



# Erhöhte Zahlungsbereitschaft

**FORDERUNGEN.** Inkasso hat sich in den vergangenen Jahren stark verändert, getrieben durch technologische Innovationen und verändertes Verbraucherverhalten.

**TEXT:** Klaus Schobesberger

**V**or allem wird künstliche Intelligenz (KI) zunehmend eingesetzt, um Inkassoprozesse effizienter und kundenfreundlicher zu gestalten. KI-Algorithmen analysieren Daten wie Zahlungsverhalten, Erreichbarkeit und Kommunikationspräferenzen, um personalisierte Ansprachen zu entwickeln. Das Fintech PAIR Finance nutzt beispielsweise selbstlernende Algorithmen, die Verbraucher im Zahlungsrückstand anhand verhaltenspsychologischer Erkenntnisse typologisieren und optimale Kommunikationskanäle, Zeitpunkte und Tonalitäten bestimmen. Selfservice-Plattformen ermöglichen es Schuldern, ihre Zahlungen online zu verwalten, was die Hemmschwelle senkt und die Zahlungsbereitschaft erhöht. Solche Plattformen bieten Transparenz und Benutzerfreundlichkeit, was die Kundenerfahrung verbessert.

## Respektvolle Kommunikation

Ein klarer Trend ist die Abkehr von konfrontativen Methoden hin zu empathischen, kundenfreundlichen Ansätzen. Viele Inkassounternehmen legen Wert auf eine positive Customer Journey. Studien zeigen, dass eine respektvolle Kommunikation die Zahlungsbereitschaft erhöht und die Kundenbindung stärkt. Ein Beispiel ist die Nutzung von positiver Verstärkung (z.B. Skonto für frühzeitige Zahlungen) oder sanften Erinnerungen, die ein schlechtes Gewissen erzeugen, ohne aggressiv zu wirken. Solche Methoden sind besonders effektiv bei nachlässigen oder vergesslichen Schuldern, die etwa 60 Prozent der Zahlungsrückstände ausmachen. Bei vorsätzlichen Zahlungsverweigerern oder hoch verschuldeten Schuldern stoßen diese Methoden an Grenzen und es bleibt am Ende das gerichtliche Inkasso unvermeidlich. ■

FOTOS: GABRIELPEVIDE, ISTOCK / GETTY IMAGES PLUS



[www.akzeptA.com](http://www.akzeptA.com)



## AKZEPTA INKASSO

Wir besorgen Ihr Geld!

## SERVICE-INITIATIVE

[www.leitbetrieb.com](http://www.leitbetrieb.com)



**Leitbetrieb**  
Österreich