



Fit im Forderungs- management

Eine Studie für die Fitnesswirtschaft

GFKL Inkasso Becker Wuppertal

In Zusammenarbeit mit dem Markt-Forschungs-Institut Würtenberger (FIW)

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	3
	Überfällige Forderungen durch Nichtzahlung in deutschen Fitnessanlagen: Die Ausgangslage auf einen Blick	4
1	Zwischen Kundenpflege und Verwaltungsaufgabe: Forderungsmanagement in der deutschen Fitnesswirtschaft	6
	1.1 Kosten übernimmt der Empfänger: Die Rücklastschriftquoten	7
	1.2 Um unverzügliche Zahlung wird gebeten: Das Mahnverfahren	10
	1.3 Hallo, ist da jemand? Die Reaktionsquote	12
	1.4. Nichts geht mehr: Die Inkassoquote	14
	1.5 Vielen Dank, auf Wiedersehen! Worst-Case-Szenario Kundenverlust	17
	1.6 Was das wieder alles kostet: Zeit- und Personalaufwand im Beitragswesen	19
	1.7 (K)Eine Frage der Zahlungsmoral? Ziele beim Umgang mit Nichtzahlern	23
	1.8 Hallo, Partner! Professionelles Forderungsmanagement	26
	1.9 Exkurs. Mitgliederverwaltung, outgesourct	29
	Report: Die Stimmung ist nun deutlich entspannter ...	30
2	Selbsteinschätzung, Problembewusstsein, Prozessoptimierung: Ein Fazit	32
3	Darüber hinaus: Methoden, Macher, Meinungen	34
	3.1 Theorie und Praxis. Zur Methodik dieser Studie	35
	3.2 In eigener Sache. GFKL Inkasso Becker – Unternehmen der GFKL Lowell Gruppe	36
	3.3 Meinung. Marc Schillinger	37
	Impressum	38



Liebe Leserinnen und Leser,

„Fit im Forderungsmanagement“ – das ist nicht nur der Titel der Studie, die Sie gerade in den Händen halten, sondern auch eine Handlungsaufforderung und Zielsetzung, die wir damit verbinden möchten.

Mit diesem Report wollen wir Ihnen nicht nur interessante Zahlen und Fakten rund um das Thema Forderungsmanagement in der Fitnessbranche ansprechend präsentieren. Vielmehr hoffen wir, damit einen praktischen Beitrag für Ihre Unternehmen leisten zu können. Denn die Umfrageergebnisse, die das unabhängige Markt-Forschungsinstitut Würtenberger in unserem Auftrag bei den Betreibern von 500 Studios deutschlandweit gesammelt und ausgewertet hat, haben

wir um zusätzliche Informationen und Handlungsempfehlungen erweitert. Dabei konnten wir auf eigene Datenbestände und daraus resultierende Analysen zurückgreifen. Dies basiert auf unseren Erfahrungen, die wir seit rund 60 Jahren machen durften. Und natürlich auf den Erfahrungen, die unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter täglich im Austausch mit unseren Kunden sammeln dürfen. Denn die Fragen und Anregungen aus dem Markt waren es letztendlich, die überhaupt erst den Anstoß für diese Studie gegeben haben.

Das Ziel dieser Veröffentlichung ist es also, den Status quo wiederzugeben und interessante Einblicke in ein Thema zu gewähren, das in der Branche vielleicht noch zu wenig

Beachtung findet. Darüber hinaus soll sie durch praktische Tipps einen ganz konkreten Mehrwert generieren und ein Stück weit dazu beitragen, alltägliche Verwaltungsprozesse zu optimieren, Forderungsverluste zu reduzieren und die Liquidität der Studios zu erhöhen.

Mit dieser Studie wollen wir uns auch bei unseren Kunden für die jahrelange, vertrauensvolle Zusammenarbeit bedanken und einen Teil der dabei gewonnenen Erkenntnisse und Erfahrungen zurückgeben.

Wir wünschen Ihnen eine spannende und erkenntnisreiche Lektüre, in der Sie hoffentlich viele Anregungen für die Zukunft finden werden!

Walter Süß, Geschäftsführer
Inkasso Becker Wuppertal GmbH & Co. KG

Sandra Trotzowsky, Geschäftsführerin
Inkasso Becker Wuppertal GmbH & Co. KG

Überfällige Forderungen durch Nichtzahlung in deutschen Fitnessanlagen: Die Ausgangslage auf einen Blick



**Die gute Nachricht vorweg:
Die Themen Sport und Gesundheit rücken immer stärker in den Fokus, die Nachfrage und die Mitgliederzahlen in deutschen Fitnessstudios steigen stetig.**

Aber leider gehören auch nicht gezahlte Mitgliederbeiträge mehr und mehr zum Alltag in den Fitnessstudios. Die ausbleibenden Zahlungen verursachen vielen Studiobetreibern bürokratischen Aufwand und eine Reduzierung der Liquidität – die Konzentration auf das Kerngeschäft wird dadurch eingeschränkt.

Doch wie hoch ist der Betrag der jährlich überfälligen Forderungen durch nicht gezahlte Mitgliederbeiträge anzusetzen? Ein Kurzüberblick:

1.131

Durchschnittliche Mitgliederanzahl pro Fitnessanlage

8.332*

Anzahl der Fitnessanlagen im Jahr 2015 in Deutschland*



Quelle: DSSV Eckdaten der Deutschen Fitness Wirtschaft 2016



Ø 45,70 €

Monatlicher
Mitgliederbeitrag



Ø 2,9 %

Nichtgezahlte
Mitgliederbeiträge
pro Jahr



Ø -18.000 €

Jährliche
nichtgezahlte
Mitgliederbeiträge
(pro Anlage)

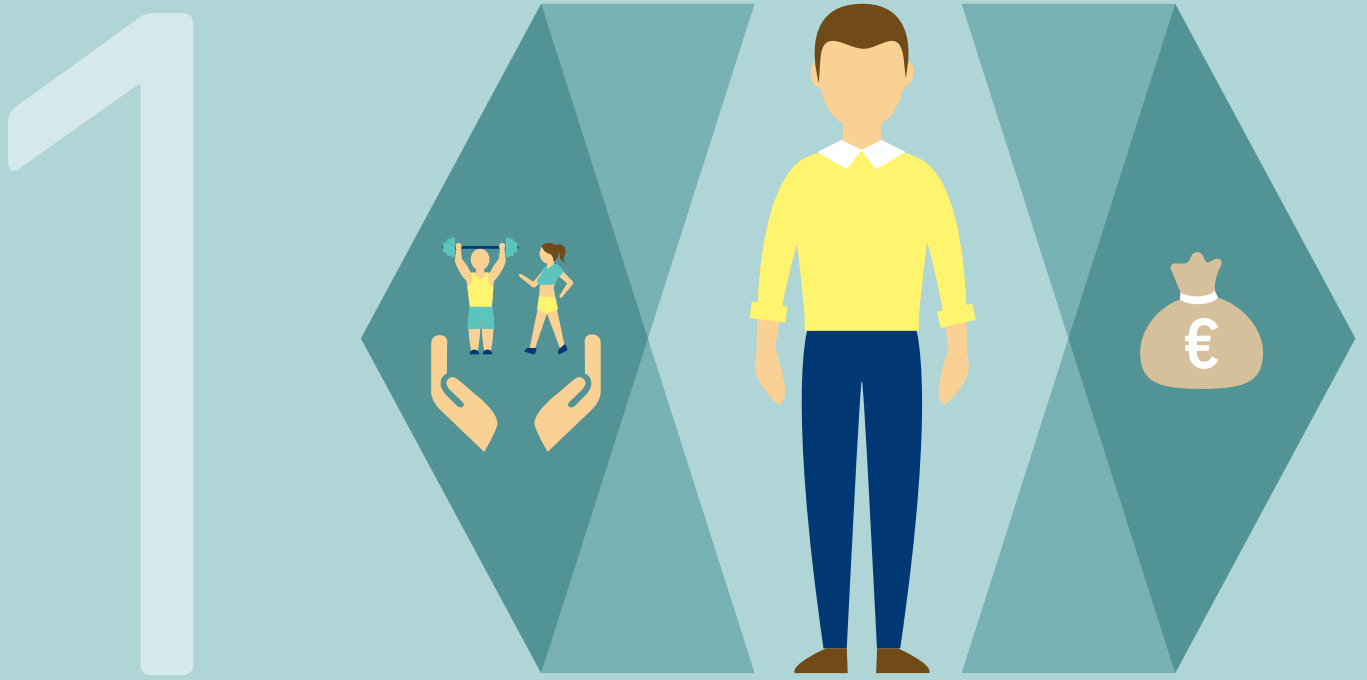


Ø -145.000.000 €

Überfällige Forderungen durch nicht-
gezahlte Mitgliederbeiträge (bundesweit)

Die durchschnittlichen nichtgezahlten Mitgliederbeiträge pro Fitnessstudio machen jährlich also gut 18.000 Euro aus – eine substantielle Summe, die besonders Betreiber kleinerer Anlagen schmerzen kann.

Stellt sich die Frage: Wie sehen die Prozesse aus, die diesem Verlust vorangehen? Und wie lassen sie sich positiv beeinflussen?



Zwischen
Kundenpflege und
Verwaltungsaufgaben:
**Forderungsmanagement
in der deutschen
Fitnesswirtschaft**

1.1

Kosten übernimmt der Empfänger: Die Rücklastschriftquoten

Alltag für jeden Betreiber eines Fitnessstudios: Mehrmals im Monat werden die Lastschriften für die vereinbarten Mitgliederbeiträge bei der Bank eingereicht, und schon wenige Stunden später verfügt das Studio – im Normalfall – über den eingezogenen Betrag. Kann der fällige Betrag jedoch nicht vom Konto des Mitglieds abgebucht werden, kommt es zu einer Rücklastschrift.

Ein Ärgernis, denn abgesehen von der noch ausstehenden Beitragszahlung ist diese immer mit zusätzlichem Zeitaufwand und häufig auch noch mit zusätzlichen Kosten verbunden.

Doch wie hoch schätzen die Betreiber von Fitnessstudios diese Rücklastschriftquote eigentlich ein?

i

RÜCKLASTSCHRIFT

Kann eine Lastschrift nicht durchgeführt werden (z. B. mangels Deckung, aufgrund einer falschen Kontoverbindung oder weil das Konto nicht mehr existiert), erfolgt eine Rücklastschrift. Der ursprünglich fällige Betrag wird von der Bank nicht eingelöst.

Auf wie viel Prozent Ihrer gesamten Beitragsumsätze beläuft sich Ihre Rücklastschriftquote im Monat?

Rücklastschriften in %	Anteil der Studiobesitzer in %
0,0 % bis < 2,0 %	45,2 %
2,0 % bis < 4,0 %	20,3 %
4,0 % bis < 6,0 %	22,9 %
6,0 % bis < 20,0 %	11,6 %

Grafik 1 | Quelle: FIW

Knapp die Hälfte der Befragten (45,2 %) schätzt die Quote der Rücklastschriften auf unter zwei Prozentpunkte. Bei immerhin 43,2 % beträgt der Anteil der Nichtzahler zwischen 2 % und 6 %. Sogar 11,6 % der Studiobetreiber geben an, dass sich diese Quote auf 6 % und mehr beläuft. Die Detailauswertung der Ergebnisse unter Berücksichtigung der Studiofläche und Mitgliederanzahl zeigt dabei, dass die Quote sich tendenziell verschlechtert, je mehr Fläche und je mehr Mitglieder ein Studio hat.

Nach Abfrage dieser Bewertung der eigenen Lage seitens der Studioinhaber, bei der die Angaben doch sehr weit variieren, stellt sich die Frage:

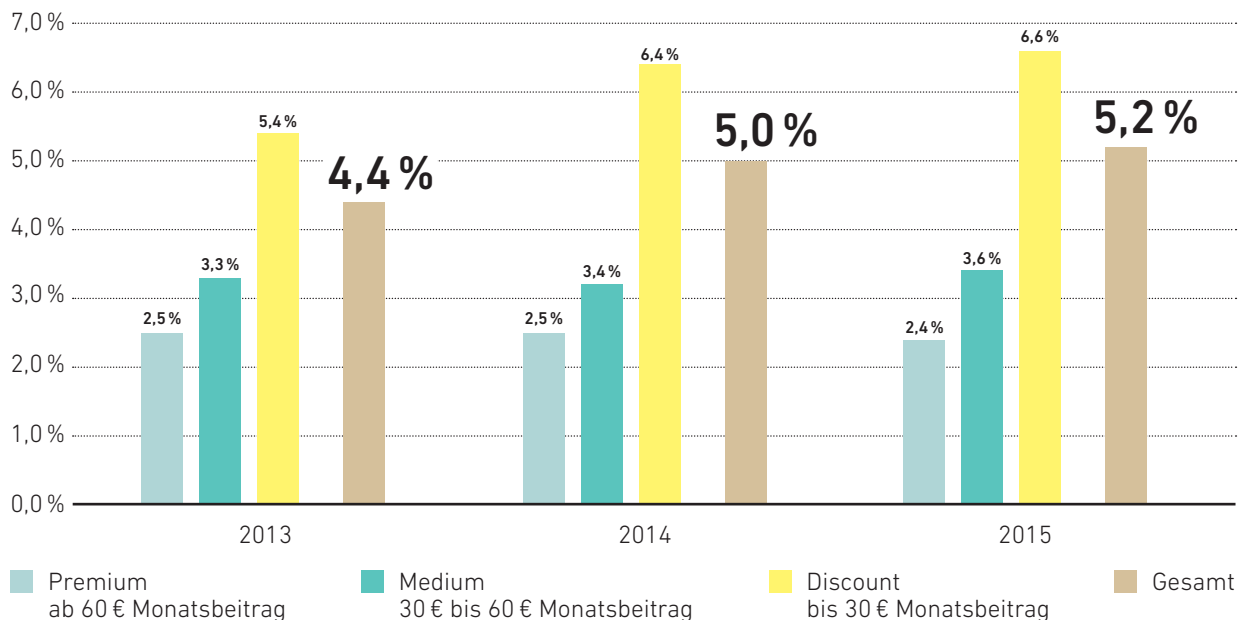
Wie verhält sich diese Selbsteinschätzung gegenüber der Realität?

Die Auswertung der internen Datenstruktur der GFKL zeigt dabei, dass das Aufkommen an Rücklastschriften kontinuierlich steigt, sich in den letzten 3 Jahren sogar mehr als verdoppelt hat. Auffällig dabei: Discount-Ketten-

Betreiber waren gegenüber dem Premiumsegment im Jahr 2015 mehr als doppelt so häufig von Rücklastschriften betroffen.

Steigt die Anzahl der Rücklastschriften, steigen auch die damit verbundenen Kosten. Abgesehen von der ausstehenden Zahlung des Mitgliederbeitrags wird den Betreibern der Fitnessstudios von den Banken für jede Rücklastschrift eine Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt. Zusätzlich entstehen hier beim Verbuchen der Rücklastschriften Personalkosten.

Entwicklung der Rücklastschriftquote in der deutschen Fitnessbranche



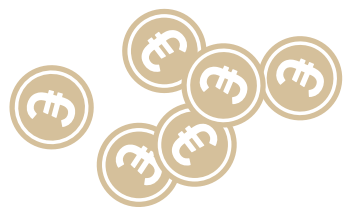
Grafik 2 | Quelle: Zahlenauswertung der GFKL-Gruppe

Wie hoch ist die Bearbeitungsgebühr Ihrer Bank für die Durchführung/Abwicklung der Rücklastschriften?

Bearbeitungsgebühr in €	Anzahl	Anteil der Studiobesitzer in %
bis 2,50 €	68	13,6 %
>2,50 bis 5,00 €	295	59,1 %
>5,00 bis 7,50 €	82	16,4 %
>7,50 bis 10,50 €	40	8,0 %
über 10,00 €	14	2,8 %

Bei knapp 90 % der Unternehmen beläuft sie sich auf maximal 7,50 Euro, 10,8 % müssen dafür über 7,50 Euro zahlen. Durchschnittlich schlägt die Bearbeitungsgebühr für eine Rücklastschrift also mit 4,70 Euro zu Buche.

Grafik 3 | Quelle: FIW



Ø 4,70 €

Bearbeitungsgebühr pro Rücklastschrift



Zahlungsmodus anpassen, Gebühren vermeiden

Um unnötige Bankgebühren zu vermeiden, empfiehlt es sich, bei Monatsverträgen nach der zweiten stornierten Lastschrift und bei Wochenbeiträgen spätestens nach der vierten stornierten Lastschrift das Mitglied auf Barzahler umzustellen.

Zudem sollte man die Terminierung der Lastschriften an die Gehaltsauszahlung des Mitgliedes anpassen (z. B. zum 01. oder 15. des Monats einziehen). Nach der ersten stornierten Lastschrift sollte man diesen Rhythmus beibehalten und den zweiten Lastschriftlauf auch erst starten, wenn das Gehalt erwartungsgemäß im Folgemonat wieder zum 01. oder 15. ausgezahlt wird.

1.2





Um unverzügliche Zahlung wird gebeten: Das Mahnverfahren

Der Mitgliederbeitrag konnte nicht abgebucht werden, das eigene Konto wurde von der Bank mit einer Bearbeitungsgebühr belastet:

Neben dem finanziellen Aufwand kommen jetzt auch noch zusätzliche

Kosten auf den Studiobesitzer zu. Denn das nun folgende Mahnverfahren bedeutet weiteren Zeit- und Personalaufwand. Ein weiteres Problem: Geld, mit dem bei der Umsatz-, Personal- und Investitionsplanung gerechnet wurde, bleibt aus.

Wie oft mahnen Sie pro Rücklastschrift?

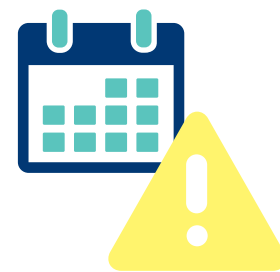
Mahnungen	Anteil in %
	23,8 %
	23,0 %
	51,4 %
	1,8 %

Grafik 4 | Quelle: FIW



Frühzeitig reagieren, Engpässe vermeiden

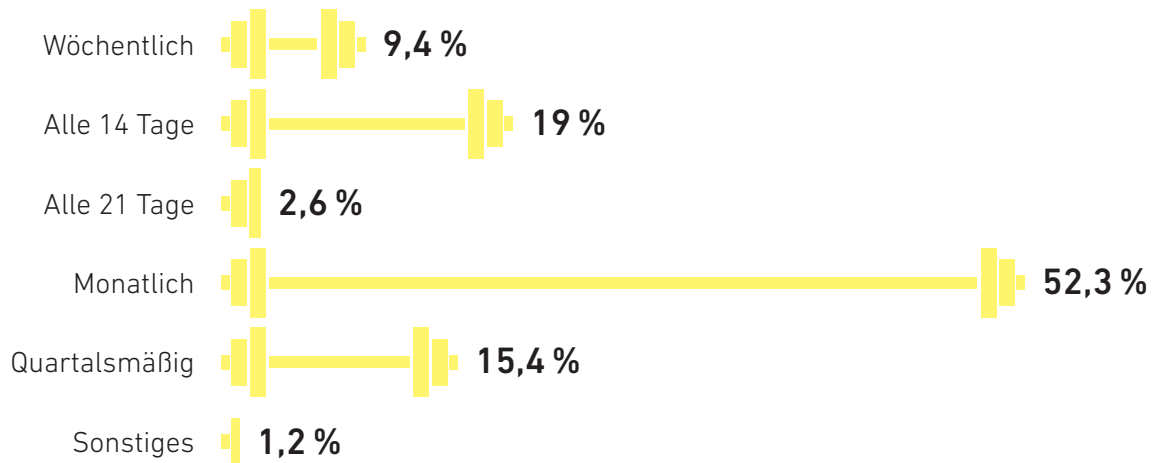
Mit dem Begriff „Mahnwesen“ ist das Einbringen fälliger Forderungen bei säumigen Mitgliedern gemeint. Dieses sollte zeitnah und termingerecht vorgenommen werden. Lassen Sie es gar nicht erst zu Liquiditätsengpässen kommen, reagieren Sie frühzeitig. Bei Nichtzahlung oder einer Rücklastschrift sollte umgehend die erste Mahnung als freundliche Zahlungserinnerung folgen.



Für die Einschätzung der zusätzlich anfallenden Kosten und des Arbeitsaufwands muss auch der Mahnrhythmus berücksichtigt werden.

Dabei zeigt sich bei den befragten Unternehmen ein höchst unterschiedliches Bild. Gut jedes zweite Unternehmen hat sich jedoch auf einen monatlichen Rhythmus festgelegt.

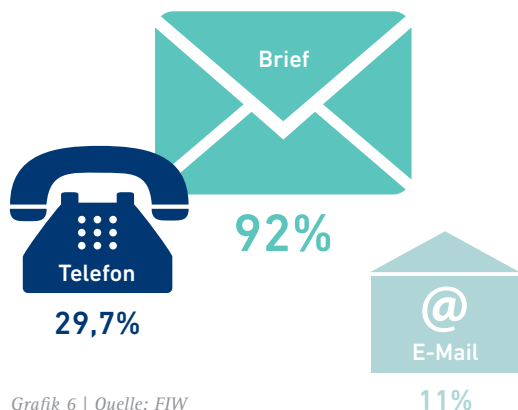
In welchen Abständen mahnen Sie?



Grafik 5 | Quelle: FIW

Wie mahnen Sie?

Die vorliegenden Angaben zeigen deutlich, dass nach wie vor die Briefform überwiegt. Sehr häufig wird diese durch ein Telefonat, seltener auch durch eine E-Mail begleitet.



Grafik 6 | Quelle: FIW



Mehr Erfolg durch ein persönliches Gespräch

Ein kurzer, freundlicher Anruf kann manchmal mehr bewirken als die klassische Mahnung per Post. Im persönlichen Gespräch lassen sich viel einfacher variable Lösungen, wie z. B. eine Ratenzahlung, finden oder sonstige, individuelle Vereinbarungen treffen. Achten Sie dabei auf einen freundlichen, aber bestimmten Tonfall und bleiben Sie sachlich, aber höflich.

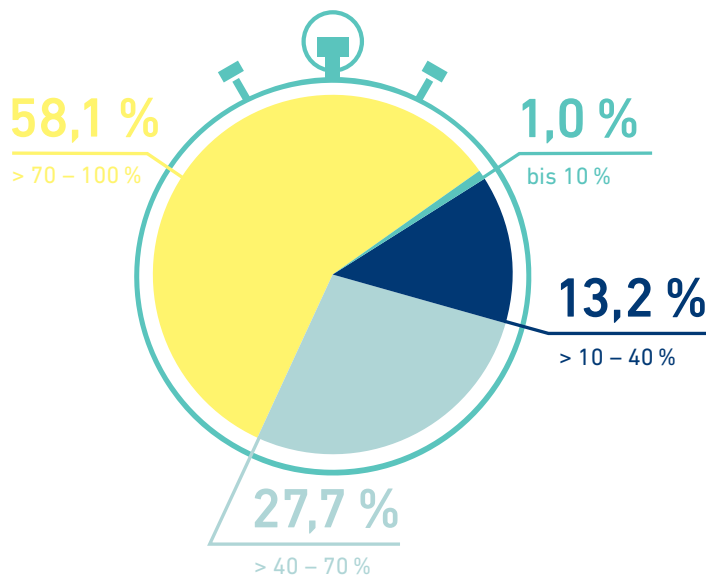
1.3 Hallo, ist da jemand? Die Reaktionsquote



Mit der ersten Mahnung, sei es nun per Post, per E-Mail oder telefonisch, beginnt die nächste Phase des Forderungsprozesses:

Im Idealfall reagiert das benachrichtigte Mitglied umgehend auf die Zahlungsaufforderung und der Fall ist somit abgeschlossen. Wie erfolgreich das Mahnverfahren im Durchschnitt verläuft, zeigen die folgenden Zahlen.

Wie hoch schätzen Sie den Prozentanteil der Personen, die auf Ihre Mahnungen reagieren und die Zahlungen nachträglich leisten?

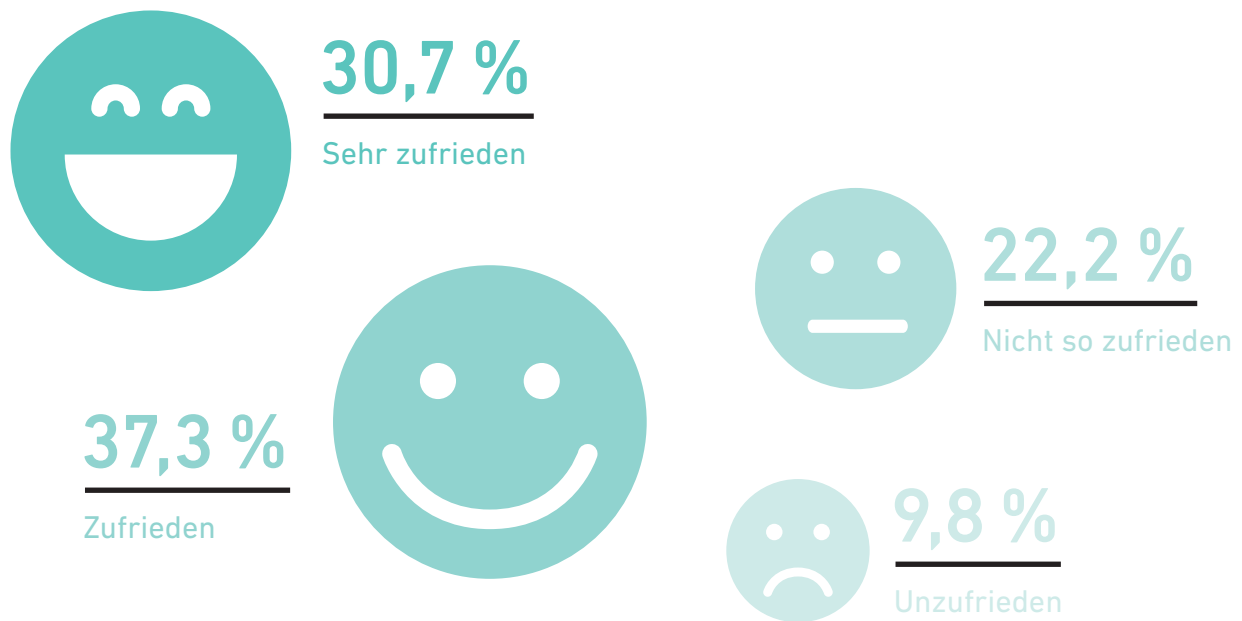


Grafik 7 | Quelle: FIW

Rund 42 % der Befragten gelingt es also, mehr als die Hälfte der ausstehenden Zahlungen über das Mahnverfahren wieder beizuholen.

Bei 58,1 % beträgt diese Quote sogar über 70 %. Doch wie zufriedenstellend ist dieses Ergebnis für die Studiobetreiber?

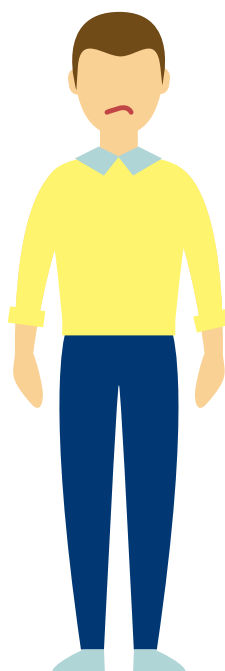
Wie zufrieden sind Sie mit diesem Ergebnis?



Grafik 8 | Quelle: FIW

Mit dem aufgeführten Ergebnis zeigen sich mit 68 % rund zwei Drittel der Befragten zufrieden.

Ein Drittel (32 %) der Befragten stuft dieses Ergebnis jedoch eher negativ ein.



1/3

der Studiobetreiber sind unzufrieden mit der Reaktion auf ihre Mahnungen

1.4

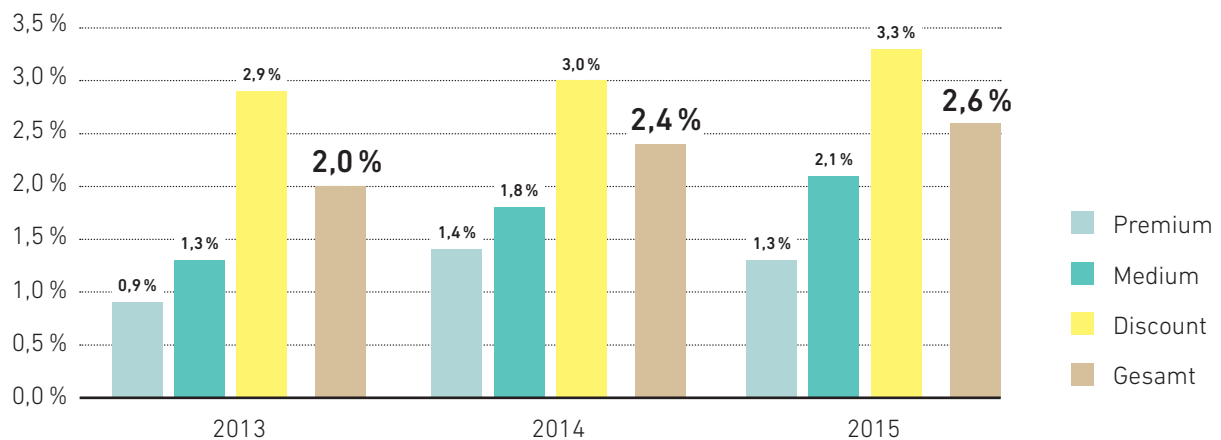
Nichts geht mehr? Die Inkassoquote

**Der Mahnprozess ist durchlaufen,
das Mitglied reagiert nicht.**

Häufig sieht sich der Studiobetreiber jetzt am Ende seiner Möglichkeiten, der Vorgang wird zum Inkassofall. Eine Auswertung der Zahlen der vergangenen Jahre belegt, dass der Anteil der Inkassofälle sich bei rund 2–3 % zu halten scheint.



Dauerhaft unbezahlte Monatsbeiträge in %



Grafik 9 | Quelle: Zahlenauswertung der GFKL-Gruppe



i

INKASSOQUOTE

Der Begriff Inkassoquote beschreibt den prozentualen Anteil der Forderungen, deren Begleichung das Studio nicht selbst erreichen konnte (erfolgloses internes Mahnverfahren) und die an einen Dienstleister zur Realisierung übergeben werden.

Im Durchschnitt bleiben nach einem internen Mahnverfahren durch den Studiobetreiber selbst also mindestens 2 % der Monatsbeiträge dauerhaft unbezahlt. Fragt man hier nach den vermuteten Gründen für die Zahlungsausfälle ihrer Kunden, zeigt sich ein breit gefächertes Antwortspektrum.

Was sind bei Ihnen die Hauptgründe für Zahlungsausfälle?*

Vermögenslosigkeit	47,1 %
Persönliche Gründe	46,9 %
Arbeitslosigkeit	19,6 %
Strukturschwache Region	12,0 %
Gestiegene Lebenshaltungskosten	7,0 %
Um-/Wegzug	1,8 %
Kündigung der Mitgliedschaft	1,2 %
Sonstiges	6,6 %

*Mehrfachnennung möglich

Grafik 10 | Quelle: FIW



Risiken schon vor Vertragsabschluss einschätzen

Manche dieser Probleme können bereits im Vorfeld vermieden werden.
Stichwort: Prävention!

So lässt sich zum Beispiel durch eine Bonitätsabfrage schon vor Vertragsabschluss das spätere Zahlungsrisiko recht gut einschätzen. Treten hierbei Auffälligkeiten auf, können dem Kunden alternative Zahlungsarten, beispielsweise durch Umstellung der Zahlart oder eine Vorauszahlung von Monats- oder Jahresbeiträgen, angeboten werden.

Auch eine Adressprüfung bereits bei Vertragsabschluss kann helfen, spätere Postrückläufe zu vermeiden.

1.5

Vielen Dank, auf Wiedersehen!

Worst-Case-Szenario Kundenverlust

Eng verknüpft mit dem Thema Inkasso ist das Thema Kundenverlust.

Wie viel Zeit, Mühe und Geld der Studiobetreiber in den Erhalt einer Mitgliedschaft – gerade auch im Fall von nicht gezahlten Mitgliederbeiträgen – investiert, ist sicherlich eine Entscheidung, die jedes Mal individuell gefällt werden muss.

Generell steht jedoch fest: Eine hohe Fluktuationsquote kann zu einer ernsthaften Gefahr für jedes Fitnessstudio werden. Die Reduzierung der Fluktuationsquote bzw. eine verbesserte Kundenbindung gehört daher zwingend zum Kerngeschäft eines jeden Fitnessunternehmens, will dieses langfristig am Markt bestehen.

Dass die Höhe der Drop-out-Quote scheinbar nicht richtig eingeschätzt wird, zeigt ein Vergleich der Umfrageergebnisse mit der Auswertung der GFKL-internen Zahlen.

Wie hoch vermuten Sie die Drop-out-Quote?

Vermutete Drop-out-Quote in %	Anteil der Studiobesitzer in %
2 % bis 10 %	17,9 %
11 % bis 20 %	49,8 %
21 % bis 33 %	32,3 %

Grafik 11 | Quelle: FIW

i

DROP-OUT- ODER FLUKTUATIONSQUOTE

Die Fluktuationsquote (oder auch Fluktuationsrate) gibt Aufschluss über die Mitglieder, die innerhalb eines bestimmten Zeitraumes das Fitnessstudio durch eine Kündigung verlassen.

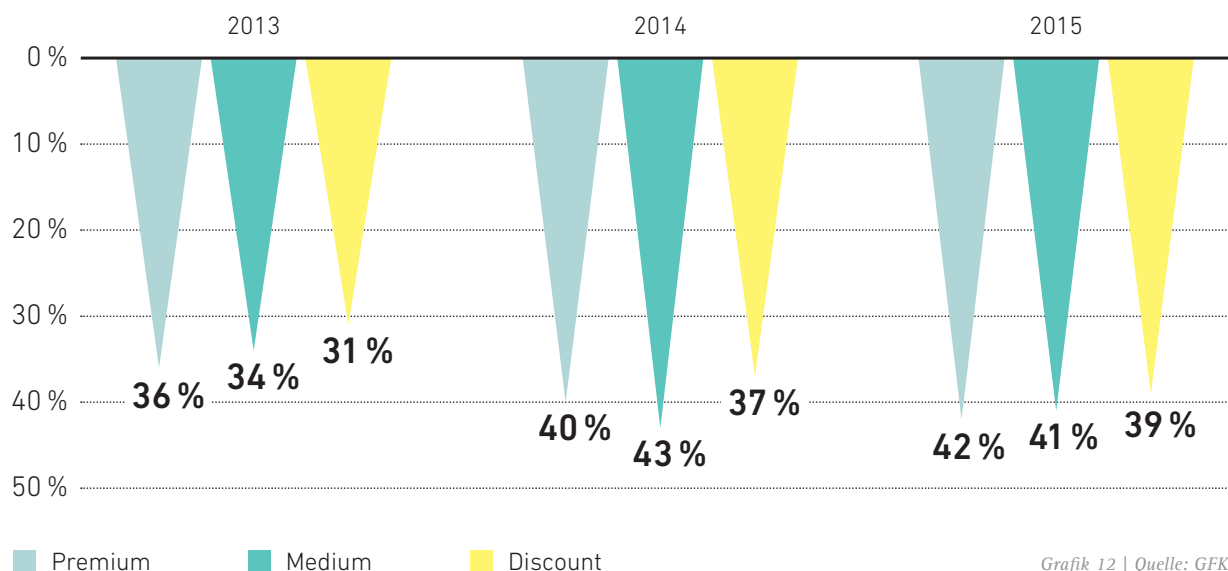
Interessant ist dabei die Tatsache, dass sich in dieser Rate auch die Nichtzahler widerspiegeln. So stellen neben Kündigungen (aufgrund mangelnder Betreuung, Mitgliederbindung, schlechter Studioausstattungen und Angebote) sicherlich auch die Nichtzahler einen nicht unerheblichen Anteil dar.

Den vorliegenden Angaben zufolge beträgt die Drop-out-Quote der Unternehmen im Schnitt **18,1 % im Jahr**, wobei in diese Zahl auch die Inkassofälle eingerechnet sind.

Eine Analyse der Daten, die sich aus den tatsächlichen Umsatz- und Mitgliederzahlen ergibt, zeichnet doch ein etwas anderes Bild.

Demnach liegt die reale Drop-out-Quote bei ca. 40 % und ist somit doppelt so hoch, wie von den Studiobetreibern vermutet.

Drop-out-Quote gemäß Zahlenanalyse der GFKL



Grafik 12 | Quelle: GFKL



Geringere Drop-out-Quote durch mehr Kundenpflege

Kleinere Studios haben tendenziell eine geringere Drop-out-Quote als größere Anlagen. Das liegt nicht an besseren Trainingsbedingungen, sondern an der größeren persönlichen Bindung, die die Mitglieder dort zu ihrem Studio und den dortigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern haben.

Investieren Sie daher mehr Zeit in die Kundenpflege und die Beziehung zu Ihren Mitgliedern. Zeitersparnis durch schlanke Verwaltungsprozesse kann hier helfen.



1.6

Was das wieder alles kostet: Zeit- und Personalaufwand im Beitragswesen

Die Verwaltung des Beitragswesens gehört zum Tagesgeschäft eines jeden Studios.

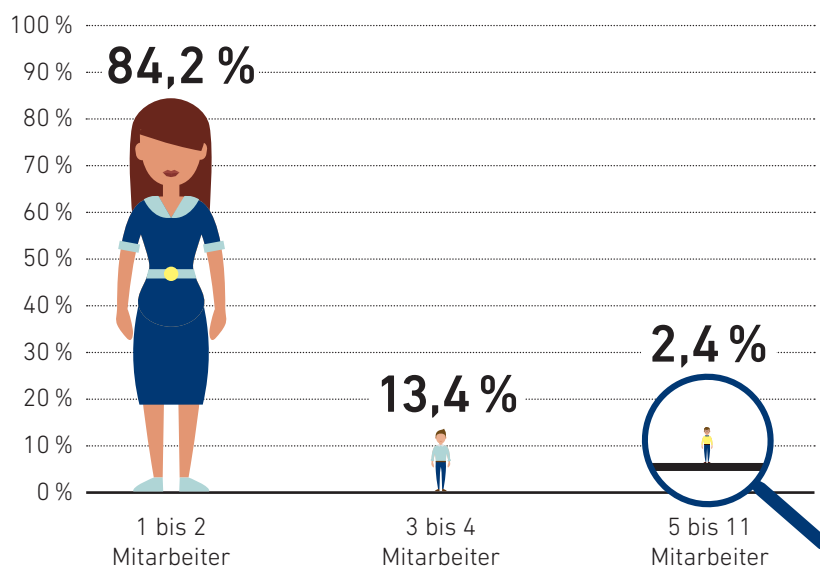
Doch wie viele Personen werden durch diese Aufgaben mit welchem Zeitaufwand gebunden, und wo in

der Personalstruktur eines Studios sind diese Prozesse eingebunden?

Gerade im Zusammenhang mit der bereits erwähnten Beziehung zwischen Drop-out-Quote und Kundenbindung sind diese Zahlen

von Interesse. Denn zeitraubende Mahnverfahren gehen häufig zu Lasten von guter Kundenpflege – einer der Kernaufgaben der Studioleitung und Grundvoraussetzung für stabile Mitgliederzahlen und wirtschaftlichen Erfolg.

Wie viele Personen sind in Ihrem Unternehmen mit allgemeinen Verwaltungsarbeiten beschäftigt?



Grafik 13 | Quelle: FIW

In allen Anlagen wird mindestens ein Mitarbeiter (Durchschnitt: 1,8 Personen) für die anstehenden Verwaltungsarbeiten eingesetzt.

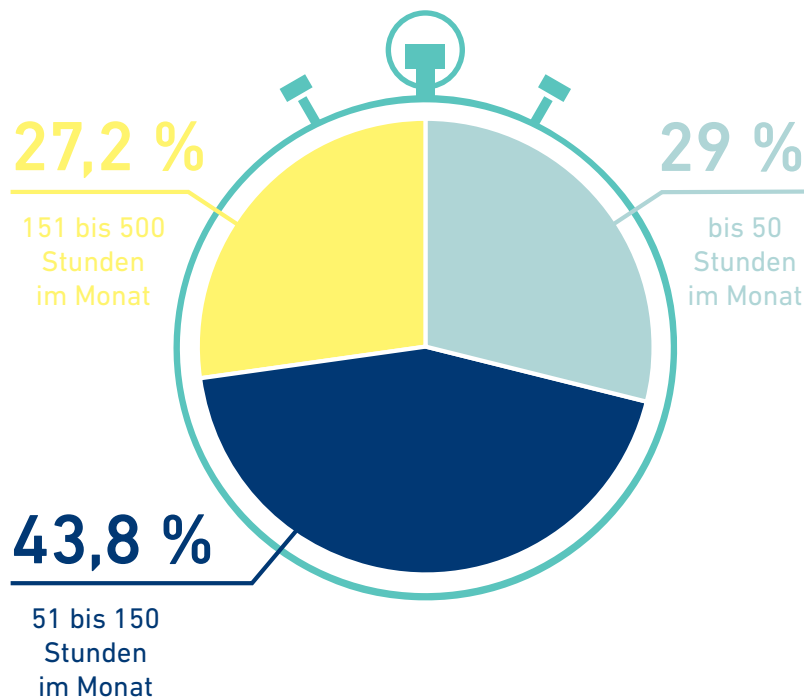
In knapp 85% der Anlagen stehen hierfür ein bis maximal zwei Mitarbeiter zur Verfügung (inkl. Inhaber/Studioleiter).



Ø 1,8 Personen

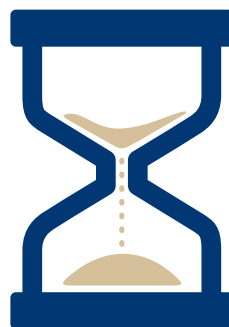
Anzahl der
Mitarbeiter für
Verwaltungs-
aufgaben

Wie viel Zeit benötigen Sie insgesamt für das Management Ihres kompletten Mahn- und Beitragswesens im Monat?



Insgesamt wenden die im Verwaltungsbereich eingesetzten Personen im Schnitt **108 Arbeitsstunden im Monat** nur für die dort anfallenden Tätigkeiten auf.

Hier zeigt sich, bedingt durch stark variierende Mitgliederzahlen, erwartungsgemäß eine breite Spanne von drei bis 500 Stunden zwischen den einzelnen Anlagen.

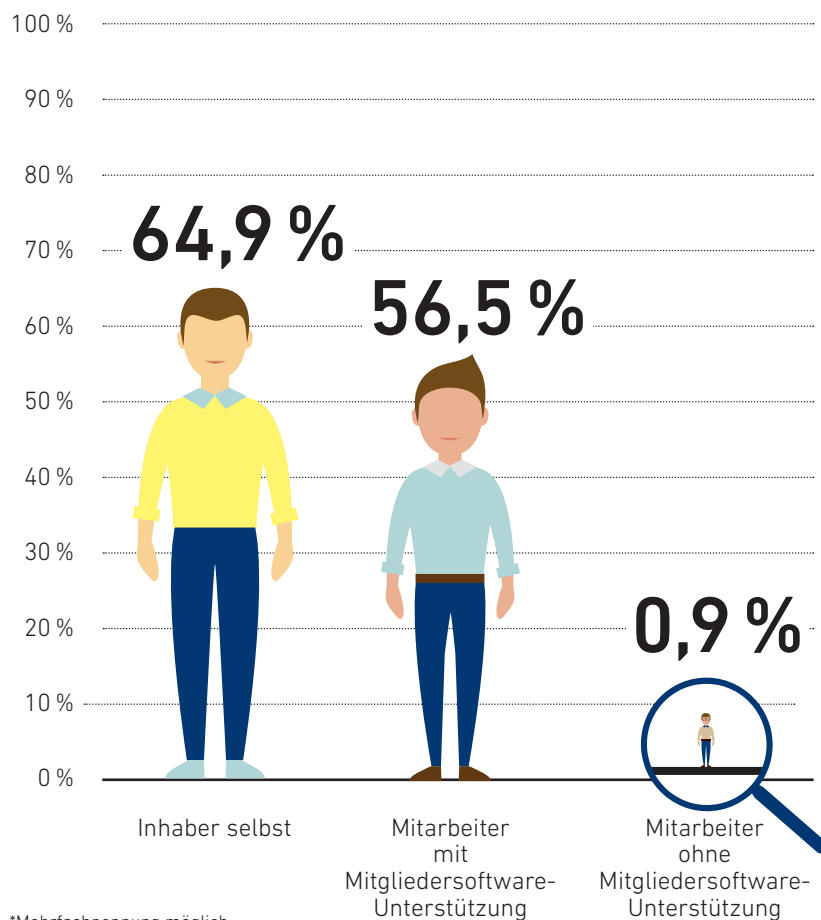


108 Stunden

Durchschnittlicher
monatlicher
Verwaltungsaufwand

Grafik 14 | Quelle: FIW

Wer befasst sich in Ihrem Unternehmen mit dem Beitragswesen?*



*Mehrfachnennung möglich

In fast zwei Drittel der befragten Anlagen ist die Bearbeitung der Aufgaben rund um das Beitragswesen (Veranlassung von Lastschriften, Verbuchen von Rücklastschriften, Mahnwesen etc.) Chefsache.

In jedem dritten dieser Unternehmen lässt sich der Inhaber dabei durch einen oder mehrere Mitarbeiter zuarbeiten.

1.7

(K)Eine Frage der Zahlungsmoral? Ziele beim Umgang mit Nichtzahlern

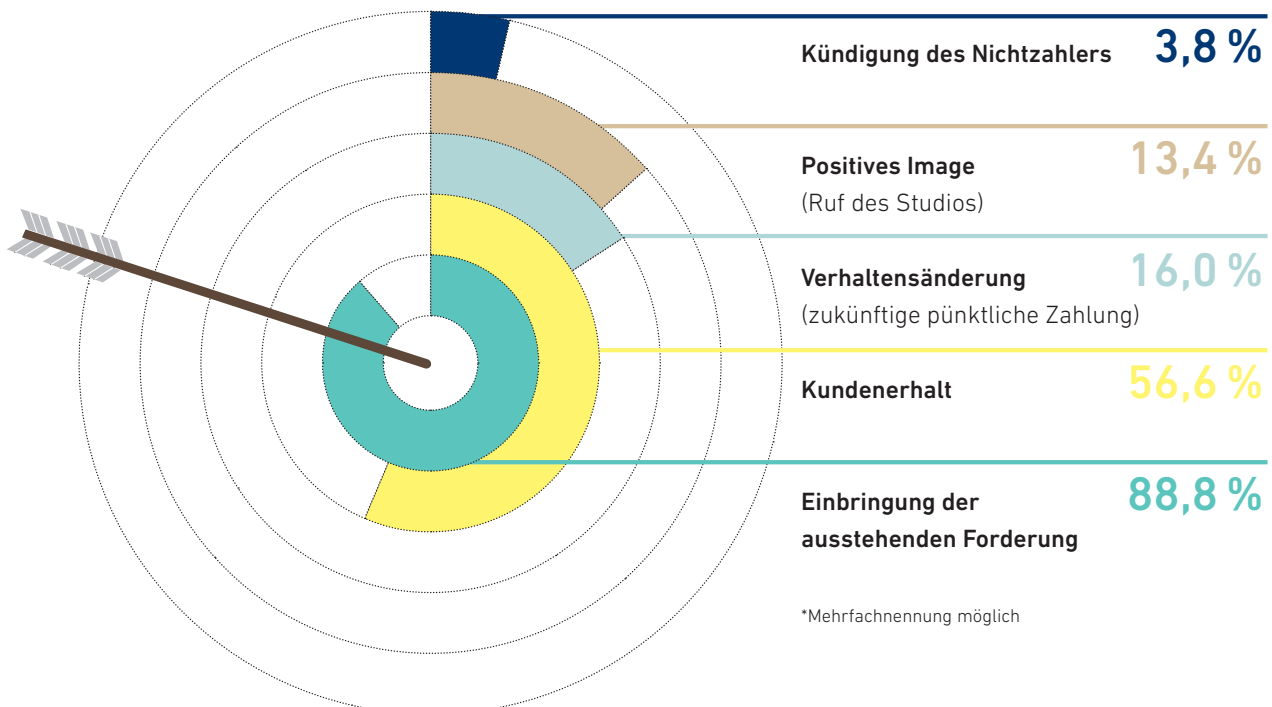
Zu spät oder nicht gezahlte Mitgliederbeiträge haben einen negativen Einfluss auf die Liquidität eines Studios.

Im Extremfall können die Ausfälle sogar zur Zahlungsunfähigkeit des Studiobetreibers führen. Spätestens nach der dritten Mahnung sollte daher jeder Studiobetreiber, wickelt er das Mahnwesen in

Eigenregie ab, entscheiden, wie er denn nun weiter mit der offenen Forderung umgeht.

Ein wichtiger Punkt ist dabei sicherlich die Zielsetzung, die am Ende des Forderungsprozesses steht.

Welches Ziel verfolgen Sie beim Umgang mit den Nichtzahlern?*



Grafik 16 | Quelle: FIW



Vorsicht, Verjährung

Achten Sie darauf, Ihre Forderung zeitnah zu realisieren. Die regelmäßige Verjährungsfrist für nicht titulierte Forderungen beträgt drei Jahre (§ 195 BGB). Ist eine Forderung verjährt, kann sie, sofern sich der Schuldner hierauf beruft, nicht mehr durchgesetzt werden. Gemäß § 199 Abs. 1 BGB beginnt die dreijährige Verjährungsfrist mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist.

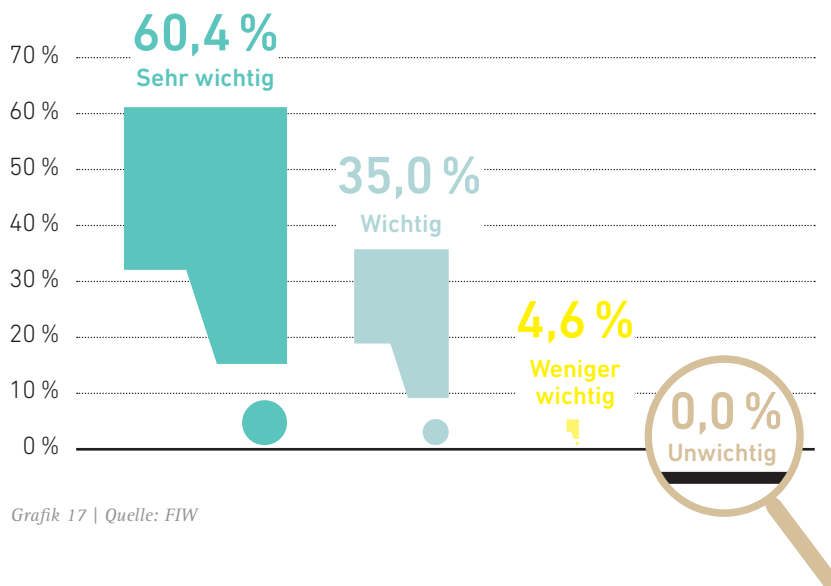
Erwartungsgemäß erhofft sich die weit überwiegende Mehrheit der Befragten, die ausstehenden Zahlungen einholen zu können. Mit fast 60 % ist aber deutlich mehr als der Hälfte von ihnen (auch) die weitere Mitgliedschaft des Kunden – und somit eine möglichst geringe

Drop-out-Quote – wichtig. Nur 3,8 % möchten mit den Nichtzahlern zukünftig nichts mehr zu tun haben.

Dass dieser Punkt auch beim Einsatz eines Inkassodienstleisters eine zentrale Rolle spielt, verdeutlichen die nachfolgenden Zahlen.

Die Einbringung der Geldforderung steht zwar im Vordergrund bei der Beauftragung eines Inkassounternehmens, der Kundenerhalt bzw. die Reaktivierung des Mitglieds nehmen jedoch ebenfalls einen wesentlichen Part ein.

Wie wichtig ist Ihnen der Schwerpunkt „Einbringung der Geldforderung“ bei der Beauftragung eines Inkassodienstleisters?

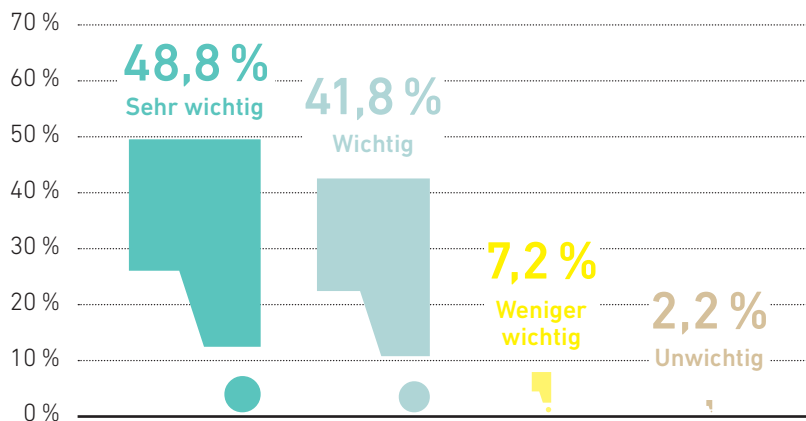




Inkassodienstleister = Problemlöser + Vermittler

Ein guter Inkassodienstleister ist immer auch ein Lösungsfinder und Vermittler. In Ihrem Sinne wie auch im Sinne Ihrer Kunden. Seriöse Anbieter halten die für Ihre Kunden anfallenden Inkassogebühren so gering wie möglich und zeichnen sich durch einen verbindlichen, aber freundlichen und offenen Kommunikationsstil aus. Die an einen Inkassodienstleister übergebenen Forderungen sollten dabei auf keinen Fall mit einem Mitgliederverlust gleichgesetzt werden. Denn ein guter Dienstleister hilft Ihnen, Kunden zu reaktivieren, und kann Ihnen jederzeit die Informationen über vollständig beglichene Forderungen geben.

Wie wichtig ist Ihnen der Schwerpunkt „Kundenerhalt/Reaktivierung“ bei der Beauftragung eines Inkassodienstleisters?



Grafik 18 | Quelle: FIW

1.8

Hallo, Partner!

Professionelles Forderungsmanagement

Bevor sich ein Studiobesitzer dazu entschließt, die Verwaltung und Bearbeitung seiner Inkassofälle an einen professionellen Dienstleister zu übergeben, muss er den passenden Partner für diese Zusammenarbeit finden.

Die untenstehenden Zahlen machen deutlich, wie sensibel die Kooperation mit externen Partnern von vielen Befragten empfunden wird: Noch vor den finanziellen Aspekten hat eine vertrauensvolle, transparente Zusammenarbeit Priorität.

Wie bzw. durch welche Leistungen könnte Sie ein Inkassodienstleister optimal unterstützen?

Vertrauensvolle, transparente Zusammenarbeit	37,2 %
Preis-Leistungs-Verhältnis, faire Konditionen	36,7 %
Erfolgreiche Zusammenarbeit	10,6 %
Seriöser, humaner Umgang mit Mitgliedern	5,5 %
Schnelle, unkomplizierte Abwicklung	6,5 %
Gute Kommunikation	1,0 %
Sonstiges	2,5 %

Grafik 19 | Quelle: FIW

Arbeiten Sie aktuell mit einem Dienstleister für die Beitreibung Ihrer Forderungen zusammen?



Ja:

62,6 %



Nein:

37,4 %

Grafik 20 | Quelle: FIW

Unabhängig davon, ob bereits eine Zusammenarbeit mit einem Inkassodienstleister besteht, wurde abgefragt, welches Inkassomodell – Treuhandinkasso oder Forderungsverkauf – für die Studiobesitzer zukünftig vorstellbar sei. Dabei ist

eine klare Tendenz zum Treuhandinkasso erkennbar. Der relativ hohe Prozentsatz an Befragten, die sich für keines der beiden Modelle aussprechen wollten, macht deutlich, dass hier noch weiterer Informationsbedarf besteht.

i

DIENSTLEISTER IM FORDERUNGSMANAGEMENT

Die „gewerbsmäßige Einziehung von Forderungen“ wird entweder von darauf spezialisierten Dienstleistungsunternehmen oder von Rechtsanwaltskanzleien übernommen.

Unserer Umfrage zufolge nutzen bereits 62,6 % der befragten Studiobetreiber diese Möglichkeit. Etwas mehr als ein Drittel der Befragten verzichten derzeit auf Unterstützung von außen.

Welches Inkassomodell (Beitreibungsmodell) könnten Sie sich vorstellen?*

*Mehrfachnennung möglich

43,4 %

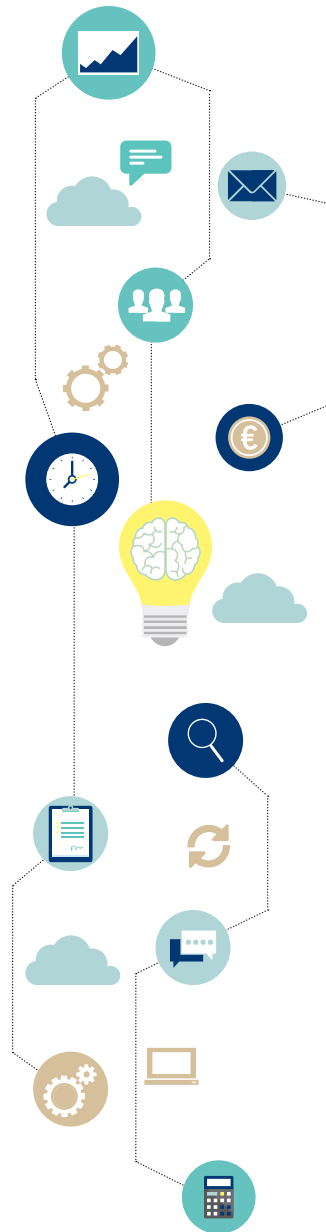
Treuhandinkasso

22,0 %

Forderungsverkauf

41,8 %

Keines



i

FORDERUNGSVERKAUF VERSUS TREUHANDINKASSO

Bei Forderungsverkauf erhalten Sie sofortige Liquidität aus dem Verkauf. Das Bonitäts- und Ausfallrisiko übernimmt der Inkassodienstleister. Das Kostenrisiko – vor allem der erfolglosen Beitreibung – wird nicht von Ihnen getragen. Sie überlassen die Beitreibung einem Spezialisten und konzentrieren sich auf Ihr Kerngeschäft. Im Treuhandinkasso lagern Sie Ihr ganzheitliches Forderungsmanagement aus. Das Inkassounternehmen hat eine Vermittlungsfunktion. Jegliches Risiko und Kosten, die nicht beim Schuldner begetrieben werden können, gehen zu Ihren Lasten.

1.9

Exkurs.

Mitgliederverwaltung, outgesourct

Neben der Möglichkeit, nur den Bereich des Forderungsmanagements an einen externen Dienstleister zu vergeben, gibt es am Markt mittlerweile auch Anbieter, die die komplette Mitgliederverwaltung übernehmen. Für die

Studiobesitzer eine attraktive Möglichkeit, Verwaltungsaufwand zu vermeiden, Zeit zu sparen und diese in die Kundenpflege und die persönliche Betreuung der Mitglieder zu investieren?

Das Ergebnis der Befragung zeigt, dass diese Option (noch) nicht von allen Studiobesitzern als eine solche wahrgenommen wird.

Wäre für Sie ein komplettes Outsourcing Ihres Beitragswesens denkbar?

Ja:
14,6 %



Nein:
85,4 %



Grafik 22 | Quelle: FIW

Was spricht für Sie dagegen?

Begründung	Anteil in %
Zu teuer	32,5 %
Kein Bedarf	44,1 %
Kontrolle behalten, unabhängig sein	16,6 %
Kein Vertrauen	13,5 %
Zu wenig Informationen	7,3 %
Sonstiges	3,1 %

Grafik 23 | Quelle: FIW

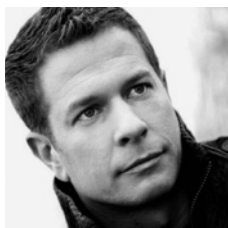
Report: „Die Stimmung ist nun deutlich entspannter ...“

Lars Hildebrandt, Geschäftsführer von „clever fit – Norden/Achim“, hat sich für ein komplettes Outsourcing der Mitgliederverwaltung entschieden und damit viele positive Erfahrungen gemacht ...

Stichwort

Motivation

„Als mittelständischer Betreiber von zwei Anlagen mit über 4.000 Mitgliedern war es für mich eine Frage der Effizienz und des Kundenservice, die Mitgliederverwaltung auszulagern.“



Lars Hildebrandt,
Geschäftsführer
„clever fit – Norden/Achim“

Stichwort

Rücklastschriften und Mahnungen:

„Die Stimmung im Studio ist nun nach den Zahlläufen deutlich entspannter, da wir Mitglieder, die eine Mahnung erhalten haben, an die zentrale Mitgliederverwaltung verweisen können. So sind meine Mitarbeiter erst einmal aus der Schusslinie. Auch so manch gut gemeinte, aber unglückliche, weil vielleicht unbeholfene Antwort, die ein Mitarbeiter in der Vergangenheit getätigt hat, gehört nun der Vergangenheit an. Das Mitglied erhält die Kontaktdaten der Mitgliederverwaltung mit dem Hinweis, dass wir dies im Studio nicht mehr bearbeiten und alles automatisiert abläuft.“

Sein Fazit:

„Ob aufgrund einer Mahnung oder einer durch eine Rücklastschrift eingetretenen Zutrittssperre: Erboste Mitglieder am Tresen sowie dadurch gestresstes Personal können so vermieden werden.“

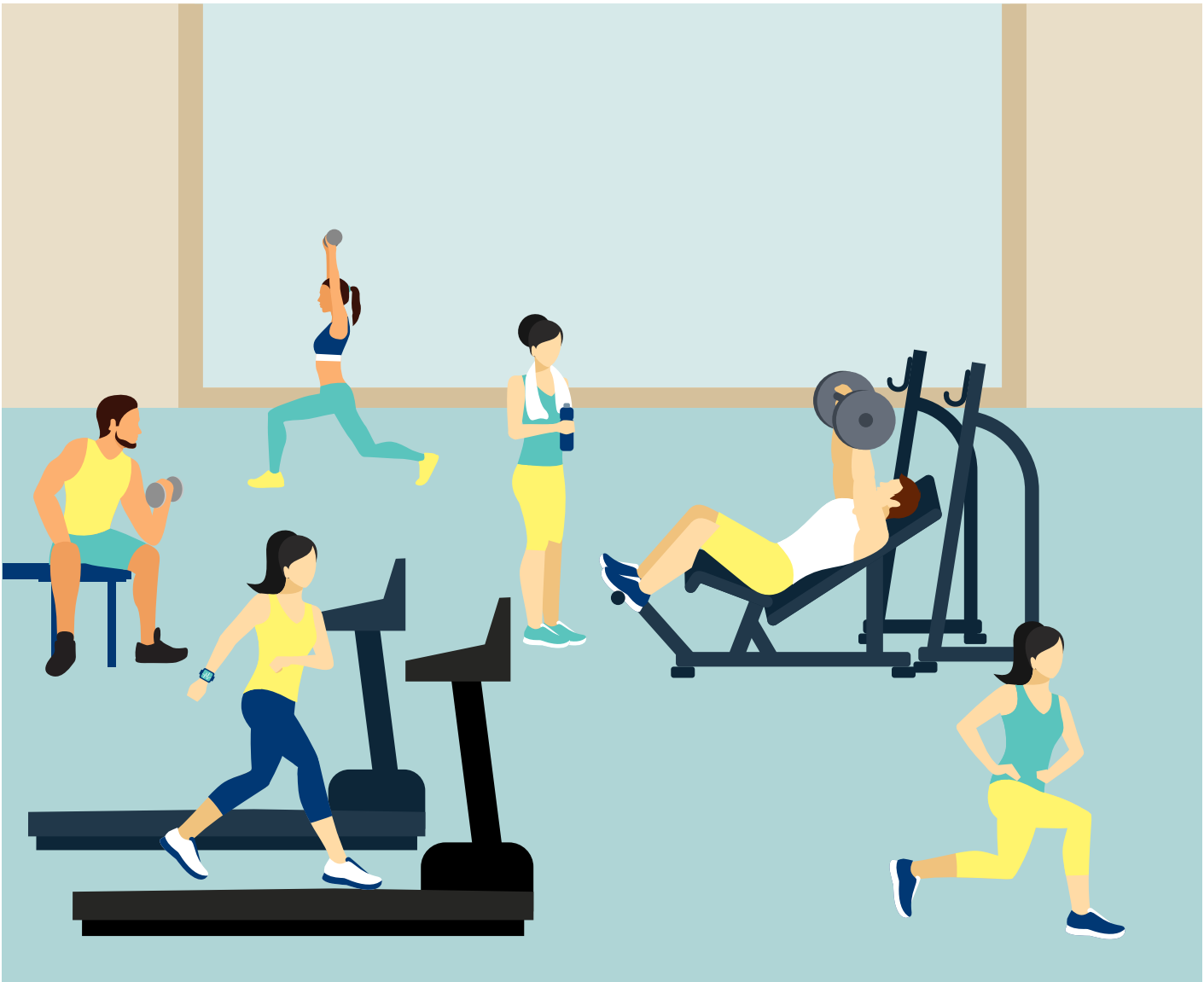
Stichwort

Eingabe der Mitgliedschaften:

„Das langwierige Eingeben von Mitgliedsdaten gehört nun ebenfalls der Vergangenheit an. Ob es sich um die fertigen Mitgliedschaften der Neumitglieder, Änderungen, Upgrades, Kündigungen handelt: Alles wird eingescannt und zeitnah von der Mitgliederverwaltung bearbeitet, sodass sich meine Mitarbeiter darum kümmern können, was sie tun wollen und sollen: nämlich Betreuung der Mitglieder auf der Fläche, Beratung der Walk-ins oder die Akquise von Neumitgliedern (Promo etc.).“

Sein Fazit:

„Für mich ist dies eine absolut lohnende Entscheidung gewesen, die Büroarbeit rund um die Mitglieder „vom Tresen wegzuverlagern“. Für mich ist dieser Schritt mittlerweile alternativlos. Kosteneffizienz schlägt sich für mich nicht nur in möglichst niedrigen Ausgaben nieder, es geht immer einzig und allein um den Kundennutzen. Aus den ganzen genannten Gründen ist dieser für mich absolut gegeben.“



2



Selbsteinschätzung,
Problembewusstsein,
Prozessoptimierung:
Ein Fazit

Betrachtet man die Eigenauskünfte der Studiobetreiber, die sich im Rahmen dieser Studie ergeben haben, und vergleicht diese mit den Daten und Zahlen aus dem Geschäftsalltag der GFKL-Gruppe, so werden zwei Dinge deutlich. Erstens: **Am Thema Inkasso kommt kaum jemand vorbei.** Zwar sind größere Studios und Studioketten mit jüngerem Publikum tendenziell mehr von dieser Problematik betroffen als kleinere, inhabergeführte Anlagen, aber auch diese erleiden jährlich spürbare Einnahmeeinbußen durch nicht gezahlte Mitgliederbeiträge.

Zweitens: Die Selbsteinschätzung der Befragten zeigt aber auch ganz deutlich, dass ein Bewusstsein für diesen Sachverhalt nur teilweise vorhanden ist. Antworten auf die Frage nach den Gründen für diesen Mangel an Aufmerksamkeit für ein Thema, dessen Vernachlässigung sich zwangsläufig in Ertragsminderung ausdrückt, können vielleicht die unterschiedlichen Organisationsstrukturen im Mahnprozess geben:

Erfolgen Zahlungserinnerungen nach unregelmäßigem Muster oder in zu großen Abständen, kann es schwierig sein, den Überblick über die Gesamtlage zu behalten. Auch die „Nebenkosten“ eines ineffektiven Mahnprozesses, seien es nun die indirekten Kosten durch den zusätzlichen Arbeitsaufwand, der zu Lasten des eigentlichen Kerngeschäfts geht, durch weitere Personalkosten oder direkte Kosten durch Gebühren etc., werden häufig nicht berücksichtigt oder falsch eingeschätzt.

Das bedeutet im Gegenzug aber auch, dass für viele Studiobetreiber noch längst nicht alle Optimierungsmöglichkeiten ausgeschöpft sind und es zahlreiche Optionen gibt, den Zahlungs- und Mahnprozess effektiver und erfolgreicher zu gestalten – egal ob präventiv bereits vor dem eigentlichen Vertragsabschluss, durch den umsichtigen Einsatz unterschiedlicher Zahlungsmodi oder durch ein passend auf den Kunden abgestimmtes Mahnverfahren.

Jeder Studiobetreiber muss dabei für sich entscheiden, ob er diese Maßnahmen in Eigenregie durchführt oder dabei Hilfe von außen zu Rate zieht. Allerdings scheinen besonders im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit professionellem Forderungsmanagement noch Informationslücken zu existieren, deren Schließung sich für beide Seiten lohnen kann.

3



Darüber hinaus:
Methoden,
Macher,
Meinungen

3.1

Theorie und Praxis. Zur Methodik dieser Studie

Der Anstoß für die vorliegende Untersuchung kam von zwei Seiten. Einerseits – natürlich – durch das hausinterne, professionelle Interesse, mehr über unsere Kunden und ihre Bedürfnisse zu erfahren. Andererseits aber auch von den Betreibern der Fitnessstudios selbst: In vielen Gesprächen und Kontakten kamen immer wieder Fragen rund um die branchenspezifischen Prozesse im Forderungsmanagement auf. Für einige davon finden Sie hier die passenden Antworten.

Die verschiedenen Themen der Befragung wurden in einem Fragebogen zusammengestellt, der in enger Zusammenarbeit mit dem FIW Markt-Forschungs-Institut Würtenberger entstanden ist. Das FIW war ebenfalls federführend bei der eigentlichen Durchführung der Befragung und der Auswertung der Antworten.

Die Befragung wurde telefonisch bei Verantwortlichen von insgesamt 500 Fitnessclubs durchgeführt, die zuvor unter Berücksichtigung der Verteilung anhand der Postleitzahlen nach Zufallsverfahren (at random) ausgewählt wurden.

Die Erhebung erfolgte im Zeitraum August/September 2015, die Befragung wurde computergestützt durchgeführt (CATI – Computer Assisted Telephone Interview). In der Hauptsache wurde den Befragten die Abgabe von freien Antworten ermöglicht (ungestützte Fragestellung). Daneben wurden geschlossene Fragen mit Hilfe von Rating-Skalen (Ziffer „1“ für sehr gut, „2“ für gut etc.) gestellt.

Sollten Sie weitere Informationen zur Methodik benötigen, wenden Sie sich bitte an:

Frau Mahssa Noori
Kundenmanagerin
Telefon: +49 202 49371-222
E-Mail: mahssa.noori@gfkl.com

3.2

In eigener Sache. GFKL Inkasso Becker – Ein Unternehmen der GFKL Lowell Gruppe

Über die GFKL Lowell Gruppe

Die GFKL Lowell Gruppe ist Spezialist für modernes, ganzheitliches Forderungsmanagement in Europa. Die Gruppe ist im Oktober 2015 aus der deutschen GFKL-Gruppe und der britischen Lowell Group hervorgegangen, zwei der führenden Unternehmen im Bereich Forderungsmanagement. Durch die Integration der Inkasso Service GmbH im Mai 2016 konnte der führende Anbieter im Bereich Forderungsmanagement aus Österreich die Gruppe verstärken. Dies erlaubt es der GFKL Lowell Gruppe, eine führende Position in einem dritten sehr attraktiven Markt zu gewinnen,

und ist ein weiterer entscheidender Schritt auf dem Weg zum führenden Forderungsmanager in Europa. Ein hoher Digitalisierungsgrad und eine moderne IT-Infrastruktur machen die GFKL-Lowell-Prozesse besonders effizient.

Die langjährige Expertise der Gruppe umfasst ein breites Dienstleistungsportfolio: klassischer Forderungseinzug, Bearbeitung großvolumiger Kredit- bzw. Forderungsportfolios, Forderungskauf, intelligentes Datenmanagement und eine einzigartige Erfolgsbilanz im sogenannten „Business Process Outsourcing (BPO)“.

BPO zeichnet sich dadurch aus, dass die Vertragspartner ihre Rechnungslegung bzw. ihr Forderungsmanagement in Teilen oder komplett an GFKL Lowell auslagern.

Ergänzend dazu bietet die Gruppe für den E-Commerce individuelle Produktlösungen in Form von Adress-Checks über Kreditlimit- und Zahlartensteuerung bis hin zur Zahlungsabsicherung an.

Das Angebot richtet sich an nationale und internationale Kunden aller Branchen.

GFKL
Forderungsmanagement



Lowell.
GROUP

3.3

Meinung. Marc Schillinger

Geschäftsführer GFKL Financial Services GmbH
und Member of the Group Executive Board



„Insbesondere die Fitnesswirtschaft ist ein wichtiger Partner für uns; seit über 60 Jahren haben wir uns Expertise und Branchen-Know-how erarbeitet. Davon profitieren unsere Kunden heute in Form unserer standardisierten Lösungen, die ihnen den Studioalltag merklich erleichtern, aber auch von unserer individuellen Beratung im Bereich Analytics und Studioverwaltung.“

Unsere Marktstudie liefert wichtige Insights aus einem spannenden und sich stetig verändernden Umfeld, die wir gerne mit unseren Kunden und Interessenten teilen. Generell ist das Thema Analytics eine große Herausforderung, auf die wir uns zukünftig auch in anderen Branchen und Ländern fokussieren werden.“

Impressum

Herausgeber

Inkasso Becker Wuppertal GmbH & Co. KG
Friedrich-Engels-Allee 32
42103 Wuppertal
Ein Unternehmen der GFKL Lowell Gruppe

Datenerhebung und Auswertung

Markt-Forschungs-Institut Würtenberger (FIW)
GFKL Lowell Gruppe

Redaktion

Anna Gaul
Tim Kaiser
Mahssa Noori
Walter Süß
Sandra Trotzowsky

Gestaltung, Konzeption und Text

GMF | Gathmann Michaelis und Freunde, Essen
www.gmf-design.de

Druck

Wagner Druck und Werbe GmbH, Essen

Bildnachweis

gmf-design.de
©Macrovector | shutterstock.com

Nachdruck und Vervielfältigung nur mit Genehmigung des Herausgebers.

Stand: Juli 2016

Disclaimer

Die vorliegende Studie „Fit im Forde-
rungsmanagement“ gibt eine allgemeine
Zustandsbeschreibung der deutschen
Fitnesswirtschaft für das Jahr 2015
wieder. Daher enthält sie ausschließ-
lich aus der Befragung der Studios
gewonnene allgemeine Informationen,
die nicht geeignet sind, den besonderen
Umständen des Einzelfalls eines Unter-
nehmens Rechnung zu tragen.

Sie wurde auf der Grundlage der bei der
Befragung der Betreiber von Fitness-
anlagen erlangten Angaben erstellt. Die
Richtigkeit dieser hierbei erlangten Da-
ten wurde unterstellt und konnte nicht
in den Einzelfällen überprüft werden.

Alle Angaben wurden auf Basis der
gegebenen Antworten und des aktuellen
Kenntnisstandes neutral ausgewertet
und bewertet. Prognostizierte Entwick-
lungen können daher von den tatsächli-
chen künftigen Gegebenheiten abwei-
chen, insbesondere dann, wenn die
wirtschaftlichen Rahmenbedingungen
unvorhersehbare Änderungen erfahren.

Diese Studie stellt keine alleinige Basis
für wirtschaftliche oder sonstige Ent-
scheidungen dar und soll insbesondere
keine Beratungsleistung oder wirt-
schaftliche Auskunft ersetzen. Sollten
Entscheidungen – gleich welcher Art
– auf diese Studie oder Teile davon
gestützt werden, so geschieht dies
ausschließlich auf eigenes Risiko. Eine
Garantie oder Gewährleistung kann in
keiner Weise übernommen werden.

Aufgrund der generalisierenden
Datenbasis wird grundsätzlich immer
empfohlen, vor betrieblichen Entschei-
dungen eine persönliche Beratung
einzuholen.

Haftungshinweis

Der Inhalt dieser Studie wurde mit
größtmöglicher Sorgfalt erstellt. Trotz-
dem wird dafür keine Haftung über-
nommen. Druckfehler, Irrtümer und
Änderungen vorbehalten. Der Inhalt ist
urheberrechtlich geschützt.

