

WENN DAS GELD AUSBLEIBT

FORDERUNGSMANAGEMENT – Drei Mahnstufen: Das ist derzeit die gelebte Praxis in der Branche. Knapp 60 Prozent aller Unternehmen greifen auf Dienste von externen Spezialisten zurück. Das ergab eine Umfrage.

Wie gehen Energieversorger mit Nichtzahlern um? Aus welchen Gründen greifen sie auf Inkassodienstleister zurück und was sind die Gründe für Zahlungsausfälle? Mit diesen Fragen beschäftigt sich eine Marktstudie, die auf der E-world in Essen vorgestellt wurde. Im Auftrag des Forderungsmanagement-Spezialisten Lowell hat ein Marktforschungsinstitut Führungskräfte aus der Energiebranche befragt.

»Mit mehr als 180 Kunden aus der Energiebranche gehört Lowell zu den führenden Anbietern für Forderungsmanagement in Deutschland. Mit der Studie möchten wir diesem Anspruch Rechnung tragen«, sagt Udo Brückner, Managing Director bei Lowell. »Die Studie deckt einen repräsentativen Querschnitt des deutschen Energieversorgermarktes ab. Wir haben auf einen ausgewogenen Mix von privaten wie auch kommunalen Grundversorgern und gebietsunabhängigen Energie-lieferanten unterschiedlicher Größe geachtet. Die Teilnahme von mehr als 500 Geschäftsführern und den für die Verbrauchsabrechnung Verantwortlichen erlaubt belastbare Aussagen zu den von uns erfragten Themenfeldern.«

WIE OFT WIRD GEMAHNT?

Die durchschnittliche Hauptforderungshöhe geben die befragten Unternehmen mit 620 Euro an. Wie oft mahnen Sie? Diese Frage beantworteten die Umfrageteilnehmer sehr unterschiedlich. 33 Prozent mahnen alle 14 Tage, 24,6 Prozent der Unternehmen mahnen einmal die Woche. 23,8 Prozent erinnern einmal im Monat an ausstehende Beträge; und 18,6 Prozent der befragten Energieversorger machen das täglich. Drei Mahnstufen: Das ist derzeit die gelebte Praxis in der Branche, heißt es in der Untersuchung. Knapp 60 Prozent aller befragten Unternehmen greifen auf Dienste von externen Forderungsmanagement-Spezialisten zurück. Eine große Mehrheit dieser Energieversorger ist mit ihrem Dienstleister zufrieden oder sogar sehr zufrieden.

» Die durchschnittliche Hauptforderungshöhe geben die Unternehmen mit 620 Euro an.

Lowell
Financial Services

Ergebnis zur letztlich erzielten Ausfallquote sehr zufrieden oder zufrieden. Oberstes Ziel bei der Beauftragung eines Inkassodienstleisters ist die Einbringung der Geldforderung, was die Umfrage erwartungsgemäß bestätigt. Dabei spielt das Wie ebenfalls eine große Rolle.

REPUTATION

Den befragten Unternehmen ist unter anderem wichtig oder sogar sehr wichtig, dass die eigene Reputation durch diesen Prozess keinen Schaden nimmt, wie die Umfragewerte von 49,6 Prozent und 47,2 Prozent belegen.

Unter der Überschrift »Vorsicht Verjährung« geben die Studienautoren diesen

Tipp: Die regelmäßige Verjährungsfrist beträgt drei Jahre gemäß § 195 BGB. Sie beginnt am Schluss des Jahres, in dem die Forderung entstanden ist. Eine Hemmung, sprich Verlängerung, dieser Frist ist unter anderem möglich bei titulierten Forderungen, Familien- und erbrechtlichen Ansprüchen und bei Ansprüchen aus Insolvenzverfahren, die vollstreckbar sind. Allerdings gelten auch hier zahlreiche Ausnahmeregelungen, die es im Zweifelsfall zu prüfen gilt, heißt es.

Dort, wo die Unternehmen noch allein auf Do it yourself vertrauen, liegt es der Umfrage zufolge in erster Linie an einem Mangel an Informationen. Ein stark verfälschtes Medienbild über die Arbeitsweise und den Qualitätsanspruch der Inkassobranche sei sicherlich eine wesentliche Ursache hierfür, so Udo Brückner. Nach seinen Worten bestätigen die Branchenbefragung und das Feedback der Kunden, dass Lowell hinsichtlich Reputationsschutz und Serviceorientierung auf Top-Niveau unterwegs sei.

AUSFALLQUOTE

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ausfallquote insgesamt? Beim Thema Ausfallquote zieht die Branche überwiegend eine positive Bilanz: Ungefähr 73 Prozent der Befragten zeigen sich mit dem

DSGVO

Die Marktstudie unterteilt sich in verschiedene Themenblöcke und hält zudem Tipps und Handlungsempfehlungen parat, mit denen sich Zahlungsausfälle verringern und Prozesse verbessern lassen. Zudem kommen Experten aus Wissenschaft und Wirtschaft zu Wort, die sich zu Themen wie Blockchain, DSGVO oder Auskunftsteilnehmern äußern; Aspekte, die für die Energieversorger immer wichtiger werden. Die Studie kann kostenlos bestellt werden auf der unten stehenden Website.

hd

<https://energie.lowellgroup.de>