

## **EOS Studie „Europäische Zahlungsgewohnheiten“ 2017 Digitales Mahnwesen in Europa: Deutschland Schlusslicht**

Jede zweite Firma in Europa ist davon überzeugt, dass ein modernisiertes Mahnwesen Zahlungsverzug und Zahlungsausfälle weiter senkt // 49 Prozent aller Unternehmen schätzen ihren unternehmensübergreifenden Digitalisierungsgrad als hoch bis sehr hoch ein // Nur 18 Prozent der Unternehmen setzen Digitalisierung im Mahnwesen ein

**Hamburg, 18. September 2017** – Deutsche Unternehmen haben bei der Digitalisierung ihres Mahnwesens Nachholbedarf. Bislang haben nur drei Prozent der Firmen in der Bundesrepublik ihr Mahn- und Rechnungswesen vollständig elektronisch modernisiert. Ein Drittel der Unternehmen bezweifelt aktuell, dass sich die Digitalisierung vorteilhaft auf den Zahlungseinzug auswirkt. Ein Trugschluss, wie der Blick auf Europa beweist. Hier haben bereits 18 Prozent der Unternehmen ihr Mahnwesen vollständig digitalisiert – und profitieren so von einer besseren Rückzahlungsquote, wie 49 Prozent der Befragten meinen. Zu diesen Ergebnissen kommt die repräsentative EOS Studie „Europäische Zahlungsgewohnheiten“ 2017, die in diesem Jahr zum zehnten Mal durchgeführt wurde (Kantar TNS, ehemals TNS Infratest).

### **Der Status quo von Europas modernem Forderungsmanagement**

Digitales Mahnwesen bedeutet, dass Unternehmen Mahnprozesse kundenindividuell und hochautomatisiert aufsetzen und steuern, beispielsweise mittels Big Data Analysen. Noch wickeln Unternehmen das Mahnwesen zu großen Teilen zwar Software-gestützt ab, Mitarbeiter greifen aber häufig noch selbst in den Mahnprozess ein. In Zukunft wird sich die Rolle der Mitarbeiter durch digitalisierte Prozesse verändern. Steuerungsaufgaben und Bearbeitung komplexer Einzelfälle bestimmen voraussichtlich den Arbeitsalltag statt Einzeltätigkeiten entlang der gesamten Prozesskette.

Insbesondere in Westeuropa haben die Unternehmen bereits auf die Vorteile der Digitalisierung reagiert und ihr Mahnwesen entsprechend angepasst. Jedes fünfte Unternehmen nutzt hier schon die Vorzüge des digitalen Mahnwesens. Vorreiter sind Spanien (58 Prozent), die Schweiz (53 Prozent) und Ungarn (53 Prozent).

## Deutsche Unternehmen mit Digitalisierungs-Skepsis

Europäische Unternehmen erkennen die Zeichen der Zeit und stellen zunehmend die Weichen auf Digitalisierung im Mahnwesen. Die Erwartungen an die Vorteile reichen von Zeitersparnis (43 Prozent), optimierter Ressourcenplanung (34 Prozent), besserer kundenindividueller Forderungsbearbeitung (36 Prozent) hin zu stärker automatisierten Prozessen (36 Prozent). Mit Ausnahme von Deutschland: Hier glauben nur 33 Prozent der Unternehmen an eine Verbesserung. Europaweit hingegen ist jede zweite Firma zuversichtlich, dass ein modernisiertes Mahnwesen den Zahlungsverzug weiter senkt.

Klaus Engberding, Vorsitzender der Geschäftsführung der EOS Gruppe vermutet: „Einer der Gründe für die Skepsis in Deutschland kann sein, dass deutsche Unternehmen die niedrigsten Zahlungsausfälle haben und keine Notwendigkeit sehen, ihre Prozesse umzustellen“. Engberding mahnt die Digitalisierung des Mahnwesens nicht weiter zu vernachlässigen. „Unternehmen müssen aus ihrem Dornröschenschlaf aufwachen, um nicht ins Hintertreffen zu geraten und Geld zu verschenken.“

### Zur EOS Studie: „Europäische Zahlungsgewohnheiten“

Gemeinsam mit dem unabhängigen Marktforschungsinstitut Kantar TNS (ehemals TNS Infratest) befragte EOS im Frühjahr 2017 3.200 Unternehmen in 16 europäischen Ländern zu den dortigen Zahlungsgewohnheiten. Jeweils 200 Unternehmen in Deutschland, Großbritannien, Spanien, Frankreich, Belgien, Österreich, Schweiz, Rumänien, Tschechien, Kroatien, Ungarn, Bulgarien, Slowakei, Polen, Russland und Griechenland beantworteten Fragen rund um die eigenen Zahlungserfahrungen, die wirtschaftliche Entwicklung des Landes sowie zu den Themenkreisen Risiko- und Forderungsmanagement. Weitere Ergebnisse der Studie gibt es im Internet unter: <http://www.eos-solutions.com/zahlungsgewohnheiten2017/digitalisierung>

### Die EOS Gruppe

Die EOS Gruppe ist einer der führenden internationalen Anbieter von individuellen Finanzdienstleistungen. Den Schwerpunkt bildet das Forderungsmanagement. Im Kern stehen dabei drei Geschäftsfelder: Treuhandinkasso, Forderungskauf und Business Process Outsourcing. Mit rund 7.000 Mitarbeitern bietet EOS seinen rund 20.000 Kunden in 26 Ländern der Welt mit mehr als 55 Tochterunternehmen finanzielle Sicherheit durch maßgeschneiderte Services im B2C- und B2B-Bereich an. In einem internationalen Netzwerk von Partnerunternehmen verfügt die EOS Gruppe über Ressourcen in über 180 Ländern. Hauptzielbranchen sind Banken, Versorgungsunternehmen, der Telekommunikationsmarkt, die Öffentliche Hand, der Immobiliensektor, Distanzhandel sowie E-Commerce.

Weitere Informationen: [www.eos-solutions.com](http://www.eos-solutions.com).

**Kontakt:**

Berit Ewald, Team Manager Corporate Communications  
 Tel.: +49 40 2850 - 1566, E-Mail: [b.ewald@eos-solutions.com](mailto:b.ewald@eos-solutions.com)

Sabrina Ebeling | Public Relations Consultant  
 Tel: +49 40 2850 -1480, E-Mail: [s.ebeling@eos-solutions.com](mailto:s.ebeling@eos-solutions.com)

**Chancen vertan: Digitalisiertes Mahnwesen bislang noch Zukunftsmusik**

