

Businessplan für das Komitee 263 (Version 2011-11-10)

1 Titel und Aufgabenbereich des Komitee 263

1.1 Titel

"Dienstleistungen im Credit Management"

1.2 Aufgabenbereich (Scope)

Normung im Bereich des Kreditmanagements für Unternehmer gem §§ 1-3 UGB. Diese umfasst sowohl die unternehmensinternen Dienstleistungen, als auch die diesen zugrunde liegende Organisation und deren Prozesse, sowie die Praktiker und deren Kompetenzen und ethische Leitlinien auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene.

Nicht beinhaltet ist die Normung der vom Kreditmanagement beauftragten Vertragspartner wie zum Beispiel Banken und Versicherungen, Rechtsanwälte und Notare, Kreditauskunfteien, Unternehmensberater, Inkassoinstitute, Kreditversicherungen, usw.

2 Marktsituation

2.1 Allgemeine Informationen über den Markt

Die folgenden politischen, ökonomischen, fachlichen, regulatorischen und sozialen Faktoren beschreiben das Markt-Umfeld und seine Dienstleistungen, die vom Aufgabenbereich dieses Komitees abgedeckt werden. Sie werden den Entwicklungsprozess und die Inhalte neuer Standards wesentlich beeinflussen.

Politisch: Im „Small Business Act“ für Europa vom 25.6.2008 fordert die Europäische Kommission die „Vorfahrt für KMU in Europa“. Grundsatz VI der SBA lautet: „Für die KMU soll der Zugang zu Finanzierungen erleichtert und ein rechtliches und wirtschaftliches Umfeld für mehr Zahlungsdiziplin im Geschäftsleben geschaffen werden.“ Kreditmanagement steht im direkten Zusammenhang mit diesem Grundsatz.

In der „Richtlinie 2011/7/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16.02.2011 zur „Bekämpfung des Zahlungsverzuges im Geschäftsverkehr“ heißt es in den Erwägungsgründen:

(3) Viele Zahlungen im Geschäftsverkehr zwischen Wirtschaftsteilnehmern einerseits und zwischen Wirtschaftsteilnehmern und öffentlichen Stellen andererseits werden später als zum vertraglich vereinbarten oder in den allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Zeitpunkt getätigt. Trotz Lieferung der Waren oder Erbringung der Leistungen werden viele Rechnungen erst lange nach Ablauf der Zahlungsfrist beglichen. Ein derartiger Zahlungsverzug wirkt sich negativ auf die Liquidität aus und erschwert die Finanzbuchhaltung von Unternehmen. Er beeinträchtigt außerdem die Wettbewerbsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit von Unternehmen, wenn der Gläubiger aufgrund eines Zahlungsverzugs Fremdfinanzierung in Anspruch nehmen muss. Das Risiko solcher Beeinträchtigungen nimmt in Zeiten eines Wirtschaftsabschwungs, wenn der Zugang zu Finanzmitteln besonders schwierig ist, erheblich zu.

In Artikel 8 der Richtlinie:

Transparenz und Aufklärung

(4) Die Mitgliedstaaten können die Erstellung von Verhaltenskodizes für unverzügliche Zahlungen fördern, in denen klar definierte Zahlungsfristen festgelegt werden und der richtige Umgang mit strittigen Zahlungen erläutert wird; ferner können sie jede Initiative fördern, mit der das drängende Problem des Zahlungsverzugs gelöst und ein Beitrag zur Schaffung einer Kultur der unverzüglichen Zahlung geleistet wird, die das Ziel dieser Richtlinie unterstützt.

Ökonomisch: Im marktwirtschaftlichen Güter- und Leistungsverkehr stellen alle Arten von Unternehmen in oft erheblichem Umfang Finanzierungsmittel für ihre Kunden zur Verfügung. Sie übernehmen damit eine wichtige Kreditversorgungsfunktion in der Wirtschaft. Dieses steigende Kreditvolumen und die oft sehr langen Kreditfristen erhöhen die finanzwirtschaftlichen Risiken des Unternehmenskredits ständig.

Laut einer Analyse der Creditreform Wirtschafts- und Konjunkturforschung über die Insolvenzentwicklung in Europa 2010 wurden im vergangenen Jahr über 210.000 Unternehmen insolvent. Die am meisten betroffenen Branchen waren die Dienstleistungsbranche (37,6%), der Handel (30,5%) und der Bau (21,0%). Österreich belegt mit 163 Insolvenzen pro 1.000 Unternehmen nach Luxemburg und Dänemark den drittschlechtesten Platz.

Etwa 15 % aller Unternehmensschließungen in der EU gehen somit auf Insolvenzen zurück. Durchschnittlich sind Jahr für Jahr circa 700.000 KMU und damit EU-weit ungefähr 2,8 Millionen Arbeitsplätze betroffen. Dazu kommt, dass KMU oft nur einen niedrigen Eigenkapitalanteil haben, der durch die schlechte Zahlungsdisziplin in Europa noch weiter geschmälert wird. Je nach Land müssen die KMU nämlich zwischen 20 und mehr als 100 Tage darauf warten, dass ihre Rechnungen beglichen werden. Laut Creditreform-Untersuchung liegt der Durchschnittswert in Westeuropa bei 54 Tagen Forderungslaufzeit.

In Österreich werden Rechnungen laut der aktuellen Studie des KSV1870 zur Zahlungsmoral je nach Branche im Schnitt zwischen zwei bis vierzehn Tagen verspätet bezahlt.

Zahlungsverzug ist die Ursache jeder vierten Insolvenz. Durch ihn gehen 450.000 Arbeitsplätze und 25 Mrd. EUR jährlich verloren (SBA 2008). Weitere Hauptursachen wie Eigenkapitalausstattung und Liquiditätsmangel stehen ebenfalls im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Kreditmanagement eines Unternehmens. Eine Auswertung der Creditreform-Datenbank 2009 zeigt, dass in Westeuropa mehr als 25% der Unternehmen eine Eigenkapitalquote von unter 10% aufweisen.

Fachlich: Absatzkreditgewährende Unternehmen benötigen immer dringender geeignete Kreditbeurteilungsverfahren, um ihre Debitorenpositionen risikopolitisch wirksam steuern und überwachen – eben ihre ausgereichten Kredite managen - zu können. Trotzdem haben Untersuchungen gezeigt, dass insbesondere KMU – die rund 99% aller Unternehmen stellen – dieser Thematik kaum Augenmerk widmen. Die zunehmende Komplexität stellt jedenfalls erhöhte Anforderungen an das Kreditmanagement in Unternehmen dar. Die Standardisierung von Prozessen hilft den Unternehmen, mit dieser Komplexität effizient umzugehen.

Wesentlich Teilbereiche sind

- Risikomanagement als Instrument der Kundenakquisition, Konditions- und Preisgestaltung
- Finanzbuchhaltung und Controlling als unternehmerisches Steuerungsinstrument
- Debitorenmanagement zur Sicherung der Liquidität und des Unternehmenserfolgs

Regulatorisch: Von Gesetzgeberseite aus bestehen jeweils gesetzliche Vorschriften für die seitens des Unternehmens beauftragten Dienstleister. Für die Teilbereiche des Kreditmanagements wie Risiko- und Debitorenmanagement existieren keine eindeutigen Vorschriften.

Gesellschaftlich: Eine Studie des KSV1870 aus 2011 belegt, dass österreichische Unternehmen im Durchschnitt 30 Tage auf die Bezahlung ihrer Leistungen bei Firmen, 18 Tage bei Privaten und 38 Tage bei der öffentlichen Hand warten müssen. Die Hauptgründe für den Zahlungsverzug sind Liquiditätsengpass und vorsätzliches nicht Bezahlen. Im Schnitt wurden die befragten Unternehmen durch 7 Kundeninsolvenzen geschädigt und mussten einen Forderungsverlust in der Höhe von 2,4% des Umsatzes verbuchen.

Eine Umfrage von Creditreform unter 1.800 österreichischen KMU im Frühjahr 2011 belegt ebenso, dass bei gut 2/3 der Unternehmen binnen 30 Tagen der Zahlungseingang erfolgt. Fast 3% müssen hingegen länger als 90 Tage auf ihr Geld warten.

Die Forderungsausfälle in Europa 2010 haben 312 Milliarden Euro betragen (6,5 Mrd. Euro allein in Österreich). Dieser Betrag übersteigt das EU-Rettungspaket für Griechenland, Portugal und Irland (273 Mrd. Euro). Die Daten stammen aus einer Zahlungsumfrage unter 6.000 Unternehmen in 25 Ländern (aus: DIE PRESSE, 23.05.2011). Eine bessere Zahlungsmoral könnte der Wirtschaft in Europa einen deutlichen Auftrieb geben. Der Trend geht laut Studie aber dahin, Rechnungen so spät wie möglich zu bezahlen, um Liquidität so lange wie möglich im Unternehmen zu halten.

Das Kreditmanagement umfasst alle Maßnahmen, Prozesse und betriebsinternen Dienstleistungen, von der Kundengewinnung und vorvertraglichen Risikoprüfung bis hin zum Zahlungsverzug oder Zahlungsausfall bei Geschäftspartnern.

Durch eine unüberschaubare Vielfalt an Vorgehensweisen im Kreditmanagement der Unternehmen erscheint es sinnvoll, mit Normen das notwendige Qualitäts- und Sicherheitsbewusstsein zu heben. Standardisierung hat zudem den Vorteil, dass die eigene Marktposition durch Standards gefestigt wird und das Unternehmen sich von nicht normkonformen Mitbewerbern differenzieren kann.

2.2 Gesetzlicher Rahmen

In Österreich werden die Rahmenbedingungen u.a. von UGB, ABGB, Konsumentenschutzgesetz, Datenschutzgesetz, Elektrizitätswirtschafts-Organisationsgesetz (ELWOG), Telekommunikationsgesetz (TKG), Zinsrechtsänderungsgesetz geregelt.

2.3 Interessierte Kreise

Die Interessierten der Normen des Komitee 263 sind u.a.:

- Unternehmen, die ihren Kunden Lieferungen/Leistungen gegen Rechnung anbieten
- Verbraucherschutzverbände
- Bevorrechtete Gläubigerschutzverbände
- Rechtsanwälte, Notare
- Kreditauskunfteien
- Inkassoinstitute
- Kreditversicherungen
- Banken, Versicherungen
- Unternehmensberater

2.4 Europäische und internationale Perspektive

Neben der oben erwähnten Zahlungsverzugsrichtlinie der EU finden sich auf europäischer und internationaler Ebene keine weiteren Regelwerke, die sich mit diesem Thema detailliert auseinandersetzen.

3 Zielsetzungen

Das Ziel des Komitees ist die Erstellung von Normen und anderen konsensorientierten Dokumenten (ON-Regeln) im Bereich der Dienstleistungen im Kreditmanagement. Damit sollen die höchstmögliche Sicherheit für Kunden und die Qualität der internen Prozesse sichergestellt werden.

Künftige Standards sollen Hilfestellung und Anleitung bieten, um gesetzliche Auflagen und Erwartungen von Lieferanten und Kunden bezüglich Qualität, Vergleichbarkeit, Transparenz und Sicherheit zu erfüllen. Sie sollen folgenden Zwecken dienen:

- einheitliche Terminologie für die Dienstleistungen
- einheitliche Grundlagen für die Kundengewinnung, vorvertragliche Risikoprüfung und Vertragsgestaltung
- einheitliche Grundlagen für die Abwicklung der Kundenforderungen in den Unternehmen

- Transparenz der angebotenen Dienstleistungen
- Festlegung von Informationspflichten des Dienstleisters gegenüber dem Kunden
- Qualitätssicherung in den Unternehmen (durch Festlegung von Anforderungen an die Dienstleistungserbringung)
- Sicherstellung des Qualifikationsniveaus des Kreditmanagements
- Festlegung von Standards in Bezug auf Organisation, Personal und Prozesse

Die geplanten ÖNORMEN stellen Standards dar, zu denen sich die Unternehmen freiwillig bekennen. In der Natur der ÖNORMEN liegt es, dass sie nicht über den geltenden Rechtsvorschriften stehen, und daher nur subsidiär oder komplementär zu Rechtsnormen zur Anwendung kommen. Als solche können sie zum Gegenstand von Vertragsbedingungen oder von Zertifikaten gemacht werden. Der Anwender einer ÖNORM verpflichtet sich freiwillig zu deren Befolgung.

Bei Bedarf ist weiters die Mitarbeit bei CEN und ISO vorgesehen. Bestehende Normen werden auf dem Stand der Technik gehalten.

4 Arbeitsprogramm

Das vorläufige Arbeitsprogramm besteht aus der Erarbeitung einer ÖNORM für "Anforderungen an das Kreditmanagement in Unternehmen".

Die ÖNORM soll Anforderungen an die Kreditmanagementprozesse standardisieren. Dabei werden Standards an Technik, Personal, Ausbildung, Kommunikation mit dem Kunden, Fristen, Inkassomethoden, Key Performance Indicators usw. festgelegt.

Aufgabe dieser Norm ist es nicht, die Tätigkeit von Inkassoinstituten, Kreditauskunfteien, Kreditversicherern und Rechtsanwälten zu normen.

5 Komitee-Struktur und personelle Ressourcen

5.1 Vorsitz

N.N.

5.2 Stellvertretender Vorsitz

N.N.

5.3 Zuständiger Komitee-Manager am ASI

Dr. Hermann Huemer

5.4 Verteiler (gem. 2.1.3 GO)

1. Fachleute der Wirtschaft / selbständiger Wirtschaftskörper
<p>Josef Czechner Leiter Frontoffice Kundenservice und Forderungsmanagement KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft Arnulfplatz 2, 9020 Klagenfurt T: +43 810 820 888 M: +43 676/8780 8101 F: +43 810 820 881 josef.czechner@kelag.at</p>
<p>Herbert Grass WIEN Energie GmbH Rechnungsservice Qualitätsmanagement Spitalgasse 5-9, A-1095 Wien T: +43 1 4004-39410 F: +43 1 4004-39489 M: +43 664 623 7003 herbert.grass@wienenergie.at</p>
<p>Walter Koch Prokurist, Leiter Inkasso KSV 1870 Forderungsmanagement GmbH Wagenseilgasse 7, 1120 Wien T: +43 50 1870-8348 F: +43 50 1870-99 8348 koch.walter@ksv.at</p> <p>Stv.: Mag. Johannes Eibl Geschäftsführer KSV1870 Forderungsmanagement GmbH Wagenseilgasse 7, 1120 Wien T: +43 50 1870-8338 T: +43 50 1870-99 8338 eibl.johannes@ksv.at</p>
<p>Mag. Judith Leschanz A1 Telekom Lassallestraße 9, 1020 Wien M: +43 664 66 27986 judith.leschanz@A1telekom.at</p> <p>Stv.: Mag. Gerhard Partl A1 Telekom Lassallestraße 9, 1020 Wien M: +43 664 66 39119 gerhard.partl@a1telekom.at</p>
<p>Georg Mack Call Center Forum</p>

Zedlitzgasse 5/104, 1010 Wien
T: +43 2236 8123303
M: +43 676 48 49048
georg.mack@mack.at

Gerald Waffek
Prokurist
Creditreform Wirtschaftsauskunftei Kubicki KG
Muthgasse 36-40 (Bauteil 4), 1190 Wien
T: +43 1 218 6220-240
F: +43 1 218 6220-199
g.waffek@wien.creditreform.at

Stv.:
Mag. Gerhard M. Weinhofer
Geschäftsführer
ÖVC "Österreichischer Verband Creditreform"
Muthgasse 36-40 (Bauteil 4), 1190 Wien
T: +43 1 218 6220-551
F: +43 1 218 6220-680
g.weinhofer@wien.creditreform.at

2. Fachleute der Hoheitsverwaltung des Bundes und der Länder

Wirtschafts- und Finanzministerium, sowie Finanzmarktaufsicht angefragt:

Mag. Peter Maerschalk
Bundesministerium für Finanzen
Abteilung III/4
Hintere Zollamtsstrasse 2b, 1030 Wien
T: +43 1 51433 50 31 03
F: +43 1 51433 50 70 79
peter.maerschalk@bmf.gv.at

Mag. Jürgen Bauer
Finanzmarktaufsicht FMA
Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien
juergen.bauer@fma.gv.at

Beide wollen keine aktive Rolle im Komitee wahrnehmen. Bauer (samt Rechtsabteilung der FMA) steht gerne beratend zur Verfügung.

3. Fachleute der Wirtschaftsverwaltung des Bundes und der Länder

Mag. Philipp H. Bohrn
Geschäftsführer des Fachverbands Finanzdienstleister
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien
T + 43 (0)5 90 900-4819
F + 43 (0)5 90 900-4817
finanzdienstleister@wko.at
www.wko.at/finanzdienstleister

Stellvertreter:
Mag. Wolfgang Schnitzer
Recht und Mahnung
EBV-Leasing Gesellschaft m.b.H. & Co. KG OE 0004 0820
Linke Wienzeile 120, 1060 Wien

T: +43 5 0100 - 76610
F: +43 5 0100 + - 43 5 0100 9 - 76610
Wolfgang.Schnitzer@ebv-leasing.at
<http://www.ebv-leasing.at>

Rainer Kubicki
Berufsgruppenvorsitzender der Inkassoinstitute
Wirtschaftskammer Österreich
Fachverband Immobilien- u. Vermögenstreuhänder

auch:
Geschäftsführender Gesellschafter
Creditreform Wirtschaftsauskunftei Kubicki KG
Muthgasse 36-40, A 1190 Wien
T: +43 1 218 62 20 101
M: +43 676 83 218 101
r.kubicki@wien.creditreform.at

Mag. Christian Prantner
Konsumentenpolitik
Kammer für Arbeiter und Angestellte Wien
Prinz-Eugen-Strasse 20-22, 1040 Wien
T: +43 1 501 65 2511
F: +43 1 501 65 2693
christian.prantner@akwien.at

4. Fachleute der Wissenschaft

Mag. Dr. Peter Grabner
FH Campus Wien
Fachbereich Risiko- und Sicherheitsmanagement
Favoritenstrasse 226, 1100 Wien
T: +43 1 606 6877 2158
F: +43 1 606 6877 2159
peter.grabner@fh-campuswien.ac.at

vertritt auch die WGKK Wiener Gebietskrankenkasse

5. Fachleute der Verbraucher

Mag. Max Reuter
Projektmanagement
Experte Finanzdienstleistungen
VKI - Verein für Konsumenteninformation
Linke Wienzeile 18, 1060 Wien
T: +43 1 588 77-201
F: +43 1 588 77-99-201
mreuter@vki.at

6. Interessenvertretung (Verbände)

Rechtsanwalt Dr. Axel Reckenzaun
Österreichischer Rechtsanwaltskammertag
Tuchlauben 12, 1010 Wien
T: +43 1 535 1275-21
F: +43 1 535 1275-13
bruckner@oerak.at

Mag. Alfred Schuler
Stv. Vorsitzender des Vorstands
Regionaldirektor Kärnten und Steiermark
VfCM Österreich (Verein für Credit Management e.V.)
office@credit-manager.at

Supervisor Credit Management
Hirsch Armbänder GmbH
Hirschstrasse 5, 9020 Klagenfurt
T: +43 463 3839 228
F: +43 463 3839 227
alfred.schuler@hirschag.com