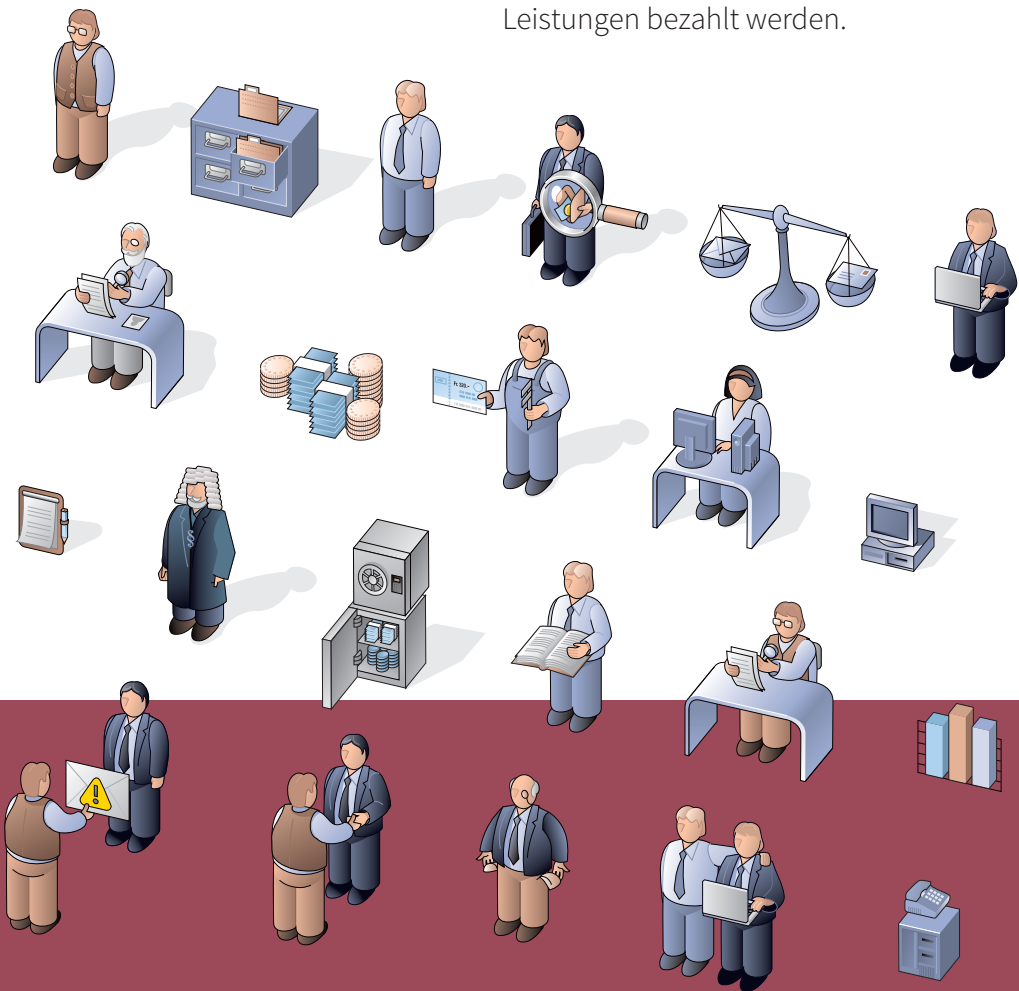


BETREIBUNGSSCHALTER+PLUS INKASSO RATGEBER

Wie Sie Ihr Forderungsmanagement
erfolgreich führen und für Ihre
Leistungen bezahlt werden.



Impressum

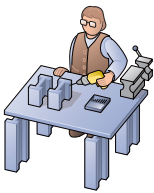
Text & redaktion: Collecta AG

Design & Illustration: Zugergrafik

© 2019 Collecta AG, CH-6300 Zug

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung	5
------------------	---



PHASE 1: Entstehung der Forderung.....	9
---	---

Adressauskunft	11
----------------------	----

Wirtschaftsauskünfte	13
----------------------------	----

Checkliste Phase 1 des Forderungsmanagements	15
--	----



PHASE 2: Rechnung stellen und mahnen	17
---	----

Das korrekte Stellen einer Rechnung.....	17
--	----

Die korrekte Mahnung.....	19
---------------------------	----

Stufe 1: Zahlungserinnerung	19
-----------------------------------	----

Stufe 2: Zahlungsaufforderung.....	20
------------------------------------	----

Stufe 3: Betreibungsandrohung.....	20
------------------------------------	----

Das Erarbeiten von Lösungen mit dem Kunden	23
--	----

Abzahlung.....	23
----------------	----

Kontakt mit dem Kunden	24
------------------------------	----

Checkliste Phase 2	27
--------------------------	----



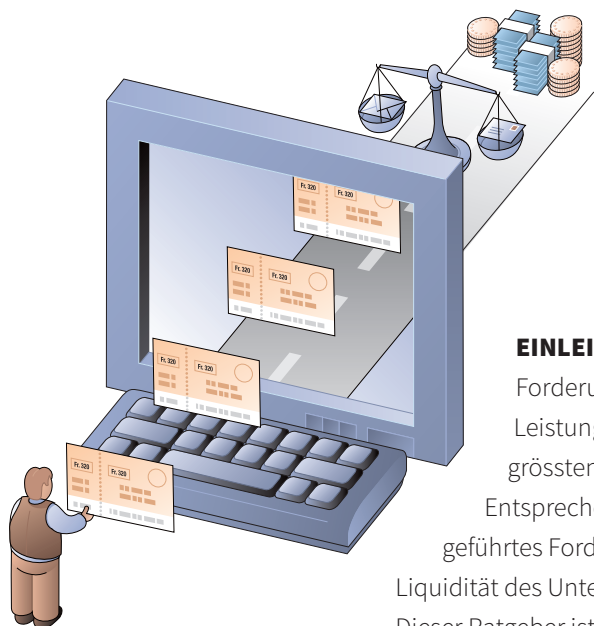
PHASE 3: Rechtliches Inkasso.....	29
--	----

Erfolgsaussicht im Inkasso	30
----------------------------------	----

Finanzielle Situation des Schuldners.....	31
---	----

Beweismittel für das rechtliche Inkasso.....	33
--	----

Höhe der Forderung	34
Einleiten der Betreibung.....	35
Einleitungsverfahren	36
Betreibungsbegehren.....	36
Reaktion des Schuldners - Rechtsvorschlag.....	40
Rückzug des Rechtsvorschlags	41
Wege zur Beseitigung des Rechtsvorschlags.....	41
Anerkennungsklage	42
Provisorische Rechtsöffnung.....	43
Definitive Rechtsöffnung	44
Betreibung fortsetzen.....	44
Betreibung auf Pfändung	45
Betreibung auf Konkurs	46
Konkursverhandlung.....	46
Forderungseingabe.....	47
Checkliste Phase 3	49
 Verlustschein Inkasso	 51
Pfändungsverlustschein	52
Konkursverlustschein	52
Verlustscheine bewirtschaften	53
Archiv.....	54
Index.....	57



EINLEITUNG

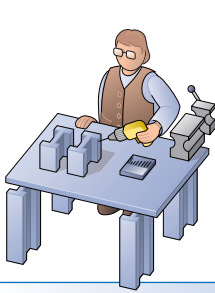
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen zählen in der Regel zu den grössten Aktivposten in der Bilanz.

Entsprechend wichtig ist ein effizient geführtes Forderungswesen, um die Liquidität des Unternehmens sicherzustellen. Dieser Ratgeber ist ein praktisches Handbuch, das auf die Erfolgsfaktoren im Forderungsmanagement eingeht und konkrete Hilfestellung für die Umsetzung im Alltag bietet.

Für die elektronische Unterstützung im Unternehmen hat Collecta AG die Webapplikation Collecta eSchKG-Services entwickelt. Neben vielen Tipps und Informationen zeigt der Ratgeber auf, wie Collecta eSchKG-Services genutzt werden kann.

Beginnen wir erst mit der Definition des Forderungsmanagements. Es umfasst den gesamten Prozess von der Entstehung bis zur Bezahlung der Forderung durch den Debitor. Dieser Prozess wird in drei Phasen unterteilt.

DEBITORENMANAGEMENT: DIE DREI PHASEN



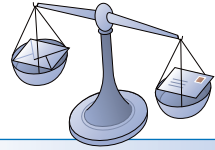
PHASE 1 **Entstehung Forderung**

Optimierung Risiko
& Liquidität



PHASE 2 **Rechnungsstellung, Mahnen**

Optimierung Risiko &
Reduktion Delkreder



PHASE 3 **Inkasso**

Reduktion Verluste
aus Forderungen

In **Phase 1** entsteht die Forderung, indem Ihre Unternehmung eine Leistung für den Kunden erbringt.

In **Phase 2** wird dem Kunden die erbrachte Leistung in Rechnung gestellt. In den meisten Fällen überweist dieser den geschuldeten Betrag innerhalb der ihm gesetzten Zahlungsfrist. Geschieht dies nicht, wird der Kunde gemahnt. Begleicht der Kunde die Rechnung nicht, obwohl er gemahnt wurde, tritt der Zahlungsausfall ein.

Es folgt **Phase 3**, in der das Unternehmen versucht, die Forderung auf dem Rechtsweg durchzusetzen. Dieser Schritt wird als Inkasso bezeichnet.

ERFOLGSFAKTOREN

Der vorliegende Ratgeber hilft Ihnen, das Forderungsmanagement in Ihrem Unternehmen zu optimieren und somit das Risiko für Verluste aus Forderungen nachhaltig zu senken. Dabei sind folgende Punkte massgebend, um Debitoren erfolgreich zu bearbeiten:

- ▶ Professionelle Gestaltung des Forderungsmanagement-Prozesses von Phase 1 bis Phase 3 (nicht nur Inkasso)
- ▶ Standardisierung aller Tätigkeiten im Forderungsmanagement
- ▶ Vollständige Dokumentation aller Tätigkeiten
- ▶ Juristisch korrekte Form aller Dokumente und Einhalten aller Fristen

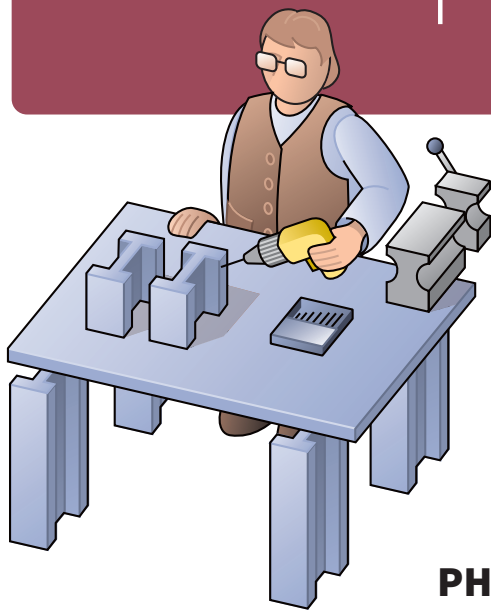
Für viele Unternehmen ist es schwierig, diese Anforderungen zu erfüllen. Zudem können damit hohe Kosten verbunden sein. Doch muss der Wirtschaftlichkeit auch im Forderungsmanagement Rechnung getragen werden.

Collecta eSchKG-Services berücksichtigt genau diesen Punkt und ermöglicht es Unternehmen, ihr Forderungsmanagement insbesondere in der aufwändigen letzten Phase effizient zu organisieren. Der vorliegende Ratgeber zeigt das bestmögliche Vorgehen in den drei Phasen des Forderungsmanagements auf und vermittelt das nötige juristische Fachwissen auf einfache und verständliche Weise.



Die Begriffe **Forderungsmanagement** und **Inkasso** sind auf keinen Fall gleichzusetzen. Inkassotätigkeiten entsprechen nur dem letzten Schritt im Forderungsmanagement.

PHASE 1



PHASE 1 ENTSTEHUNG DER FORDERUNG

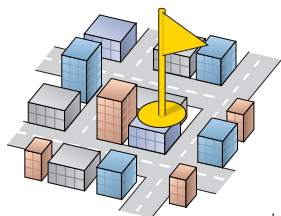
NEUER KUNDE = NEUES RISIKO

Eine Geschäftsbeziehung entsteht mit der Bestellung oder einem Auftrag Ihres Kunden. Dabei handelt es sich entweder um einen neuen oder um einen bestehenden Kunden. Jeder Auftrag verspricht zusätzlichen Umsatz. Davon lassen sich Unternehmen oft blenden. Ein gutes Forderungsmanagement beginnt in dieser Phase.

Prüfen Sie jeden neuen Kunden, bevor Sie auf Rechnung liefern. Konkret heisst das: Holen Sie bei Neukunden Informationen zu Adresse und Bonität und allenfalls Wirtschaftsauskünfte ein. Dies gilt für Unternehmen wie auch Privatpersonen. Je nach Grösse der Bestellung oder des Auftrags sollte diese Prüfung mehr oder weniger umfangreich sein, um das Risiko eines Zahlungsausfalls einschätzen zu können. Agieren Sie genauso, wie es beispielsweise Banken bei der Vergabe von Krediten tun. Denn ein neuer Kunde trägt nur zum Umsatz bei, wenn er seine Rechnungen auch tatsächlich bezahlt.

Bestehende Kunden müssen nicht bei jeder neuen Bestellung geprüft werden. Bleiben Sie jedoch wachsam, insbesondere bei Änderungen wie:

- ▶ Der Kunde nimmt sich plötzlich mehr Zeit zum Bezahlen der Rechnungen.
- ▶ Der Kunde bestellt nicht mehr regelmässig.
- ▶ Die Firma des Kunden wurde umbenannt, das Personal oder die Geschäftsleitung wechselt häufig.
- ▶ Der Auftrag ist viel grösser als bisher.



ADRESSAUSKUNFT

Prüfen Sie die Adresse jedes neuen Kunden, unabhängig davon, ob es sich um eine Privatperson oder um ein Unternehmen handelt. Achten Sie darauf, ob es sich um den Hauptsitz oder um eine Zweigniederlassung des Unternehmens handelt. Im Betreibungsfall muss bei Unternehmen der Hauptsitz, bei Privatpersonen der Wohnsitz berücksichtigt werden.

Die Einwohnerkontrolle einer Gemeinde erteilt nur Adressauskünfte über ansässige Privatpersonen. Handelt es sich bei Ihrem Schuldner um eine juristische Person, prüfen Sie die Adresse über einen Handelsregisterauszug (www.zefix.ch).

Collecta eSchKG-Services bietet Ihnen die Möglichkeit, Adressen einfach und schnell zu prüfen.

Adressermittlung

Adresse		
Gesucht	Gefunden	Zustellbarkeit 1
Anna Test Hardstrasse 73 5430 Wettingen Schweiz Geb. 11.11.1974	Anna Test Hardstrasse 73 5430 Wettingen Schweiz Geb. 11.11.1974	gering
Kontakt		Telefon: (056) 555 77 55, (056) 555 66 55

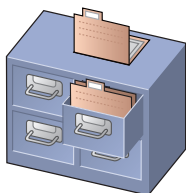
Zustellbarkeit	
Adresse	Zustellbarkeit 1
Hardstrasse 73, 5430 Wettingen	hoch
Hardstrasse 73, 5430 Wettingen	gering
Blumenstrasse 94c, 8008 Zürich	gering
Flurweg 14, 5430 Wettingen	gering

Elektronische Adressprüfung einer Privatperson

Die Bonitätsprüfung hilft Ihnen, die Zahlungsfähigkeit eines Kunden einzuschätzen und das Risiko eines Zahlungsausfalls bereits bei der Entstehung der Forderung zu minimieren. Dabei muss zwischen Privatpersonen und Unternehmen unterschieden werden. Zusätzlich lohnt es sich, das Betreibungsregister zu prüfen. Der Betreibungsregistrauszug einer Privatperson muss beim Betreibungsamt am Wohnsitz der Person schriftlich oder persönlich angefordert werden. Bei juristischen Personen ist die Auskunft beim Betreibungsamt am Sitz des Unternehmens einzuholen. Voraussetzung für eine Einsicht ins Betreibungsregister ist ein Interessennachweis (z.B. Vertrag, Bestellung des Kunden, Lieferschein, Rechnung).

Mit Betreuungsschalter-Plus oder Collecta eSchKG-Services ist es möglich, einen elektronischen Betreuungsauszug oder eine Online-Bonitätsprüfung schnell und einfach zu bestellen. Voraussetzung ist auch in diesem Fall ein Interessennachweis, z.B. Vertrag, Lieferschein, Rechnung.





WIRTSCHAFTSAUSKÜNFTE

Bei Unternehmen können Sie zusätzlich zu den Bonitätsauskünften auch Wirtschaftsauskünfte einsehen. Informationen finden Sie im Handelsregister (Aktiengesellschaften, Gesellschaften mit beschränkter Haftung, Kollektiv- und Kommanditgesellschaften, Genossenschaften sowie Einzelfirmen ab einem Umsatz von CHF 100'000), im Schweizerischen Handelsamtsblatt (SHAB) oder im Internet: www.zefix.admin.ch. Diese Quellen geben Auskunft über Kapital- und Besitzverhältnisse sowie über die Organe und deren Zeichnungsberechtigungen. Diese Informationen sind je nach Sachverhalt wichtig, um das Risiko bei der Lieferung auf Rechnung einschätzen zu können. Um was für ein Unternehmen handelt es sich? Welche Personen sind zeichnungsberechtigt? Wie sieht die Geschichte der Unternehmung aus? Diese Fragen sollten Sie sich stellen und dabei auf Unstimmigkeiten achten.



CHECKLISTE

PHASE 1 DES FORDERUNGSMANAGEMENTS

- ☐ Neukunden: Adressprüfung, ab einer bestimmten Bestellsumme Bonität prüfen.
- ☐ Bestehende Kunden: Bonität prüfen, wenn Zahlungen nicht mehr pünktlich erfolgen, der Auftrag stark von bisherigen abweicht, Personal/Management oft wechselt.
- ☐ Bestellprozess: Dokumentation der Bestellung und/oder Auftragsbestätigung.
- ☐ Mit der Leistungserbringung/Lieferung: Unterzeichnung Lieferschein oder Arbeitsrapport.
- ☐ Bei Reklamationen: Bearbeiten und dokumentieren.

PHASE 2



PHASE 2 RECHNUNG STELLEN UND MAHNEN

DAS KORREKTE STELLEN EINER RECHNUNG

Der häufigste Fehler bei der Rechnungsstellung ist, dass zu lange mit dem Fakturieren gewartet wird. Fordern Sie die Zahlung daher unverzüglich nach der Lieferung oder dem Erbringen einer Dienstleistung ein, damit sich der Kunde mit Sicherheit daran erinnert.

Sind Sie vorsichtig mit der kumulierten Rechnungsstellung von mehreren Aufträgen. Tendenziell werden mehrere kleine Beträge einem einmaligen grossen Betrag bevorzugt. Wollen Sie Aufträge gesammelt verrechnen, sprechen Sie dies auf jeden Fall vorgängig mit dem Kunden ab und zeigen Sie ihm auch die Konsequenzen (z.B. entsprechend hohe Beträge) auf.

Stellen Sie Ihre Rechnungen regelmässig aus und standardisieren Sie diesen Prozess. Planen Sie fixe Termine. Versenden Sie die Rechnungen aller ausgeführten Aufträge einmal in der Woche, alle zwei Wochen oder einmal im Monat (maximale Wartefrist). Dies gilt auch für Mahnschreiben. Planen Sie dazu einmal pro Woche oder maximal alle 14 Tage Mahnläufe ein. Inhaltlich sollte die Rechnung klar und eindeutig formuliert sein. Achten Sie dabei auf folgende Punkte:

- ▶ Zeigen Sie genau auf, welche Leistung/Lieferung Sie dem Kunden in Rechnung stellen – übersichtlich und nachvollziehbar dargestellt.
- ▶ Nennen Sie die Zahlungsfrist in Tagen und ein Datum, bis zu welchem die Rechnung bezahlt werden muss.
- ▶ Zeigen Sie auf, wohin der Rechnungsbetrag überwiesen werden soll. Besonders geeignet ist ein vorgefertigter Einzahlungsschein.
- ▶ Sollten Sie ein Skonto gewähren, müssen die Bedingungen für diesen Rabatt unmissverständlich sein.



DIE KORREKTE MAHNUNG

Trotz Bonitätsprüfung und korrekter unverzüglicher Rechnungsstellung kann es vorkommen, dass ein Kunde die Zahlungsfrist ungenutzt verstreichen lässt. In dieser Phase ist es wichtig, dass Sie professionell handeln. Sollten Sie in Ihrer Unternehmung noch nicht über ein standardisiertes Mahnwesen verfügen, legen Sie dieses Vorgehen fest. Dazu gehören drei Stufen: Zahlungserinnerung, Zahlungsaufforderung und Betreibungsandrohung.

Prüfen Sie regelmässig die Zahlungseingänge, damit Sie den Überblick über die offenen und bezahlten Rechnungen haben. Bei den Rechnungen, die nach abgelaufener Zahlungsfrist noch offen sind, leiten Sie nach fünf bis zehn Tagen den Mahnlauf ein.

STUFE 1 Zahlungserinnerung

Die erste Stufe sollte nicht als Mahnung, sondern als Zahlungserinnerung bezeichnet werden. Es kann vorkommen, dass eine Rechnung verloren geht und aus diesem Grund nicht bezahlt wird. Schildern Sie freundlich den Umstand und legen Sie dem Schreiben die vollständige Rechnung mit Einzahlungsschein bei. Allenfalls können Sie die Zahlungsfrist verkürzen (z.B. von 30 Tagen auf 10 Tage). Bestand bei der ersten Rechnung die Möglichkeit eines Skontos, korrigieren Sie die Rechnung dementsprechend.

STUFE 2 Zahlungsaufforderung

Reagiert ein Kunde nicht auf die Zahlungserinnerung, sollten Sie ihn mahnen. Inhaltlich ist die Mahnung an keine bestimmte Form gebunden. Formulieren Sie die Mahnung in einem freundlichen, aber bestimmten Ton. Erklären Sie dem Kunden, dass er sich im Verzug befindet und bis wann (Datum) Sie seine Zahlung erwarten. Zeigen Sie ihm die Möglichkeit auf, wie er allenfalls mit Ihnen in Kontakt treten kann. Eine bis zwei Mahnungen mit einer Zahlungsfrist von je zehn Tagen sind sinnvoll. Falls Sie zwei Mahnungen versenden, sollten sich diese unterscheiden. Legen Sie der Zahlungsaufforderung ein Zahlungsvorschlagsformular bei. Ein vom Schuldner rechtsgültig ausgefüllter und unterzeichneter Zahlungsvorschlag kommt einer Schuldanererkennung gleich. Dieses Dokument ist massgebend für das Betreibungsverfahren und wird ausführlich in Phase 3 (Inkasso) erläutert.

STUFE 3 Betreibungsandrohung

Die letzte Stufe im Mahnprozess stellt die Betreibungsandrohung dar. Obwohl Sie den Kunden an die Zahlung erinnert und zusätzlich gemahnt haben, hat er die Rechnung nicht beglichen. Die Betreibungsandrohung ist an keine bestimmte Form gebunden, jedoch ist eine korrekte juristische Formulierung und der Hinweis auf die Konsequenzen bei Nichtzahlung (das Einleiten einer Betreibung) von Bedeutung. Eine Betreibungsandrohung geht meist mit einem Wechsel der Tonalität einher. Sie weisen auf den Ernst der Lage hin und geben Ihrem Willen Ausdruck, den Fall weiterzuziehen. Der Schuldner muss bei Nichterfüllen mit einer Betreibung rechnen.

Ein Umstand übrigens, den Inkassobüros zu Nutzen wissen. Allein die Übergabe eines Falles an ein Inkassobüro veranlasst manchen Schuldner, seine offenen Rechnungen zu bezahlen. Eine Betreibungsandrohung lohnt sich, weil der damit verbundene Aufwand im Vergleich zum Inkasso klein ist.

Wichtig ist, dass Sie dem Schreiben ein weiteres Mal die Rechnung und einen Einzahlungsschein beilegen. Fügen Sie auch ein Zahlungsvorschlagsformular (ZVF) an. Ein vom Schuldner rechtsgültig ausgefülltes und unterzeichnetes ZVF kommt einer Schuldanerkennung gleich.

Collecta eSchKG-Services unterstützt Sie bereits beim letzten Schritt des Mahnprozesses. Die Betreibungsandrohung wird terminiert. Erfolgt bis zum genannten Zeitpunkt keine Zahlung, wird die Betreibung automatisch eingeleitet.

Forderungsaufstellung

Datum 26.11.10
U.Ref. Test 2611-1

Gläubiger Muster Mitwoch AG, Breitensteinstrasse 55, CH 8037 Zürich
Schuldner Phantasy AG, ABC-Strasse 79, 8700 Küsnacht

	Wert	Forderungstitel	Zinsfuss	Forderung	Kurs	CHF
03.01.10	02.02.10	Test 2611-2 / Dienstleistung	5.00 % CHF	1989.00	1.0000	1989.00
19.07.10	18.08.10	Test 2611-1 / Dienstleistung	5.00 % CHF	1959.00	1.0000	1959.00
26.08.10	25.09.10	Test 2611-2 / Dienstleistung	5.00 % CHF	1984.00	1.0000	1984.00
26.11.10	26.11.10	Umtriebsentschädigung	CHF	50.00	1.0000	50.00
26.11.10	26.11.10	Verzugszins (5.00%)	CHF	124.60	1.0000	124.60
Total					CHF	6106.60

Bank-Verbindung:

UBS AG
Bahnhofstrasse 1
8000 Zürich

Konto-Nr: CH88 9999 5555 4444 3333

Clearing-Nr:

Muster Forderungsaufstellung

MusterDebitor AG
Baarerstrasse 141
6300 Zug

A-Post
Erwin Ackermann AG
Sonnenrainstrasse 3
8135 Langnau am Albis

Zug. 25.11.09

Unsere Referenz: 30028

Letzte Zahlungsaufforderung vor Betreibungseinleitung

Sehr geehrte Damen und Herren

Alle unsere bisherigen Zahlungsaufforderungen sind ungehört geblieben. Wir zeigen Ihnen hiermit an, dass wir als nächsten Schritt die Betreibung gegen Sie einleiten werden.

Eine Betreibung ist stets mit Unannehmlichkeiten verbunden. Neben den hohen Kosten und den Umtrieben hat sie auch einen Eintrag in Ihrem Betreibungsregister zur Folge, von welchem sich Ihre Geschäftspartner jederzeit einen Auszug anfertigen lassen können. Im Bestreben dies zu vermeiden, räumen wir Ihnen eine allerletzte Frist ein, die Forderung zu begleichen oder uns einen akzeptablen Zahlungsvorschlag zu unterbreiten. Hierzu überlassen wir Ihnen ein neues Formular. Der beiliegenden Aufstellung entnehmen Sie die zur Zahlung fällige(n) Rechnung(en). Bitte prüfen Sie diese Aufstellung und teilen Sie uns allfällige Einwendungen innert 10 Tagen mit.

In Ihrem eigenen Interesse erwarten wir Ihre Zahlung oder Ihren Bericht in den nächsten Tagen. Für Ihre Bemühungen danken wir Ihnen und grüssen Sie freundlich.

MusterDebitor AG

Beilage/n:
1 Forderungsaufstellung
1 Einzahlungsschein
1 Formular Zahlungsvorschlag

Muster Betreibungsandrohung



DAS ERARBEITEN VON LÖSUNGEN MIT DEM KUNDEN

Bisher wurde davon ausgegangen, dass nach der Rechnungsstellung und während des Mahnlaufes kein persönlicher oder telefonischer Kontakt mit dem Kunden stattgefunden hat. In Fällen, in denen der Kunde weder auf Zahlungserinnerung, Mahnung, noch auf Betreibungsandrohung reagiert hat (keine Bezahlung und kein Kontakt), kann davon ausgegangen werden, dass ein Problem vorliegt. Der Kunde will oder kann Ihre Rechnung nicht bezahlen. In den meisten Fällen ist Letzteres der Fall, und dieser Umstand ist sowohl für Sie als auch für Ihren zahlungsunfähigen Kunden unangenehm.

Ziel des professionellen Forderungsmanagements ist es, die für Sie bestmögliche Lösung zu finden. Das rechtliche Inkasso (siehe Phase 3) stellt den letzten Schritt dar und ist nur in den wenigsten Fällen die zweckmässige Lösung. Denn in Phase 3 nimmt der Aufwand entsprechend zu. Deshalb sollten erst andere Lösungen in Erwägung gezogen werden.

Abzahlung

Meist sind Liquiditätsprobleme der Grund, weshalb Ihr Kunde die Rechnung nicht begleicht. In solchen Situationen lohnt es sich, wenn Sie ihm die Chance geben, eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung zu finden. Eine Möglichkeit ist der Abzahlungsvertrag, in dem der Kunde seine Schuld in Raten begleichen kann. Ein Abzahlungsvertrag bringt zwei Vorteile mit sich.

Erstens ist im Forderungsmanagement eine gütliche immer einer rechtlichen Lösung vorzuziehen. Zweitens können Sie den Kunden dazu bewegen, mit dem Abzahlungsvertrag eine Schuldanerkennung zu unterzeichnen. Diese Schuldanerkennung ist von Vorteil, sollte die Forderung trotz Abzahlungsvertrag auf dem Rechtsweg eingefordert werden müssen.

Aus diesem Grund sollte die Möglichkeit eines Abzahlungsvertrags in der zweiten Mahnung und sicher in der Betreibungsandrohung erwähnt werden. Fordern Sie den Kunden auf, mit Ihnen in Kontakt zu treten und die Modalitäten eines solchen Vertrages zu besprechen. Der Kunde wird dieses professionelle Auftreten schätzen, zudem kann es sich positiv auf die weitere Geschäftsbeziehung auswirken. Wichtig ist, dass Sie auf eine umgehende erste Ratenzahlung bestehen und dass Sie dem Kunden darlegen, dass Sie beim Ausbleiben einer Zahlung unverzüglich rechtliche Schritte einleiten. Es ist auf eine juristisch korrekte Ausgestaltung eines Abzahlungsvertrages zu achten, da dieser Vertrag, wie bereits erwähnt, bei nötigen rechtlichen Schritten als Beweisdokument dient.

Collecta eSchKG-Services ermöglicht es Unternehmen, Abzahlungsverträge ohne teure juristische Beratung abzuschliessen. Sie können den juristisch geprüften und bereits mit Ihren Daten ergänzten Vertrag online anfordern.

KONTAKT MIT DEM KUNDEN

Reagiert Ihr Kunde weder auf Ihre Schreiben noch auf die Möglichkeit einer Ratenzahlung, wagen Sie den nächsten Schritt und kontaktieren Sie den Kunden. Mit einem Gespräch kann sich die Sache klären, zumindest aber erhalten Sie ein Gefühl für die Situation des Kunden und können so das weitere Vorgehen gezielter planen. Insbesondere bei hohen Forderungen lohnt sich ein Treffen

mit dem Kunden, vorzugsweise in seinen Räumlichkeiten. Ein Gespräch über die finanzielle Situation des Kunden kann heikel sein. Bereiten Sie deshalb folgende Punkte vor (unabhängig davon, ob der Kontakt telefonisch oder persönlich stattfindet):

- 1 Aktuelle Forderungsaufstellung: Erstellen Sie eine übersichtliche und nachvollziehbare Liste Ihrer Forderungen.
- 2 Ziel setzen: Setzen Sie sich ein Ziel für das Gespräch. Erwägen Sie neben der vollständigen Zahlung auch Alternativen. Erstellen Sie beispielsweise ein Stundungsabkommen oder einen Abzahlungsvertrag. Entscheiden Sie, ob Sie bei sofortiger Bezahlung auf einen Teil der Forderung verzichten können.
- 3 Finanzielle Situation: Erkundigen Sie sich nach der finanziellen Situation des Kunden. Achtung! Seien Sie auch kritisch: was bedeutet „vorübergehender Liquiditätsengpass“ oder „angespannte Finanzlage“? Verhalten Sie sich dem Kunden gegenüber freundlich und korrekt, bleiben Sie aber in der Sache bestimmt. Prüfen Sie die Situation mit einem Betreibungsregistrauszug (siehe Phase 1), tauschen Sie sich mit anderen Geschäftspartnern Ihres Kunden aus. Falls Sie den Kunden persönlich besuchen, machen Sie sich ein Bild von dem Betrieb.
- 4 Zukünftige Zusammenarbeit: Je nach Situation möchten Sie trotz der aktuellen Probleme mit dem Kunden weiter zusammenarbeiten (z.B. langjähriger Kunde, hoher Umsatzanteil usw.). Besprechen Sie mit dem Kunden diese Punkte, es kann sein, dass er Ihnen Ihr Entgegenkommen dankt. Seien Sie jedoch auch hier vorsichtig und lassen Sie sich nicht hinters Licht führen.

Führen Sie während des Gesprächs ein Protokoll und machen Sie sich Notizen. Collecta eSchKG-Services unterstützt Sie dabei mit verschiedenen Dokumenten:



- ▶ Abzahlungsvertrag
- ▶ Bestätigung Zahlungsvorschlag
- ▶ Telefon-/Aktennotiz

Phantasy AG
ABC-Strasse 79
8700 Küsnacht

U.Ref. Test 2611-1

A-Post

Muster Mittwoch AG
Breitensteinstrasse 55
8037 Zürich

Zahlungsvorschlag

Vorschlag für eine Stundungsvereinbarung.

Gläubiger MusterMittwochAG, Breitensteinstrasse 55, CH 8037Zürich
Schuldner Phantasy AG, ABC-Strasse 79, 8700Küsnacht

Wert	Forderungstitel	Zinssuss	Forderung
02.02.10	Test 2611-2 / Dienstleistung	5.00 % CHF	1989.00
18.08.10	Test 2611-1 / Dienstleistung	5.00 % CHF	1959.00
25.09.10	Test 2611-2 / Dienstleistung	5.00 % CHF	1984.00
26.11.10	Umtriebsentschädigung	CHF	50.00
26.11.10	Verzugszins (5.00%)	CHF	124.60
Total			CHF 6106.60

Wir anerkennen hiermit ausdrücklich und bedingungslos die Schuld im Umfange des vorgenannten Forderungstotals.

Da wir auf absehbare Zeit nicht in der Lage sein werden, Ihnen das Forderungstotal auf einmal zu bezahlen, schlagen wir Ihnen vor, das Forderungstotal in (Anzahl Raten) monatlichen Raten zu begleichen. Die erste Rate können wir per (Datum der ersten Zahlung) überweisen. Die anderen Raten werden wir regelmässig im Monatsrhythmus überweisen. Bei nicht fristgerechter Überweisung der Raten wird der Gesamtbetrag sofort fällig (Vorschlag für eine Stundungsvereinbarung).

Ort _____ Datum _____

Unterschrift Phantasy AG : _____

Muster Zahlungsvorschlagsformular

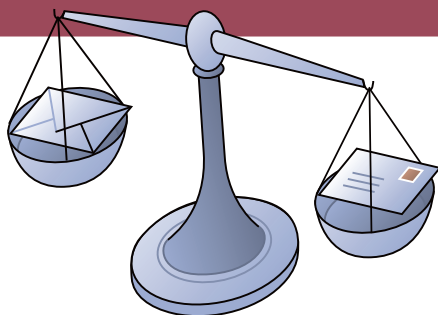


CHECKLISTE

PHASE 2 DES FORDERUNGSMANAGEMENTS

- ☐ Rechnungsstellung innert zwei bis zehn Tagen nach Erbringen der Leistung
- ☐ Bearbeitung und Dokumentation von Reklamationen
- ☐ Durchführung von regelmässigen Mahnläufen, wöchentlich oder alle zwei Wochen
- ☐ Zahlungsverhalten beobachten, auf Abweichungen achten
- ☐ Zahlungserinnerung nach Ablauf der ordentlichen Zahlungsfrist, neue Zahlungsfrist von zehn Tagen
- ☐ Erste Mahnung mit Zahlungsfrist von zehn Tagen
- ☐ Telefonische Kontaktaufnahme mit dem Kunden, allfällige Zahlungsversprechen terminieren und überwachen
- ☐ Zweite Mahnung mit Zahlungsfrist von zehn Tagen, mit Aufforderung zum Zahlungsvorschlag
- ☐ Versenden einer dritten Mahnung oder Betreibungsandrohung mit Aufforderung zum Zahlungsvorschlag
- ☐ Bonität prüfen

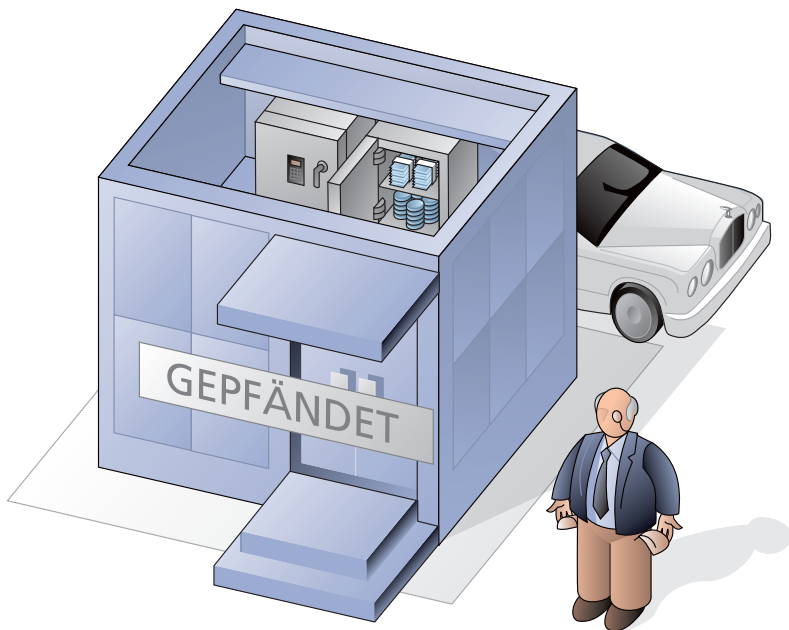
PHASE 3



PHASE 3 RECHTLICHES INKASSO

GELD ÜBER RECHTSWEG EINFORDERN

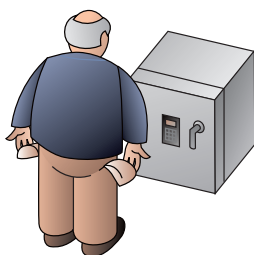
Trotz all Ihrer Bemühungen hat Ihr Kunde die offene Rechnung nicht bezahlt. Wollen Sie trotzdem zu Ihrem Geld kommen, bleibt nur der Weg über das rechtliche Inkasso. Dies ist die dritte und letzte Phase im Forderungsmanagement. Das rechtliche Inkasso stellt die höchsten Anforderungen, denn der Prozess kann kompliziert und langwierig sein. In diesem Stadium sind Geduld und Durchhaltevermögen gefragt, Emotionen sollten Sie jedoch beiseite lassen. Beim Inkasso müssen Sie den gesetzlich vorgeschriebenen Weg einhalten, auch wenn Sie das Geld schnellstmöglich einfordern wollen (aus Prinzip oder weil Sie es selbst dringend brauchen). Alles andere bringt keinen Erfolg.



ERFOLGSAUSSICHT IM INKASSO

Es lohnt sich nicht in jedem Fall, eine ausstehende Forderung auf dem Rechtsweg einzutreiben. Aus diesem Grund müssen Sie, bevor Sie Phase 3 des Forderungsmanagements einleiten, Ihre Erfolgsaussichten prüfen. Klären Sie ab, ob sich das Inkasso der Forderung finanziell lohnt. Gut zu wissen ist, dass Sie die Kosten für das rechtliche Inkasso in jedem Fall vor auszahlen müssen. Diese Kosten können Sie nur auf den Schuldner überwälzen, wenn Sie einerseits die Forderung rechtlich durchsetzen können und andererseits der Schuldner diese auch bezahlen kann. Ist der Kunde zahlungsunfähig und verfügt er über keine verwertbaren Vermögenswerte, erhalten Sie anstelle des Geldes einen Verlustschein.

Die Erfolgsaussichten für einen Betreibungsfall hängen vorwiegend von den Faktoren finanzielle Situation des Schuldners, Beweismittel für das rechtliche Inkasso und Höhe der Forderung ab.



Finanzielle Situation des Schuldners

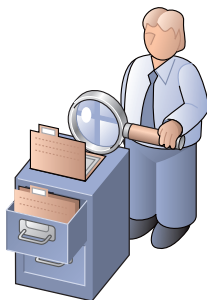
Prüfen Sie anhand einer umfassenden Bonitätsanalyse, ob der Schuldner noch über finanzielle Mittel verfügt. Im Idealfall haben Sie bereits eine Bonitätsprüfung des Kunden gemacht. Stellen Sie fest, ob sich etwas verändert hat. Bestellen Sie beim zuständigen Betreibungsamt einen Betreibungsregistrauszug Ihres Kunden. Diesen Vorgang können Sie online über Betreuungsschalter-Plus oder Collecta eSchKG-Services tätigen. Voraussetzung ist ein Interessennachweis (z.B. Vertrag, Lieferschein, Rechnung).

Handelt es sich bei Ihrem Schuldner um eine juristische Person, holen Sie zusätzlich die verfügbaren Wirtschaftsauskünfte ein. Am besten lassen Sie den Schuldner gleich überwachen (Monitoring), damit Sie bei Veränderungen unverzüglich informiert werden. Collecta eSchKG-Services vereinfacht dieses Vorgehen. Sie können alle nötigen Informationen online bestellen.

Der Betreibungsregistrauszug zeigt Ihnen, wie oft Ihr Schuldner bereits betrieben worden ist und ob aus vergangenen Betreibungen noch Forderungen oder Verlustscheine (da zum Zeitpunkt der Pfändung kein verwertbares Vermögen bestand) bestehen. Sollte dies der Fall sein, besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass der Schuldner zahlungsunfähig ist. Achten Sie dabei auf die Daten der Betreibungen. Je näher Sie am aktuellen Datum sind, desto

wahrscheinlicher ist die Zahlungsunfähigkeit des Schuldners. Weitere Indikatoren sind erfolglose Betreibungen von Steuer- und AHV-Forderungen (Letzteres vorwiegend bei Gesellschaften).

Im Falle von juristischen Personen kann der Konkurs von einem anderen Gläubiger schon beantragt worden sein, oder das Konkursverfahren läuft bereits. Schuldenrufe werden im Schweizerischen Handelsamtsblatt publiziert. Lassen Sie einen Schuldner überwachen, werden Sie bei entsprechenden Veränderungen umgehend informiert. Grundsätzlich gilt: Je höher die Wahrscheinlichkeit, dass der Schuldner zahlungsunfähig ist, desto kleiner ist bei einer Betreibung Ihre Chance auf Erfolg.

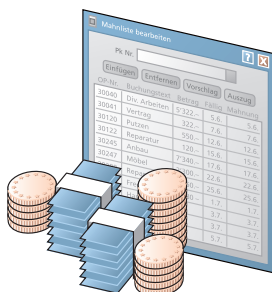


Beweismittel für das rechtliche Inkasso

Das Inkasso stellt ein juristisches Verfahren dar. Deswegen sind Beweismittel unerlässlich. Es kann sein, dass ein Schuldner plötzlich behauptet, dass er nie einen Vertrag mit Ihnen eingegangen ist, dass er die Ware/Leistung nie erhalten hat oder dass die Ware/ Leistung mangelhaft war. Wollen Sie nun die Forderung einklagen, liegt die Beweislast bei Ihnen. Sammeln Sie deshalb immer alle Beweise schriftlich. Führen sie ein Archiv, in dem Sie die Dokumente schnell finden. Dazu zählen Verträge, Bestellungen, Lieferscheine, schriftliche Mitteilungen des

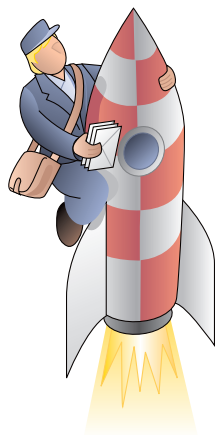
Schuldners und vor allem eine Schuldanererkennung. Verfügen Sie über keine schriftlichen Beweismittel, müssen Sie die Rechtmässigkeit der Forderung anderweitig vor Gericht beweisen – was sich unter Umständen als schwierig und kostspielig erweisen kann.

Eine Schuldanererkennung ist aus zwei Gründen von Vorteil. Erstens gilt sie als Beweis für das Bestehen der Forderung. Zweitens können Sie im Betreibungsverfahren nur mit einer Schuldanererkennung eine provisorische Rechtsöffnung erwirken, sollte der Schuldner Rechtsvorschlag erheben. Deshalb sollten Sie beim Start des Inkassos über eine schriftliche Schuldanererkennung des Schuldners verfügen. Fordern Sie den Kunden während des Mahnprozesses, jedoch spätestens bei der letzten Mahnung dazu auf, Ihnen einen Vorschlag zur Tilgung der Schuld zu machen. Dies können Vorschläge wie Teilzahlung, Stundung oder Verlängerung der Zahlungsfristen sein. Auch wenn der Vorschlag für Sie nicht annehmbar ist, gilt er als Schuldanererkennung (sofern dieser rechtsgültig unterzeichnet ist).

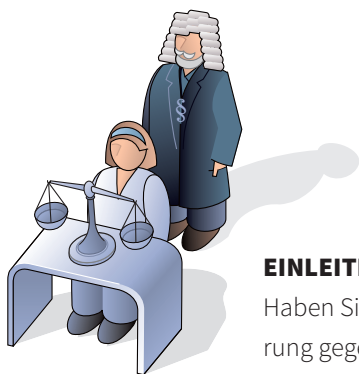


Höhe der Forderung

Der dritte Punkt einer Inkassoabklärung bezieht sich auf den Betrag der Forderung. Die Kosten des Inkassoprozesses müssen in einem tragbaren Verhältnis zur Höhe der Forderung stehen. Die Prozesskosten wiederum hängen vom gewählten Inkassoverfahren.



ren ab. Die Kosten für die Zustellung eines Zahlungsbefehls, einer Konkursandrohung, des Rechtsöffnungsverfahrens usw. hängen direkt von der Höhe der Forderung ab. Grundsätzlich gilt: Je höher das Guthaben, desto eher ist das Einleiten der Betreibung sinnvoll. Das rechtliche Inkasso von Forderungen unter CHF 500 macht in den meisten Fällen nur bei gegebener Bonität des Schuldners Sinn.



EINLEITEN DER BETREIBUNG

Haben Sie sich dazu entschlossen, Ihre Forderung gegenüber dem Schuldner auf dem Rechtsweg durchzusetzen, müssen Sie die Betreibung einleiten. Die gesetzlichen Bestimmungen über das Vorgehen bei einer Betreibung sind im Bundesgesetz über Schuldbetreibung und Konkurs (SchKG) für die ganze Schweiz einheitlich geregelt. Die Betreibung ist in die zwei Phasen Einleitungsverfahren und Vollstreckungsverfahren aufgeteilt.

Die nachfolgenden Ausführungen beziehen sich auf die zwei häufigsten Betreibungsformen – die Betreibung auf Pfändung und die Betreibung auf Konkurs. Andere Formen der Betreibung, wie beispielsweise die Betreibung auf Pfandverwertung oder die Wechselbetreibung, werden nicht erwähnt. Über das Vorgehen bei diesen speziellen Formen der Betreibung geben Ihnen die Mitarbeitenden von Collecta gerne Auskunft. Ebenso stehen sie Ihnen für den Vollzug einer solchen Betreibung zur Verfügung.

PHASE 3

-  Gläubiger
-  Betreibungsbeamter oder zuständiges Gericht
-  Schuldner



seinem gegenwärtigen Aufenthaltsort betrieben werden. Es liegt in der Verantwortung des Gläubigers, das zuständige Betreibungsamt ausfindig zu machen. Das angeschriebene Betreibungsamt prüft lediglich, ob es zuständig ist. Trifft dies nicht zu, schickt es Ihnen das Betreibungsbegehren kostenpflichtig zurück.

Ein Betreibungsbegehren muss folgende Punkte beinhalten:

- ▶ Schuldner: Bei Privatpersonen Vorname, Name und genaue Wohnadresse, bei Unternehmen Name, genaue Adresse des Firmensitzes und Vorname und Name eines Bevollmächtigten.
- ▶ Gläubiger: Bei Privatpersonen Vorname, Name und Adresse, bei Unternehmen Firmenname und Adresse.
- ▶ Post- oder Bankkonto: Muss angegeben werden, damit Ihnen das Betreibungsamt bei positivem Ergebnis einen allfälligen Betrag überweisen kann.
- ▶ Forderungssumme und Zins: Sie müssen dem Betreibungsamt den genauen Betrag der Forderung nennen. Lautet diese auf eine Fremdwährung, muss sie zum Tageskurs in Schweizer Franken umgerechnet werden. Verlangen Sie Zinsen, muss der Zinssatz und der Tag des Verzinsungsbeginns angegeben werden.
- ▶ Forderungsurkunde und Forderungsgrund: Sie müssen angeben, auf welche Urkunde (z.B. Dienstleistung, Warenlieferung, Darlehensvertrag) Sie Ihre Forderung stützen. Wichtig: Idealerweise ergänzen Sie den Forderungsgrund mit Rechnungsnummer und -datum.

Wünschen Sie eine Empfangsbestätigung, ist das Betreibungsamt verpflichtet, Ihnen diese auf ausdrückliches Verlangen gebührenfrei auszustellen. In diesem Fall legen Sie dem Betreibungsbegehren ein voradressiertes und frankiertes Antwortcouvert bei.

Muster AG
Baarerstrasse 141
6300 Zug

Einschreiben
Breibungsamt Baar
Postfach 2083
6342 Baar

Zug, 23.09.11

Gläubiger	Muster AG, , Baarerstrasse 141, 6300 Zug
Schuldner	Mustermann, Hans, Zugerstrasse 10, 6340 Baar

Breibungsbegehren (Art. 67 SchKG)

Unsere Referenz	12345-67
Forderungsbetrag	CHF 5426.20
Wert	24.09.11
Zinsfuss	5.00 %
Forderungsgrund	Rechnung/Facture 12345-67 / 01.01.11 / Warenlieferung
Zahlstelle	Muster Raiffeisen Bank / Bahnhofstrasse 10 / 6300 Zug
Konto Nummer	CH45 9999 5555 9999 555 9

Muster AG

Beilage
Forderungsaufstellung

Muster Breibungsbegehren

Ein Kostenvorschuss muss nur überwiesen werden, wenn dies das Betreibungsamt ausdrücklich verlangt. Haben Sie das Betreibungsbegehren korrekt gestellt und den allfälligen Kostenvorschuss an das Betreibungsamt überwiesen, stellt das Betreibungsamt den Zahlungsbefehl an den Schuldner aus. Dieser wird dem Schuldner persönlich zugestellt.

Betreibungsschalter-Plus oder Collecta eSchKG-Services ermöglicht Ihnen, das Betreibungsbegehren online zu erstellen und den gesamten Betreibungsprozess elektronisch abzuwickeln. Im Begehren wird automatisch das korrekte Betreibungsamt eingesetzt. Sie erhalten innerhalb von 24 Stunden eine Bestätigung des Betreibungsamtes über Annahme oder Ablehnung des Begehrens. (Im Falle einer Ablehnung hat ihr Schuldner vielleicht die Adresse gewechselt.) Mit Collecta eSchKG-Services werden die Fristen automatisch überwacht.



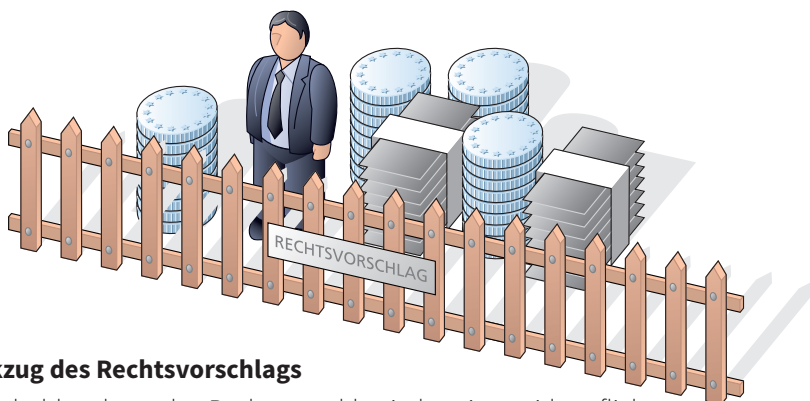
REAKTION DES SCHULDNERS – RECHTSVORSCHLAG

Der Schuldner hat nun die Möglichkeit, auf den Zahlungsbefehl zu reagieren. Dafür steht ihm eine zehntägige Frist zur Verfügung. Der Schuldner kann die Forderung selbstverständlich bezahlen (Idealfall), ansonsten hat er die Möglichkeit, die Vorlage des Forderungstitels (z.B. Schuldanererkennung, Bestellung, Lieferschein, Verträge usw.) zu verlangen. Er kann bei der Aufsichtsbehörde Beschwerde über die betreibungsrechtlichen Vorschriften bezüglich Inhalt, Form und Art der Betreibung einreichen, er kann Rechtsvorschlag erheben oder auch nicht reagieren.

Kommt der Schuldner dem Zahlungsbefehl nicht nach und erhebt er auch keinen Rechtsvorschlag, wird der Zahlungsbefehl rechtskräftig. Mit diesem Vollstreckungstitel steht Ihnen der Weg zur Fortsetzung der Betreibung offen. Verlangt der Schuldner die Vorlage von Beweismitteln, werden Sie vom Betreibungsamt avisiert und müssen innerhalb von zehn Tagen die Beweismittel vorlegen.

Legt der Schuldner Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde ein, hat diese keine aufschiebende Wirkung, es sei denn, die Aufsichtsbehörde gewährt dem Schuldner diese. Sie können deshalb nach Ablauf der zwanzigtägigen Zahlungsfrist die Betreibung fortsetzen.

Erhebt der Schuldner Rechtsvorschlag, bestreitet er die Forderung. Wollen Sie nun die Betreibung fortsetzen, müssen Sie den Rechtsvorschlag beseitigen. Dazu gibt es die vier Wege Rückzug des Rechtsvorschlags, Anerkennungsklage, Provisorische Rechtsöffnung, Definitive Rechtsöffnung (Ausnahme).

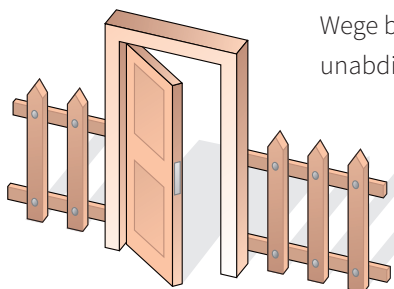


Rückzug des Rechtsvorschlags

Der Schuldner kann den Rechtsvorschlag jederzeit unwiderruflich zurückziehen. Nach erfolgtem Rechtsvorschlag sollten Sie in jedem Fall dem Schuldner eine schriftliche Aufforderung zum Rückzug des Rechtsvorschlags zustellen. Damit demonstrieren Sie Ihre Kompetenz, und es kann sein, dass der Schuldner den Rechtsvorschlag freiwillig zurückzieht. Dies bedeutet für beide Parteien weniger Aufwand. Collecta eSchKG-Services beinhaltet eine Standardvorlage für den Rückzug eines Rechtsvorschlags. Mit wenigen Klicks können Sie die Vorlage mit den entsprechenden Daten ergänzen und versenden.

Wege zur Beseitigung des Rechtsvorschlags

Zieht ein Schuldner den Rechtsvorschlag auch nach Aufforderung nicht zurück, muss dieser auf gerichtlichem Wege beseitigt oder aufgehoben werden. Dies ist unabdingbare Voraussetzung, um die zweite Phase des rechtlichen Inkassos (das Fortsetzen der Betreuung) einleiten zu können.



Dafür stehen Ihnen entweder die Anerkennungs- oder die Rechtsöffnungsklage zur Verfügung. Die Anerkennungsklage ist die Regel, da in den meisten Fällen die Voraussetzungen für das Rechtsöffnungsverfahren nicht gegeben sind (Fehlen eines Rechtsöffnungstitels).



Anerkennungsklage

Das Anerkennungsverfahren bezweckt die gerichtliche Feststellung des Bestehens Ihres Anspruchs. Dies bedeutet, dass Sie den Bestand Ihrer Forderung auf diesem Weg erstreiten müssen. Bevor Sie das Hauptverfahren beim zuständigen Gericht einleiten können, müssen Sie sich in der Regel zuerst an den zuständigen Sühnebeamten (Friedensrichter/Vermittler) wenden. Das Gesuch für ein Sühn- bzw. Vermittlungsverfahren müssen Sie schriftlich beim zuständigen Amt stellen. Danach werden Sie und Ihr Schuldner zur Schlichtungsverhandlung vorgeladen. Kommt es zwischen Ihnen und dem Schuldner zu keiner Einigung und hat der Friedensrichter keine der Höhe Ihrer Forderung entsprechende Urteilsbefugnis, stellt er Ihnen die Weisung an das zuständige Gericht aus.

Über Collecta eSchKG-Services können Sie ein Gesuch für das Vermittlungsverfahren mit korrekter Adresse des zuständigen Friedensrichters stellen.

Mit dieser können Sie innert der in der Weisung angegebenen Frist bei Gericht eine Klage einreichen. Danach kommt es zum Hauptverfahren. Dieser Vorgang vom Einreichen der Klageschrift bis zur Urteilsfällung erfordert juristische Sachkenntnis. Wollen Sie ein solches Verfahren korrekt durchlaufen, müssen Sie sich unter Umständen an einen Rechtsanwalt wenden. Ein Anerkennungsverfahren ist in aller Regel aufwändig und zeitraubend und lässt sich finanziell nur vertreten, wenn die Bonität des Schuldners erwarten lässt, dass die Vollstreckung des Urteils zum Erfolg führt. Wenn Sie nicht in der Lage sind, ein solches Verfahren selbständig durchzuführen, können Sie sich an die Mitarbeitenden von Collecta wenden. Diese beraten Sie gerne zum weiteren Vorgehen.

Provisorische Rechtsöffnung

Im Gegensatz zum Anerkennungsverfahren muss in einem Rechtsöffnungsverfahren der Bestand Ihrer Forderung liquid ausgewiesen sein. Dies bedeutet, dass Sie im Besitz eines Rechtsöffnungstitels sein müssen, der Sie zumindest zur provisorischen Rechtsöffnung berechtigt. Mit anderen Worten: Sie müssen über eine schriftliche Schuldanerkennung des Schuldners verfügen. Als Schuldanerkennung gelten Zahlungsversprechen, Darlehens- und Mietverträge, Versicherungspolicen, Schecks usw.

Lieferscheine, Bestellungen, Rechnungskopien, Kaufverträge usw. sind in der Regel keine Schuldanerkennungen im Sinne des Schuldbetreibungsrechtes. Das provisorische Rechtsöffnungsbegehren müssen Sie beim Gericht am Ort des Betreibungsamtes einreichen. Wie bereits erwähnt, tragen Sie als Gläubiger die volle Beweislast, während der Schuldner nur glaubhaft machen muss, dass die Forderung allenfalls nicht besteht.

Falls der Richter dem Gesuch um provisorische Rechtsöffnung stattgibt, steht dem Schuldner das Recht zu, innert 20 Tagen auf Aberkennung der Forderung zu klagen. Der Aberkennungsprozess ist vergleichbar mit dem Anerkennungsverfahren, nur dass in diesem Verfahren der Schuldner den Nichtbestand der Forderung zu beweisen hat. Bewilligt der Richter die provisorische Rechtsöffnung und strebt Ihr Schuldner keine Aberkennungsklage an oder wird diese vor Gericht abgewiesen, können Sie die Betreibung fortsetzen.

Collecta eSchKG-Services verfügt über Vorlagen für Begehren und Anträge. Somit können Sie elektronisch ein provisorisches Rechtsöffnungsbegehren mit korrekter Adresse des zuständigen Gerichts stellen.

Definitive Rechtsöffnung

Das Verfahren der definitiven Rechtsöffnung kommt für Sie nur in Frage, wenn Sie im Besitz eines rechtskräftigen, vollstreckbaren und auf Geldzahlung lautenden Urteils sind, das von einer schweizerischen Gerichtsstelle ausgestellt worden ist. Eine Rechtsöffnungsverfügung aus einem früheren Betreibungsverfahren berechtigt Sie nicht zur definitiven Rechtsöffnung.

Zuständigkeit und Verfahren sind in aller Regel gleich wie im provisorischen Rechtsöffnungsverfahren. Wird dem Gesuch um definitive Rechtsöffnung stattgegeben, kann der Schuldner dagegen nicht auf Aberkennung klagen. Damit können Sie die Betreibung fortsetzen.

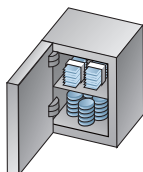


BETREIBUNG FORTSETZEN

Nachdem der Zahlungsbefehl dem Schuldner zugestellt worden ist und Sie dessen allfälligen Rechtsvorschlag haben beseitigen lassen, können Sie das Vollstreckungsverfahren einleiten. Wichtig ist: Sie müssen die Initiative ergreifen. Das Betreibungsamt handelt nicht von sich aus. Um die Forderungsvollstreckung einzuleiten, müssen Sie beim zuständigen Betreibungsamt ein Fortsetzungsbegehren stellen.

Ist der Schuldner nicht im Handelsregister eingetragen, wird die Betreibung auf Pfändung, andernfalls auf Konkurs fortgesetzt. Welches der beiden Verfahren zur Anwendung gelangt, hat das Betreibungsamt von Amtes wegen selber festzulegen. Beim Stellen des Fortsetzungsbegehrens sind dieselben formellen Richtlinien einzuhalten wie bei der Betreibungseinleitung.

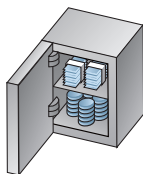
Über Collecta eSchKG-Services leiten Sie das Fortsetzungsbegehren mit wenigen Klicks elektronisch ein. Zudem erhalten Sie von Collecta eSchKG-Services eine Meldung, an welchem Datum Sie fristgerecht das Fortsetzungsbegehren stellen können.



Betreibung auf Pfändung

Nachdem Sie das Fortsetzungsbegehren beim Betreibungsamt gestellt haben, sendet dieses dem Schuldner eine Pfändungsankündigung.

In der Regel erfolgt kurze Zeit darauf der Pfändungsvollzug. Es wird nur so viel an Vermögenswerten des Schuldners gepfändet, wie zur Deckung Ihrer Forderung plus Betreibungs- und Gerichtskosten notwendig ist. Für den ungedeckten Teil Ihrer Forderung kann das Betreibungsamt eine Lohnpfändung von höchstens einem Jahr anordnen. Das Einkommen des Schuldners kann nur insoweit gepfändet werden, als ihm ein betreibungsrechtliches Existenzminimum verbleibt. Bestimmte Einkommen wie Renten, Sozialhilfeleistungen, Hilflosenentschädigung usw. sind unpfändbar.



Betreibung auf Konkurs

Untersteht der Schuldner der Konkursbetreibung, wird Ihrem Fortsetzungsbegehren Folge geleistet, indem Ihrem Schuldner die Konkursandrohung zugestellt wird. In diesem Fall hat der Schuldner eine weitere Frist von 20 Tagen, um Ihre Forderung zu

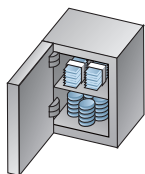
begleichen. Lässt der Schuldner diese Frist ungenutzt verstreichen, können Sie nach Ablauf dieser Frist beim zuständigen Richter die Konkurseröffnung beantragen.

Bevor Sie jedoch einen Konkursantrag stellen, sollten Sie vorher auf jeden Fall prüfen, ob die zu erwartenden Gerichts- und Konkurskosten in einem vertretbaren Verhältnis zu Ihrer Forderung stehen. Denn nach Gesetz haften Sie als Gläubiger für sämtliche Verfahrenskosten bis zur rechtskräftigen Einstellung des Konkursverfahrens bzw. bis zum Schuldenruf. Diese Kosten können selbst in einfacheren Fällen schnell mehrere Tausend Franken erreichen.



Collecta eSchKG-Services

► Konkursbegehren



Konkursverhandlung

Nach Eingang des Konkursbegehrens setzt der Richter das Datum für die Konkursverhandlung fest. Es ist den Parteien freigestellt, ob sie an dieser Verhandlung erscheinen.

Kann der Schuldner nicht beweisen, dass Ihre Forderung getilgt, gestundet oder erlassen worden ist, eröffnet der Richter den Konkurs und weist das zuständige Konkursamt mit der Durchführung der Zwangsliquidation an. Dabei sichert und inventarisiert das Konkursamt allfällig vorhandene Vermögenswerte und führt einen Schuldenruf durch.

Letzteres entfällt, wenn sich herausstellt, dass das Vermögen des Schuldners nicht ausreicht, um die Kosten des Konkursverfahrens

zu decken. Findet sich kein Gläubiger, der bereit ist, für diese aufzukommen und einen Vorschuss zu leisten, wird das Konkursverfahren mangels Aktiven eingestellt. In diesem Fall erhalten die Gläubiger kein Geld.

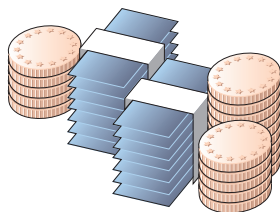
Ist genügend Konkursmasse vorhanden, um wenigstens die Verfahrenskosten zu decken, wird der Konkurs im summarischen Verfahren durchgeführt. Dies bedeutet, dass im Unterschied zum ordentlichen Konkursverfahren keine Gläubigerversammlung, keine ausseramtliche Konkursverwaltung und kein Gläubigerausschuss bestellt werden kann.

Der Schuldenruf erfolgt über das SHAB. Innert der darin angegebenen Frist müssen Sie Ihre Forderungen inklusive Kosten und Verzugszinsen beim Konkursamt anmelden.



Collecta eSchKG-Services

► Forderungseingabe (Standardvorlage) Konkursamt



Forderungseingabe

Die Eingabe der Forderung ist kostenlos, sofern sie innert Frist erfolgt. Sie müssen den Schuldner nicht selbst betrieben haben, um beim Konkurs die Forderung eingeben zu können. Aus diesem Grund sollten Sie Ihre Kunden, die Ihnen gegenüber noch offene Rechnungen haben und der Konkursbetreibung unterstehen, überwachen lassen (Monitoring). In diesem Falle würden Sie über einen allfälligen Schuldenruf unverzüglich informiert. Die angemeldeten Forderungen werden von der

Konkursverwaltung geprüft. Sie entscheidet über ihre Zulassung oder Abweisung. Danach wird ein Kollokationsplan erstellt und im Konkursamt aufgelegt (kann vom Gläubiger eingesehen werden). Falls Ihre Forderung ganz oder teilweise abgewiesen wurde, werden Sie vom Konkursamt informiert und können dagegen ein Rechtsmittel einlegen.

Verbleibt nach der Verwertung der Aktiven und nach Abzug der Massakosten ein Überschuss, wird dieser den Gläubigern nach Massgabe ihrer Rangfolge und im Verhältnis zu ihrer Forderung verteilt (Konkursdividende). Wurde das Konkursverfahren im summarischen Verfahren durchgeführt, gehen in der Regel die Gläubiger in der dritten Klasse leer aus. Im ordentlichen Verfahren können Sie dagegen zumindest mit einer kleinen Dividende rechnen. Für den ungedeckten Teil Ihrer Forderung erhalten Sie bei einer juristischen Person einen Verlustausweis, bei einer natürlichen Person einen Verlustschein.



Collecta eSchKG-Services

- ▶ Forderungseingabe
(Standardvorlage) Konkursamt
- ▶ Monitoring

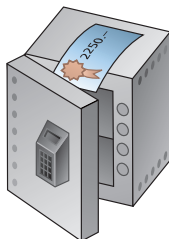


CHECKLISTE

PHASE 3 DES FORDERUNGSMANAGEMENTS

- ☐ Erfolgsaussichten für Betreibung prüfen
- ☐ Bonität prüfen
- ☐ Wirtschaftsdaten prüfen (Handelsregisterdaten)
- ☐ Evtl. Betreibungsauszug einholen
- ☐ Betreibungsbegehren stellen
- ☐ Je nach Situation Fortsetzung des Verfahrens

VERLUSTSCHEIN INKASSO



20 Jahre gültig

Endet die Betreuung oder das Konkursverfahren einer Privatperson mit einem Teil oder Totalverlust, wird Ihnen für den ungedeckten Teil der Forderung ein Verlustschein ausgestellt. Dieser ist 20 Jahre gültig. Grundsätzlich werden zwei Arten von Verlustscheinen unterschieden: der Pfändungs- oder der Konkursverlustschein. Beim Konkurs einer juristischen Person wird ein Verlustausweis ausgestellt, der dazu berechtigt, Ihre Forderung abzuschreiben und allenfalls bereits bezahlte Mehrwertsteuern zurückzufordern.

Wird ein Konkursverfahren mangels Aktiven eingestellt, werden keine Verlustausweise oder Verlustscheine ausgestellt. Handelt es sich beim Konkursschuldner um eine juristische Person, erfüllt die entsprechende SHAB-Publikation die Funktion eines Verlustausweises. Handelt es sich dagegen um eine natürliche Person, bewirkt die Verfahrenseinstellung das Wiederaufleben einer bei Konkursausbruch allenfalls bestehenden Betreuung. Ferner kann sich der Schuldner gegen eine neue Betreuung nicht mit der Einrede des fehlenden neuen Vermögens zur Wehr setzen.

Pfändungsverlustschein

Ein Pfändungsverlustschein gegen eine Privatperson stellt einzig fest, dass diese zum Zeitpunkt des Pfändungsvollzugs nicht über genügend verwertbares Vermögen verfügte, um Ihre Forderung ganz oder teilweise zu decken. Der Pfändungsverlustschein berechtigt Sie daher, neu entdecktes Vermögen jederzeit mit Arrest belegen zu lassen, sowie zur provisorischen Rechtsöffnung.

Bis sechs Monate nach erstmaliger Ausstellung des Verlustscheines kann die Betreibung gegen den Schuldner fortgesetzt werden, ohne dass hierfür ein neuer Zahlungsbefehl ausgestellt werden muss. Ob ein solches Vorgehen sinnvoll ist, muss von Fall zu Fall geprüft werden. Denn jede neue Pfändung ist mit hohen Gebühren verbunden, die Sie bezahlen müssen, wenn das neue Verfahren zu keinem positiven Ergebnis führt. zur Wehr setzen.

Konkursverlustschein

Anders verhält es sich beim Konkursverlustschein. Wie der Pfändungsverlustschein, stellt dieser einen Arresttitel dar, der Sie jederzeit zur Beschlagnahme von schuldnerischem Vermögen berechtigt; unabhängig davon, ob der Schuldner die im Verlustschein beurkundete Forderung anerkannt hat oder nicht. Hingegen stellt der Konkursverlustschein keinen provisorischen Rechtsöffnungstitel dar, wenn der Schuldner die Konkursforderung nicht anerkannt hat.

Eine neue Betreibung gegen den Konkurschuldner setzt voraus, dass dieser seit dem Konkurs neues Vermögen gebildet hat. Dies gilt auch dann, wenn Sie Ihre Forderung im vorangegangenen Konkursverfahren nicht angemeldet haben und nicht im Besitz eines Konkursverlustscheines sind. Bevor Sie den Schuldner aufgrund eines Konkursverlustscheines neu betreiben, prüfen Sie dessen finanziellen Verhältnisse genau. In vielen Kantonen wird

bei Vorlage eines Konkursverlustscheines eine Steuerauskunft erteilt, selbst dann, wenn im betreffenden Kanton das Steuerregister nicht öffentlich ist.

Verlustscheine bewirtschaften

Überprüfen Sie Ihre Verlustscheine periodisch. Schreiben Sie den Schuldner nach einer gewissen Zeit wieder an und fordern Sie ihn zur Zahlung auf. So zeigen Sie ihm, dass Sie die Forderung nicht vergessen haben.

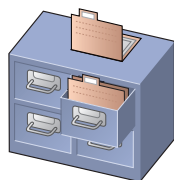
Über Collecta eSchKG-Services können Sie einen Schuldner anhand eines Monitorings beobachten lassen. Des Weiteren können Sie seine Bonität wiederholt prüfen. Achten Sie darauf, ob der Schuldner erneut betrieben wurde.

Collecta eSchKG-Services hilft Ihnen, Verlustscheine zu verfolgen. Zudem bieten Inkassobüros Dienste zur Bewirtschaftung an. Dies geschieht in den meisten Fällen auf Erfolgsbasis und kann sich durchaus lohnen. Wenden Sie sich bei Fragen an die Mitarbeitenden von Collecta, die Sie gerne beraten.



Verlustscheinverwaltung von Collecta eSchKG-Services:

- ▶ Zahlungsaufforderung Verlustschein
- ▶ Terminierung Verlustscheinforderung
- ▶ Monitoring



ARCHIV

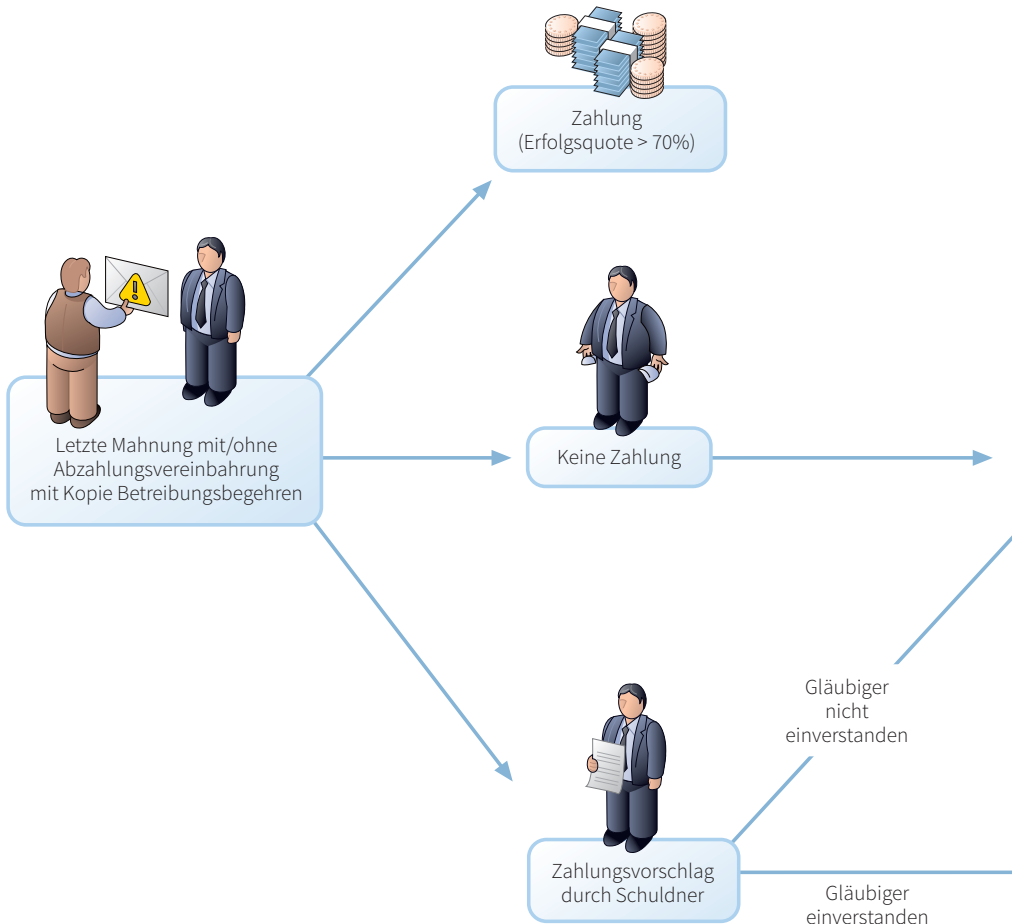
Das Archivieren aller Dokumente ist ein wichtiger Bestandteil eines erfolgreichen Forderungsmanagements. Leider zeigt die Inkasso-Erfahrung, dass bei der Ablage immer wieder Fehler gemacht werden.

Eine korrekte Archivierung ist aus zwei Gründen wichtig:

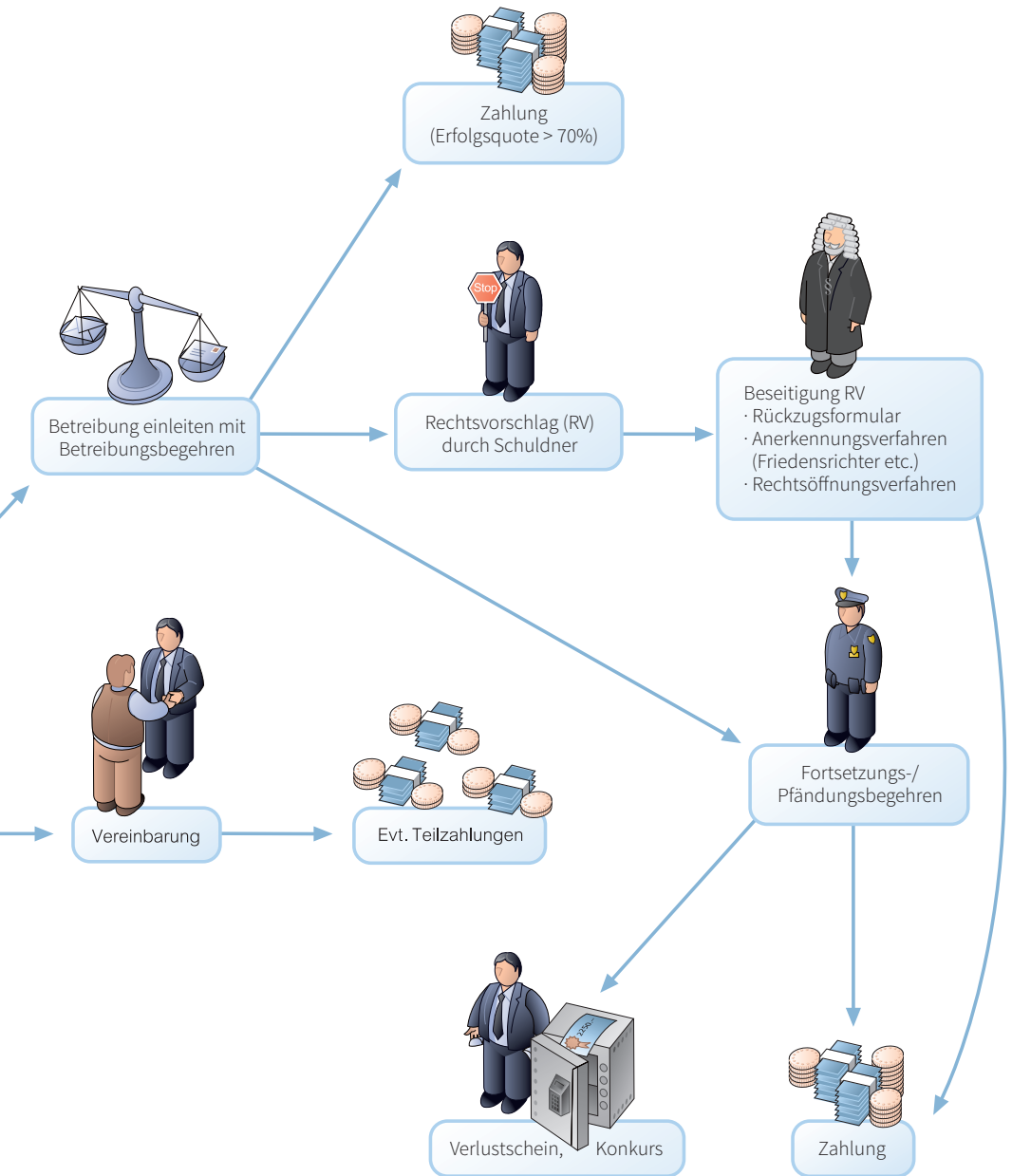
- 1** Je nach Verlauf eines Falles kommen Sie in eine Lage, in der Sie den Bestand Ihrer Forderung erstreiten müssen. In diesem Fall sollten Sie rasch über alle Dokumente verfügen, um den Kontakt mit Ihrem Schuldner lückenlos dokumentieren zu können. Sie müssen auch stets im Bilde über die bereits unternommenen sowie anstehenden Schritte sein. Es ist wichtig, dass Sie zu jeder Zeit den Überblick über Ihre Dossiers haben, damit Sie keine vorgeschriebene Frist verpassen und bei Bedarf alle nötigen Dokumente zur Hand haben.
- 2** Bei der Revision des Jahresabschlusses können Debitoren, aber insbesondere das Delkredere oder die definitiv abgeschriebenen Forderungen beanstandet werden. Für die Diskussion mit dem Revisor ist es zweckmässig, wenn Sie alle Schritte im Forderungsmanagement dokumentieren können. Nur so können Sie klar und stichhaltig begründen, wieso Sie einzelne Forderungen abgeschrieben haben und weshalb das Delkredere erhöht oder gesenkt wurde.

Mit Collecta eSchKG-Services verfügen Sie automatisch über ein umfassendes Archiv. Sie haben jederzeit online eine Übersicht über alle bearbeiteten Fälle. Alle Dokumente sind verfügbar und alle Fristen werden Ihnen angezeigt. So haben Sie die Kontrolle und vergessen keinen Termin.

BETREIBUNGSSCHALTER-PLUS führt Sie



Schritt für Schritt zu Ihrem Geld



INDEX

Abzahlung	23	Einzahlungsschein	18, 21
Abzahlungsvertrag	23	Erfolgsfaktoren	7
Adressauskunft	11	Fallbeurteilung	31
Adressprüfung	11	Forderung	9, 37, 40
Anerkennungsklage	42	Entstehung der Forderung	9
Archiv	54	Forderungsaufstellung	39, 25
Betreibung	35	Forderungseingabe	47
auf Konkurs	46	Forderungstitel	40
auf Pfändung	45	Fortsetzungsbegehren	45
auf Pfandverwertung	35	Handelsregister	11, 14
Betreibungsamt	12, 31, 36, 40	Handelsregisterauszug	11, 14
Betreibungsandrohung	20	Handelsregister-Report	14, 32
Betreibungsfall	11	Hauptverfahren	42
Betreibungsregister	12	Inkasso	29
Betreibungsregisterauszug	12, 31	Inkassobüro	21
Betreibungsverfahren	20, 34, 44	Interessennachweis	12
Beweismittel	33	Klage	41, 42
Bonität	12	Klageschrift	42
Bonitätsauskunft	12	Kollokationsplan	48
Bonitätsprüfung	12, 19, 31	Konkursandrohung	34
Bundesgesetz über Schuldbetreibung und Konkurs (SchKG)	35, 36	Konkursdividende	48
Debitorenmanagement	5, 6, 7	Konkursmasse	47
Delkredere	6, 54	Konkursverhandlung	46
Einleitungsverfahren	36	Liquiditätsprobleme	23
Einwohnerkontrolle	11	Lohnpfändung	45
		Mahnen	19

Mahnlauf.....	19, 23
Mahnprozess.....	20, 34
Mahnung.....	19, 20
Massakosten.....	48
Person	
juristische.....	12, 51
natürliche.....	48, 51
Pfändung.....	45, 52
Pfändungsankündigung.....	45
Pfändungsvollzug.....	45, 52
Prozesskosten.....	34
Ratenzahlung.....	24
Rechnung.....	17
Rechnungsstellung.....	17
Rechtliches Inkasso.....	29
Rechtsöffnung.....	43
provisorische.....	43
definitive.....	44
Rechtsöffnungsverfahren.....	34
Rechtsvorschlag.....	40
Rechtsweg.....	29
Schlichtungsverhandlung.....	42
Schuldanererkennung.....	34, 43
Schuldenruf.....	46
Schweizerisches Handels-	
amtsblatt (SHAB).....	13, 14

Stundung.....	25, 34
Stundungsabkommen.....	25
Teilverlust.....	51
Teilzahlung.....	34
Totalverlust.....	51
Verfahrenskosten.....	46
Verlustausweis.....	51
Verlustschein.....	51
Pfändungsverlustschein.....	52
Konkursverlustschein.....	52
Vermittlungsverfahren.....	42
Vermögenswerte verwertbar.....	30
Vertrag.....	24
Vollstreckungsverfahren.....	35, 44
Wechselbetreibung.....	35
Wirtschaftsauskünfte.....	13
Zahlung.....	19, 24
Zahlungsaufforderung.....	20
Zahlungsausfall.....	6, 12
Zahlungsbefehl.....	40
Zahlungserinnerung.....	19
Zahlungsfähigkeit.....	12
Zahlungsfrist.....	19
Zahlungsunfähig.....	23, 30
Zahlungsvorschlagsformular.....	20
Zwangsliquidation.....	46



Der **Betreibungsschalter-Plus Inkasso-Ratgeber** ist ein Nachschlagewerk und Hilfsmittel für das Forderungsmanagement. Der Prozess von der Entstehung der Forderung über Rechnungsstellung und Mahnen bis zur Betreuung wird im Detail erläutert und Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt. Dabei wird der neuste vom Bund eingeführte eSchKG-Standard berücksichtigt.

Der praktischen Umsetzung wird ebenso Rechnung getragen, indem die elektronische Abwicklung des Inkassoprozesses anhand der Applikation **Collecta eSchKG-Services** erklärt wird.

Mit zahlreichen Beispielen illustriert, orientiert sich der Ratgeber weitgehend an der Praxis und der langjährigen Erfahrung von **Collecta** im Inkassowesen. Er dient als Anleitung für jedes kleine und mittlere Unternehmen.



COLLECTA AG
Baarerstrasse 141
Postfach CH-8302 Zug
Tel. +41 (0)41 767 30 00