

Dr. med. dent. Klaus Muster
Hauptstr. 23

12345 Musterhausen

Kd.-Nr.: 1234-56789

**Ihr AUXILIA Inkasso-Rechtsschutz
Vermittelt von**

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie haben sich für den AUXILIA Inkasso-Rechtsschutz entschieden und damit eine gute Wahl getroffen. Denn das bedeutet: Wir unterstützen Sie bei Ihrem Forderungsmanagement und bearbeiten die Honorarrechnungen Ihrer Praxis, die von Ihren Kunden nicht fristgerecht bezahlt werden.

Mit diesem Schreiben möchten wir Ihnen genauere Informationen zum Ablauf geben.

advaro Services ist spezialisierter Dienstleister für freie Berufe. Wir kennen die Besonderheiten Ihres Umfelds und haben unsere Vorgehensweise darauf abgestimmt.

Der Ablauf

- Rechnungserstellung und -versand erledigt in bewährter Weise Ihre Praxis.
- Erfolgt trotz Rechnung und ggf. einer Zahlungserinnerung kein fristgerechter Zahlungseingang, übergeben Sie den Vorgang an advaro Services (Einzelheiten dazu finden Sie in unserem beiliegenden Hinweisblatt).
- advaro spricht die betroffenen Kunden telefonisch und/oder schriftlich auf die offene Rechnung an (ggf. ermittelt advaro die neue Anschrift). Dies geschieht, dem Umfeld einer Tierarztpraxis entsprechend, niveauvoll und höflich. Erfahrungsgemäß begleichen nach dieser Ansprache durch uns als Externe viele Kunden die offene Forderung, ggf. in Raten.
- Erfolgt keine Zahlung, übergeben wir diese Fälle in Ihrem Auftrag automatisch an spezialisierte Rechtsanwälte, die den Anspruch mittels Kundenansprache, Mahnbescheid und ggf. weiteren gerichtlichen Maßnahmen weiterverfolgen.
- Die durch advaro Services bzw. eine Anwaltskanzlei realisierten Zahlungen werden Ihnen jeweils umgehend nach Abschluss des Falles und unter Angabe des jeweiligen Kundennamens auf Ihr Praxiskonto überwiesen.

Rechnungsgestaltung

Ein effektives Forderungsmanagement beginnt schon mit der Gestaltung Ihrer Rechnung. advaro unterstützt Sie dabei: Beiliegend finden Sie auf den Seiten 3 und 4 zwei Anlagen als Service im Rahmen unserer Zusammenarbeit:

„Übergabe offener Forderungen an advaro“
sowie
„Hinweise zu Kundenangaben und Abrechnungen“

Die Kosten

Für den Fall, dass die Forderung nicht eingeholt werden kann, gilt:

Besteht für die beauftragte Angelegenheit Versicherungsschutz, rechnet advaro die außergerichtlich entstandenen Kosten mit Ihrer Inkassorechtsschutzversicherung ab. Dasselbe gilt für die Kosten des gerichtlichen Mahnverfahrens, welches die von advaro in Ihrem Namen beauftragten Inkassosanwälte durchgeführt haben. Gemäß Ihren Versicherungsbedingungen besteht aber z.B. kein Versicherungsschutz, wenn sich nach Übergabe Ihrer Forderung an uns herausstellt, dass die Forderung bereits von Ihrem Schuldner bezahlt worden war („Buchhaltungsfehler“) oder wenn Sie den Inkassoauftrag abbrechen lassen (wozu Sie natürlich jederzeit berechtigt sind), so dass wir die Verzugskosten nicht mehr bei Ihrem Schuldner realisieren können.

Sie haben noch Fragen oder möchten sich den Ablauf noch einmal erläutern lassen? Wir werden Sie, bzw. Ihre mit Abrechnungsfragen betrauten Mitarbeiter in den nächsten Tagen noch einmal anrufen und noch offene Fragen beantworten.

Für alle Fragen bzgl. des geschilderten Ablaufs in diesem Begrüßungsschreiben stehen wir Ihnen auch Montag bis Freitag in der Zeit von 9 bis 17 zur Verfügung.

Nach § 33 Abs. 1 Bundesdatenschutzgesetz haben wir Sie darauf hinzuweisen, dass Ihre Daten bei uns zur elektronischen Weiterverarbeitung gespeichert sind.

Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen fügen wir bei. Diese stehen zusätzlich für Sie auch auf unserer Internetseite www.advaro.de im Download-Bereich für Sie zum Ausdruck bereit.

Wir freuen uns, Sie und Ihre Praxis kompetent unterstützen zu können und melden uns in den nächsten Tagen telefonisch bei Ihnen.

Ihr

Thomas v. Laffert
Geschäftsführer
advaro Services

Übergabe offener Rechnungen an advaro

Wie übergebe ich die Rechnungen?

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, offene Rechnungen zur weiteren Bearbeitung an advaro zu übergeben:

1. Fax: schicken Sie einfach die Rechnung und/oder die Erinnerung kommentarlos an unsere Faxnummer
2. Brief: schicken Sie uns kommentarlos die Kopie der Rechnung und/oder der Erinnerung an unsere Postfachanschrift
3. E-Mail: schicken Sie uns kommentarlos ein E-Mail mit allen relevanten Daten oder mit der Rechnung und/oder Erinnerung als Anhang (z. B. direkt aus Ihrer Praxissoftware oder eingescannt)

Welche Angaben sind notwendig?

1. Name des Kunden
(bei Minderjährigen Kunden auch der Name des Erziehungsberechtigten / bei ausländischen oder bei Namen, aus denen sich das Geschlecht nicht zweifelsfrei ergibt, notieren Sie das Geschlecht des Kunden)
2. Geburtsdatum des Kunden (sehr wichtig, da ansonsten keine Adressermittlung möglich ist !)
3. Anschrift
(ggf. die letzte der Praxis bekannte Anschrift).
4. Behandlungszeitraum auf den sich die offene Rechnung bezieht
(z. B. „12.01.-23.02.2011“)
5. Datum der Rechnung
6. Datum des Erinnerungsschreibens
7. Telefonnummer des Kunden, soweit bekannt

Alle Angaben können irgendwie, z. B. auch handschriftlich auf einem Fax erfolgen.

Was ist in der Praxis zu beachten?

- Notieren Sie, welche Fälle an advaro übergeben wurden, auch damit Ihr Kunde nicht parallel weitere Mahnungen von der Praxis erhält.
- Informieren Sie advaro umgehend schriftlich per e-Mail oder Fax, falls in der Praxis noch eine Zahlung des Kunden nach Abgabe bei Ihnen eingehen sollte.
- Markieren Sie beendete Fälle im EDV-System der Praxis als bezahlt bzw. erledigt.

Hinweise zu Kundenangaben und Abrechnungen

Im Verlauf der Bearbeitung offener Forderungen werden regelmäßig bestimmte Angaben als Beweismittel benötigt. Daneben kann Ihre Praxis durch entsprechende Gestaltung der Rechnungen die Chance auf eine durchzusetzende Zahlung erhöhen.

Angaben auf der Rechnung und Erinnerung

- Rechnung:

„Wir bitten Sie zu beachten, dass der Betrag sofort fällig ist und 30 Tage ab Rechnungsdatum zzgl. des für den Postlauf zu berücksichtigenden Zeitraums von drei Tagen auf unserem Konto eingegangen sein muss, da ansonsten Verzug eintritt.“

- einzigste Erinnerung:

„Bitte überweisen Sie den Betrag eingehend bis zum ... auf unser Konto. Nach diesem Datum werden wir die Rechnung zum Einzug an die advaro Services GmbH übergeben.“

Zugang beim Kunden (sehr wichtig, da sonst der Versicherungsschutz entfällt!)

(gilt sowohl für Verbraucher als auch für Gewerbetreibende)

Stellen Sie sicher, dass der Kunde die Rechnung und die Erinnerung erhält. Im Zweifel zusätzlich zustellen

- per Fax mit Sendebericht
- oder eMail
- oder anrufen und einen Vermerk durch den Anrufenden (=Zeuge) in der der dazugehörigen Akte oder Software als Zugangsnachweis machen.