

EOS Studie „Europäische Zahlungsgewohnheiten“ 2017 Fehler im System: Unternehmen verschenken ihr Geld

Rechnungsprozesse in europäischen Unternehmen mangelhaft / Professionelle Bearbeitung von Forderungen nimmt ab – Tendenz steigend

Hamburg, 24. Juli 2017 – Kleine Ursache, große Wirkung: Bei 29 Prozent der europäischen Unternehmen führen bereits formale Fehler bei der Rechnungsbearbeitung zu Zahlungsausfällen oder -verzug ihrer Kunden. Das zeigt die in diesem Jahr zum zehnten Mal durchgeführte EOS Studie „Europäische Zahlungsgewohnheiten“ 2017. Demnach kann eine zu spät gestellte Rechnung ebenso zu gravierenden Problemen führen wie zum Beispiel fehlerhafte Adressdaten oder die Nichtbeachtung von formalen Richtlinien. „Unternehmen verschenken regelmäßig Geld, weil sie ihre Rechnungsprozesse nicht zuverlässig organisieren“, sagt Klaus Engberding, Vorsitzender der Geschäftsführung der EOS Gruppe mit Sitz in Hamburg.

Doch mit einem – im Idealfall reibungslosen – Rechnungsprozess allein ist es nicht getan. Wenn Kunden trotzdem nicht zahlen, muss ein professionelles Forderungsmanagement einsetzen. Hier sind die Versäumnisse von Firmen oft nicht nur punktuell, sondern liegen im System: Es existieren teilweise keinerlei standardisierte Prozesse zum Einzug notleidender Forderungen. „Auffällig ist, dass die professionelle Bearbeitung sogar weiter abnimmt“, stellt Engberding fest. Die Zahl der Unternehmen, die dies im Rahmen der Studie einräumen, hat sich verdoppelt: 2017 haben acht Prozent angegeben, kein standardisiertes Forderungsmanagement zu haben. 2016 waren es noch vier Prozent. „Die Anforderungen an die Bearbeitung notleidender Forderungen werden oft unterschätzt“, so der CEO. „Das erfordert viel Know-how und bindet personelle Kapazitäten.“ Deshalb sei die Zusammenarbeit mit Inkassounternehmen oft zielführender als die interne Bearbeitung. „Die Spezialisten kümmern sich um professionelles Forderungsmanagement, während Unternehmen sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können.“

Westeuropa: Deutsche Unternehmen sind Meister der Sorgfalt

Wie die Studie zeigt, ist das Forderungsmanagement in Deutschland am professionellsten aufgestellt. Im B2B-Bereich geben nur zwei Prozent der

befragten Unternehmer an, keine standardisierten Prozesse beim Einzug offener Forderungen zu haben. Im Privatkundensegment sind es vier Prozent. Vor großen Herausforderungen stehen vor allem französische und britische Firmen. In beiden Ländern ziehen 13 Prozent der Unternehmen offene Forderungen von Privatkunden ohne festgelegte Strukturen ein. Nachholbedarf im Geschäftskundenbereich herrscht ebenfalls vor allem in Großbritannien (zehn Prozent: kein standardisiertes Forderungsmanagement).

„Sorgenkinder“ in Osteuropa

In Osteuropa ist der Mangel an geregelten Abläufen beim Zahlungseinzug am stärksten ausgeprägt. Im B2C-Geschäft haben insbesondere Unternehmen in Griechenland (15 Prozent), Ungarn und der Slowakei (je 14 Prozent) mit diesem Problem zu kämpfen. Im B2B-Bereich sind Firmen in Griechenland, der Slowakei und in Russland (je neun Prozent) negative Spitzenreiter.

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/rechnungsprozesse>

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: Treuhandkassö, 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.

Kontakt:

Cornelia Claußen, Senior Public Relations Consultant
Tel.: +49 40 2850-1685, E-Mail: c.claussen@eos-solutions.com

Sabrina Ebeling, Public Relations Consultant
Tel: +49 40 2850 -1480, E-Mail: s.ebeling@eos-solutions.com

Rechnungsprozesse in der Krise: Unternehmen verschenken Geld



UNTERNEHMEN

8% der Unternehmen geben an, keine standardisierten Prozesse beim Forderungseinzug zu haben

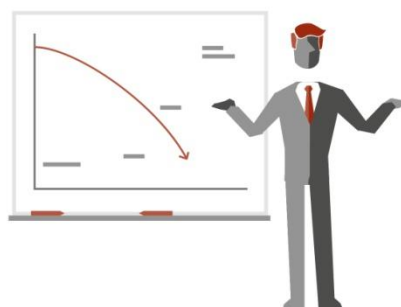


UNTERNEHMEN

Einen Grund für schlechte Zahlungsmoral bei Geschäftskunden sehen **29%** der Unternehmer in formalen Fehlern bei Rechnungsstellung

- ▶  **19%** Zahlungsverzug
- ▶  **3%** Zahlungsausfall

Weniger Zahlungseingänge



Quelle: EOS Studie „Europäische Zahlungsgewohnheiten“ EOS / Kantar TNS 2017