

Bonitätsprüfungen und ihre Rentabilität

Über die Wirtschaftlichkeit von Bonitätsinformationen

Allgemeines

Wer auf Vorkasse oder gegen Nachnahme liefert, trägt kein Risiko für die Bezahlung seiner Leistungen. Die Akzeptanz für diese Zahlarten schrumpft jedoch stark. Zunächst stieg sie insbesondere durch die Gepflogenheiten bei ebay stark an, mittlerweile ist ein gegenläufiger Trend erkennbar. Hier liegt die Ursache ebenfalls bei ebay sowie anderen Einkaufsmöglichkeiten im Netz - durch schwarze Schafe und ihre Betrügereien (siehe z. B. den Bericht über den [„Abzocker von Halle“](#)). Bei solchen Machenschaften wird natürlich sofort und überall vor dem Kauf gegen Vorkasse gewarnt (siehe auch das [Interview](#) mit Dr. Kai Hudetz vom Institut für Handelsforschung an der Universität zu Köln).

Kreditkartenzahlungen sind sicher, aber teuer. In dem zu zahlenden Obulus zahlt man letztlich eine Art Versicherungsprämie, die einem die Zahlung garantiert. Deutlich günstiger ist hingegen die Zahlungsart Rechnung bzw. Lastschrift - meint man zumindest, denn auch diese Zahlungsart ist nicht kostenfrei. Man trägt ein entsprechendes Ausfallrisiko und muss sich hiergegen absichern.

Nimmt man die durchschnittlichen Erfahrungen der großen Auskunfteien, so liegt das Ausfallrisiko bei Online-Shops zwischen 7 und 15 Prozent. In der Praxis enthält durchschnittlich mehr als jede zehnte Bonitätsauskunft Negativeinträge. Zwar gibt es auch negativ belastete Kunden, die Ihre Zahlungsverpflichtung erfüllen, aber letztlich ist davon auszugehen, dass es bei ca. 80% dieser Kunden zu Komplikationen im Bezahlvorgang kommt. Dies bedeutet zum Glück nicht immer den Totalausfall, aber (im günstigsten Fall) zumindest einen erhöhten Aufwand.

Bonitätsprüfungen schützen vor Forderungsausfällen - daran gibt es keinen Zweifel. Zweifel bestehen jedoch, ob und wann sich Bonitätsprüfungen für den einzelnen Unternehmer lohnen. Wie berechne ich die Wirtschaftlichkeit? Welche Faktoren spielen hierbei eine Rolle?

Die wichtigsten Faktoren im Überblick:

- Marge und durchschnittlicher Warenkorbwert
- Ausfallquoten mit und ohne Bonitätsprüfung
- Eigener Aufwand für Forderungseinzug (Zeit, Papier, Porto, Telefongebühren für Mahnungen, Verbuchen, Korrespondenz mit Inkassodienstleister und Kunde etc.)
- Erfolgsquote und Kosten des Inkassodienstleisters
- Qualität und Preis der Bonitätsprüfung (inkl. Zeitaufwand für Boniprüfung und Erstellung der Schnittstellen)
- Mögliche Umsatzsteigerung durch Umstellung auf Rechnung/Lastschrift

Um es nicht zu stark zu verkomplizieren, wird nachstehend nur auf eine Bonitätsprüfung für eine Privatperson im Inland eingegangen, da Bonitätsprüfungen für Firmen und Ausland erheblich teurer sind. Im Gegenzug hierzu ist das Ausfallrisiko im Ausland aufgrund schlechterer bzw. teurerer Zugriffsmöglichkeiten auch um ein vielfaches höher.

Ebenfalls haben wir im nachstehenden Beispiel bestimmte Werte vorgegeben, die entweder unserer Erfahrung entsprechen bzw. die wir durch Befragung von Beteiligten (vielen Dank an die großen Auskunfteien in Deutschland) ermittelt haben. Dieses fiktive Beispiel kann natürlich jeder mit den für sich angenommenen Werten durchrechnen und soll nur aufzeigen, wie eine derartige Berechnung aussehen kann.

Die Kosten ohne Bonitätsprüfung:

In unserem nachstehenden Beispiel haben wir ein paar Grundwerte zugrunde gelegt, die natürlich bei jedem Onlineshop anders aussehen können und für Ihre eigene Rechnung angepasst werden müssen:

- Wir gehen in unserer Rechnung von 1.000 Bestellungen mit einem Warenwert von 200 € und einer Marge von 20% aus.
- Für Mahnaufwand (Aufwand für Porto und Papier, Mahntelefonate, Bearbeitungszeit von unzustellbaren Briefen/Mails) haben wir einen Betrag von 3,- € pro Mahnung angesetzt.
- Für den Aufwand bei Einschaltung eines Inkassodienstleisters (mit Zusammenstellung der Unterlagen, Abstimmung mit dem Dienstleister, Bearbeitung von Rückfragen) haben wir einen Betrag von 10,- € angesetzt.

Die Berechnung an sich:

1. Mahnstufe

- Von 1.000 Kunden sind ca. 10% negativ belastet, also ca. 100 Bestellungen, und von diesen gehen 80% zumindest einmal in die 1. Mahnstufe, also 80 Bestellungen.
- Von den restlichen 900 Bestellungen gehen durchschnittlich ca. 10% in die 1. Mahnstufe, also 90 Bestellungen
- Es werden insgesamt also ca. 170 Mahnungen der Mahnstufe 1 erfolgen.

2. Mahnstufe

- Von den 80 gemahnten Kunden mit negativen Eintragungen werden ca. 10% die Forderung bezahlen, also ca. 8. Es verbleiben 72 Kunden, die eine 2. Mahnung erhalten.
- Von den 90 gemahnten Kunden ohne Negativeintrag werden ca. 50% die Forderung nach der 1. Mahnung bezahlen, so dass für die 2. Mahnung noch 45 übrigbleiben
- Es werden insgesamt also ca. 117 Mahnungen der Mahnstufe 2 erfolgen.

Abgabe an den Inkassodienstleister

- Von den 72 negativ belasteten Kunden werden ca. 10% die Forderung nach der 2. Mahnung bezahlen, also ungefähr 7 Kunden. Es verbleiben somit 65 Kunden, die an einen Inkassodienstleister abgegeben werden.
- Von den 45 übriggebliebenen Kunden ohne Negativeintrag zahlen erneut ca. 50% wiederum den offen stehenden Rechnungsbetrag. Es bleiben also ca. 23 Kunden, die an einen Inkassodienstleister abgegeben werden.
- Insgesamt werden also ca. 88 Kunden an einen Inkassodienstleister abgegeben.

Einzugserfolg des Inkassodienstleisters

- Bei den 65 Negativ-Kunden, die beim Inkassodienstleister gelandet sind, können kurzfristig ca. 15% realisiert werden. Hierbei sind die möglichen Kosten für die nicht-erfolgreichen Vorgänge bereits eingerechnet. Es bleibt ein Totalausfall von 55 Bestellungen.
- Bei den 23 nicht vorbelasteten Kunden kann der Inkassodienstleister durchschnittlich 50% realisieren, so dass 12 Totalausfälle verbleiben.
- Insgesamt beträgt der Totalausfall also ca. 67 Bestellungen.

Zusammenfassung

1.000 Bestellungen a 200 €	200.000,00 €
abzgl. Materialaufwand (20% Marge)	160.000,00 €
<hr/>	
Möglicher Gewinn	40.000,00 €
abzgl. Kosten der 1. Mahnung (170 x 3,- €)	510,00 €
abzgl. Kosten der 2. Mahnung (117 x 3,- €)	351,00 €
abzgl. Kosten für Inkassoverfahren (88 x 10,- €)	880,00 €
abzgl. Totalausfälle (67 x 200,- €)	13.400,00 €
<hr/>	
Verbleibender Betrag	24.859,00 €

Ohne die Berücksichtigung der Kosten kommt es bei 67 von 1.000 Bestellungen zu einem Totalausfall - einer Quote von 6,7%, was nach unseren Erfahrungen noch relativ günstig gerechnet ist und in der Praxis etwas höher liegen dürfte.

Auf die Berechnung bei Lastschriften wurde verzichtet. Als Anhaltspunkte für eine Berechnung sei hier kurz erwähnt, dass

- a) die Rücklastquote geringer ist als die Quote der 1. Mahnungen bei Rechnung, weil die Kunden eine Überweisung nicht vergessen können (lt. Statistik liegt die Quote bei ca. 5%),
- b) die Zahlungen auf eine Mahnung geringer sind als bei Rechnung, da diese Kunden ein ungedecktes Konto und damit ein nicht unerhebliches Problem haben und
- c) noch die Rücklastgebühren und der erhöhte Buchungsaufwand eingerechnet werden muss.

Die Kosten mit Bonitätsprüfung:

In diesem Beispiel gehen wir von den gleichen Vorgaben aus, jedoch müssen wir noch die Kosten für die Bonitätsprüfung vorgeben:

- Den Preis einer Bonitätsprüfung haben wir unter Einrechnung von Mindestumsätzen und Jahresgebühren mit 1,95 € festgesetzt.
- Die einmaligen Kosten für eine automatisierte Schnittstelle wurden nicht mit eingerechnet.
- Gleichzeitig haben wir unterstellt, dass bei wirklich JEDER Bestellung eine Prüfung durchgeführt wird. In der Praxis wird man wahrscheinlich nicht jede Bestellung prüfen. Zum Beispiel könnten Neukunden immer und Bestandskunden nach einem bestimmten Zeitablauf geprüft werden. Oder man verzichtet bei Kleinbeträgen auf eine Prüfung. Die optimale Justierung zwischen Kosten und Nutzen ist natürlich wiederum sehr individuell.

Die Berechnung an sich:

- Von 1.000 Kunden sind ca. 10% negativ belastet, also ca. 100 Bestellungen, diese werden abgelehnt. Es verbleiben 900 Bestellungen.
- Von diesen 900 Bestellungen gehen durchschnittlich ca. 10% in die 1. Mahnstufe, also 90 Bestellungen
- Von den 90 gemahnten Kunden werden ca. 50% die Forderung nach der 1. Mahnung bezahlen, so dass für die 2. Mahnung noch 45 übrigbleiben
- Von den 45 übriggebliebenen Kunden zahlen erneut ca. 50% wiederum den offen stehenden Rechnungsbetrag. Es bleiben also ca. 23 Kunden, die an einen Inkassodienstleister abgeben werden.
- Bei den 23 nicht vorbelasteten Kunden kann der Inkassodienstleister durchschnittlich 50% realisieren, so dass 12 Totalausfälle verbleiben.

Zusammenfassung

900 Bestellungen a 200 €	180.000,00 €
abzgl. Materialaufwand (20% Marge)	144.000,00 €
<hr/>	
Möglicher Gewinn	36.000,00 €
abzgl. Kosten für Bonitätsprüfungen (1.000 x 1,95 €)	1.950,00 €
abzgl. Kosten der 1. Mahnung (90 x 3,- €)	270,00 €
abzgl. Kosten der 2. Mahnung (45 x 3,- €)	135,00 €
abzgl. Kosten für Inkassoverfahren (23 x 10,- €)	230,00 €
abzgl. Totalausfälle (12 x 200,- €)	2.400,00 €
<hr/>	
Verbleibender Betrag	31.015,00 €

In diesem Fall liegt die Ausfallquote ohne Berücksichtigung der Kosten bei 12 von 1.000 Bestellung, insgesamt also 1,2%. Diese Quote spiegelt in etwa unsere durchschnittlichen Erfahrungen wieder.

Fazit

Den Schutz vor Forderungsausfällen bezahlt man auch bei Kreditkarten-Transaktionen mit, ebenso bei Kreditversicherungen etc.! Insofern stellt auch eine Bonitätsprüfung letztlich eine Art der Ab- bzw. Versicherung der Umsätze dar, die in die Kalkulation mit einzurechnen ist. Auf der anderen Seite - glaubt man den Statistiken - kann man insbesondere durch die Zahlungsart Rechnung/Lastschrift neue Umsätze generieren. Sie ist daher nicht nur mit Risiken behaftet, sondern bietet dem Shopbetreiber auch viele Chancen.

Diesen Chancen wurden jedoch nicht in das Beispiel eingerechnet, es soll vielmehr nur Anregungen für eine Berechnung der Wirtschaftlichkeit geben. Die angesetzten Quoten und Beträge sind zudem sehr abhängig von der Branche, den angebotenen Produkten und der damit verbundenen Klientel.

Auch fließen noch viele weitere Faktoren ein. Zum Beispiel wird ein Kunde, dem die Zahlung auf Rechnung nicht angeboten wird, nicht zwangsläufig abspringen, sondern sich evtl. für eine andere Zahlart entscheiden, so dass der Umsatz bei negativ belasteten Kunden nicht zu 100% verloren geht. Auch ansonsten enthält das Beispiel natürlich einige Unschärfen, um die Berechnung nicht unnötig zu verkomplizieren.

Es ist natürlich jeder angehalten, das Beispiel auf seine individuellen Gegebenheiten anzupassen. Eines jedoch zeigt dieses Beispiel ganz deutlich: Je kleiner die Marge, desto wichtiger die Bonitätsprüfung. Je kleiner meine Marge, desto stärker treffen mich Forderungsausfälle, da ich den entstandenen Verlust mit einem vielfachen Umsatz ausgleichen muss.

Hierzu drei Beispiele:

- Bei einem Forderungsausfall von 1.000,- € und einer Marge von 50% benötige ich 2.000,- € weiteren Umsatz, um diesen Forderungsausfall zu kompensieren.
- Bei einem Forderungsausfall von 1.000,- € und einer Marge von 20% benötige ich schon mehr Umsatz in Höhe von 5.000,- €, um den Forderungsausfall wett zu machen.
- Bei einem Forderungsausfall von 1.000,- € und einer Marge von 5% benötige ich hingegen ein Umsatzplus von 20.000,- €, um diesen Forderungsausfall auszugleichen.

Die **GMF Gesellschaft für innovatives Forderungsmanagement mbH** berät Sie natürlich gerne bei der Entwicklung eines aktiven Forderungsmanagements und hat sich hierbei als vollumfänglicher Dienstleister im Forderungsmanagement insbesondere auf die Problemstellungen im Bereich Online-Handel und Webhosting spezialisiert.

Ihre Vorteile im Überblick:

- Schützen Sie sich durch **Bonitätsprüfungen** im In- und Ausland oder **Waschabgleiche für Mailingadressen** schon im Vorfeld von Geschäftsbeziehungen, damit Sie auch die Kunden bekommen, die Sie verdienen. Wählen Sie hierbei zwischen unserem **kostenlosen „BoniCheck Express“** auf unsere Datenbestände und dem **kostenpflichtigen „BoniCheck Classic“** auf die Datenbestände von Großauskunfteien - ohne Mindestmengen oder Grundgebühren.
- Schaffen Sie Freiräume für Ihre Kernkompetenzen durch Outsourcing Ihres **Debitorenmanagements** und Ihres **betrieblichen Mahnwesens**.
- Realisieren Sie sich viele Forderungen noch vor Einschaltung von Rechtsanwalt und Gericht durch unseren erfolgabhängigen **außergerichtlichen Intensiv-Inkassoservice**, der auch die **Ermittlung von unbekannt verzogenen Schuldnern** umfasst, bei denen andere Dienstleister aufgegeben haben (ggf. auch auf unser Kostenrisiko für die Ermittlungskosten).
- Profitieren Sie in **gerichtlichen Verfahren** von der Kompetenz unserer spezialisierten Vertragsanwälte, die Sie auch gerne im Vorfeld (z. B. bei Gestaltung der ABGs) beraten und somit vor Forderungsverlusten bewahren.
- Sichern Sie sich den Wissens- und Erfahrungsvorsprung durch **Seminare und Workshops** der GMF-Akademie und nutzen Sie unser umfangreiches **Beratungsangebot** für Ihre individuelle Forderungsmanagement-Strategie.
- Profitieren Sie bei **ausländischen Forderungen** von unserem Service, Ihnen die gesamte Abwicklung in über 100 Ländern der Welt abzunehmen.
- Erzielen auch Sie Erlöse aus bereits **abgeschriebenen Forderungen** durch unser effektives **Langzeitüberwachungsverfahren** ohne jegliches Kostenrisiko.

Das GMF-Team verfügt über langjähriges Knowhow insbesondere im Einzug von Onlineshop-Forderungen. Auch ohne Mitgliedschaften oder langjährige Vertragsbeziehungen sind wir erfolgreich für unsere Auftraggeber tätig. Wir sind ein zugelassenes Inkassounternehmen und unterwerfen uns als Mitglied im Bundesverband Deutscher Inkassounternehmen e.V. (BDIU) – im Gegenzug zu den leider auftretenden unseriösen Dienstleistern – den einheitlichen Statuten des Verbandes und haben hierbei immer Ihren und unseren guten Namen im Sinn.

Wir verstehen uns hierbei nicht als klassisches Inkassounternehmen, das seine Stärke lediglich im aussergerichtlichen Bereich hat, sondern sorgen mit unseren (auf den Forderungseinzug spezialisierten) Vertragsanwälten auch für eine effektive gerichtliche und nachgerichtliche Geltendmachung Ihrer Ansprüche. Die Tätigkeit unserer Vertragsanwälte geht hierbei weit über das Inkasso hinaus. Sie beraten unsere Kunden in allen Bereichen des Wirtschaftslebens.

Sie können unsere Services ohne jegliche Verpflichtung zu irgendwelchen Mindestmengen und Mindestbeträge für die Übergabe nutzen. Die günstigen, erfolgsabhängigen Konditionen insbesondere im außergerichtlichen Forderungseinzug machen selbst die Übergabe von Kleinstforderungen attraktiv und wirtschaftlich.

Alle Services der GMF werden hierbei auf Wunsch und bei entsprechendem Übergabevolumen auf die individuellen Anforderungen unserer Kunden zugeschnitten. Dies bedeutet, dass wir zum Beispiel bei Vertragsabschluss in einem persönlichen Gespräch sämtliche Bedürfnisse ermitteln und unser EDV-System dann entsprechend dieser Wünsche einrichten.

Der Forderungseinzug durch uns ist völlig unkompliziert: Sie übermitteln uns die offen stehenden Rechnungsbeträge per Brief, Telefon, Fax, Email oder über unser interaktives Kunden-Informationen-System (KIS) und wir nehmen die Bearbeitung auf. Über das KIS können Sie zudem den aktuellen Sachstand Ihrer offenen Forderungen permanent verfolgen, Statistiken zu Ihren Forderungen einsehen, Zahlungen an uns melden oder auch Bonitätsprüfungen durchführen. Die Abrechnung erfolgt je nach Wunsch einzeln, wöchentlich, 14-tägig oder monatlich.

Auch verfügen wir über die verschiedensten Schnittstellen hinsichtlich Bonitätsprüfungen, Forderungsübergaben, Sachständen und Statistiken, damit wir direkt in Ihre Homepage bzw. Software eingebunden werden können.

© 2006 GMF GmbH, Stuttgart



GMF Gesellschaft für innovatives
Forderungsmanagement mbH

Kesselstr. 17
D-70327 Stuttgart

<http://www.gmf-gmbh.de>

Telefon +49 (0)711 901145-0
Telefax +49 (0)711 901145-20
E-Mail: info@gmf-gmbh.de

Der Autor



Michael Brand

Geschäftsführender Gesellschafter

GMF Gesellschaft für innovatives
Forderungsmanagement mbH

Kesselstr. 17
D-70327 Stuttgart

<http://www.gmf-gmbh.de>

Telefon
+49 (0)711 901145-13

Telefax
+49 (0)711 901145-20

Mobil
+49 (0)173 3586927

E-Mail:
michael.brand@gmf-gmbh.de

Michael Brand ist seit 01.01.2006 einer von vier geschäftsführenden Gesellschaftern der GMF.

Nach einer wirtschaftlichen Schulbildung und einer Ausbildung zum Rechtsanwalts- und Notargehilfen war er von 1993 bis 1999 als Systemberater eines Anbieters für Inkassosoftware tätig und kümmerte sich hierbei um sämtliche EDV-Problemstellungen von Inkassounternehmen.

1999 wechselte er als EDV-Verantwortlicher zu einem international tätigen Inkassodienstleister in München und fungierte nach seinem Sachkundelehrgang beim Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmer e.V. (BDIU) und seiner Zulassung durch den Präsidenten des zuständigen Amtsgerichts zudem als Ausübungsberechtigter dieses Unternehmens.

Nach seiner Ausbildung zum Datenschutzbeauftragten bei der Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e.V. (GDD) wurde er zusätzlich zum Datenschutzbeauftragten des Unternehmens bestellt und übernahm später noch die Geschäftsführung der Auskunftsteil sowie zusätzlich des IT-Dienstleisters innerhalb der Firmengruppe.

Ende 2005 gründete er dann mit weiteren Partnern die GMF Gesellschaft für innovatives Forderungsmanagement in Stuttgart.