vielen Jahren als **erfahrener Finanzdienstleister** auf nationaler und internationaler Ebene tätig. Unser Team verfügt über umfangreiche Expertise in fachspezifischen Bereichen und hilft Ihnen bei der Umsetzung eines **kundenorientierten und effektiven Forderungsmanagements** – nicht nur in Zeiten von Covid-19, sondern auch nach der Pandemie.

Mit unserer **modernen IT-Infrastruktur**, dem fachlichen Wissen von über 65 Jahren im Forderungsmanagement und der menschlichen Erfahrung setzen wir gekonnt auf den Einsatz von **Augmented Intelligence**. Wir unterstützen Unternehmen verschiedenster Branchen mithilfe von

- **Data Analytics**
- **Behavioral Science** und
- **Omnichannel-Kommunikation**

im **Risiko-, Daten- und Forderungsmanagement**.

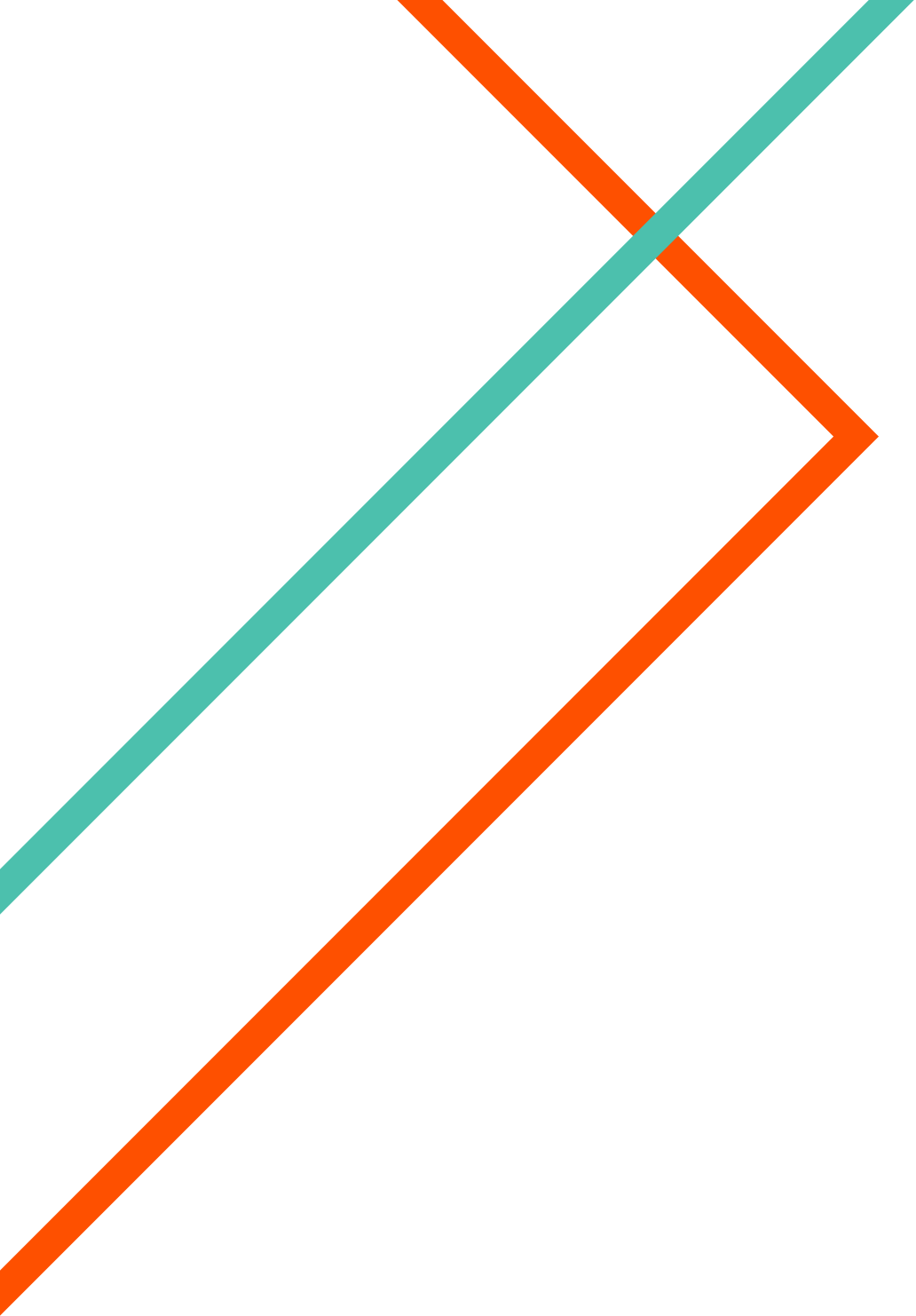
Ausblick und Fazit



Auch wenn keiner vorhersehen kann, ob und wie viele Corona-Wellen es geben wird, gehen wir davon aus, dass sich Konsum- und Kaufverhalten der Verbraucher wieder **an die Vor-Covid-19-Zeit angleichen** werden. Aber sicher ist: Die Pandemielage ist für jeden risikobehaftet! Für Dienstleister und Unternehmen ist es daher umso wichtiger, die **Indizes zum Zahlungsverhalten und der Kreditnachfrage** in Zeiten von und nach Covid-19 im Auge zu behalten. Denn nur, wenn Sie frühzeitig und individuell auf das schwankende Zahlungsverhalten Ihrer Kunden reagieren, können Sie ein **ganzheitliches, erfolgreiches und kundenorientiertes Forderungsmanagement** schaffen.

Quellen:

<https://www.schufa.de/ueber-uns/verantwortung/schufa-risiko-kredit-kompass/schufa-risiko-kreditkompass.jsp>
<https://www.apotheken-umschau.de/krankheiten-symptome/infektionskrankheiten/coronavirus/wie-die-pandemie-uns-langfristig-veraendert-769957.html>



marketing@lowellgroup.de



lowellgroup.de



Lowell Financial Services GmbH, Am EUROPA-CENTER 1b, 45145 Essen