

Hochschule Magdeburg-Stendal

Fachbereich Wirtschaft

Dualer Bachelor-Studiengang Betriebswirtschaftslehre

## Praxisarbeit für die 3. Praxisphase Finanz- und Rechnungswesen

**Thema:**

**Erläutern Sie die Bedeutung der Debitorenbuchhaltung für Ihr Unternehmen! Welche Zahlungsbedingungen haben sich für Ihre Kunden als vorteilhaft erwiesen? Begründen Sie diese! Beschreiben Sie das Mahnwesen in Ihrem Unternehmen!**

Autor/in: Franz Linde

Matrikelnummer: 20072008

Praxisunternehmen: STUDENTA GmbH

## Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>I</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>II</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>III</b>
<b>1. Einleitung .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Bedeutung der Debitorenbuchhaltung .....</b>	<b>1</b>
<b>3. ....</b>	<b>4</b>
<b>4. ....</b>	<b>4</b>
<b>5. ....</b>	<b>4</b>
<b>6. Zahlungsbedingungen .....</b>	<b>4</b>
6.1 Zeitpunkt der Zahlung .....	4
6.2 Art und Weise der Zahlung .....	5
6.2.1 Bareinzahlung .....	5
6.2.2 Bargeldlose Zahlung .....	5
<b>7. Mahnverfahren .....</b>	<b>8</b>
7.1 Außergerichtliches Mahnverfahren .....	8
7.2 Gerichtliches Mahnverfahren .....	8
<b>8. Resümee .....</b>	<b>11</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>12</b>
<b>Anlagenverzeichnis .....</b>	<b>13</b>



### III

#### **Abbildungsverzeichnis**

	Seite
- Abbildung 1: Darstellung des Überweisungsverkehrs .....	5
- Abbildung 2: Darstellung des Einzugsermächtigungsverfahrens .....	6
- Abbildung 3: Übersicht aller Möglichkeiten nach Zustellung des Mahnbescheides ....	9
- Abbildung 4: Übersicht aller Möglichkeiten nach Zustellung des Vollstreckungsbescheides .....	10

## **1. Einleitung**

Die nachfolgende Arbeit soll einen Überblick über den Stellenwert der Debitorenbuchhaltung sowie über das Mahnwesen der STUDENTA GmbH geben. Auf die Zahlungsbedingungen, die das Heizungsbauunternehmen seinen Kunden anbietet, wird ebenfalls Bezug genommen.

Als Oberbegriff für diesen Bereich wird die Bezeichnung „Forderungsmanagement“ gewählt. Bei der STUDENTA GmbH werden die angeführten Sachgebiete dem kaufmännischen Bereich zugeordnet. Das klassische Buchen der Forderungen wird bei der STUDENTA GmbH dezentral in den Niederlassungen vorgenommen, während sich das Mahnwesen sowohl auf die Hauptverwaltung in Bückeberg als auch auf die 14 Niederlassungen erstreckt.

## **2. Bedeutung der Debitorenbuchhaltung**

Als Debitor wird ein Vertragspartner verstanden, „... für den eine Leistung erbracht wird und gegenüber dem Forderungen aus Lieferungen/Leistungen bestehen.“ [Wöhe 1993, S. 234]. Die Debitorenbuchhaltung beschäftigt sich demnach mit der Erfassung und Verwaltung aller offenen Forderungen einer Organisation.

Personenkonto erfassen Forderungen und Zahlungen der Kunden (Debitoren) auf jeweils einem eigenen, namentlich bestimmten Kundenkonto, das sich bei der STUDENTA GmbH aus einem „S“ und der individuellen Kundennummer zusammensetzt. Mit Hilfe des Kundenkontos ist es möglich, aktuelle Außenstände sowie das Zahlungsverhalten zu überblicken. Die Informationen, die aus diesen Konten hervorgehen, bilden die Basis für das Mahnverfahren.

Um die Debitorenbuchhaltung zu aktivieren, müssen die Beschäftigten des Kundendienstes den Zahllauf starten. Dieser ermöglicht es, die fälligen Geldbeträge dem Debitorenkonto gutzuschreiben. Mit Hilfe von Dateien werden die Daten elektronisch an die Hausbank übermittelt, die die entsprechenden Abbuchungen veranlasst.

Wenn Zahlungen per Überweisungsträger auf das Konto des Heizungsbauunternehmens eingehen, stellt die Hausbank der STUDENTA GmbH elektronische Bankbelege bereit, die von der Debitorenbuchhaltung über eine bestehende Internetverbindung in die Verarbeitungssoftware „Schnell.Schnell“ importiert werden. Diese Belege sind von den Mitarbeitern der Debitorenbuchhaltung zu kontrollieren, um darauf alle Zahlungseingänge den jeweiligen Kundenkonten elektronisch zuweisen zu können. Jedoch kann das System nicht alle Zahlungseingänge, z.B. auf Grund von Schreibfehlern auf dem Überweisungsbeleg, eindeutig zuordnen, so dass die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen dies manuell verbuchen müssen, damit die Personenkonten ordnungsgemäß ausgeglichen sind. Auch Bareinzahlungen der Kunden in die unternehmensinterne Kasse werden von der Debitorenbuchhaltung der jeweiligen Kundennummer im System zugeordnet und gutgeschrieben.

Um dem Kunden nicht zu Unrecht Mahnungen zuzustellen, ist es wichtig, sowohl alle Geldeingänge zeitnah zu verbuchen, als auch maschinelle und manuelle Ausgleiche der offenen Posten vorzunehmen.

Sind auf den Bankbelegen Rücklastschriften (z. B. Abbuchung war mangels Deckung nicht möglich) sichtbar, werden diese von der Debitorenbuchhaltung an die jeweilige Kundennummer gebucht. So können die Mitarbeiterinnen des Kundendienstes nachvollziehen, welche Forderungen noch nicht ausgeglichen sind. Der Kunde erhält eine Mitteilung, dass die Abbuchung nicht ausgeführt werden konnte und wird aufgefordert, den Geldbetrag der STUDENTA GmbH gutzuschreiben.

Zusätzlich zur reinen Erfassung der Tatbestände liefert die Debitorenbuchhaltung wesentliche Informationen zur finanziellen Lage der Organisation. So werden regelmäßig Außenstände ab einer bestimmten Laufzeit (z. B. > 10 Tage) vom Kundendienst erfasst, um Informationen für das betriebliche Mahnwesen bereitzustellen und eine Einschätzung des finanziellen Risikos vornehmen zu können. Ein fließender Übergang von der Debitorenbuchhaltung zum Kundendienst ist innerhalb der STUDENTA erkennbar.

Gelegentlich kommt es zur Ausbuchung von Forderungen im Rahmen der Debitorenbuchhaltung, insbesondere dann, wenn der Schuldner zahlungsunfähig (insolvent) ist. Arbeitsabläufe und Erfolg der Debitorenbuchhaltung hängen daher häufig von der wirtschaftlichen Konjunktur und der Schuldnerstruktur (z. B. arm/reich) ab. Jeweils zum Monats-, Quartals- und Jahresabschluss werden Kontenabstimmungen zwischen der Kreditoren- und Debitorenbuchhaltung vorgenommen, um eventuelle Differenzen zwischen dem Forderungs-, Verrechnungs- sowie Zahllaufkonto aufzudecken und zu korrigieren.

Die Anwendungssoftware „Schnell.Schnell“, die von der Verbrauchsabrechnung und der Debitorenbuchhaltung genutzt wird, ermöglicht es, Daten für Statistiken oder die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit zu erheben, die meist zentral in der Hauptverwaltung analysiert und weiterverarbeitet werden.

Insgesamt bildet die Debitorenbuchhaltung der STUDENTA GmbH sämtliche Kundenbeziehungen ab. Alle ausgehenden Debitorenrechnungen und die daraus resultierenden eingehenden Zahlungen, ohne die der Versorgungsträger nicht liquide wäre, werden von ihr erfasst und gebucht. Die Mitarbeiterinnen des Mahnwesens würde nicht arbeiten können, ohne entsprechende Informationen von der Debitorenabteilung bereitgestellt zu bekommen.

3. ...

4. ...

5. ...

## **6. Zahlungsbedingungen**

Zahlungsbedingungen beinhalten alle Modalitäten der Zahlung des Rechnungspreises oder der Abschläge. Die Zahlungsbedingungen bestehen nicht nur in der Regelung von Rechten und Pflichten, sondern auch in der Stärkung des akquisitorischen Potentials der STUDENTA GmbH [Wöhe 1993, S. 728].

### **6.1 Zeitpunkt der Zahlung**

Einmal jährlich erhalten die Kunden eine Rechnungsabrechnung, der festgelegte Zahlungstermine entnommen werden können. Die STUDENTA GmbH stellt den Abnehmern nicht nur die Zahl der Wartungen, sondern eventuell auch Nebenleistungen, wie z. B. die Erneuerung der Hausanschlussleitung, in Rechnung. Laut § 23 AVB Heizung werden die Rechnungsbeträge zum dem vom Unternehmen angegebenen Zeitpunkt, frühestens jedoch vier Wochen nach Zugang der Zahlungsaufforderung, fällig. Zusätzlich sind alle 2 Monate vom Kunden Abschlagsbeträge jeweils bis zum 15. zu zahlen.

Großabnehmer, die ab einer bestimmten Wartungszahl Vergünstigungen erhalten (siehe Anlage I), werden angehalten, monatlich zu zahlen. Dies hat für sie den Vorteil, dass der Betrag, welcher sonst alle 2 Monate fällig wäre, aufgeteilt wird. Somit



hat der Großabnehmer monatlich relativ regelmäßige Verbindlichkeiten gegenüber dem Versorgungsträger und kann sein Budget besser kalkulieren bzw. aufteilen.

Vorauszahlungen werden nur dann vom Kunden verlangt, wenn der Verdacht besteht, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nur unzureichend nachkommt.<sup>1</sup> Diese Verfahrensweise gewährleistet dem Heizungsunternehmen, dass nur dann Wartungen geleistet werden, wenn der Kunde vorab bezahlt hat. Bei Abnehmern, die beispielsweise regelmäßig gemahnt werden, sollte generell die Methode der Vorauszahlung Anwendung finden. So wäre es für das Unternehmen gegebenenfalls möglich, die offenen Posten zu vermindern.

## 6.2 Art und Weise der Zahlung

Die STUDENTA GmbH bietet ihren Abnehmern folgende Zahlungsmöglichkeiten an.

### 6.2.1 Bareinzahlung

Nach Absprache mit der zuständigen Sachbearbeiterin bzw. nach Aufforderung durch das Unternehmen ist es möglich, die offenen Forderungen bar in der Kasse der jeweiligen Niederlassung einzuzahlen. Der Vorteil für die Kunden besteht darin, dass eine schnelle Begleichung der Forderungen ohne Bearbeitungsverzögerungen durch die Bank gewährleistet wird. Andererseits kann der Schuldner eventuell anfallende Gebühren seines Kreditinstituts sparen. Jedoch wird diese Zahlungsvariante lediglich von 0,17 % der Abnehmer genutzt.

### 6.2.2 Bargeldlose Zahlung

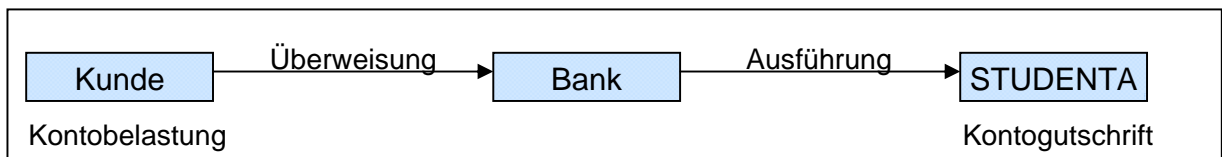
Der bargeldlosen Zahlung können bei der STUDENTA GmbH sowohl die Einzugsermächtigung als auch die Forderungsbegleichung mittels Überweisungsträger zugeordnet werden. Voraussetzung allerdings ist, dass sowohl Schuldner als auch Gläubiger ein Konto haben. Die Überweisung ist eine praktische Variante des Zahlungs-

---

<sup>1</sup> vgl. § 23 AVB Heizung V

verkehrs, die von 28 % der Kunden in Anspruch genommen wird. Dabei erfolgt jeweils zum Fälligkeitstermin eine Umbuchung vom Konto des Vertragspartners auf das Konto des Gläubigers.

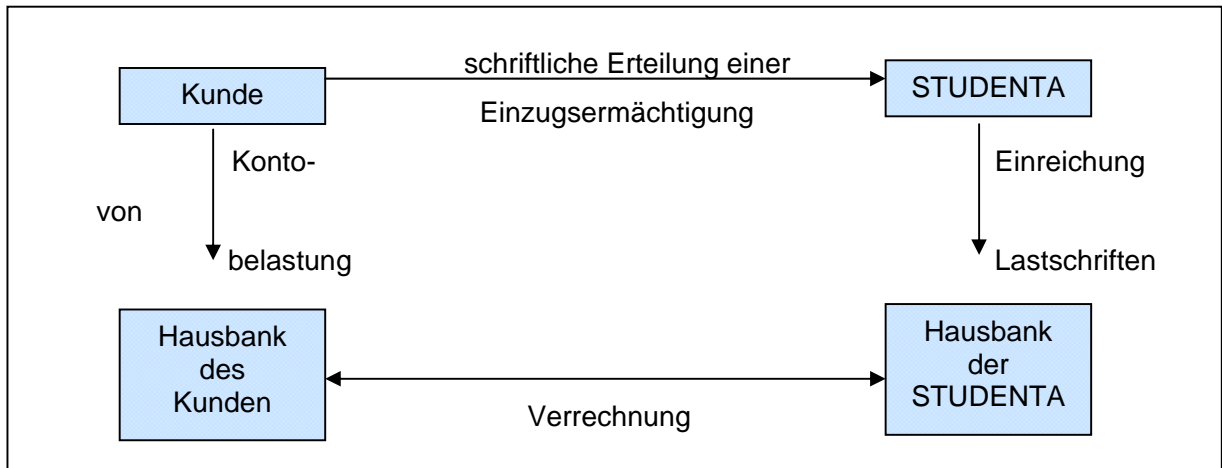
Abbildung 1: Darstellung des Überweisungsverkehrs



Der Vertragspartner kann genau bestimmen, wann er sein Geld dem Konto der STUDENTA gutschreibt. Es besteht keine Terminbindung, jedoch ist das Fälligkeitsdatum zu beachten. Dieses ist ein sehr einfaches und bequemes Verfahren, das z. B. mittels Homebanking von Zuhause aus durchgeführt werden kann. Somit entfällt der Gang zur Bank.

Der Kunde hat ebenso die Möglichkeit, dem Versorgungsunternehmen eine schriftliche, jederzeit widerrufbare Ermächtigung, fällige Forderungen mittels Lastschrift von seinem Konto einzuziehen, zu erteilen. Das Unternehmen reicht dann die fälligen Lastschriften bei seiner Hausbank, welche den Einzug der Forderungen von den einzelnen Kundenkonten übernimmt, ein. Die Gründe, warum dieses Verfahren bei rund 72 % der Kunden Zuspruch findet, liegen zum einen darin, dass keine Terminüberwachung nötig ist. Zum anderen entfallen die Anfertigung von Zahlungsbelegen sowie der Weg zur Bank. Innerhalb von 6 Wochen kann gegen die Belastung Widerspruch erhoben werden. Jedoch sollte das Kundenkonto zum Zahlungstermin gedeckt sein, um eine Rückbelastung zu vermeiden.

Abb. 2: Darstellung des Einzugsermächtigungsverfahrens



Zahlungen werden laut den Vertragsbedingungen des Versorgungsunternehmens in einem Betrag gezahlt. In Ausnahmefällen ist der Abschluss einer Ratenzahlung möglich, wobei die Anzahl der Raten bzw. dessen Höhe individuell mit dem Kunden abgestimmt werden. Steht ein größeres Projekt, wie die Hausanschlusserneuerung an, so wird es dem Kunden ermöglicht, die große Summe in kleinen, seinem Budget angepassten Zahlungen zu begleichen. Einigen Abnehmern ist es auch nicht möglich, den aus der Jahresverbrauchsabrechnung resultierenden Betrag auf einmal zu zahlen. STUDENTA kommt ihnen mit dem Abschluss einer Ratenzahlung entgegen. Der Kunde kann demzufolge vermeiden, einen Kredit bei der Bank aufzunehmen. Zusätzlich muss der Schuldner jedoch 6% Verzugszinsen sowie 8% Darlehenszinsen ab Beginn der Ratenzahlung tragen. Resultiert die Ratenzahlungsvereinbarung aus dem Mahnverfahren, so fallen ferner noch Anwalts- und Gerichtskosten an, die ebenfalls vom Kunden zu tragen sind.

## 7. Mahnverfahren

Das Mahnverfahren wird im Allgemeinen in zwei Stufen gegliedert. Die erste Stufe ist das außergerichtliche Mahnverfahren, mit dem versucht wird, den Schuldner zur Erfüllung seiner Leistung (Begleichung der Forderung) zu veranlassen. Ist der Versorgungsträger dabei erfolglos, greift er auf die zweite Stufe, das gerichtliche Mahnverfahren, zurück. Es bezweckt, dem Gläubiger einer Geldforderung einen Vollstreckungsbescheid zu verschaffen. Dieses Verfahren ist für Unternehmen schneller und kostengünstiger als eine Klage [Kümmel 2000].

### 7.1 Außergerichtliches Mahnverfahren

Innerhalb von 14 Tagen nach Fälligkeit der Forderung wird dem Kunden, der die Forderung nicht beglichen hat, eine erste Mahnung seitens der STUDENTA GmbH zugestellt. Ist darauf weiterhin kein Zahlungseingang zu verzeichnen, erhält der Verbraucher nach 14 Tagen eine zweite Mahnung, in der zugleich die Einstellung der Wartungsleistungen angedroht wird. Nach Verstreichen der nunmehr dritten 14-tägigen Frist wird die Leistung gemäß § 33 AVB Heizung eingestellt, so dass nicht mehr geheizt werden kann.

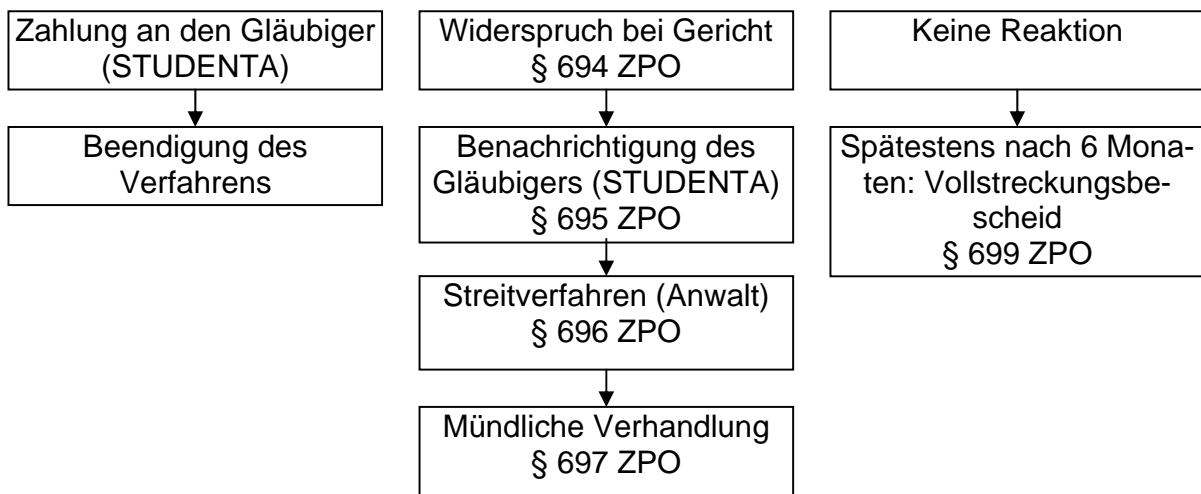
Sollten selbst nach dieser Maßnahme die offenen Forderungen nicht binnen 14 Tagen beglichen werden, so ist die STUDENTA laut § 32 Abs. 1 AVB Heizung dazu berechtigt, dem Kunden den Heizungsvertrag zu kündigen. Daraus ergibt sich, dass die Heizung 10 Tage nach Wirksamwerden der Kündigung von einem Mitarbeiter des zuständigen Servicebereiches stillzulegen ist.

### 7.2 Gerichtliches Mahnverfahren

Nach Gültigkeit des Kündigungsschreibens wird der Fall der zentralen Inkassoabteilung der STUDENTA übergeben. Das gerichtliche Mahnverfahren kann daraufhin eingeleitet werden, wenn sich der Kunde nach Rechnungslegung in Verzug befindet und diesbezüglich alle Widersprüche ausgeräumt sind. Der Zeitraum zwischen Rech-

nungslegung und Inkasso darf 4 Monate nicht überschreiten.<sup>2</sup> Der zuständige Sachbearbeiter hinterlegt im Abrechnungssystem „Schnell.Schnell“ an der betroffenen Kundennummer ein Kennzeichen, aus dem ersichtlich wird, dass der Kunde sich im gerichtlichen Mahnverfahren befindet. Nach Eingabe der Daten des Schuldners in das Programm „INCASSO-NOW“ wird der Mahnbescheid per Datenträger bei dem Amtsgericht, bei dem der Antragsteller seinen allgemeinen Gerichtstand hat (§ 689 Abs. 2 ZPO), beantragt. Das Amtsgericht erlässt den Mahnbescheid und stellt ihn von Amts wegen zu [Zöllner 1993]. Daraufhin hat der Schuldner folgende Möglichkeiten:

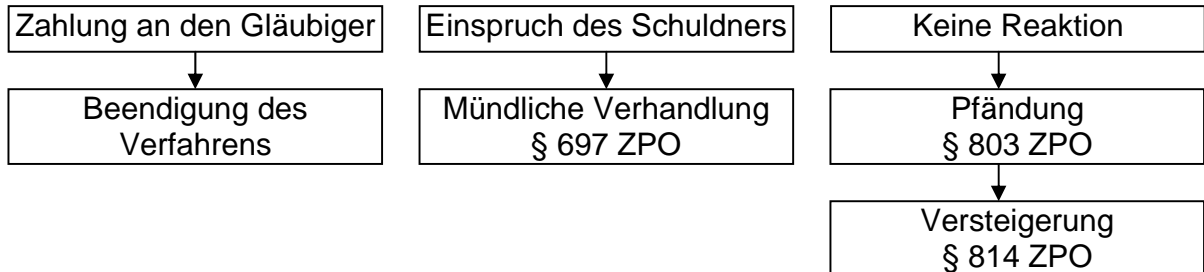
Abbildung 3: Übersicht aller Möglichkeiten nach Zustellung des Mahnbescheids



Der Vollstreckungsbescheid wird ebenfalls über die Software „INCASSO-NOW“ beantragt. Ist auch dieser erfolglos, greift das Versorgungsunternehmen auf Maßnahmen der Zwangsvollstreckung zurück. Mit Zustellung des Vollstreckungsbescheides beginnt eine zweiwöchige Einspruchsfrist [Zöllner 1993]. Der Schuldner kann sich laut § 700 ZPO wie folgt verhalten:

<sup>2</sup> vgl. VA PF5-01

Abbildung 4: Übersicht aller Möglichkeiten nach Zustellung des Vollstreckungsbescheids



Erweisen sich die oben betrachteten Maßnahmen ebenfalls als erfolglos, so kann eine Mitarbeiterin der Inkassoabteilung den Antrag auf Ausbuchen der Forderung stellen. Für 4 Jahre wird der Vorgang abgelegt, um danach erneut einen Antrag auf Zwangsvollstreckung stellen zu können. Hierbei ist eine Verjährungsfrist gemäß § 197 BGB von 30 Jahren zu beachten.

## **8. Resümee**

Die STUDENTA GmbH ist sich der Bedeutung des Forderungsmanagements bewusst, da man stets an Verbesserungen bezüglich der Geltendmachung von offenen Forderungen arbeitet. So wurde seit Beginn des Jahres 2006 die Zahl der Mahnungen von drei auf zwei reduziert, um die Zahlungsmoral der Kunden noch stärker zu beeinflussen.

Es ist erkennbar, dass Teile der eigentlichen, betriebswirtschaftlichen Aufgaben der Debitorenbuchhaltung ausgegliedert und auf den Kundendienst übertragen wurden. Das Mahnwesen wird beispielsweise von den Mitarbeiterinnen des Kundendienstes bzw. nach Vertragskündigung zentral in der Hauptverwaltung durchgeführt.

Um die Zahlungsmoral der Kunden zu verbessern, sollte man darüber nachdenken, dem Vertragspartner Anreize zu geben, welche eine schnelle Begleichung der Forderungen bewirken würden. Dabei ist zu prüfen, ob veränderte Zahlungsbedingungen, wie 5 € Guthaben pro Jahr für regelmäßigen, pünktlichen Zahlungseingang innerhalb von 5 Tagen nach Rechnungsdatum, die langfristigen Forderungen senken.

### Literaturverzeichnis

- Bundesgesetzblatt** (1980): Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Versorgung mit Wasser (AVB Heizung), 20. Juni 1980 (BGBl. S. 750, 1067) (BGBl. III 753-10).
- Kümmel, Gerd** (2000): Betriebswirtschaftslehre der Unternehmung, Verlag Europa-Lehrmittel, Wiesbaden.
- Ohne Verfasser** (2004): VA PF5-01 Einbringung offener Forderungen. Revision D, Magdeburg.
- Wöhe, Günter** (1993): Einführung in die Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, Vahlen Verlag, München.
- Zöllner, Richard** (1993): Zivilprozessordnung (ZPO), Verlag Dr. Otto Schmidt, Köln.



## **Anlagenverzeichnis**

- Anlage I: Mengenrabatte für Sonderkunden

### Anlage 1: Mengenrabatt für Sonderkunden

Für Sonderkunden besteht die Möglichkeit einen Mengenrabatt auszunutzen. Der Vertragspartner bezahlt ab 10.001 m<sup>3</sup> Wasserverbrauch nur einen Anteil vom Normaltarif.

Jahresverbrauch in m <sup>3</sup>		Der Kunde zahlt vom Normaltarif
von	bis	
0	10.000	100 %
10.001	25.000	95 %
25.001	50.000	90 %
50.001	100.000	85 %
100.001	250.000	75 %
250.001	500.000	60 %
500.001	1.000.000	49 %
1.000.001	10.000.000	20 %