

Inhaltsverzeichnis

A. Einführung	1
I. Problemstellung	1
II. Aufbau und Gang der Untersuchung	4
B. Theoretische Erwägungen zur Funktionsausgliederung am Beispiel der Inkassofunktion	5
I. Inkasso	5
1. Begriffsdefinition	5
2. Inkassomethoden	6
a) Schriftliche Mahnung	6
b) Telefoninkasso	8
c) Außendienstesatz	9
d) Postnachnahmen	10
II. Möglichkeiten der Ausgliederung der Inkassofunktion	12
1. Begriff der Funktionsausgliederung	12
2. Ausgliederungsalternativen	13
a) Inkasso durch einen Rechtsanwalt	13
b) Inkasso durch ein Inkasso-Unternehmen	15
ba) Inkassobranche	15
bb) Inkasso-Unternehmen im Interaktionsgefüge	19
bc) Spezielle Kostenaspekte	25
bd) Exkurs: Psychologische Aspekte der Schuldnerreaktionen	26
c) Zeitpunkt und Form der Ausgliederung	36
III. Die Entscheidung über die Ausgliederung der Inkassofunktion ..	39
1. Inkassospezifische Besonderheiten	40
2. Traditionelle Entscheidungsgrundlagen	41
a) Finanzielle Aspekte	42
aa) Statischer Kostenvergleich	42
ab) Mehrperiodenvergleich	46
b) Nicht-finanzielle Aspekte	53

c) Entscheidungsstrategie	62
3. Entscheidung auf der Basis einer Transaktionskostenanalyse .	65
a) Grundlagen	65
b) Transaktionskosten	69
c) Determinanten der Transaktionskosten	73
d) Entscheidungsstrategie	83
IV. Ableitung eines integrativen Entscheidungskalküls	87
V. Relevanz einer Effektivitätsanalyse	94
C. Effektivität von Inkasso-Unternehmen - eine empirische Untersuchung -	100
I. Definition des Effektivitätsbegriffes	100
II. Hypothesen	107
1. Ausprägung der Effektivitätskennziffern	107
2. Potentielle Einflußfaktoren der Effektivität	108
III. Untersuchungsdesign	120
1. Grundgesamtheit und Stichprobe	122
2. Datenerfassung	127
IV. Datenanalyse	133
1. Effektivitätskennziffern	133
a) Reaktionsquote	135
b) Erfolgsquote	137
c) Vollzahlungsquote	138
d) Teilzahlungsquote	143
e) Mahnbescheidsquote	146
f) Zusammenfassung	147
2. Einflußfaktoren der Effektivität	149
a) Attribute der Forderung	154
aa) Nur wenig erfolgsrelevante Informationen zum Zeitpunkt der Ausgliederung	154
ab) Implikationen für die Inkassopraxis	166
b) Aktionsdaten des Inkasso-Unternehmens	168
ba) Aktionsschwerpunkt Mahnschreiben: mit steigender Anzahl sinken die Erfolgchancen	168
bb) Implikationen für die Inkassopraxis	173
c) Reaktionsdaten des Schuldners	174
ca) Ratenvereinbarung als Negativindikator	174
cb) Implikationen für die Inkassopraxis	182
d) Zahlungsdaten	184

da) Teilzahler: fundamentale Bedeutung der ersten Zahlung	185
db) Implikationen für die Inkassopraxis	191
3. Zeitlicher Verlauf der Effektivität	193
D. Ergebniszusammenfassung und Ausblick	198
Anhang	201
Literaturverzeichnis	227