

ZAHLUNGSVERHALTEN DER HANDWERKSKUNDEN



Zahlungsverhalten der Handwerkskunden - in vielen Fällen ein bitteres Kapitel.

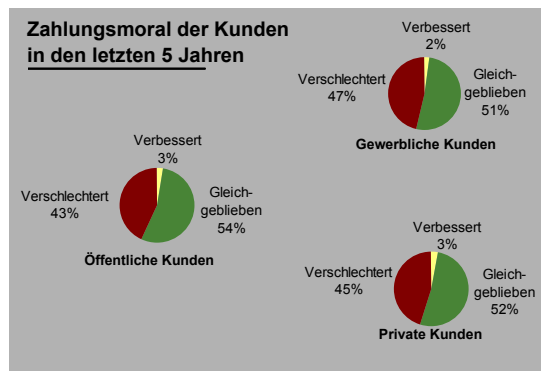
Das Thema „sinkende Zahlungsmoral in Deutschland“ ist nicht neu. Dargelegt anhand von klaren Zahlen und konkreten Auswirkungen vor Ort, gibt die Umfrage der Handwerkskammer Aachen bei 419 Handwerksunternehmen mit rund 5.400 Beschäftigten ein beschämendes Bild vom Kundenverhalten in der Region wieder. Diese Ergebnisse sind in eine im ganzen Bundesgebiet durchgeführte Befragung von Handwerksbetrieben eingeflossen. Es ergibt sich allerorten ein ähnliches Bild mit gewissen regionalen Abweichungen. Die oftmals beschworenen „deutschen Tugenden“ wie Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit gelten in Bezug auf Zahlungsbeziehungen zwischen dem dienstleistenden Handwerksunternehmen und seinen Kunden immer weniger. Die Gründe für derartiges Verhalten sind vielschichtig. Wertevermittlung über die Werbung wie „Geiz ist geil“, „smart shopping“ und nicht enden wollende Rabattschlachten

stehen hierfür genauso Pate wie echte eigene Zahlungsprobleme der Kunden und Auftraggeber des Handwerks durch Auftragsmangel oder Arbeitslosigkeit und leere oder z.T. auch schlecht gemanagte Kassen der Kommunen sowie der Landes- und Bundesministerien.

Aufgrund dieses Verhaltens gerät so mancher Chef eines Handwerksbetriebs in konkrete Existenznot. Für andere bedeutet es die Entlassung von bewährtem Fachpersonal, da Gehälter aufgrund ausstehender Forderungen an Kunden nicht mehr gezahlt werden können. 16 von 100 Chefs im Handwerk haben aktuell Personal entlassen, weil Kunden ihre Rechnungen sehr verspätet oder gar nicht bezahlen und Überbrückungskredite aufgrund der angespannten betrieblichen Situation auch z.T. nicht mehr gewährt wurden. (siehe Seite 4).

Zahlungsmoral in den letzten Jahren deutlich verschlechtert

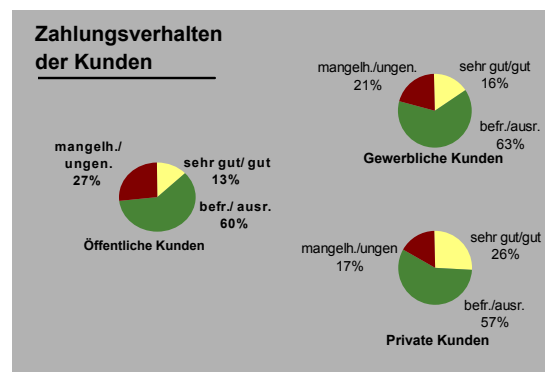
Unabhängig von den Kundengruppen - gewerbliche, private oder öffentliche - stellen die Entscheider in den regionalen Handwerksbetrieben ein verschlechtertes Zahlungsverhalten bei ihren Kunden fest. Fast jeder zweite Kunde zahlt im Hinblick auf die gesetzten Fristen und eingeforderten Höhen der zu entgeltenden Leistungen schlechter als noch vor fünf Jahren. Nur bei 2% der gewerblichen Kunden und bei 3% der privaten bzw. öffentlichen Kunden hat sich das Zahlungsverhalten verbessert.



Regional beklagen insbesondere Unternehmen mit mehr als 20 Mitarbeitern in überdurchschnittlichem Maße die verschlechterte Zahlungsmoral ihrer Kunden. Branchenbezogen hadert insbesondere das Kfz-Handwerk mit den Zahlungsverzögerungen seiner Kunden. Dort bewerten 31% der Meister ihre gewerblichen Kunden und 29% der Meister ihre private Kunden als mangelhafte oder ungenügende Zahler.

Öffentliche Hand erhält die schlechtesten Noten

Öffentliche Kunden als Auftraggeber zu haben, ist für einen nicht unerheblichen Anteil der Handwerksbetriebe wenig erfreulich. Obwohl öffentliche Auftraggeber eigentlich Vorbildcharakter haben müssten, geben über 27% der Entscheider im Handwerk ihnen im Hinblick auf ihr Zahlungsverhalten die Noten „mangelhaft“ oder „ungenügend“. Insbesondere die Chefs von Bau- und Ausbaubetrieben geben mit 33% (Bauhandwerk) und 30,6% (Ausbaubauhandwerk) diesen Auftraggebern schlechte Noten. 60% dieser Einrichtungen zahlen aus Sicht des Gesamthandwerks immerhin in einer Form, die als befriedigend bis ausreichend bewertet wird. Nur 13 von 100 Chefs geben öffentlichen Auftraggebern gute Noten in Bezug auf ihr Zahlungsverhalten.



Im Vergleich gibt das Handwerk der Region den privaten Kunden die besten Noten. Mehr als jeder vierte private Kunde wird als sehr gut bis gut zahlend eingestuft; weitere 57% immerhin als befriedigend bis ausreichend. Der Anteil der säumigen und damit schlechten Zahler liegt bei den privaten Kunden um 10 Prozentpunkte unter dem der öffentlichen Hand. Gewerbliche Kunden, für die das Handwerk der Region Zulieferleistungen erbringt, liegen im Mittelfeld der Bewertung. Trotzdem wird auch hier das



ZAHLUNGSVERHALTEN DER HANDWERKSKUNDEN

Zahlungsverhalten jedes fünften Kunden aus Sicht des Handwerks als mangelhaft bis ungenügend eingestuft, d.h. als potentielles Risiko für den Totalausfall der Forderungen.

Derzeit machen 53% der Betriebe ihren Hauptumsatz mit privaten Kunden, 30% haben gewerbliche Kunden als den Hauptumsatzbringer und 17% setzen auf die öffentliche Hand als größten Kunden. Die Umsatzverteilung in vielen Betrieben des Handwerks zwischen gewerblichen, öffentlichen und privaten Auftraggebern resultiert sicherlich in hohem Maße aus der fachlichen Ausrichtung der Unternehmen sowie ihrer Leistungsfähigkeit und Betriebsgröße, z.B. um für große öffentliche oder gewerbliche Kunden überhaupt tätig werden zu können. Zunehmend verlagern Handwerksbetriebe – sofern dies möglich ist - auch ihre Kundenschwerpunkte, um Risikominimierung zu betreiben.

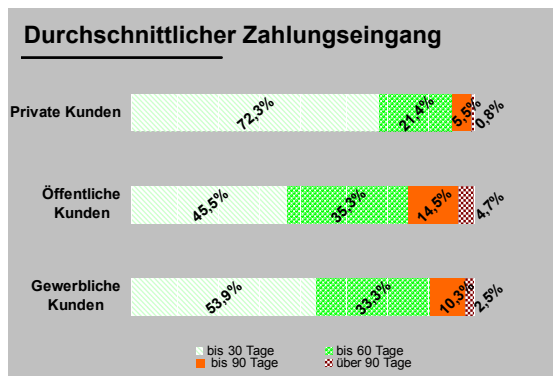
werblichen Auftraggebern und fast 20% bei den öffentlichen Kunden erschreckend hoch.

Viele Gründe für Zahlungsverzögerungen

Die Gründe für Zahlungsverzögerungen sind vielschichtig und nicht ausschließlich auf Kundenseite zu finden. Markant ist, dass in rund 45% der Fälle dem Handwerksbetrieb der Grund für nicht pünktlich bezahlte Rechnungen entweder nicht genannt wird oder nicht bekannt ist. Eine Abschätzung der Lage, wann mit den Zahlungseingängen gerechnet werden kann, ist vor diesem Hintergrund kaum möglich. Aktives Herangehen an den Kunden ist hier sicherlich von großer Bedeutung, auch um sicherzustellen, dass es sich nicht um verdeckte Ärgernisse auf Seiten des Kunden handelt, der dies durch zögerliches Zahlungsverhalten zum Ausdruck bringt.

Zahlungsziel wird vielfach überzogen

Das übliche Zahlungsziel der Rechnungsbegleichung innerhalb von 30 Tagen ist nur noch bei der Mehrheit der privaten Kunden gängige Praxis. 73 von 100 Kunden des regionalen Handwerks halten sich an diese Vorgabe. Bei den gewerblichen Kunden zahlen immerhin etwa 53% ihre Rechnungen an die Handwerksbetriebe innerhalb eines Monats. Ein weiteres Drittel der Auftraggeber aus dem gewerblichen Bereich lässt Geld erst nach bis zu zwei Monaten an den Handwerksbetrieb fließen.



Öffentliche Kunden lassen sich überwiegend mehr Zeit. 46% bezahlen ihre Rechnungen innerhalb eines Monats, rund 35% überweisen das Geld bis zu zwei Monaten nach Rechnungsstellung. 20% der öffentlichen Auftraggeber begleichen hingegen deutlich später als 60 Tage nach der Aufforderung des Handwerksbetriebes ihre Rechnung. Die Tatsache, dass die öffentliche Hand sicherlich ihre Rechnungen begleicht, wenn auch sehr verspätet, ist für so manchen Betrieb kein wirklicher Vorteil, da die daraus möglicherweise resultierenden Liquiditätseingänge durch teures Geld am Kapitalmarkt behoben werden müssen.

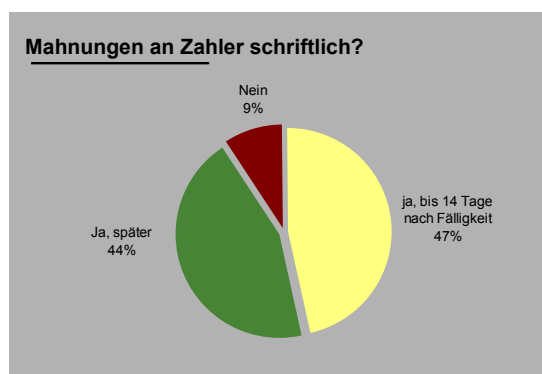
Doch unter der Annahme, dass alle öffentlichen und gewerblichen Aufträge auf der Grundlage der VOB Teil B (Vertrags- und Vergabeverordnung für Bauleistungen) mit zweimonatiger Zahlungsfrist abgeschlossen wären, ist insgesamt der Anteil der Kunden, die ihre Gelder später als zwei Monate zahlen, mit fast 13% bei den ge-



39,1% der Kunden geben Liquiditätsprobleme als Verzögerungsgrund an; 35,3% der Kunden teilen mit, dass die Rechnungsprüfung nicht abgeschlossen ist. Inwieweit es sich bei den beiden letztgenannten Gründen immer um Tatsachen oder Schutzbehauptungen handelt ist nicht nachvollziehbar, der Effekt ist für die Entscheider in den Handwerksbetrieben jedoch der gleiche: Die Frage nach ausreichender Liquidität stellt sich umgehend, daran anschließend so manches Mal die Rückkoppelung mit der Bank, ob Überbrückungskredite gewährt werden. Somit können die Handwerksbetriebe vielfach zu diesem Zeitpunkt kaum mehr selbst aktiv tätig werden, um die Gründe für verzögerte Zahlungen zu bekämpfen. Spätere Zahlungseingänge aufgrund der Tatsache, dass die gestellte Rechnung von den Kostenvoranschlägen abweicht, Qualitätsmängel geltend gemacht werden, die Rechnung aus Sicht des Kunden nicht nachprüfbar ist oder Liefertermine nicht eingehalten wurden, können in so manchem Handwerksbetrieb durch entsprechendes Qualitätsmanagement verringert werden. Nur 11 von 100 Betrieben sind in der vorteilhaften Lage, nicht von Zahlungsverzögerungen betroffen zu sein.

Mahnverhalten besser als behauptet, aber noch ausbaufähig

Vielfach wird behauptet, dass Handwerksbetriebe ihre schlechte wirtschaftliche Situation selbst verschulden, da sie nicht oder sehr spät mahnen. Die Ergebnisse der Handwerkskammer-Umfrage belegen, dass dieses Pauschalurteil nicht stimmt. Nur 9 von 100 Betrieben mahnen definitiv ihre Kunden nicht schriftlich an, um an ausstehende Gelder zu kommen. Z.T. wird der Aufwand gegenüber dem zu erwartenden Ergebnis gescheut, z.T. spielt auch die Sorge vor Verlust oder Verärgerung des Kunden eine große Rolle.



47% der befragten Unternehmer senden Zahlungserinnerungen 14 Tage nach Fälligkeit. Weitere 44% verleihen ihren Forderungen zu einem späteren Zeitpunkt durch eine Mahnung Nachdruck. Bei dieser Gruppe gibt es sicherlich Verbesserungschancen, da sie den zeitlichen Abstand zur Rechnungsstellung zu groß ausfallen lassen. Dies bestärkt nachlässig zahlende Kunden nur in ihrem Verhalten, sich viel Zeit bei der Begleichung der Rechnung zu lassen.

Den Handwerksunternehmen steht oftmals eine viel größere Palette an Prüf- und Forderungsmechanismen im Umgang mit ihren Kunden zur Verfügung, als sie üblicherweise anwenden oder ihnen z.T. auch bekannt ist.

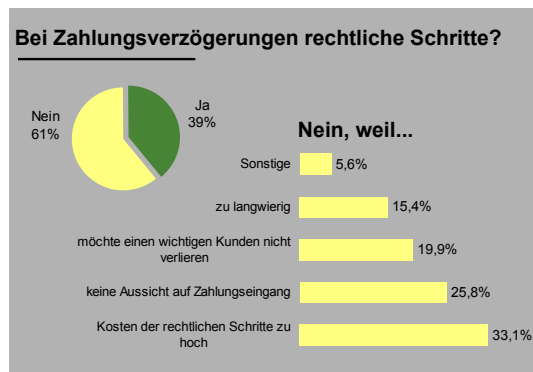
Wichtige Info: Die Betriebsberater der Handwerkskammer Aachen beraten jeden Mitgliedsbetrieb kostenlos in Fragen der Vermeidung von Forderungsausfällen und geben wichtige Tipps zu praxistauglichen Instrumenten, die auch in kleinen Unternehmen leicht anwendbar sind (Kontakt unter Tel.-Nr. 0241/471-119 oder www.hwk-aachen.de -> Unternehmen und Gründer).

Rechtliche Schritte gegen Kunden werden oftmals gescheut

Die Frage, ob sie rechtliche Schritte gegen ihre Kunden wegen ausstehender Zahlungen einleiten, wird nur von 39% der Chefs von Handwerksbetrieben mit „Ja“ beantwortet. 61% nehmen von diesem Instrument Abstand, um an ihr Geld zu kommen. Der größte Teil (33,1%) begründet dies mit der Scheu vor den hohen Kosten, die bei der Einleitung von rechtlichen Schritten entstehen.

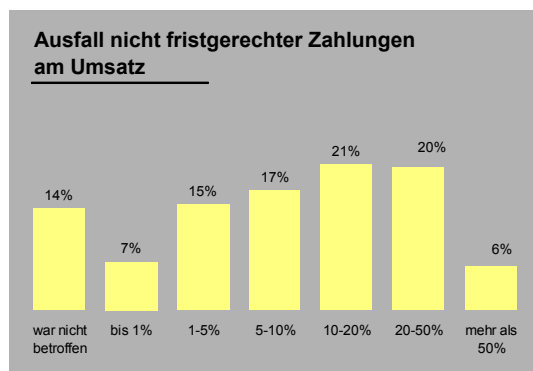
Rund ein Viertel der Entscheider ist der Überzeugung, dass sowieso keine Aussicht auf Zahlungseingang besteht. Bei knapp 20% spielt die Sorge, einen wichtigen Kunden zu verlieren, die Hauptursache für den Verzicht

auf Rechtsinstrumente. Weiteren 15% ist dieser Weg auch zu langwierig.



Große Umsatzanteile fließen verspätet in die Kassen

Nicht fristgerecht bezahlte Rechnungen sind die Regel. Von zentraler Bedeutung für den Bestand eines Unternehmens bzw. für seine Liquiditätslage ist jedoch der Anteil der Umsätze, die nicht fristgerecht beglichen werden. Hier zeichnet sich ein erschreckendes Bild ab: Bei mehr als jedem vierten Handwerksbetrieb fließen zwischen 20 und bis über 50% der Umsätze verspätet in die Kassen. Bei weiteren knapp 21% sind es 10 bis 20% der Umsätze. Dieser hohe Anteil verspätet fließender Umsätze macht deutlich, warum so viele Betriebe Überbrückungskredite benötigen, auf Investitionen verzichten und Personal entlassen bzw. letztlich sich sogar in der Gesamtexistenz bedroht sehen.



Nur 14 von 100 Handwerksunternehmern sind im Jahr 2004 pünktlich an ihr Geld gekommen. Bei 7% liegt der Ausfall am Umsatz „nur“ bei einem Anteil von bis zu 1% und bei weiteren 15% der Betriebe bei bis zu 5% des Umsatzes.

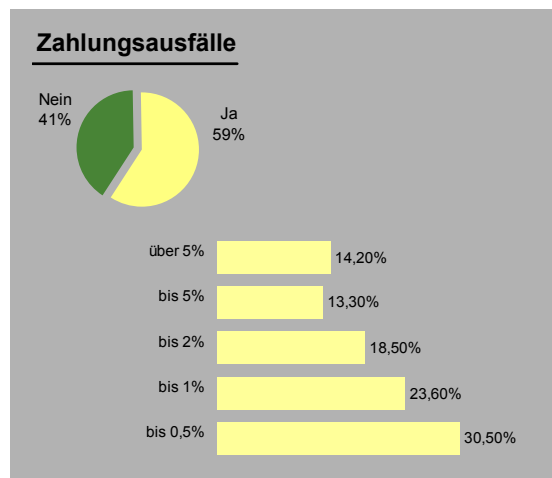
Zahlungsausfälle: 6 von 10 Betrieben davon betroffen

Im Jahr 2004 verzeichneten 6 von 10 Chefs in Handwerksbetrieben komplett ausgefallene Kundenzahlungen.



In der Gruppe der betroffenen Betriebe hatten rund 30% Verluste von bis zu 0,5% am Gesamtumsatz durch Zahlungsausfälle zu beklagen; etwa 24% der Betriebe bis zu 1%. Aufgrund recht knapper Gewinnmargen in den letzten Jahren sind bereits solche Ausfälle für viele kleine Handwerksbetriebe schmerzlich.

Forderungsverluste bis 2% vom Umsatz wie bei 18,5% der betroffenen Betriebe oder darüber hinaus wie bei über 27% der Meisterunternehmen können die mit geringem Eigenkapital ausgestatteten Betriebe und durch die konjunkturell schlechte Entwicklung bereits oftmals geschwächten Betriebe in ernsthafte Schwierigkeiten bzw. um ihre Existenz bringen. Die Befragungsergebnisse liefern ein erschreckendes Bild der Folgen dieser Zahlungsausfälle bzw. der verzögerten Zahlungen (siehe folgendes Kapitel).



Teufelskreise aufgrund unbezahlter Rechnungen

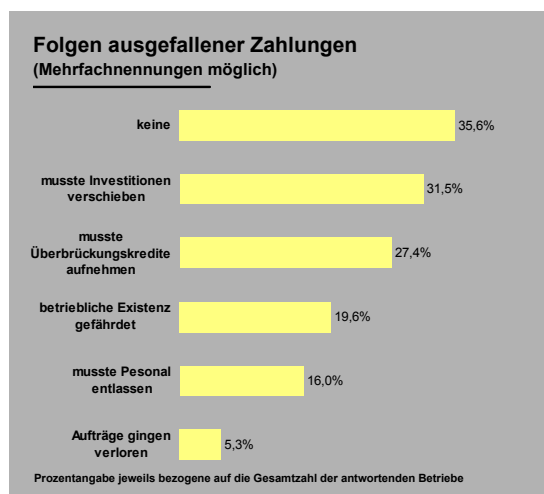
Verzögerte bzw. von Kunden nicht bezahlte Rechnungen können für die Handwerksunternehmen einen Teufelskreis auslösen, an dessen Ende die gesamte betriebliche Existenz auf dem Spiel stehen kann. Die Antworten der befragten Handwerkschefs im Kammerbezirk Aachen zeigen das gesamte Spektrum dieser Negativspirale auf. Bei knapp 36% der Meister mit eigenem Betrieb hatten verspätete oder verzögerte Zahlungen keine Folgen. Dies lässt auf eine gute Eigenkapitaldecke und sehr vorausschauende Planung schließen. Dies ist allerdings in vielen Fällen nicht der Fall. Fast jeder dritte Entscheider

musste Investitionen aufschieben, da nicht genügend finanzielle Reserven im Betrieb vorhanden waren.



Hier kann oftmals der Einstieg in die Abwärtsspirale beginnen. Keine Investitionen für dringend benötigte Ersatzanschaffungen oder für neue Maschinen tätigen zu können, um konkurrenzfähig zu bleiben,

bedeutet ggf. auch den Verlust weiterer dringend benötigter Aufträge. Die Unternehmen sind dann aufgrund ihrer Ausrüstung oder aufgrund fehlender Mittel für die notwendigen Vorleistungen wie z.B. Materialkäufe oder der Bezug von Fremdleistungen nicht dazu in der Lage, diese Aufträge zu bedienen. Von dieser Situation waren rund 5 von 100 Chefs im Handwerk betroffen.



Darüber hinaus mussten rund 27% Überbrückungskredite aufnehmen, um auftretende Liquiditätsengpässe aufgrund verzögerter oder gar ausgefallener Zahlungen für bereits erbrachte Leistungen aufzufangen. Bei rund 16% der Betriebe war der Chef gezwungen, Fachkräfte zu entlassen, um das Fortbestehen des Gesamtunternehmens nicht zu gefährden. Für rund 20 von 100 Handwerksmeistern mit eigenem Betrieb stand im letzten Jahr die gesamte Existenz des Unternehmens auf dem Spiel, weil Kunden nicht pünktlich oder gar nicht zahlten.

Dieser Bericht kann unter „www.hwk-aachen.de/Wirtschaftsdaten“ heruntergeladen werden.

Herausgeber: Handwerkskammer Aachen ■ Verantwortlich für den Inhalt: Nicole Tomys, stv. Hauptgeschäftsführerin ■ Erschienen: Mai 2005 ■ Adresse: Sandkaulbach 21 - 52062 Aachen ■ Tel.: 0241-471-124 ■ Fax: 0241-471-101 ■ E-Mail: nicole.tomys@hwk-aachen.de ■ Homepage: www.hwk-aachen.de