

«Wir sehen uns als Brückenbauer»

Wie funktioniert eigentlich Inkasso? Dick Wolff und sein Team von IB Score in Triesen gewährten «Wirtschaftsregional» einen Einblick.

Jeremias Büchel

«Wir sind nicht die Bösen», diesen Satz hört man mehrmals von Dick Wolff und den Angestellten seines Inkassobüros im Industriegebiet in Triesen. «Wir tragen mit unserer Arbeit dazu bei, dass die Wirtschaft am Laufen gehalten werden kann», sagt Wolff. Schliesslich seien alle Unternehmen – vom Handwerker über KMU bis zum Grosskonzern – darauf angewiesen, dass sie für ihre Waren und Dienstleistungen auch das dafür versprochene Geld als Gegenleistung erhalten. In Deutschland hätten 2018 alleine die angeschlossenen Inkassobüros des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen (BDIU) rund 5,8 Milliarden Euro eingetrieben. «Das Geld würde der Wirtschaft fehlen.»

Als weiteres Beispiel nennt Wolff eine Forderung von über 100 000 Euro, die er kürzlich für ein Krankenhaus einkassieren konnte. «Im Gesundheitswesen sind solche Beträge leider keine Seltenheit. Wenn solche Summen nicht eingeholt werden können, steigen die Kosten für die Allgemeinheit. Und die Prämien sind ja heute schon sehr hoch», so Wolff.

Kein Baseballschläger griffbereit

Weil beim Wort «Inkasso» bei vielen gleich die Alarmglocken läuten und allgemein eine ablehnende Haltung in der Öffentlichkeit vorherrscht, sei ihm daran gelegen, das Image in der Öffentlichkeit zu korrigieren. Klar gebe es schwarze Schafe in der Branche, das streite er nicht ab. «Wir arbeiten sauber und tauchen nicht etwa bei jemandem zu Hause vor der Tür auf und bedrohen ihn», stellt Wolff klar. Auch habe er keinen Baseballschläger im Auto griffbereit oder ähnliche Ammenmärchen. Das sei auch nicht nötig, da er auf gewisse Grundsätze pocht und auch nicht alle Aufträge von Gläubigern annimmt.

«Wir nehmen nur unbestrittene Forderungen an», sagt Wolff. Wenn beispielsweise ein Hausbesitzer eine gelbe Fassade bei einem Maler in Auftrag gibt, dieser die Wand dann grün malt und dafür Geld einfordern will, würde Wolffs Unternehmen den Auftrag für ein entsprechendes Inkasso ablehnen. «Im Beispiel ist ersichtlich und verständlich, wieso der Kunde nicht bezahlt – er hat nicht die abgemachte Leistung bekommen.»

Ein grosser Teil der Forderungen, die Wolffs Mitarbeitende einzutreiben versuchen, stammen von Banken. «Es handelt sich dabei meist um überzogene Bankkonten oder unbezahlte Kreditkartenabrechnungen», sagt Wolff.



Das Inkassobüro IB Score von Dick Wolff operiert vom Triesener Industriegebiet aus.

Bilder: Tatjana Schnalzer

Spricht: Die Schuldner haben auf zu grossem Fusse gelebt und können oder wollen nun ihre bereits getätigten Ausgaben nicht decken.

Viel Geld in Kartonkiste

Als «Wirtschaftsregional» das Inkassobüro besucht, ist gerade eine Kiste mit Forderungen einer Schweizer Bank eingetroffen. Der etwa 40 Zentimeter hohe Stapel beinhaltet Forderungen im tiefen sechsstelligen Bereich. Es sind in der Regel unbezahlte Kreditkartenrechnungen oder Forderungen von überzogenen Bankkonten von Personen, die nicht mehr in der Schweiz leben. An diesem Tag sind viele Forderungen an mutmassliche Grenzgänger aus Frankreich und Saisonarbeiter aus Portugal eingetroffen. «Es kommt in diesen Fällen häufig vor, dass die Personen in der Schweiz ein Konto für ihre Lohnzahlungen eröffnen und dieses auch ausgeglichen halten, solange sie für einen Schweizer Arbeitgeber arbeiten. Ist das nicht mehr der Fall, denken sich einige, dass sie sich überschulden können und man ihnen nichts anhaben kann, da sie nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses in der Schweiz im Ausland leben», sagt Wolff.

Inkasso erfolgt erst nach mehreren erfolglosen Mahnungen

Erst nachdem die Bank mehrere Mahnungen versendet hat und die Kunden darauf nicht reagieren, werden die Forderungen ans Inkassobüro nach

Triesen übergeben. «Bis wir ins Spiel kommen, ist also schon viel Zeit ins Land gezogen und der Schuldner hätte durchaus die Möglichkeit gehabt, die Rechnungen vorher zu begleichen», sagt Wolff.

Die Schweizer Bank betreibt selbst Inkasso bei Inlandsschuldnern, inter-

«Wir tauchen nicht etwa bei jemandem zu Hause vor der Türe auf und bedrohen ihn.»

Dick Wolff

Inhaber und Geschäftsführer von IB Score.

nationale Forderungen werden jedoch über das Inkassobüro in Triesen abgewickelt. Die Erfolgsquote bei Auslandsinkasso sei unterschiedlich. Oft scheitert ein Inkasso daran, dass die Person nicht auffindbar ist, weil sie der Bank beim Wegzug keine gültige Adresse angegeben hat. Also muss erst die Wohnadresse des Schuldners aufgefunden gemacht werden, was in der Re-

gel Kosten verursacht. Je nach Land können die Forderungen auf dem Gerichtsweg eingefordert werden, was zu zusätzlichen Kosten führt. In gewissen Ländern können diese allerdings auf die Schuldner übertragen werden. Und noch ein wichtiger Faktor für den Erfolg: Ist beim Schuldner überhaupt etwas zu holen?

Ein einfaches Schreiben eines Inkassobüros wirkt manchmal

Um das herauszufinden, geht man in Triesen systematisch vor. Im hauseigenen System werden die vorhandenen Daten erfasst. Hier ist der springende Punkt: Je mehr korrekte Angaben man hat, desto höher sind die Chancen auf eine erfolgreiche Einforderung der Schulden. Doch leider fehlen oft die aktuellen Postanschriften oder E-Mail-Adressen. In solchen Fällen kommen die diversen weltweiten Partner der IB Score AG ins Spiel. Das Triesener Unternehmen arbeitet mit Inkassobüros und Anwaltskanzleien auf der ganzen Welt zusammen, um Schuldner zu suchen. Diese ermitteln vor Ort Adressen und treiben Schulden ein.

Ist eine physische oder virtuelle Adresse gefunden, wird der Schuldner angeschrieben und darüber in Kenntnis gesetzt, dass das Inkassobüro sich nun um die offene Schuld kümmert. «Dieses einfache Schreiben wirkt manchmal und die Schulden werden umgehend beglichen», sagt die langjährige Mitarbeiterin Ulrike, die seit vielen Jahren im Inkassowesen arbeitet. Kommt kein Geld, wird die Akte

einem Auslandspartner übergeben. Beim ganzen Prozess wird der Auftraggeber von IB Score im System im Wochenrhythmus auf dem Laufenden gehalten. Sobald der Betrag oder eine Teilzahlung eingegangen ist, wird dieser Ende Monat dem Kunden überwiesen.

Nicht alle Schuldner können die offenen Beträge sofort begleichen. Deshalb bieten die Mitarbeiterinnen von IB Score Teilzahlungen, Zahlungsvereinbarungen oder auch einmal eine Schuldenberatung an. «Das lohnt sich. Wenn man mit Schuldnern eine faire, stembare Abmachung trifft, dann halten sich rund 70 Prozent daran.»

Oft zeige sich aber auch, dass bei einem Schuldner nichts zu holen ist. Das wird dem Auftraggeber dann mitgeteilt und meist wird dann die Schuld abgeschlossen.

Gute Zahlungsmoral in Asien und den USA

Eine weitere Abteilung der IB Score AG kümmert sich um Auslandsinkasso. Die Mitarbeiterinnen stehen hierbei in Kontakt mit den diversen Partnerbüros, die Dick Wolff im Laufe der Jahre akquiriert hat. Dabei machen die Mitarbeiterinnen Erfahrungen mit dem Umgang mit Schuldnern in verschiedenen Kulturen.

In den USA zum Beispiel würden Schuldner meist rasch bezahlen, wenn das Inkasso ins Spiel komme. Auch in Asien sei die Zahlungsmoral ziemlich gut. In Skandinavien ist das Meldewesen gut entwickelt und man findet die Schuldner und kommt somit rascher ans Ziel als in anderen Ländern. Ein schwieriges Pflaster sei Südamerika. Dort ist es meist schwierig, die Adressen der Schuldner überhaupt ausfindig zu machen.

Bonitätsprüfung könnte Inkasso vermeiden

Eigentlich müsste es gar nicht bis zum Inkasso kommen, ist Dick Wolff überzeugt. Würde vor dem Versenden von Waren oder Anbieten einer Dienstleistung jeweils eine Bonitätsprüfung stattfinden, könnte man viele Inkassofälle verhindern.

«Da verstehe ich viele Geschäftsleute nicht, wenn sie auf vorgängige Bonitätsprüfungen verzichten. Das ist ja, wie wenn man mit geschlossenen Augen über die Strasse läuft.» Wolff bietet deshalb ein Tool zur Bonitätsprüfung an, damit problematische Kunden schon früh erkannt werden können und Lieferanten zum Beispiel entsprechend auf Vorkasse oder Lieferung nur gegen Bezahlung bestehen können und somit Ausfälle vermeiden können.



Dick Wolff ist Inhaber und Geschäftsführer von IB Score.

Kurioses, Aussergewöhnliches und viele Ausreden

Der Arbeitsalltag im Inkasso bietet manchmal auch Kurioses, wie die Mitarbeiterinnen erzählen. So wurde beispielsweise einmal ein Mann aufgefordert, die offene Rechnung für die Eheringe zu bezahlen. Er war darüber wenig begeistert, denn er war von der Ringträgerin bereits geschieden und schon wieder mit einer anderen Frau verheiratet.

Wieder andere wollen nicht bezahlen, weil es mit den Frauen so gar nicht geklappt hat. Das sei teilweise bei Kunden von Dating-Seiten der Fall. Da heisse es manchmal von säumigen Schuldnern, dass sie die Rechnung nicht bezahlt hätten, weil sie immer noch in keiner Beziehung seien.

Dann gibt es auch noch spezielle Schuldner, die zwar bei Weitem über genügend Geld verfügen, aber streitlustig sind und Rechnungen erst bezahlen, wenn ein Zahlungsbefehl im Haus liegt oder der Entscheid eines Gerichts. Als Inkasso-Mitarbeiter bekommt man viele kreative Geschichten aufgetischt. «Von Schuldnern hören wir viele Ausreden und Märchen.» Oft heisse es, dass die Kinder eine Ware bestellt hätten und die Eltern nicht bezahlen wollen. Oder nach dem Schreiben des Inkassobüros meldet sich jemand aus der Familie und behauptet, dass der Schuldner kürzlich verstorben sei. Auf Facebook ist er aber noch aktiv und quickfidel. Manchmal werde man auch

mit der Ausrede hingehalten, das säumige Familienmitglied sei im Gefängnis und man solle das Geld doch abschreiben. Natürlich sind nicht alle Schuldner über Kontaktaufnahme mit einem Inkassobüro erfreut. «Manchmal werden wir beschimpft.» Doch in der Regel beruhigen sich die Leute rasch, wenn man ihnen erklärt, dass wir nur als Brückenbauer zwischen Gläubiger und Schuldner beauftragt sind, um eine aussergerichtliche Lösung zu finden.

In einem Einzelfall setzte sich jemand auf spezielle Weise zur Wehr: Eines Tages wurde damit gedroht, bei den Autos vor dem Büro die Pneus aufzuschlitzen. Die Drohung wurde glücklicherweise nie umgesetzt. (jeb)