

# «Der Stolz steht häufig im Weg»

**Lassen zügellose Kreditangebote auch hierzulande immer häufiger junge Menschen in finanzielle Schwierigkeiten geraten? Inkassomanager Dick Wolff ist anderer Meinung.**

Mit Dick Wolff sprach Markus Goop

**Herr Wolff, Schuldenmanager gewinnen, wie Sendungen wie z. B. «Raus aus der Schuldenfalle» von RTL belegen, deutlich an Image. Freut Sie das?**

**Dick Wolff:** Das Thema Schulden wird immer aktuell und auch populär bleiben, weil dieses Thema nun mal einen grossen Angstfaktor darstellt. Ich habe es mal kurz in Fernsehen angeschaut, aber für mich persönlich beinhaltet das Format zu viele Klischees.

**Welche gravierendsten Fehler machen aus Ihrer Sicht Unternehmungen in Sachen Inkasso-Management?**

Einer der schlimmsten Fehler ist die Gutmütigkeit bei kleinen Forderungen. Wer Kunden hat, die Rechnungen über beispielsweise 200 oder 300 Franken nicht zahlen, sollte konsequent auf die Bezahlung pochen und nicht nach drei Mahnungen aufgeben. Das bedeutet doch: Bei dir kann ich für 300 Franken einkaufen und muss dafür nur drei Mahnungen wegschmeissen. Daraus resultieren chronische Verhaltensmuster.

**Was tun?**

Ich schlage dann Kunden lieber vor, dass sie zu mir kommen, wir ausserhalb der üblichen Konditionen eine Vereinbarung treffen und der Sache nachgehen.

**Was ist für Sie ein häufiger Hinweis, dass der Kunde nicht zahlungsfähig ist?**

An Klischees sollte man sich nicht bedienen. Es gibt Leute, die zahlen jahrelang pflichtbewusst alles und auf einmal passiert etwas – beispielsweise eine Scheidung oder eine Kündigung –, dies in Kombination mit Leasingraten oder anderen Schulden. Dann kann es schnell sehr schlecht aussehen. Ich habe gelernt, dass sich finanzielle Situationen heute rasch ändern können. Als Unternehmer kann man sich schwer davor schützen.

**Wie klärt man die Bonität am besten ab?**

Mit Interessennachweis kann man in Liechtenstein beim Landgericht einen Betreuungsausgang bestellen. In der Schweiz kann beim zuständigen Betreibungsamt Auskunft eingeholt werden. Ansonsten gibt es noch Datenbanken, wo Auskunft eingeholt werden kann, natürlich auch bei Inkassobüros. Hier gilt aber, dass manche Anbieter überbeurteilt, veraltete Auskunft erteilen. Es gilt also, sich gut zu erkundigen.

**Hat sich das Profil der Schuldner geändert?**

Sie sind noch jünger geworden. Die amerikanische Mentalität hat Einzug gehalten: Man muss nicht sparen, es gibt genügend Finanzierungsmöglichkeiten: Mieten, Leasing, Kredite, Kreditkarten, die man sogar untereinander gegenfinanzieren kann. Die Gehälter dieser jungen Leute sind dann meistens bis ans Limit ausgeschöpft. Wenn dann etwas passiert, gerade ei-

ne Kündigung, hat man kaum Chancen.

**Die Kreditangebote durch Anbieter scheinen auch immer aggressiver zu werden. Eine der grössten Kreditanbieter in diesem Sektor in der Schweiz wirbt derzeit fast täglich im Schweizer Fernsehen mit dieser Kaufmentalität.**

Man gibt dann immer schnell den Banken Schuld, wenn jemand Schulden hat. Ich bin auch in Amsterdam aufgewachsen und bin nicht drogensüchtig. Die Vernunft spielt für mich somit die grösste Rolle überhaupt. Aber natürlich: Die Finanzierungsmöglichkeiten sind heute enorm und Sparen ist bei vielen jungen Menschen deshalb scheinbar nicht mehr «in».

**Wird sich dies ändern?**

Nein, wir sind immer mehr eine Konsumgesellschaft. Man will heute leben.

**Sind Sie ein Konsummensch?**

Jein. Auch ich möchte natürlich heute leben und jetzt konsumieren, nur muss es im vernünftigen Rahmen bleiben. Ich könnte so nicht leben, aber das liegt auch daran, dass ich sehe, was passieren kann.

**Was ist die häufigste Schuldenfalle?**

Das Auto, ganz klar. Ein solches kann locker 1000 Franken im Monat kosten, wenn man richtig rechnet.

**Und Mietschulden?**

Nein, wer Mietschulden hat, hat auch andere Schulden. Die Miete ist oft die letzte Schuld, die man nicht mehr bezahlt.

**Was machen Unternehmen häufig falsch?**

Unternehmer verlangen bei Neukunden meist einen Vorschuss. Bei bestehenden Kunden wird die Bonität häufig nicht mehr geprüft – und genau da liegt die häufigste Ursache. Bestimmte Personen nutzen dies übrigens aus: Man gewinnt durch zwei kleine Zahlungen das Vertrauen und zahlt die dritte grosse Bestellung dann einfach nicht mehr. Natürlich haben es Unternehmer durch das strengere Datenschutzgesetz immer schwerer, sich zu schützen.

«Das Inkassogeschäft ist ein hartes Business»

**Das heisst also auch, dass Inkassobetriebe ein Wachstumsmarkt sind?**

Der Inkassomarkt ist sicherlich ein Wachstumsmarkt, nur sind die Anzahl Bewilligungen hier im Land ausgeschöpft, weshalb es auch keine neuen Anbieter gibt. In Liechtenstein ist der Markt an grossen Anbietern deshalb stabil. Sicherlich haben die bestehenden Inkassofirmen hier im Land mehr Aufträge pro Kunde als früher, aber es bleibt schwierig.

**Warum?**

Es ist ein hartes Business. Der Erfolgsdruck ist hoch und oft sind Emotionen im Spiel. Niemand arbeitet gerne mit einem Inkassobüro zusammen. Wenn ich als Unternehmer meine Forderungen einem Inkasso-Unternehmen übergeben muss, heisst dies, dass einiger meiner Debitoren mein Vertrauen ausgenutzt haben.

**Hat sich die Mentalität nicht geändert?**

Nein.

**Gibt es einen Trend zum Outsourcing?**

Bei internationalen Forderungen gegen Schuldner gibt es einen ganz deutlichen Trend zum Inkassobüro, ja. Zumal diese international miteinander vernetzt sind. Das moderne Inkasso befasst sich beispielsweise mit Internetgeschäften, denn zahlreiche Unternehmen sind sich gar nicht be-



«Ich bin schon so oft angelogen worden, dass ich es nicht mehr zählen kann»: Inkassomanager Dick Wolff. Bilder Elma Velagic

wusst, welches Debitorenrisiko vorhanden ist. Moderne Inkassobüros haben ein weltweites Netzwerk.

**Sinkt ihre Marge im Inkassogeschäft durch die internationale Konkurrenz?**

Ja, das spüren wir. Aber: Massgebend ist immer noch die Erfolgsquote, nicht die Erfolgsprovision. Was nützt ein Inkassobüro, das gratis arbeitet, aber eine sehr niedrige Erfolgsquote hat?

**Wie ist denn ihre Erfolgsquote?**

70 bis 80 Prozent. Aber es gibt natürlich keine Garantie. In Prinzip ist jeder Auftrag einzigartig.

**Wie gehen Sie persönlich mit ihren Emotionen im Geschäftsalltag um?**

Es passiert ja öfters, dass man privat auf solche Dinge angesprochen wird,

aber Geschäft ist Geschäft, privat ist privat. Ich habe mal eine Wohnung in Vaduz angeschaut. Beim Rausgehen habe ich bemerkt, dass der Nachbar rechts und jener über mir Schuldner von unserem Geschäft waren – die Wohnung habe ich nicht genommen.

**Haben Sie selber schon mal Schulden gehabt?**

Für die Firmenfinanzierung ja, aber das sind ja keine Schulden im klassischen Sinn, privat nein.

**Warum nicht?**

Wie gesagt: Ich weiss, wie schwierig es ist, da wieder rauszukommen, das schreckt mich natürlich ab.

**Haben Sie im privaten Umfeld Menschen mit Schuldenproblemen?**

Im engsten Freundeskreis kenne ich niemanden mit Schulden. Aber es gab natürlich schon Situationen, die unangenehm sind, weil man ja viele Leute kennt. Damit muss ich aber umgehen.

**Aus schlechten Absprachen – gerade mit Menschen, die man kennt – resultieren wohl oft schwierige Situationen.**

Ja, viele Streitigkeiten entstehen dadurch, dass nur halbe Abmachungen getroffen werden und Änderungen nicht schriftlich festgelegt werden. Und natürlich daraus, dass die Bonität nicht geprüft wird. Und in Liechtenstein gibt es vor allem bei Handwerksbetrieben noch immer oft das Handschlagsprinzip. Das ist natürlich gefährlich.

«Geschäfte per Handschlag sind gefährlich»

**Sie schreiben auf ihrer Internetseite, dass ihre Firma auch bei solchen Fällen zuerst aussergerichtliche Lösung sucht. Was verstehen Sie darunter – zumal die Unternehmung dies sicher auch versucht hat?**

Das Inkassobüro kann schon anders reagieren, denn der Unternehmer möchte primär auch seine Kundschaft behalten. Zudem bieten wir andere Lösungen an, die eine Abbezahlung der Schulden möglich macht – beispielsweise Teilzahlungen –, oder wir versuchen auch, zerstrittene Parteien wieder zuzusammenzubringen. Zudem: Die Schuldner wissen, dass es nach uns noch teurer wird.

**Eine Ratenzahlung – eigentlich ein simpler Vorschlag. Warum wird diese Lösung nicht selber gefunden?**

Der Stolz steht Liechtensteiner Schuldnern häufig im Weg. Lieber ein Idiot als jemand, der nicht zahlen kann.

**Wie ist ihre Erfolgsquote?**

Auf die aussergerichtliche Lösung gehen ca. 50 bis 60 Prozent der Schuldner ein.

**Was muss sich ändern?**

Eine der Massnahmen ist sicherlich, dass sich der Verzugszins an jenen der EU annähert, wo er bei normalen Forderungen über 11 Prozent liegt. Wenn ich die Möglichkeit habe, bei der Bank 10 Prozent Verzugszins zu zahlen oder bei Unternehmen nur 5 Prozent, ist die Entscheidung schnell gefällt. Ich würde mein Bankkonto dann sicherlich nicht überziehen, sondern den Unternehmer noch etwas warten lassen.

**Was ist ein Erfolgsrezept bei einer Schuldenberatung?**

Oft ist nicht die Höhe der Schulden ein Problem, sondern die Vielzahl der Gläubiger. Damit können Schuldner nicht umgehen, da sie jedem alles versprechen, ohne die Realität zu erkennen. Eine realistische Analyse ist oft bereits Gold wert und bringt Ruhe und Ordnung.

**Woran scheitern Sanierungen häufig?**

An der fehlenden Ausdauer. Wer viele Schulden hat und wenig Geld, braucht genügend Zeit. Als Faustregel sagen wir, dass jemand binnen 36 Monaten saniert werden sollte. Man muss ja auch ein Ziel sehen.

**Sie machen seit Jahren Inkassos. Wie hat sich ihr Bild von Menschen geändert?**

Das Lügen macht mir Schwierigkeiten. Ich bin so oft angelogen worden in den letzten zehn Jahren, dass ich es nicht mehr zählen kann. Aber ich lasse solche Sachen nicht mehr an mich rankommen. Sagen wir es mal so, ich bin nicht mehr so naiv wie damals, als ich ins Inkassogeschäft eingestiegen bin.

## Zur Person

Dick Wolff, geboren 1969 in Amsterdam, ist verheiratet und hat eine Tochter. Der Buchhalter mit eidg. Fachausweis wohnt seit 1992 in Liechtenstein und ist seit 1996 in der Inkasso- und Buchhaltungsbranche tätig. Seit dem Jahr 2000 ist er mit der Firma Dick Wolff Management selbstständig, 2003 hat Dick Wolff die IBEH AG, eines der grössten Inkassobüros Liechtensteins, übernommen.