

EOS
studie 2019



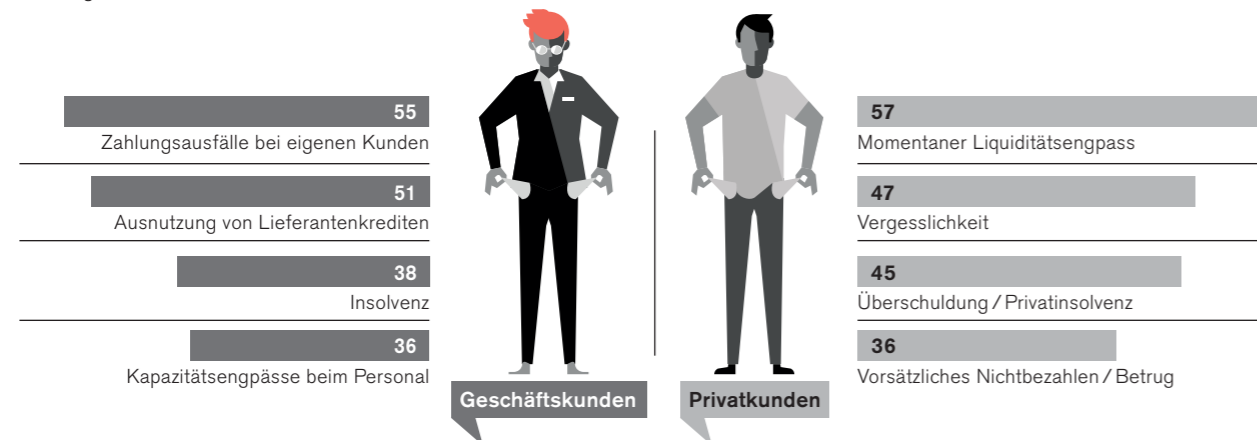
**Europäische
Zahlungs-
gewohnheiten**

So zahlt Europa

81 Prozent der Kundinnen und Kunden in Europa zahlen termingerecht. Doch warum begleichen einige ihre Rechnungen zu spät oder gar nicht? Welche Folgen hat das für die Firmen – und wie reagieren sie darauf?

Warum kommt mein Geld nicht?

Die häufigsten Gründe für verspätete oder ausgefallene Zahlungen in Prozent der Antworten.

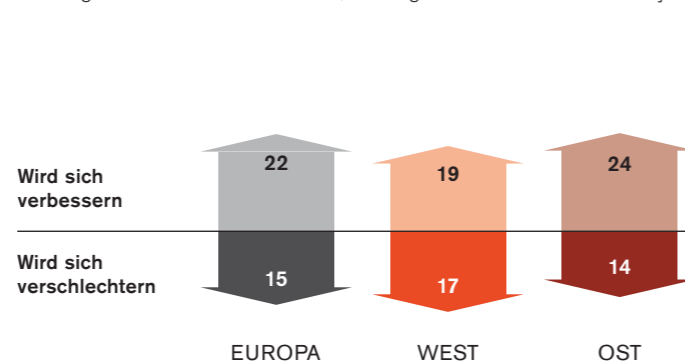


Die Zahlungsmoral steigt

Anteil termingerechter Zahlungseingänge in Prozent der gesamten Forderungen.

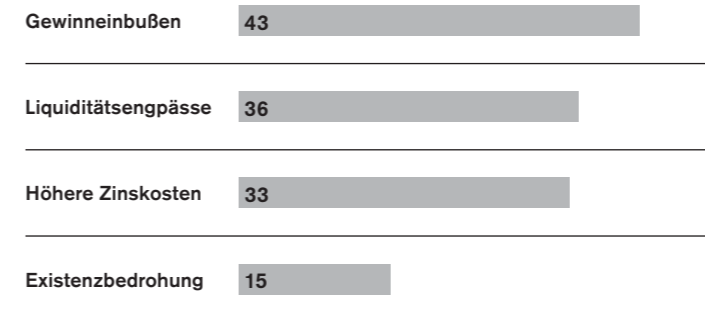
Was bringt die Zukunft? Das Bild ist geteilt.

Einschätzung der Entwicklung des Zahlungsverhaltens in den nächsten zwei Jahren. Insgesamt schätzen 22 Prozent der Befragten, dass sich das Zahlungsverhalten verbessern wird, im Vergleich zu 24 Prozent im Vorjahr.



Was Zahlungsausfälle für Unternehmen bedeuten

Anteil der betroffenen Unternehmen in Prozent.



Inkasso selbst machen oder machen lassen?

Wie Unternehmen ihr Forderungsmanagement organisieren, in Prozent der Antworten.



4 von 10

Unternehmen setzen bei der Forderungsabwicklung ganz oder teilweise auf die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern.

Inkasso rettet Umsätze

Zurückgeführter Umsatz in Prozent durch Zusammenarbeit mit Forderungsmanagement-Dienstleistern.



Über die EOS Studie „Europäische Zahlungsgewohnheiten“ 2019

Gemeinsam mit dem unabhängigen Marktforschungsinstitut Kantar befragte EOS **3.400 Unternehmen in 17 europäischen Ländern** via Telefoninterviews zu den dortigen Zahlungsgewohnheiten.

Jeweils 200 Unternehmen aus Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Kroatien, Polen, Rumänien, Russland, der Schweiz, der Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien und Ungarn beantworteten im **Frühjahr 2019** Fragen zu eigenen Zahlungserfahrungen sowie zu aktuellen Themen im Risiko- und Forderungsmanagement.

Die befragten **Entscheiderinnen und Entscheider aus dem Bereich Forderungsmanagement** arbeiten in Unternehmen mit durchschnittlich 28 Millionen Euro Umsatz und durchschnittlich 183 Mitarbeitenden. Die jährlich stattfindende Studie wurde von EOS bereits **zum zwölften Mal** durchgeführt.

Aus Platzgründen wird in den Grafiken nur die männliche Schreibweise verwendet.
Quelle: EOS Studie „Europäische Zahlungsgewohnheiten“ 2019 | EOS / Kantar
© 2019 EOS Group | <https://de.eos-solutions.com>

Positiver Trend hält an



Sowohl bei Privat- als auch bei Geschäftskundinnen und -kunden in Europa hat sich das Zahlungsverhalten weiter verbessert: 81 Prozent aller Rechnungen werden fristgerecht bezahlt – eine Steigerung von sechs Prozentpunkten im Vergleich zu 2014. Doch was bewegt Entscheiderinnen und Entscheider, die täglich mit dem Forderungsmanagement zu tun haben, darüber hinaus? Dieser Frage ging EOS auch in diesem Jahr in der Studie „Europäische Zahlungsgewohnheiten“ nach.

Westeuropa beim Zahlungsverhalten vorn

In Europa werden vier von fünf Rechnungen fristgerecht beglichen. Westeuropa zeigt bei verspäteten/uneinbringlichen Zahlungseingängen im Vergleich zum Vorjahr eine positive Entwicklung. **83 Prozent** der Rechnungen werden innerhalb der Zahlungsfrist beglichen, **15 Prozent** verspätet, **2 Prozent** sind uneinbringlich. In Osteuropa liegt der Anteil der innerhalb der Zahlungsfrist beglichenen Rechnungen bei **80 Prozent**, **18 Prozent** der Eingänge erfolgen verspätet, rund **3 Prozent** sind uneinbringlich.

Reduzierung der Zahlungsziele

Als Grund für die positive Entwicklung des Zahlungsverhaltens kann unter anderem die erneute Reduzierung der Zahlungsziele europäischer Unternehmen angesehen werden. Aktuell wird den Kundinnen und Kunden im Schnitt ein Tag weniger Zeit gewährt im Vergleich zum Vorjahr, um ihre Rechnungen innerhalb der gesetzten Frist zu begleichen. Für Privatkundinnen und -kunden sank dieser Wert **von 23 auf 22 Tage**, bei Geschäftskundinnen und -kunden **von 38 auf 37 Tage**. Insgesamt reduzierten sich die Zahlungsziele europäischer Unternehmen **von 34 auf 33 Tage** – vor fünf Jahren waren es noch vier Tage mehr.

Termintreue Privatkundinnen und -kunden

Während Privatkundinnen und -kunden die Zahlungsfrist in **84 Prozent** der Fälle einhalten, gelingt dies nur **79 Prozent** der Unternehmen. Als Hauptgründe für einen Zahlungsverzug oder -ausfall vermuten die Befragten bei Privatpersonen vor allem Liquiditätsengpässe (**57 Prozent**), bei Geschäftskundinnen und -kunden den Zahlungsausfall bei eigenen Kundinnen und Kunden (**55 Prozent**) sowie das Ausnutzen von Lieferantenkrediten (**51 Prozent**).

Geschäftskundinnen und -kunden zahlen später

Der Zeitraum, in dem Privatkundinnen und -kunden ihre Rechnung nach Verstreichen der Zahlungsfrist begleichen, bleibt im Vergleich zum Vorjahr mit durchschnittlich **16 Tagen** stabil. Im Bereich der Geschäftskundinnen und -kunden hat sich dieser Zeitraum jedoch verlängert, hier müssen Unternehmen nun mit im Schnitt **23 Tagen** erneut länger auf den Zahlungseingang warten. Insgesamt liegt der Wert im Schnitt bei **21 Tagen**.

Skeptischer Zukunftsblick

Trotz der guten Entwicklung des Zahlungsverhaltens blicken europäische Unternehmen mittlerweile skeptischer in die Zukunft. Nur noch **22 Prozent** erwarten in den beiden kommenden Jahren eine deutliche Verbesserung der Zahlungsmoral, 2018 waren es noch **24 Prozent**. Demgegenüber rechnen **15 Prozent** der Befragten mit einer Verschlechterung, eine Steigerung von zwei Prozentpunkten im Vergleich zum Vorjahr.

Maßnahmen gegen Zahlungsausfälle

Als primäre Maßnahmen zur Absicherung gegen Zahlungsausfall und -verzug nennen **71 Prozent** der Unternehmen eine zeitnahe Rechnungsstellung und **63 Prozent** einen festgelegten Mahnprozess. **47 Prozent** gaben darüber hinaus an, auf Bonitätsprüfungen zurückzugreifen.

Folgen von Zahlungsausfällen

Wie schon im Vorjahr sehen sich Unternehmen als Folge von Zahlungsausfall und -verzug vor allem mit Gewinneinbußen und Liquiditätsengpässen konfrontiert. Rund **15 Prozent** der befragten Unternehmen sehen im Zahlungsausfall und -verzug sogar eine existenzielle Bedrohung.

Nutzung von Forderungsmanagement

Die Zusammenarbeit mit Forderungsmanagement-Dienstleistern minimiert Zahlungsausfälle. So führen europäische Unternehmen **knapp 8 Prozent** des Umsatzes durch die Zusammenarbeit mit externen Anbietern zurück. Trotzdem setzt in Europa aktuell noch eine Minderheit auf professionelle Unterstützung im Forderungsmanagement: Etwa vier von zehn Unternehmen (**42 Prozent**) arbeiten mit externen Dienstleistern zusammen, um offene Forderungen einzuholen.

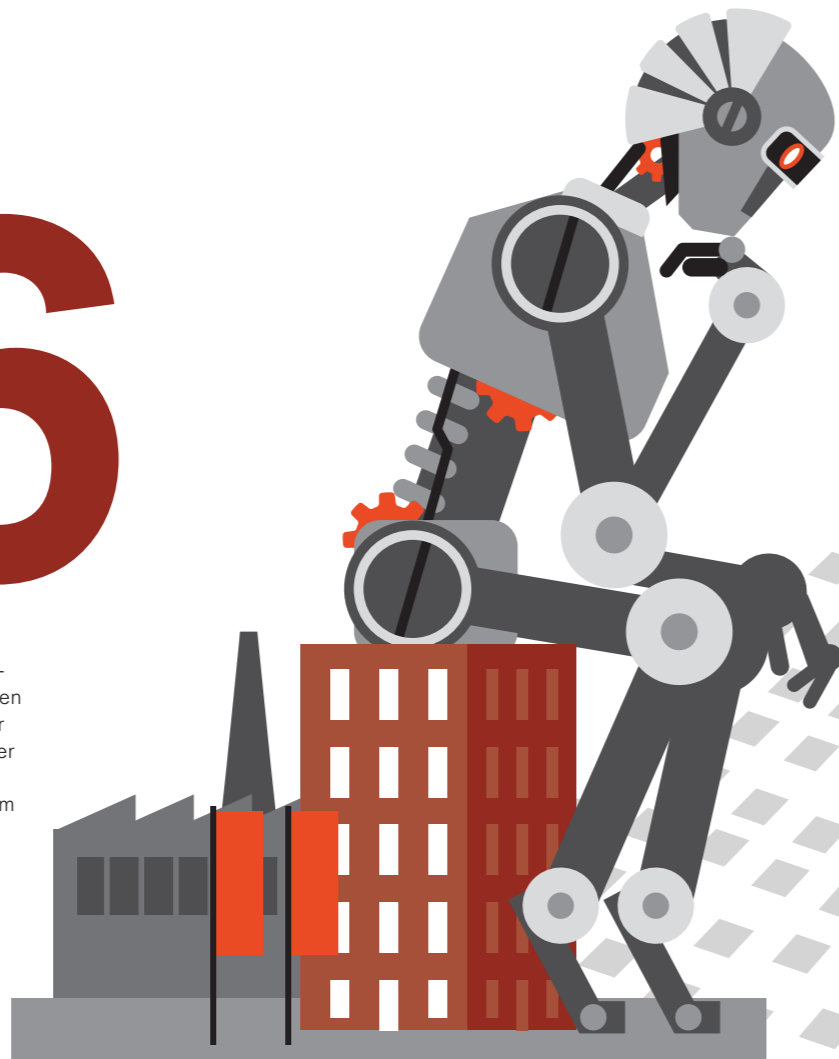
Künstliche Intelligenz

Bei europäischen Unternehmen überwiegt die Skepsis gegenüber künstlicher Intelligenz. Fast die Hälfte sieht dadurch Arbeitsplätze bedroht. Doch zugleich hält ein Viertel selbstlernende Systeme im Forderungsmanagement für notwendig.

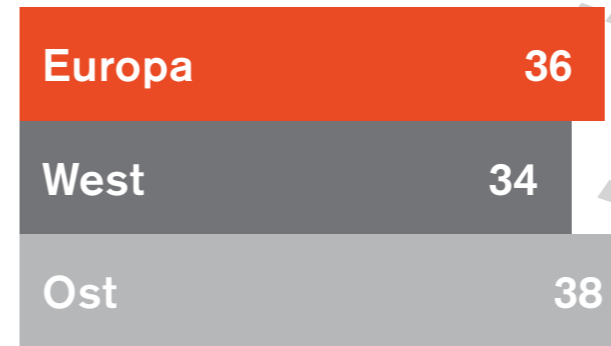
36

Prozent

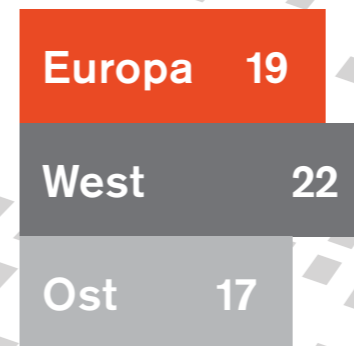
halten KI für „vollkommen überschätzt“. Berührungspunkte werden auch dadurch deutlich, dass nur 30 Prozent der Finanzentscheider davon ausgehen, dass KI in den kommenden zwei Jahren zum Trendthema werde.



„Künstliche Intelligenz bedroht Arbeitsplätze im Forderungsmanagement.“



„Künstliche Intelligenz wird vollkommen überschätzt.“



„Ich kann mir vorstellen, völlig auf künstliche Intelligenz zu vertrauen.“

KI-Lösungen

Fehlerquoten minimieren

Auch wenn die Skepsis gegenüber künstlicher Intelligenz bei vielen der befragten Unternehmen in Europa überwiegt, sehen einige dennoch Potenzial im Einsatz von KI-Lösungen. Immerhin 18% können es nicht abwarten mit KI im Forderungsmanagement zu arbeiten, während ein Viertel selbstlernende Systeme hier für notwendig hält. Und 30 Prozent der Finanzentscheiderinnen und -entscheider gehen sogar davon aus, dass KI die Fehlerquoten „revolutionär minimieren“ werde.

Angaben in Prozent

Baustelle Digitalisierung

Nur etwa die Hälfte der europäischen Unternehmen stellt sich mit Blick auf die Digitalisierung selbst ein gutes Zeugnis aus. Mehr Nachholbedarf gibt es beim digitalen Mahnwesen.

38

Prozent

sagen: „Unser Mahnwesen ist nur teilweise digitalisiert.“

17

Prozent

sagen: „Unser Mahnwesen ist bislang kaum digitalisiert.“

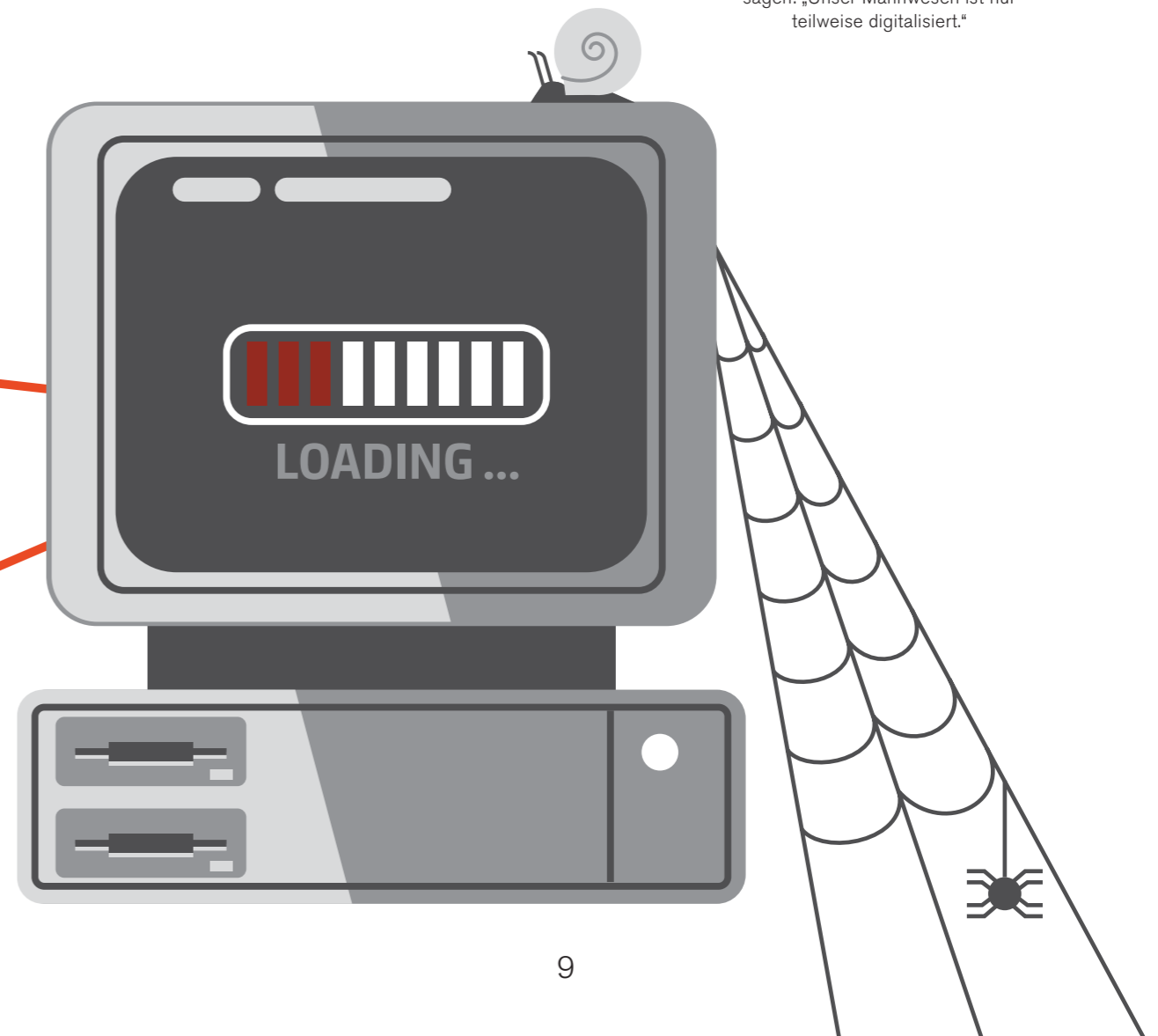
„Unser Digitalisierungsgrad ist hoch bis sehr hoch.“

49

„Unser Mahnwesen ist weitestgehend bis vollkommen digitalisiert.“

41

Angaben in Prozent

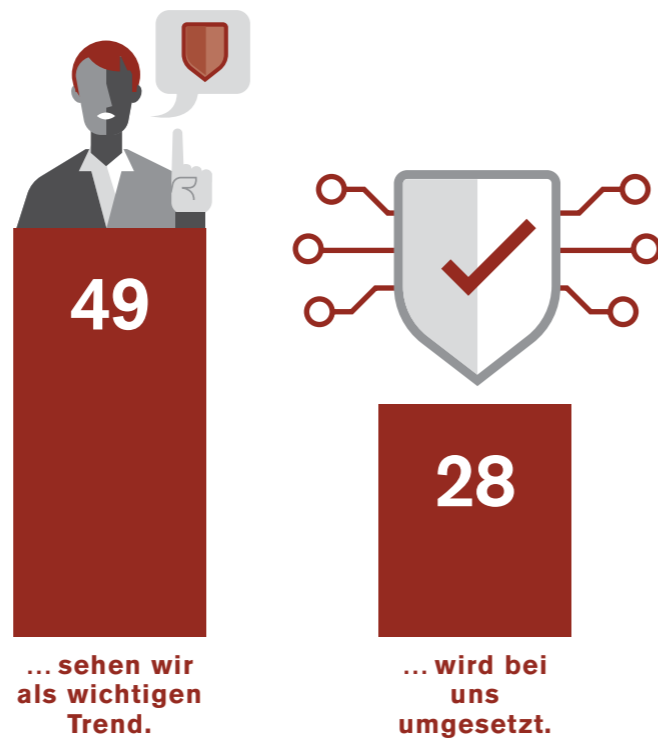


Trends im Forderungsmanagement

Als die größten Trends im Forderungsmanagement für die nächsten zwei Jahre sehen europäische Unternehmen vor allem Sicherheitsthemen. Dazu gehört neben Maßnahmen zur Verbesserung des Datenschutzes auch Cyber Security.



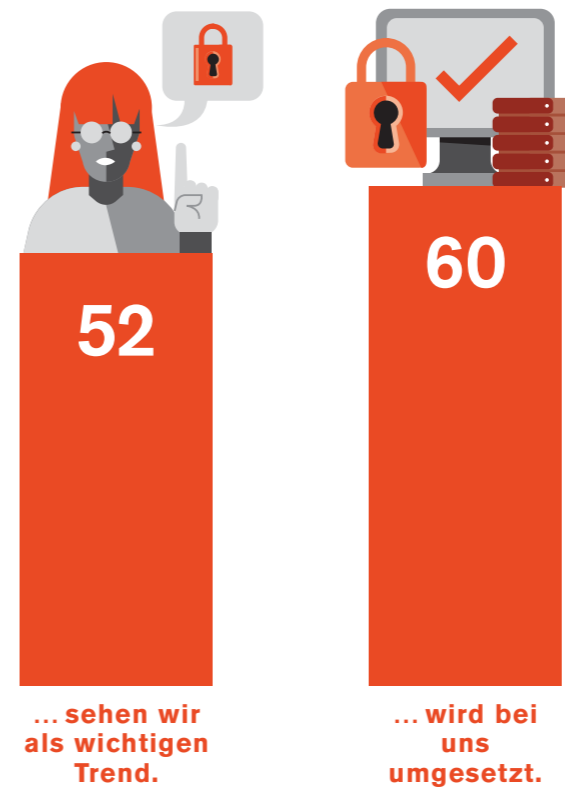
„ Cyber Security ...



33

Prozent
der Unternehmen in Westeuropa haben Maßnahmen im Bereich der Cyber Security ergriffen. In Osteuropa ist nur jedes vierte Unternehmen (25 Prozent) aktiv.

„ Datenschutz ...



Top 9

Trends im Forderungsmanagement

1. Maßnahmen zur Verbesserung des Datenschutzes (52 %)
2. Cyber Security (49 %)
3. Individualisierung des Forderungsprozesses (45 %)
4. Automatisierung digitaler Kundenkommunikation (43 %)
5. Markteroberung von neuen digitalen Paymentlösungen wie Apple Pay, Google Pay (35 %)
6. Künstliche Intelligenz (30 %)
7. Handelsplattformen für Forderungsverkauf (28 %)
8. Machine Learning (25 %)
9. Blockchain-Technologie (22 %)

Digitale Zahlungsmethoden

In Europa spielen digitale Zahlungsmethoden weiterhin nur eine untergeordnete Rolle. Es dominieren nach wie vor die klassischen Bezahlmöglichkeiten.

Die gängigsten digitalen Zahlungsmethoden



Online-Überweisungen über Drittanbieter

23



Mobile Payment

7



E-Wallets

4



Kryptowährungen

1

Erst
28

Prozent

der Unternehmen bieten ihren Kunden digitale Bezahlmöglichkeiten an. Während in Westeuropa knapp ein Drittel (32 Prozent) seinen Kunden diese Variante offeriert, ist es in Osteuropa nur etwa ein Viertel (26 Prozent).

Top 3 klassischer Zahlungsmethoden

Überweisung	81
Kauf auf Rechnung	69
Vorkasse	50



Angaben in Prozent

„Finance is changing. We like it that way!“

Klaus Engberding,
Vorsitzender der Geschäftsführung
der EOS Gruppe

For a debt-free world

Was 1974 als Inkassotochter des Otto-Konzerns in Deutschland entstand, ist heute ein internationaler Finanzinvestor und -dienstleister. In 26 Ländern setzen Kunden aus allen Branchen auf EOS.

Für Europas Banken sind wir einer der führenden Käufer von notleidenden Krediten. Wir übernehmen das Forderungsmanagement für Unternehmen, Gemeinden und Verwaltungen, auch über Grenzen hinweg. Mit unseren Leistungen sichern wir Liquidität, Investitionen und Arbeitsplätze. Unser wichtigstes Investment aber sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Technologien hinter unseren Dienstleistungen.

EOS Holding GmbH
Steindamm 71
20099 Hamburg
+49 (0)40 28 50-0
www.eos-solutions.com

Die Nutzung der Daten aus dieser Studie kann nur unter Angabe der Quelle (EOS Studie „Europäische Zahlungsgewohnheiten“ 2019) erfolgen.