
Auslandinkasso, wie weiter?

Aktuelle Herausforderungen und Lösungsansätze im internationalen Forderungsmanagement und Erfahrungen mit GDPR / DSGVO

Kirsten Pedd

General Counsel EOS Group Germany
Chief Compliance Officer | Head of Public Affairs



Auslandsinkasso – wie weiter?

Aktuelle Herausforderungen und Lösungsansätze im internationalen Forderungsmanagement mit GDPR/DSGVO

EOS Forum 15.11.2018



- 1. Zahlungsgewohnheiten in Europa – wie ticken die Europäer eigentlich, wenn es um Geld geht?**
- 2. Summary Schweiz**
- 3. Musste das sein? GDPR: Problem erkannt – Problem gebannt?**
- 4. Andere Länder – andere Sitten: über den Tellerrand geschaut**
- 5. Und nun? Wie geht es weiter?**

1. Zahlungsgewohnheiten in Europa – wie ticken die Europäer eigentlich, wenn es um Geld geht?

- Key Facts zur EOS Zahlungsverhaltensstudie:
- Basis der Befragung: 200 Unternehmen/Land in West- und Osteuropa
- 15 min. Interview
- Branchen: Handel und Dienstleister
- Repräsentativ?

Anteil verspäteter/uneinbringlicher Zahlungseingänge West

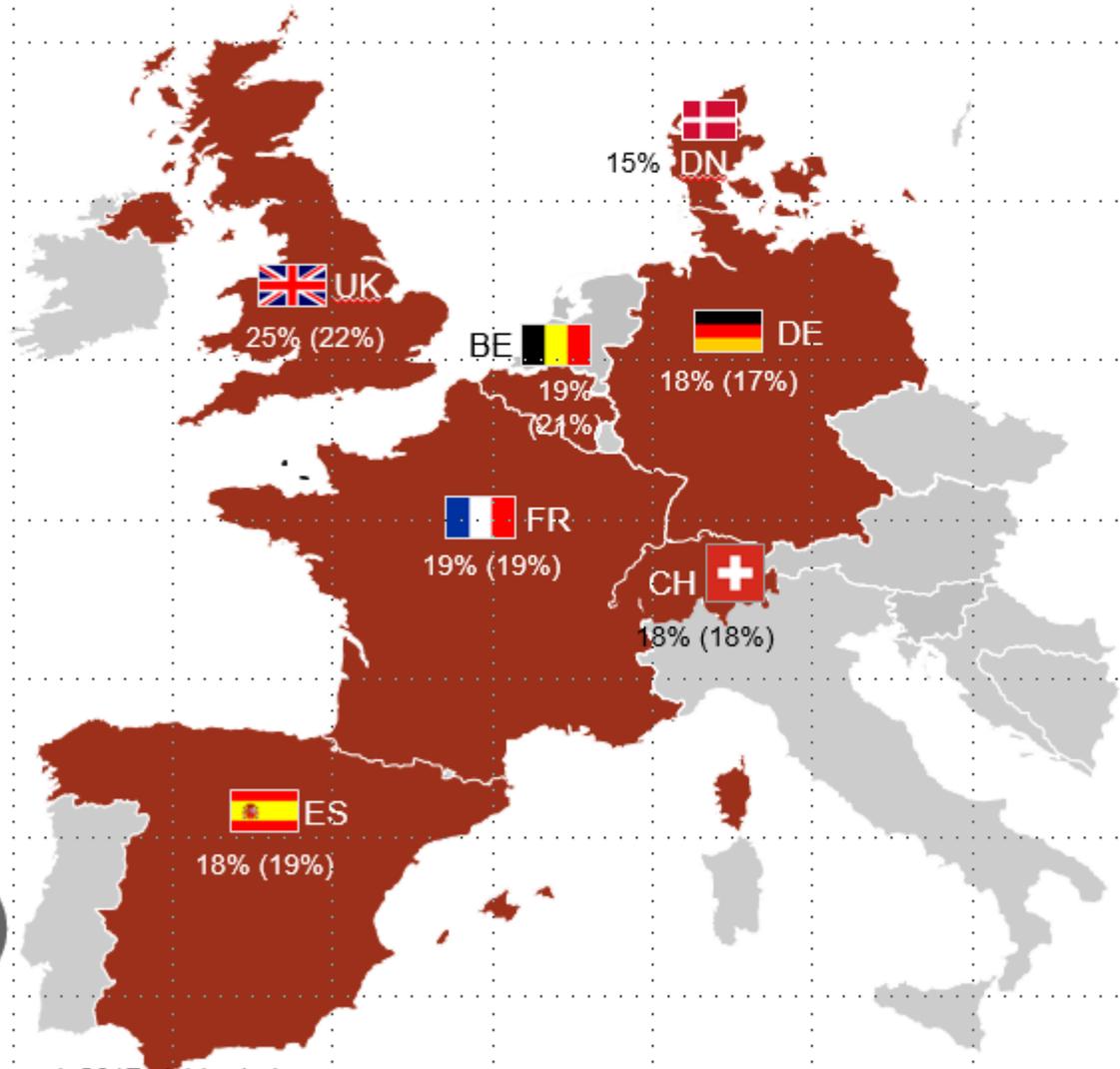
In Westeuropa liegt der Anteil verspäteter/uneinbringlicher Zahlungseingänge knapp unterhalb des Vorjahreswerts

Anteil verspäteter/
uneinbringlicher
Zahlungseingänge

19% (20%)

(Total = PK + GK)

Werte in Klammern = Werte 2017 (inklusive Österreich); Dänemark 2017 nicht erhoben



Anteil verspäteter/uneinbringlicher Zahlungseingänge Ost

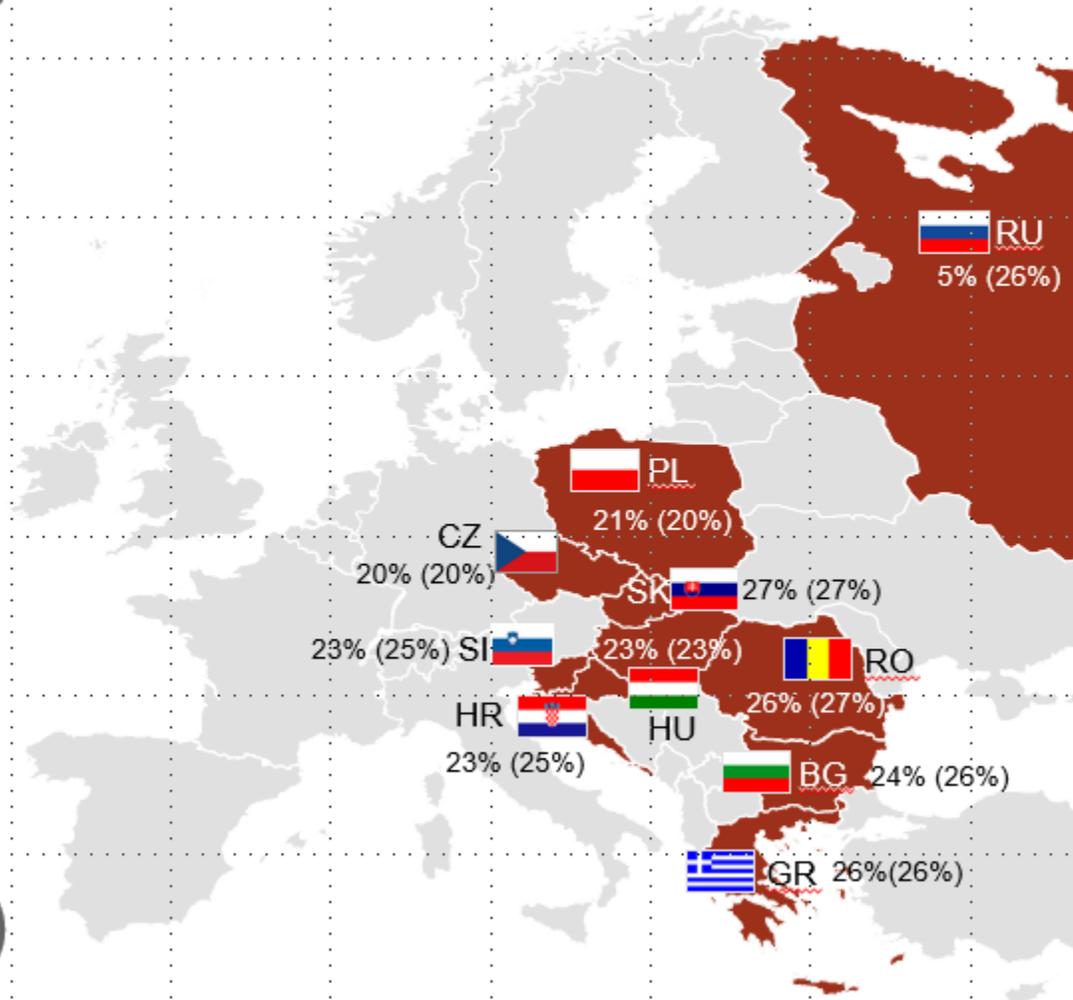
Osteuropäische Unternehmen verzeichnen eine positive Tendenz bei verspäteten/uneinbringlichen Zahlungseingängen

Anteil verspäteter/
uneinbringlicher
Zahlungseingänge

22% (25%)

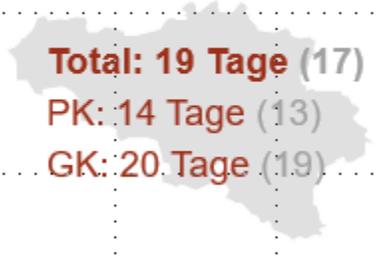
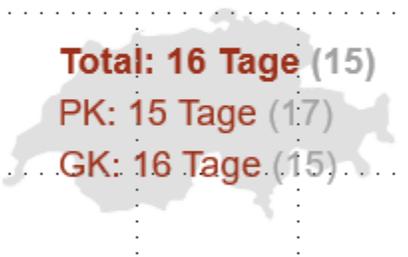
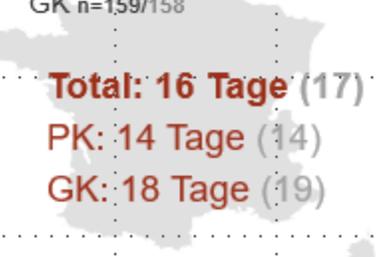
(Total = PK + GK)

Werte in Klammern = Werte 2017



Verspätung durchschnittlich in Tagen – Länderübersicht West

Dänische Kunden lassen sich – im Fall von Zahlungsverzug – am längsten Zeit überfällige Rechnungen zu begleichen

Begleichung der Rechnung in Tagen NACH Verstreichen der Zahlungsfrist			
West	Total: 19	PK: 17	GK: 20
DE  PK n=82/78 GK n=180/183 	DK  PK n=72 GK n=196 	BE  PK n=68/74 GK n=165/162 	CH  PK n=78/78 GK n=173/173 
Total: 22 Tage (22) PK: 21 Tage (20) GK: 23 Tage (23)	Total: 23 Tage PK: 24 Tage GK: 23 Tage	Total: 19 Tage (17) PK: 14 Tage (13) GK: 20 Tage (19)	Total: 16 Tage (15) PK: 15 Tage (17) GK: 16 Tage (15)
UK  PK n=85/89 GK n=174/168 	ES  PK n=75/81 GK n=171/161 	FR  PK n=84/88 GK n=159/158 	
Total: 17 Tage (17) PK: 16 Tage (15) GK: 18 Tage (19)	Total: 22 Tage (23) PK: 19 Tage (19) GK: 23 Tage (24)	Total: 16 Tage (17) PK: 14 Tage (14) GK: 18 Tage (19)	

Wie viele Tage – im Durchschnitt - nach Verstreichen der Zahlungsfrist zahlt diese Kundengruppe in der Regel ihre Rechnung? Basis: Alle Befragten; Branche nicht Banken oder Leasingunternehmen; Werte in Klammern = Werte 2017 (inklusive Österreich); Dänemark 2017 nicht erhoben

Verspätung durchschnittlich in Tagen – Länderübersicht Ost

Russische Unternehmen nehmen in diesem Jahr nur in geringem Maße Verzug bei überfälligen Zahlungseingängen von Privatkunden wahr.

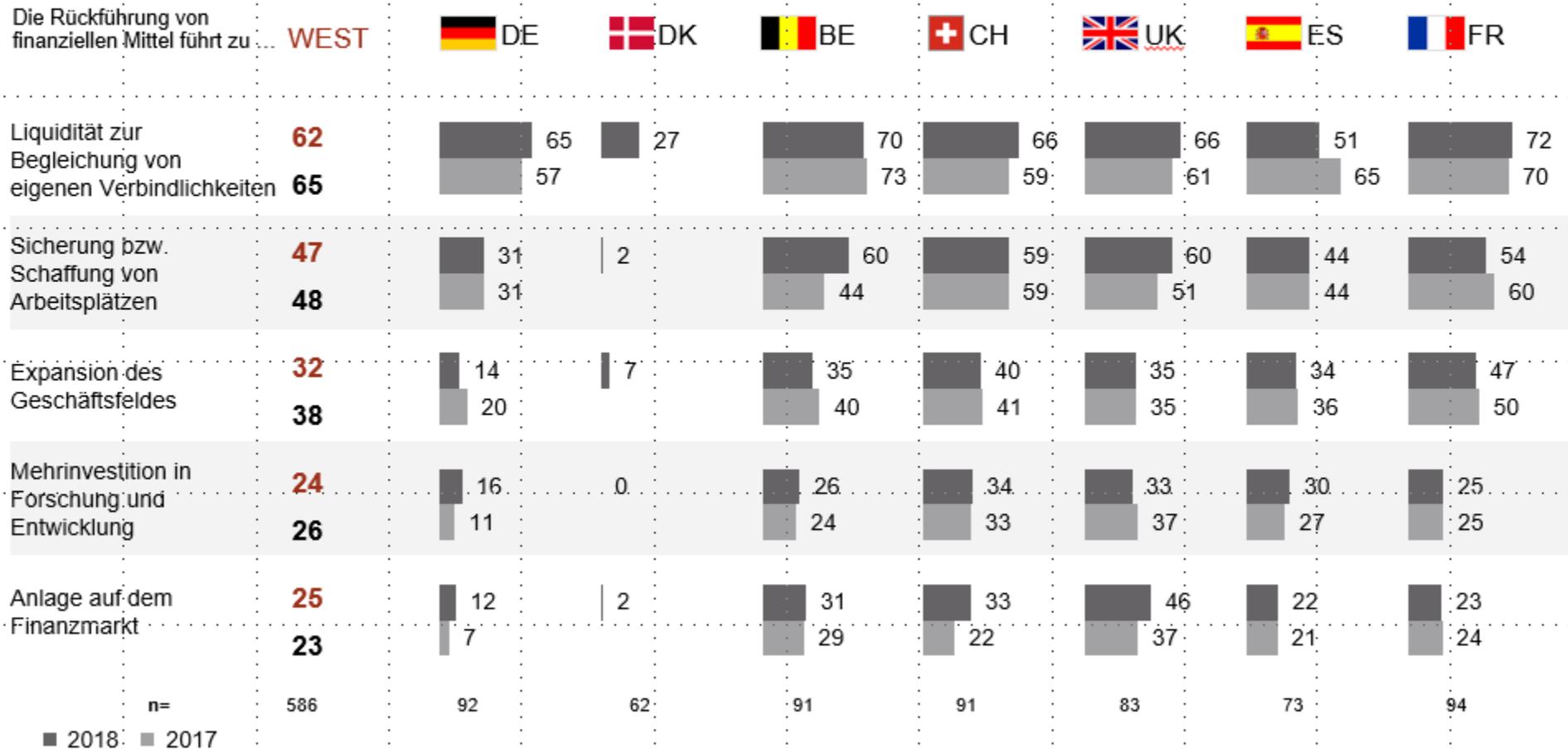
Begleichung der Rechnung in Tagen **NACH** Verstreichen der Zahlungsfrist

Ost		Total: 20	PK: 15	GK: 22
PL	SK	CZ	BG	RU
 PK n=64/69 GK n=171/166	 PK n=77/79 GK n=178/180	 PK n=83/90 GK n=176/172	 PK n=74/78 GK n=182/179	 PK n=84/77 GK n=179/172
Total: 18 Tage (18) PK: 14 Tage (15) GK: 20 Tage (19)	Total: 18 Tage (18) PK: 15 Tage (15) GK: 19 Tage (19)	Total: 17 Tage (15) PK: 16 Tage (14) GK: 18 Tage (15)	Total: 18 Tage (20) PK: 15 Tage (15) GK: 19 Tage (23)	Total: 16 Tage (20) PK: 3 Tage (16) GK: 22 Tage (22)
SI	HR	HU	GR	RO
 PK n=111/75 GK n=193/185	 PK n=98/98 GK n=171/167	 PK n=58/57 GK n=171/173	 PK n=81/83 GK n=166/165	 PK n=76/76 GK n=171/170
Total: 30 Tage (32) PK: 18 Tage (35) GK: 36 Tage (31)	Total: 21 Tage (20) PK: 18 Tage (18) GK: 22 Tage (22)	Total: 19 Tage (19) PK: 17 Tage (18) GK: 19 Tage (19)	Total: 24 Tage (26) PK: 19 Tage (22) GK: 26 Tage (28)	Total: 17 Tage (17) PK: 13 Tage (12) GK: 19 Tage (19)

Wie viele Tage – im Durchschnitt - nach Verstreichen der Zahlungsfrist zahlt diese Kundengruppe in der Regel ihre Rechnung?
Basis: Alle Befragten; Branche nicht Banken oder Leasingunternehmen; Werte in Klammern = Werte 2017

Effektive Nutzung von Forderungsmanagement – Länderübersicht West

Wesentlich für die Zusammenarbeit mit Inkassodienstleistern ist länderübergreifend die Sicherung der Liquidität zur Begleichung eigener Verbindlichkeiten

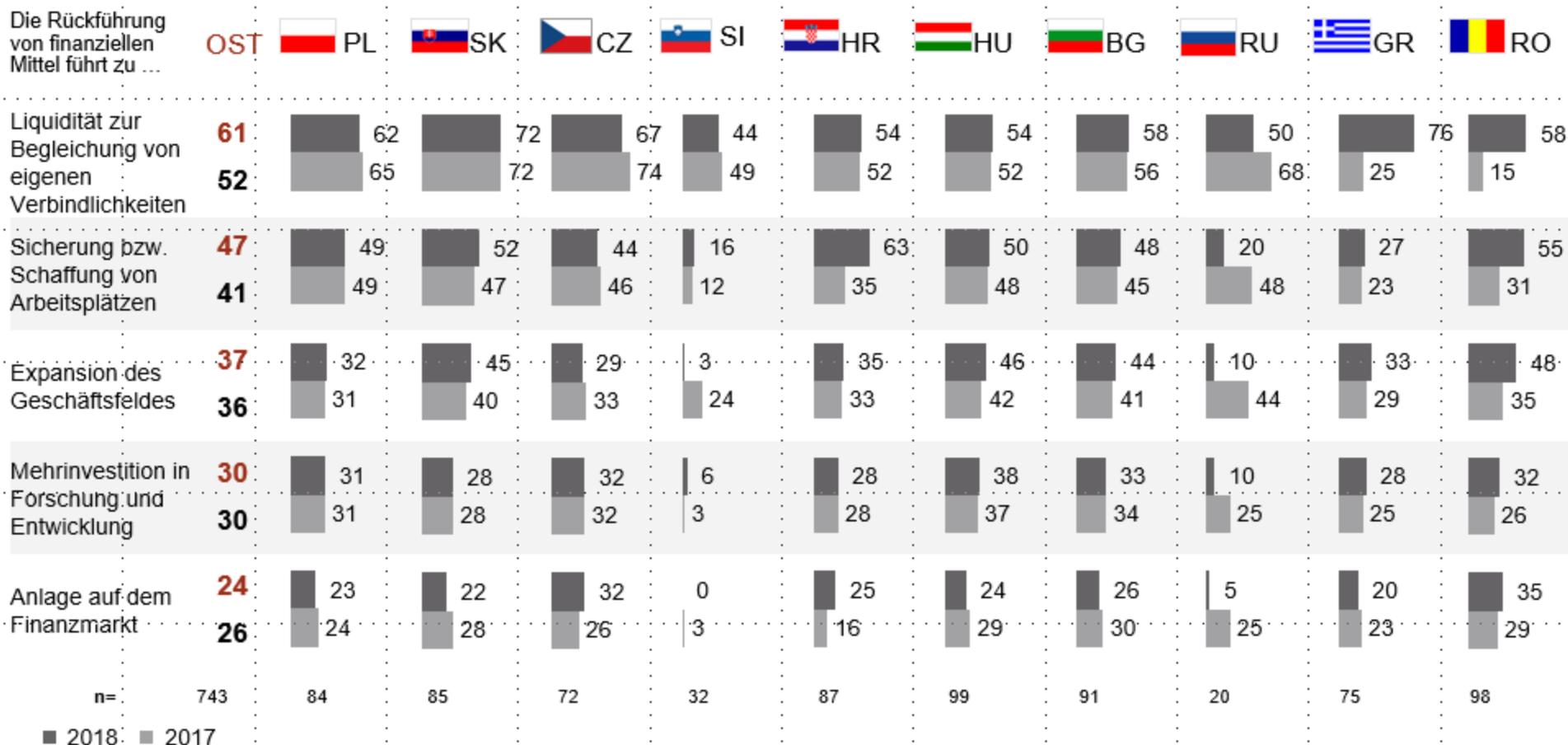


Was sind aus Ihrer Sicht die wesentlichen positiven Effekte für Ihr Unternehmen, die aus der Zusammenarbeit mit externen Forderungsmanagement-Dienstleistern resultieren? Dänemark 2017 nicht erhoben, West Wert 2017 inklusive Österreich

Basis: Alle Befragten mit Zusammenarbeit Forderungsmanagement-Dienstleister; Angaben in %; Sonstiges und ,keine Angabe' nicht dargestellt

Effektive Nutzung von Forderungsmanagement – Länderübersicht Ost

Als wesentlichen Effekt der Zusammenarbeit sehen Unternehmen die Verfügbarkeit von Liquidität zur Begleichung eigener Verbindlichkeiten



Was sind aus Ihrer Sicht die wesentlichen positiven Effekte für Ihr Unternehmen, die aus der Zusammenarbeit mit externen Forderungsmanagement-Dienstleistern resultieren?

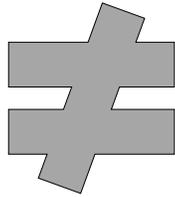
Basis: Alle Befragten mit Zusammenarbeit Forderungsmanagement-Dienstleister; Angaben in %; Sonstiges und „keine Angabe“ nicht dargestellt

2. Summary Schweiz

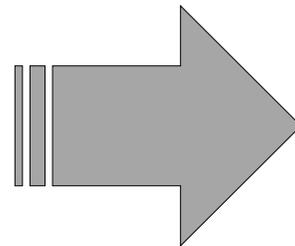
- Zahlungsziele in der Schweiz relativ stabil
- Dennoch: jede 6. Rechnung hat Verzug (16 % Verzug)
- Aktueller Zahlungsausfall: 2%
- Nach Zahlungsverzug: 14 Tage
- Gründe für Zahlungsausfall: Zahlungsausfall eigener Kunden (B2B), Liquiditätsengpass (B2C)
- Inkassounternehmen haben positiven Einfluss auf die Zahlungsmoral, dennoch Steigerung des internen Forderungsmanagements im B2C Bereich
- 30% der Schweizer Unternehmen halten die DSGVO für relevant (EU Durchschnitt 43%)



3. Musste das sein? GDPR: Problem erkannt – Problem gebannt?



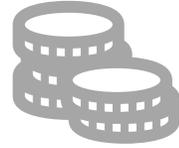
- Was geht das die Schweiz an?
- Soll die EU doch machen, was sie will.....
- Datenschutz? Haben wir auch!



3. Musste das sein? GDPR: Problem erkannt – Problem gebannt?



- DSGVO Relevanz bei Verarbeitung von Daten von EU Bürgern?
- Berücksichtigung der DSGVO zwingend notwendig?



- Schweiz gilt als sicheres Drittland im Sinne des Datenschutzes
- Angemessenes Schutzniveau gem. Art 45 Abs.1 DSGVO
- Marktortprinzip, Art 3 Abs. 2 DSGVO

3. Musste das sein? GDPR: Problem erkannt – Problem gebannt?

Datenschutz-Grundverordnung

- Erlaubnistatbestände
- Besondere Kategorien von Daten
- Grundsätze der Datenverarbeitung
- Betroffenenrechte:
 - Auskunftsrechte
 - Recht auf Datenübertragbarkeit
 - Recht auf Löschung
- Informationspflichten
- Datenschutzerklärung
- TOM
- DSFA
- Meldepflichten bei Datenpannen
- Verzeichnis vor Verarbeitungstätigkeiten
- Datenschutzbeauftragter



Auswirkungen der DSGVO – Länderübersicht West

Neben den Dokumentationspflichten verbinden westeuropäische Unternehmen mit der DSGVO vor allem die höhere Datensicherheit aber auch mehr Bürokratie

	 DE	 DK	 BE	 CH	 UK	 ES	 FR
Gestiegene Dokumentationspflichten	79	80	72	51	74	78	76
Höhere Datensicherheit	71	78	68	55	73	78	74
Mehr Bürokratie	78	68	73	54	73	67	64
Gestiegene Informationspflichten	78	38	70	56	74	72	68
Optimierung interner Prozesse	57	75	58	48	66	67	58
Höherer Personalaufwand	40	32	58	49	61	58	58
Steigende Ansprüche unserer Kunden	38	37	53	51	62	60	51
Höhere Ansprüche an die Zusammenarbeit mit DL	53	53	50	48	56	56	56
Höherer finanzieller Aufwand	49	47	44	51	42	44	46
Gefährdung des eigenen Geschäftsmodells	11	4	33	28	37	32	26
n=	131	169	120	109	110	102	105

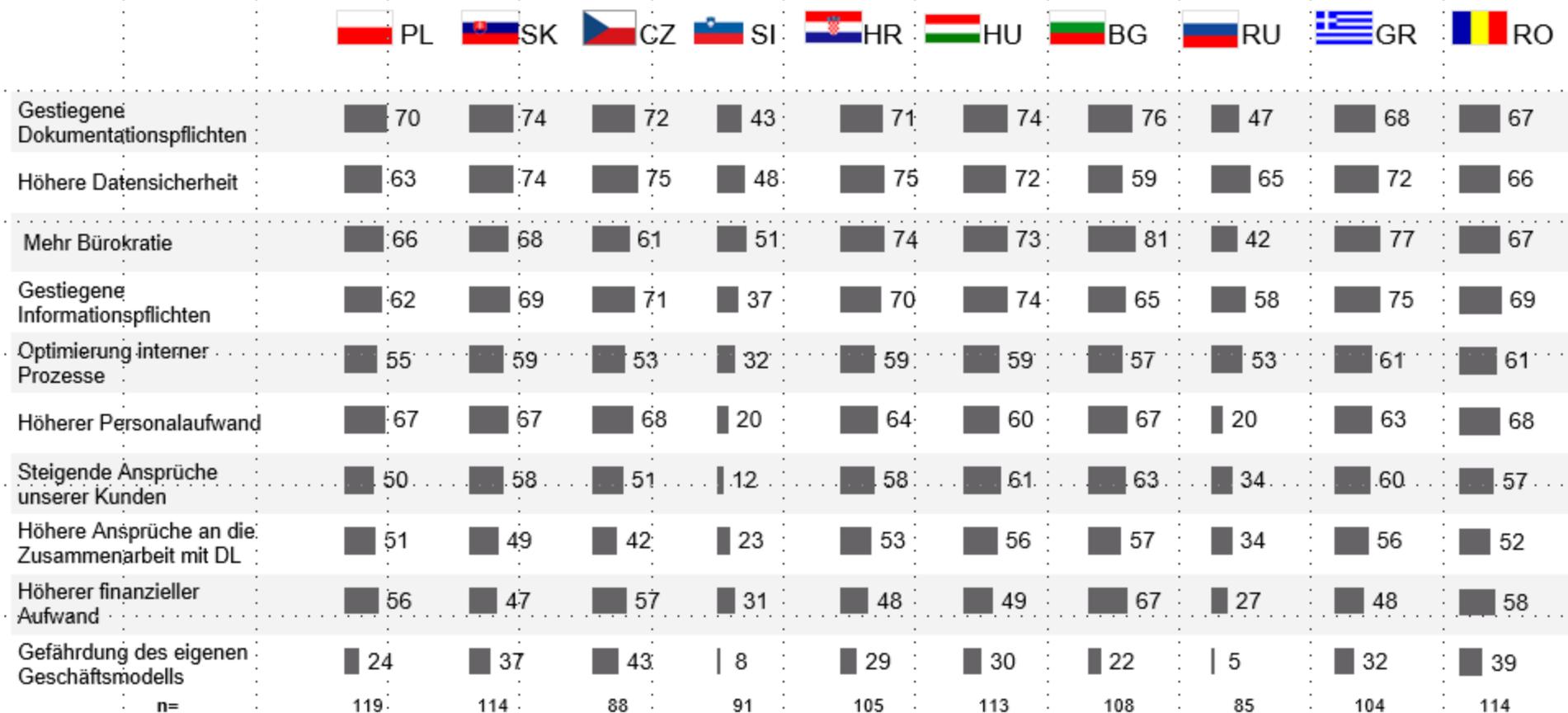
Prozentwerte der Antworten 1 und 2 in der 5er-Skala: 1 „Trifft voll und ganz zu“ bis 5 „Trifft überhaupt nicht zu“

Welche der folgenden möglichen Auswirkungen hat die neue europäische Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) konkret auf den Bereich Inkasso- und Forderungsmanagement in Ihrem Unternehmen? Top 2 Werte bei Zustimmung auf einer 5 er Skala

Basis: Alle Befragten und DSGVO zumindest teilweise relevant; Angaben in %

Auswirkungen der DSGVO – Länderübersicht Ost

Slowenische und russische Unternehmen sehen sich insgesamt weniger stark durch die Auswirkungen der DSGVO betroffen



Prozentwerte der Antworten 1 und 2 in der 5er-Skala: 1 „Trifft voll und ganz zu“ bis 5 „Trifft überhaupt nicht zu“

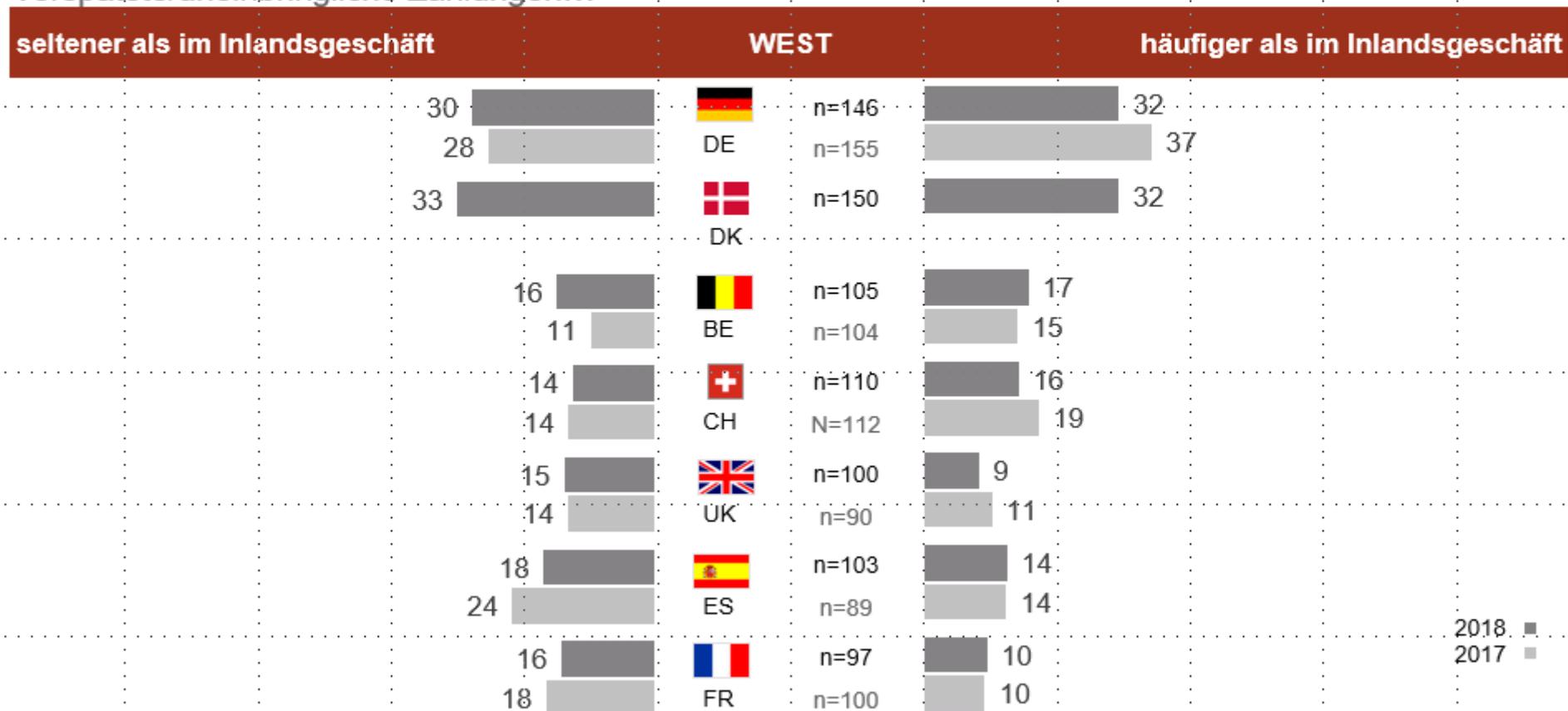
Welche der folgenden möglichen Auswirkungen hat die neue europäische Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) konkret auf den Bereich Inkasso- und Forderungsmanagement in Ihrem Unternehmen? Top 2 Werte bei Zustimmung auf einer 5er Skala

Basis: Alle Befragten und DSGVO zumindest teilweise relevant; Angaben in %

Auslandsgeschäft: Forderungsausfälle/-verzug – Länderübersicht West

Insbesondere deutsche und dänische Unternehmen bemerken Unterschiede im Zahlungsverhalten bei In- bzw. Auslandsforderungen

Verspätete/uneinbringliche Zahlungen...

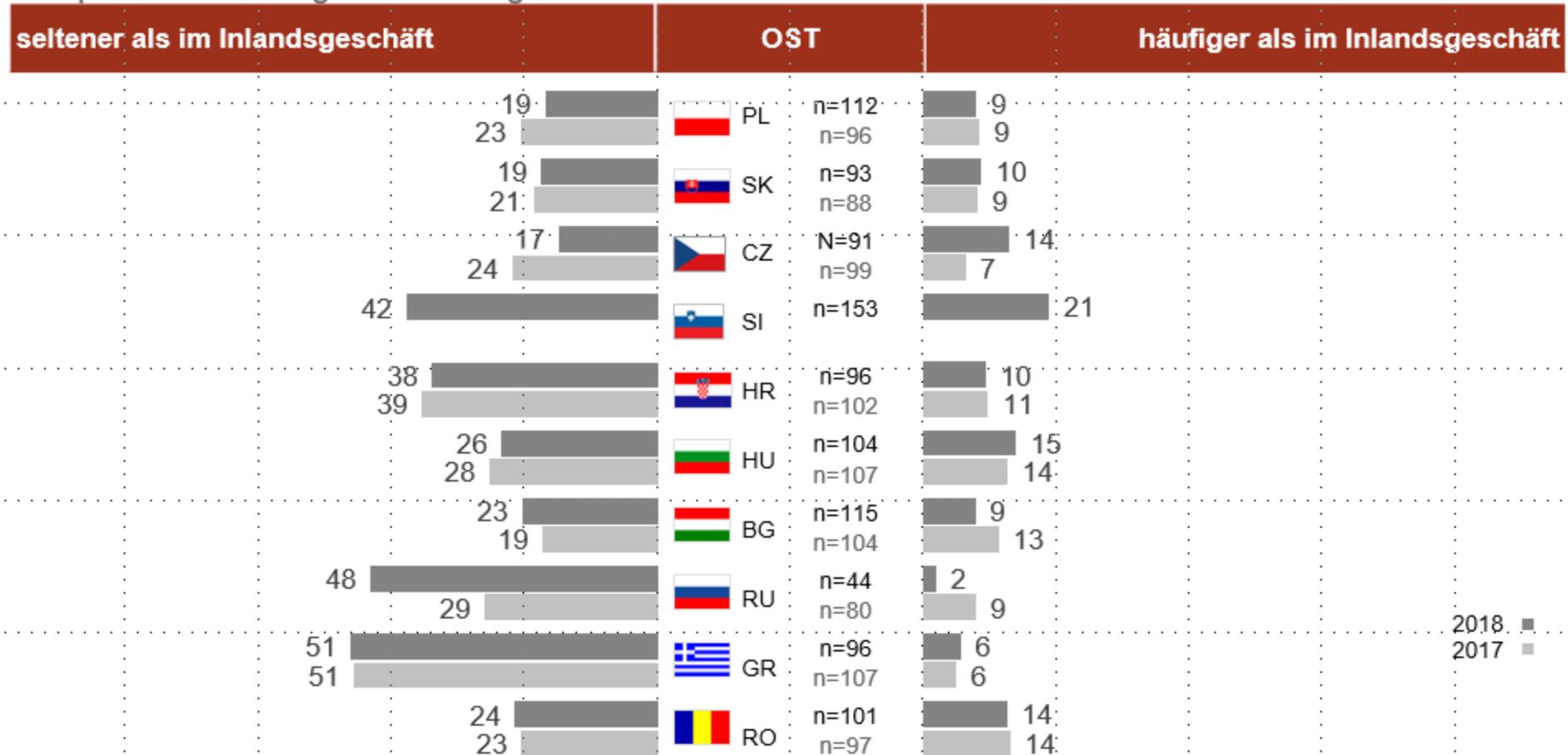


Wie würden Sie den Anteil an uneinbringlichen/verspäteten Zahlungen bei Auslandsforderungen im Vergleich zu inländischen Forderungen einschätzen? Basis: Befragte mit Auslandsforderungen; Angaben in %; Differenz zu 100%: keine Angabe, kein Unterschied zum Inlandsgeschäft; Dänemark 2017 nicht erhoben

Auslandsgeschäft: Forderungsausfälle/-verzug – Länderübersicht Ost

Osteuropäische Unternehmen registrieren im Auslandsgeschäft deutlich seltener Zahlungsverzug bzw. –ausfall als im Inlandsgeschäft

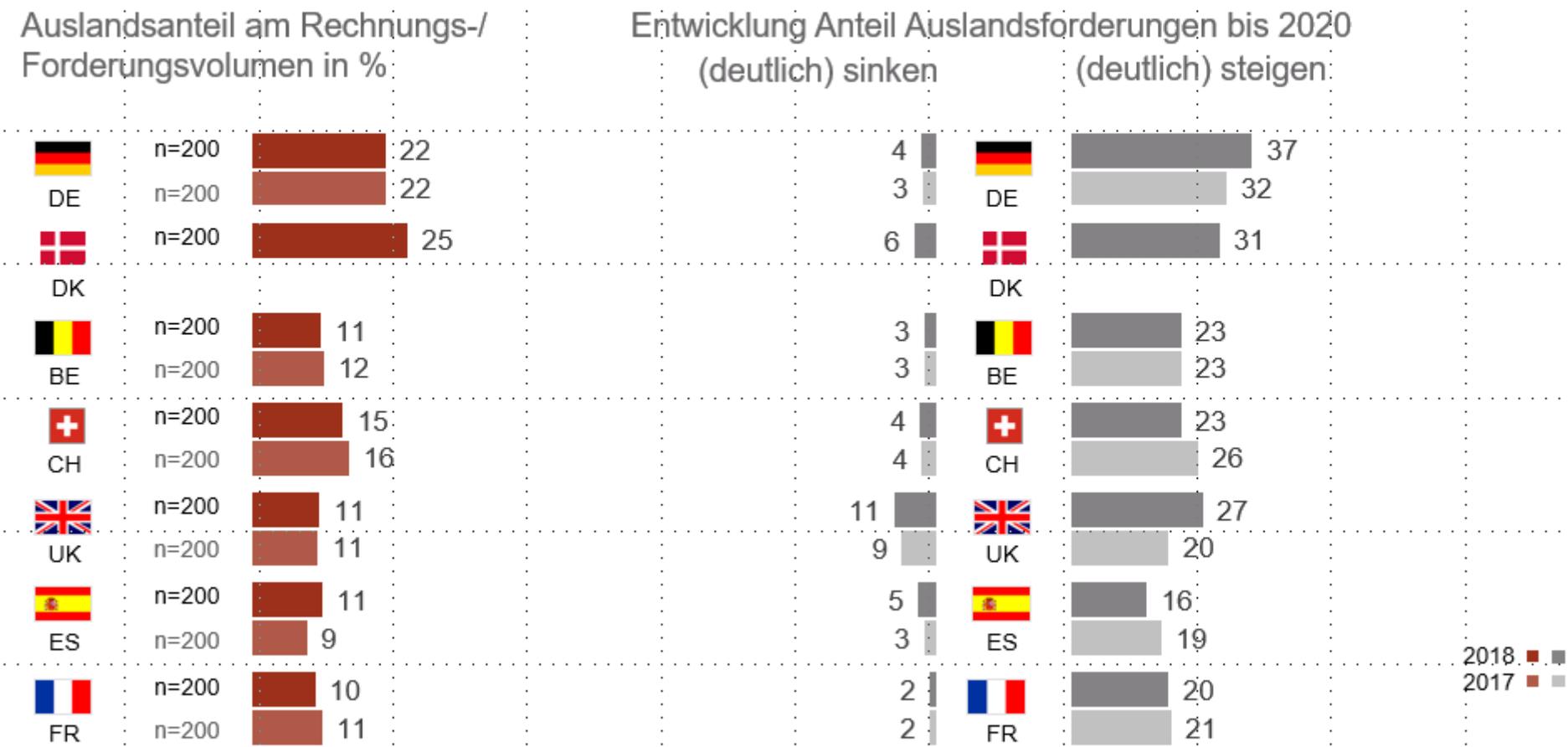
Verspätete/uneinbringliche Zahlungen



Wie würden Sie den Anteil an uneinbringlichen/verspäteten Zahlungen bei Auslandsforderungen im Vergleich zu inländischen Forderungen einschätzen? Basis: Befragte mit Auslandsforderungen; Angaben in %; Differenz zu 100%: keine Angabe, kein Unterschied zum Inlandsgeschäft; Slowenien 2017 nicht erhoben

Zukünftige Entwicklung Auslandsforderungen – Länderübersicht West

Unternehmen in UK glauben an eine weitere Zunahme von Auslandsforderungen, teilweise besteht aber auch Zweifel an den internationalen Handelsbeziehungen



Wieviel Prozent Ihrer gesamten Rechnungen/Forderungen eines Geschäftsjahres sind Auslandsforderungen, also Forderungen über die Landesgrenze hinaus?

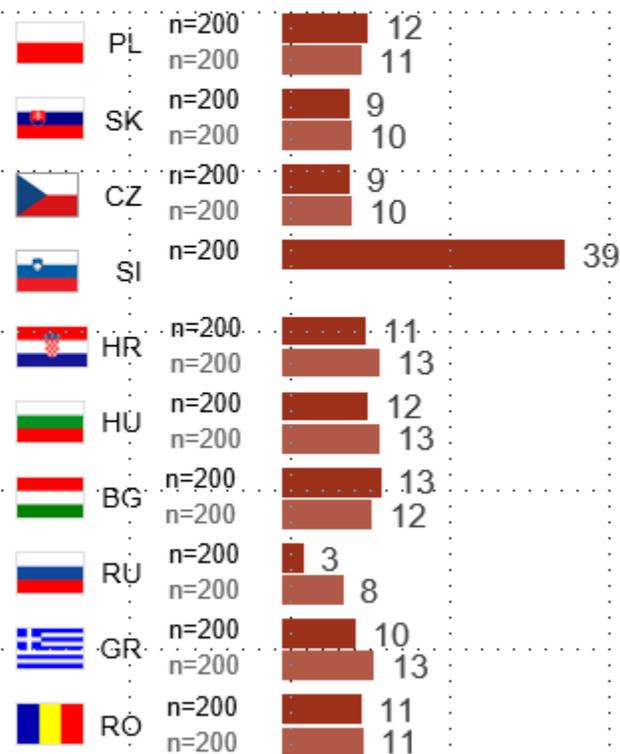
Schätzen Sie bitte einmal die Entwicklung von Auslandsforderungen in den nächsten zwei Jahren für Ihr Unternehmen ein.

Basis: Alle Befragten; Angaben in %; Differenz zu 100%; Anteil bleibt unverändert/ keine Angabe; Dänemark 2017: nicht erhoben

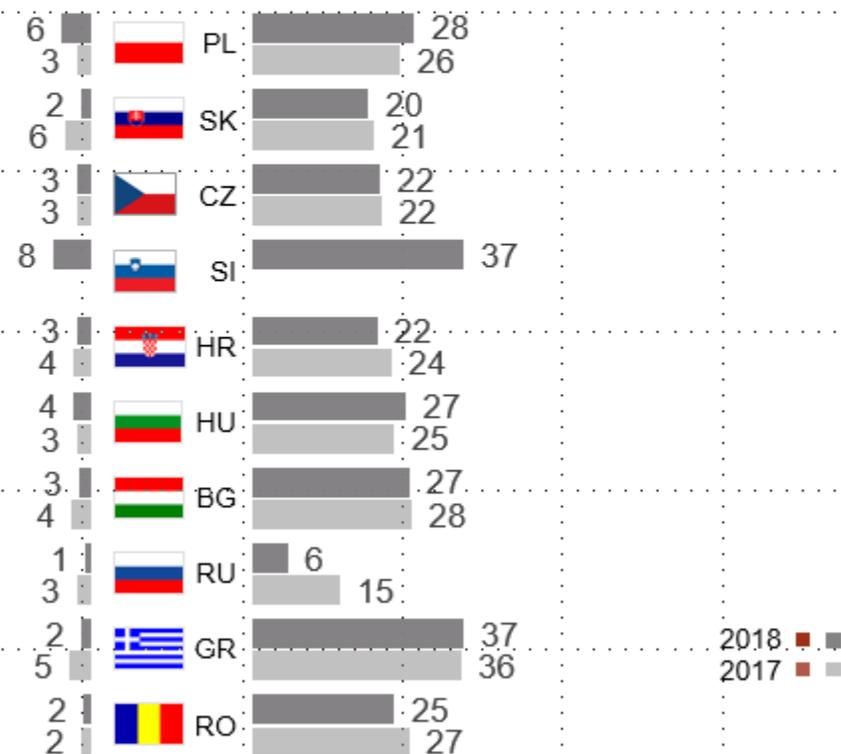
Zukünftige Entwicklung Auslandsforderungen – Länderübersicht Ost

Für russische Unternehmen spielen Auslandsforderungen eine deutlich geringere Rolle als für Unternehmen in anderen osteuropäischen Ländern

Auslandsanteil am Rechnungs-/
Forderungsvolumen in %



Entwicklung Anteil Auslandsforderungen bis 2020
(deutlich) sinken (deutlich) steigen



Wieviel Prozent Ihrer gesamten Rechnungen/Forderungen eines Geschäftsjahres sind Auslandsforderungen, also Forderungen über die Landesgrenze hinaus?

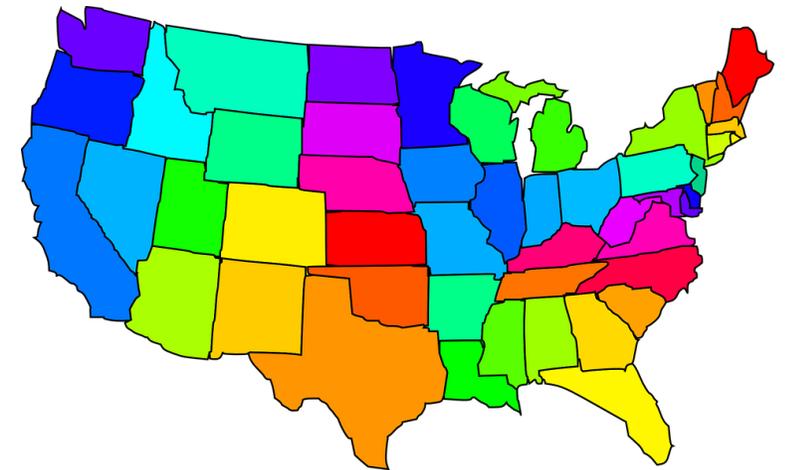
Schätzen Sie bitte einmal die Entwicklung von Auslandsforderungen in den nächsten zwei Jahren für Ihr Unternehmen ein.

Basis: Alle Befragten; Angaben in %; Differenz zu 100%: Anteil bleibt unverändert/ keine Angabe; Slowenien 2017 nicht erhoben

Andere Länder – andere Sitten: über den Tellerrand geschaut

Inkasso in USA – in a nutshell

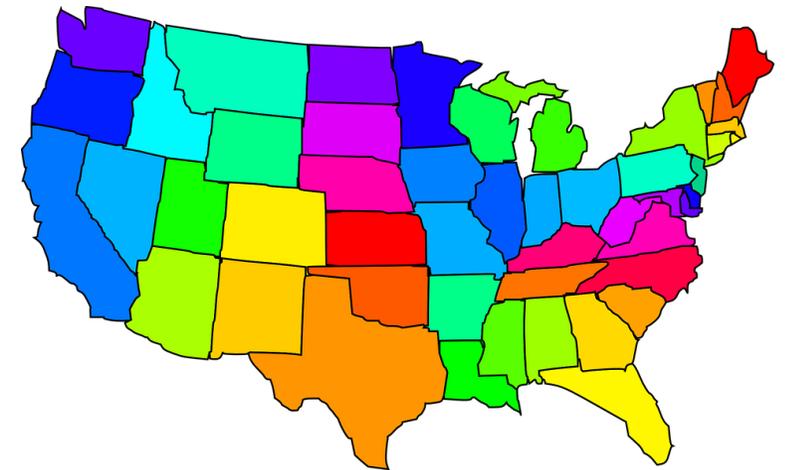
- Sinkende Zahlungsmoral amerikanischer Unternehmen
- Konkursverfahren in den USA nach wie vor schuldnerfreundlich
- Bundesgesetz „Federal Debt Collections Practices Act“ (FDCPA) regelt die Inkassopraktiken im B2C Bereich durch die Verbraucherschutzbehörde „Federal Trade Commission (FTC)“
- Im B2B Bereich kein Bundesgesetz zur Regelung des gewerblichen Forderungseinzugs; die meisten Staaten haben Statuten zur Regelung erlassen
- 50 Bundesstaaten – 51 verschiedene Prozessordnungen
- Gliederung des Gerichtssystems in Landkreise, Bundesstaaten und Föderationen



Andere Länder – andere Sitten: über den Tellerrand geschaut

Inkasso in USA – in a nutshell

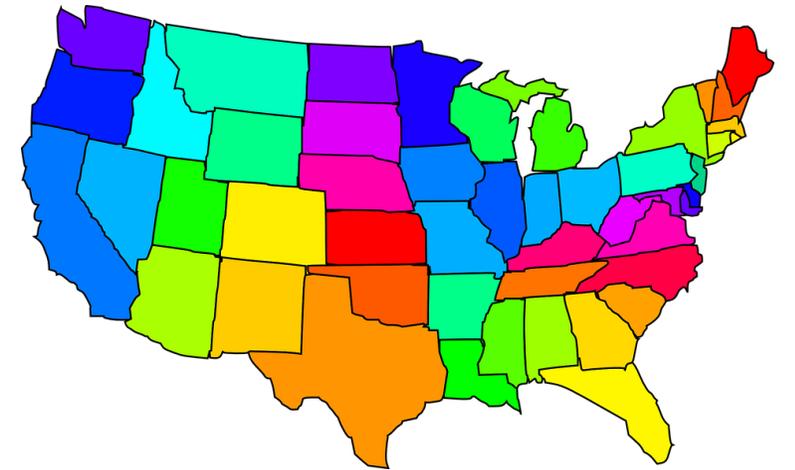
- Langsame Gerichtsverfahren
- Verzögerungen und Kosten
- Inkassokosten können dem Schuldner nicht rechtmäßig in Rechnung gestellt werden; Voraussetzung: dieser muss vorher eine entsprechende Vereinbarung unterzeichnet haben
- Zahlungsbedingungen (z.B. Zinsen) frei verhandelbar, nicht gesetzlich geregelt.



Andere Länder – andere Sitten – über den Tellerrand geschaut

Inkasso in USA – in a nutshell

- Eigentumsrecht unbekannt. Verschiedene vertraglich bestellte dingliche Sicherungsrechte an einer Sache zur Sicherung einer Forderung, welche der "Uniform Commercial Code" UCC § 9 (security interests)
- Kein Bevölkerungsregister – keine Adressermittlung möglich
- Spezialisten sind gefragt

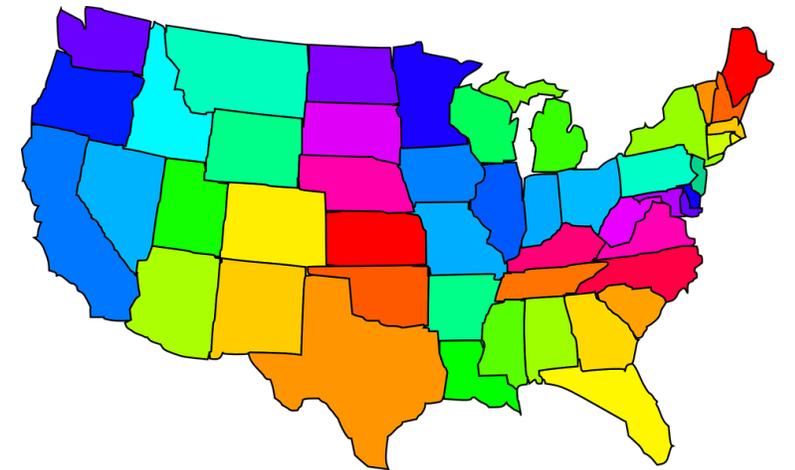


Andere Länder – andere Sitten – über den Tellerrand geschaut

Inkasso in USA – in a nutshell

DSGVO vs. EU-US-Privacy-Shield

- DSGVO: „sichere“ und „nicht sichere“ Drittländer
- „nicht sicher“ = kein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission gem. Art. 45 Abs. 3 EU-DSGVO
- Drittland kann nicht gewährleisten, dass ein der EU vergleichbares Datenschutzniveau im Umgang mit personenbezogenen Daten vorliegt
- EU-US-Privacy-Shield ermöglicht grundsätzlich Datentransfer von der EU in die USA
- Aber: Datenempfänger (US-Unternehmen) muss innerhalb der EU-US-Privacy-Shield gelistet sein

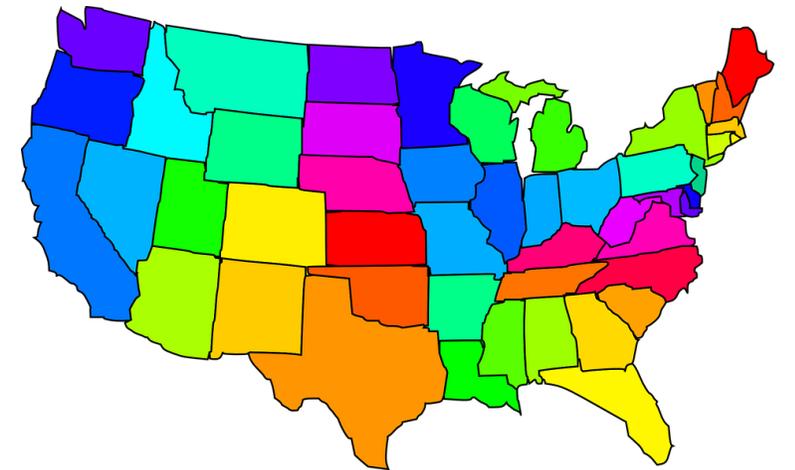


Andere Länder – andere Sitten – über den Tellerrand geschaut

Inkasso in USA – in a nutshell

DSGVO vs. EU-US-Privacy-Shield

- Bislang konnten sich EU-Bürger gem. „Privacy Act“ direkt an US-Justizbehörden wenden; Praxis durch „Executive Order“ von Trump (25.01.2017) gefährdet
- Alternativen:
 - Artikel 46 DSGVO. Binding Corporate Rules innerhalb der eigenen Unternehmensgruppe
 - Standardvertragsklauseln außerhalb der eigenen Unternehmensgruppe
- Dennoch: Datentransfer in die USA bleibt ein sensibles Thema ohne den EU-US-Privacy-Shield



Andere Länder – andere Sitten: über den Tellerrand geschaut

Inkasso in Südafrika - in a nutshell

- Extrem hoher Zahlungsverzug (90 plus 30 bis 60 Tage)
- kleine und mittlere Unternehmen: 120 bis 180 Tage
- Südafrikas Gerichtssystem ist belastet von
 - unzureichenden Strukturen,
 - Rückständen
 - und allgemeiner Trägheit der Beamten
- Folgen: langwierige Prozesse, Gläubigernachteile



Andere Länder – andere Sitten: über den Tellerrand geschaut

Inkasso in Südafrika – in a nutshell

- Suchaufträge zu Anschriften in Afrika deutlich geringer als zu anderen Kontinenten
- „weiße“ Flecken in Afrika = Personensuche kaum möglich
- Häufigste Anfragen zu Nigeria, Südafrika, Ghana
- Keine Einwohnerämter oder ähnliche Einrichtungen
- Botschaften in sehr begrenzten Einzelfällen hilfreich
- Spezialisten notwendig; ggf. „Machtbarkeitsstudie“ im Vorwege



Andere Länder – andere Sitten: über den Tellerrand geschaut

Inkasso in China – in a nutshell

- Inkassoverbot – bis heute
- Inkassodienstleister firmieren als „Kreditberater“ oder „Risikomanager“
- Keine Erstattung der Inkassokosten durch Schuldner
- Verzugszinsen gem. Vertrag
- Eigentumsvorbehalt: grundsätzlich geht das Eigentum mit Lieferung auf den Käufer über



Andere Länder – andere Sitten: über den Tellerrand geschaut

Inkasso in China – in a nutshell

- Komplexer Forderungseinzug
- Eröffnung eines Inkassoverfahrens: hoher Bürokratieaufwand
- Firmenauskünfte bedingt aussagefähig (Berichtswesen unzuverlässig)
- Forderungseinzug erfolgt überwiegend persönlich => Chinas ist riesig.....
- Konkurs gilt als entwürdigende Angelegenheit => Erfolgsquoten beim Forderungseinzug in China unter 30 %
- Lokaler Spezialist unbedingt erforderlich



4. Und nun? Wie geht es weiter?

- Ende 2016: Beschluss über die Anpassung des Datenschutzgesetzes der Schweiz (DSG) an das Datenschutzniveau der EU mittels Revision des Gesetzes
- Totalrevision DSG in 2 Etappen aufgeteilt
- Gefahr des Verlustes der Anerkennung als „Drittstaat mit einem angemessenen Datenschutzniveau“
- Grenzüberschreitende Datenübermittlung erschwert
- Belastung der Wirtschaft
- Parteipolitische Kritik
- Revision soll bis Ende 2019 andauern

***Datenschutz ist kein Produkt.
Datenschutz ist ein Prozess***

AdOrga Solutions GmbH

Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit!

Kirsten Pedd

**Chef-Syndika EOS Gruppe
EOS Holding GmbH**

k.pedd@eos-solutions.com

www.eos-solutions.com