

# Ist die Bank informiert, profitiert der Zahnarzt

Unzureichende Kommunikation kann hohe Zinsen zur Folge haben

Wer den Zahlungsverpflichtungen gegenüber seiner Bank zuverlässig nachkommt, gilt auch heute noch als guter Kunde. Doch optimale Beratung und gute Konditionen erhält derjenige, der seine Bank regelmäßig über die Entwicklung seiner wirtschaftlichen Verhältnisse unterrichtet. Passiert dies nicht, können daraus handfeste

Höhe von 18.000 Euro. Gleichzeitig setzt das Finanzamt noch eine Anpassung der Vorauszahlungen in gleicher Höhe für 2011 fest. Noch vor drei Monaten hatte Dr. R. noch fast 50.000 Euro auf dem Konto, die er in eine weitere Behandlungseinheit investiert und für Malerarbeiten ausgegeben hat. Die aktuelle Forderung des Finanzamtes in Höhe von 36.000 Euro

die Welt nicht mehr. Er hat doch seine Finanzierungen stets pünktlich abbezahlt, und jetzt das?

Ein ganz typischer Fall, der zeigt, welche Probleme auftreten können, wenn es an der Kommunikation mangelt und man nicht ausreichend über die Beweggründe des jeweils anderen informiert ist. Was hat die Hausbank von Dr. R. zu dieser Reaktion veranlasst?

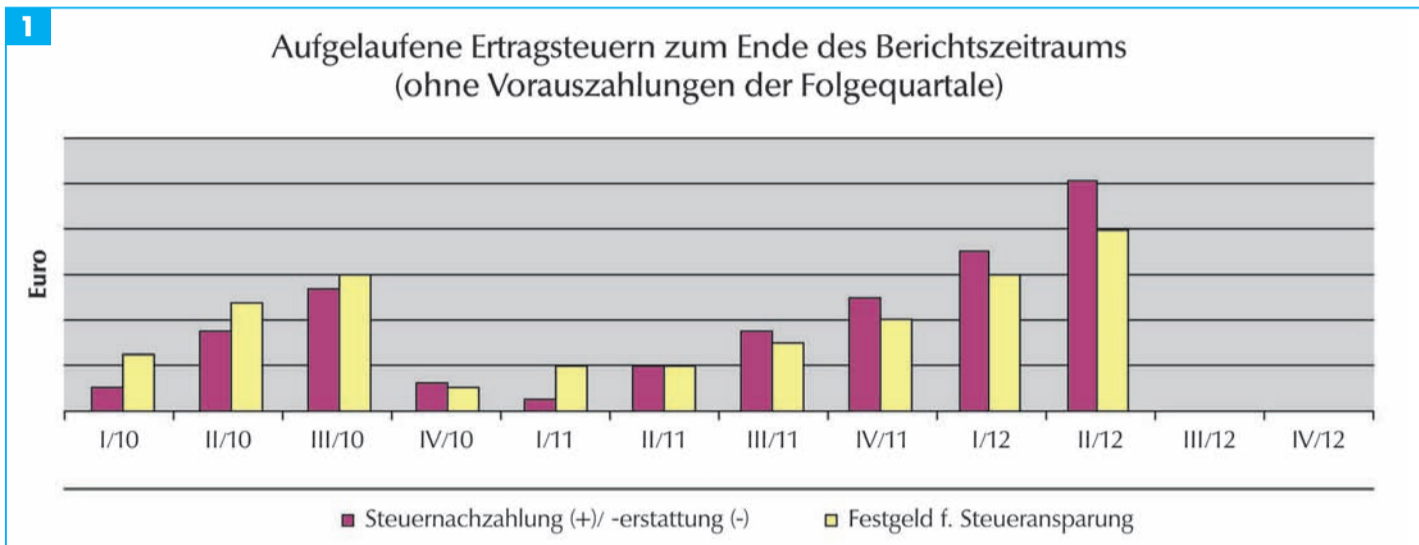
Jedes Kreditinstitut vergibt auch gerne Kredite, wenn es sicher sein kann, dass Kredit und Zinsen pünktlich zurückbezahlt werden. Dies gilt auch für die Hausbank von Dr. R.

Wie zuverlässig Dr. R. seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommen würde, wäre für die Bank früher leichter zu beurteilen gewesen. Schließlich hatte sich zwi-

**Prof. Dr. Johannes Georg Bischoff** ist Steuerberater und vereidigter Buchprüfer. Er lehrt Controlling an der Bergischen Universität Wuppertal und ist Mehrheitsgesellschafter von Prof. Dr. Bischoff & Partner Steuerberater – Rechtsanwälte – vereid. Buchprüfer. Mit 80 Mitarbeitern in Köln, Berlin, Bochum und Chemnitz betreut die Unternehmensgruppe niedergelassene Zahnärzte im gesamten Bundesgebiet. Aus der langjährigen Zusammenarbeit mit Zahnmedizinern entwickelte Prof. Dr. Bischoff gemeinsam mit der Bergischen Universität Wuppertal ein modernes Instrument zur



wirtschaftlichen Praxissteuerung, das mittlerweile unter dem Namen *PraxisNavigation* von mehreren Hundert Praxisinhabern genutzt wird.



Beispiel für eine transparente Darstellung der abgelaufenen Ertragssteuern zum Ende eines Berichtszeitraums Quelle: PraxisNavigation

finanzielle Probleme erwachsen, wie das folgende Beispiel zeigt.

Zahnarzt Dr. R. sitzt in der Klemme: Sein Elend beginnt mit einer völlig unerwarteten Einkommenssteuernachzahlung für 2010 in

ro deckt sein Kontokorrent nicht mehr ab. Als er daraufhin seine Hausbank um die Finanzierung der Summe bittet, teilt man ihm mit, dass dies nur zu sehr hohen Zinsen möglich sei. Dr. R. versteht

### Entscheidungsgrundlagen einer Hausbank

Grundsätzlich betreuen alle Banken gerne das Vermögen ihrer Kunden, denn sie erwirtschaften damit Gebühren und Provisionen.

schon Dr. R. und seinem langjährigen Bankbetreuer ein solides Informations- und Vertrauensverhältnis entwickelt, das eine Entscheidung ermöglicht hätte. Doch das Bankgeschäft hat sich verän-

dert. Der langjährige persönliche Kontakt wurde durch eine in der Abwicklung und Bonitätsbeurteilung wesentlich strukturiertere Kreditvergabe ersetzt, die nicht an den persönlichen Kontakt zu einem Betreuer gebunden ist. Um die Bonität und das Ausfallrisiko realistisch einschätzen zu können, arbeiten Banken mit bestimmten Kriterien. Bei schlechter Bonität und hohem Ausfallrisiko wird der Kredit teuer für die Bank. Für den Kunden heißt das: hohe Zinsen. Darüber hinaus vermutet die Bank aufgrund der unerwarteten Steuernachzahlung, dass Dr. R. seine Privatausgaben – dazu gehören auch Steuern –

nicht im Griff hat. Dr. R. möchte also Privatbedarf finanzieren, und das tut keine Bank gerne (siehe Grafik 1).

### Die Bank weiß zu wenig

Tatsächlich fehlten der Bank im Fall von Dr. R. über einen längeren Zeitraum hinweg entscheidende Informationen. Dr. R. hat immer pünktlich bezahlt, aber seine Ertrags- und Vermögenslage ist seiner Hausbank nicht nachvollziehbar. Nach mehrfacher Aufforderung schickte er die letzte BWA, Vermögensaufstellungen gab er aber nicht ab. Mit 110.000 Euro Restvaluta war seine laufende Praxisfinanzierung nicht

# Gut informiert und außerordentlich effizient

## Innovatives Portal von InteraDent erleichtert prothetische Abrechnung

**Die InteraDent Zahntechnik GmbH, deutscher und selbstfertiger Meister-Laborbetrieb in Lübeck mit Servicelaboren in Berlin, Leipzig und Chemnitz, hat zu Jahresbeginn das neue Zahnärzte-Kundenportal vorgestellt. Neben der Bereitstellung der Abrechnungen von Zahnersatzleistungen unterstützt InteraDent ihre Kunden mit dem innovativen Portal bei der Optimierung der Abläufe im Tagesgeschäft.**

Die intuitiv bedienbare Oberfläche des neuen Portals von InteraDent mache die Benutzung für InteraDent-Kunden komfortabel und übersichtlich. Mit wenigen Mausklicks gelange der Anwender zu den gewünschten Informationen. Der Fokus würde auf einfache Bedienung, modernes, ansprechendes Design sowie bestmögliche Unterstützung im Tagesgeschäft gelegt.

„Wir verfolgen konsequent das Ziel, unseren Kunden einen mustergültigen Service zu bieten. Wir haben bereits in der Vergangenheit neben den gedruckten Einzelrechnungen die elektronischen Daten per E-Mail zur Verfügung gestellt. Jetzt gehen wir noch ei-

nen Schritt weiter. Unsere Zahnärzte können nun die XML-Dateien einfach und schnell herunterladen und in ihr Praxissystem

übertragen“, erklärt Marco Muschalik, Geschäftsführer InteraDent Zahntechnik GmbH.

Nach Anmeldung über einen passwortgeschützten Bereich gelangt der Anwender in das InteraDent-Kundenportal. Sämtliche Informationsbereiche lassen sich mithilfe selbsterklärender Bildsymbole einfach auffinden und durchlaufen. Die Rechnungen stehen listenweise zum Download be-

reit. Neue oder geänderte Rechnungen sind hervorgehoben. Durch Markieren und Anklicken einer Schaltfläche werden die Dateien im XML-Standard-Format an dem gewählten Zielort gespeichert.

InteraDent hat mit dem neu geschaffenen Portal zusätzlich die Möglichkeit geschaffen, die Abläufe im Tagesgeschäft zu vereinfachen. Der Bereich Praxisinfo erlaube den Zugriff auf die In-



Die InteraDent Zahntechnik GmbH ist ein deutscher und selbstfertiger Meister-Laborbetrieb in Lübeck mit Servicelabors in Berlin, Leipzig und Chemnitz. Jetzt hat das Unternehmen zu Jahresbeginn das neue Zahnärzte-Kundenportal vorgestellt.

erlaubt Fragen oder Ergänzungen zu bevorstehenden oder laufenden Arbeiten direkt beim persönlichen Ansprechpartner zu platzieren. „Wir haben bereits erste positive Rückmeldungen von unseren Zahnärzten erhalten“, fasst Petra Poggensee, Leiterin Marketing InteraDent Zahntechnik GmbH, die ersten Eindrücke zusammen. „Sowohl für erfahrene Anwender als auch für Neukunden bietet das Portal zahlreiche Hilfestellungen. Wir werden gemäß unserem Motto ‚meisterhaft günstiger Zahnersatz‘ die Lösung ständig weiterentwickeln, um unsere Kunden bestens zu informieren und effizient zu unterstützen“, führt Poggensee weiter aus.

Weiterführende Informationen finden Interessenten im Internet unter der Webadresse [www.interadent.de](http://www.interadent.de).

mehr so hoch. Die letzte eingereichte Steuererklärung stammt aus dem Veranlagungsjahr 2008.

Die Folge: Die fehlende Transparenz belastet in extremer Weise seine Bonität. Sein Rating ist schlecht. Für jeden Kredit kalkuliert die Bank mit Standardrisikokosten, die das Ausfallrisiko auf alle Kreditnehmer mit gleicher Bo-

### Klärt die Bank ihre Kunden auf?

Dass die nachlässige Einreichung seiner Unterlagen derartige Konsequenzen nach sich ziehen würde, war Dr. R. nicht bewusst. Entweder hatte er die Erinnerungsschreiben der Bank nicht sorgfältig genug gelesen, oder sie enthielten keine ent-

R. für die daraus resultierende Nachzahlung 20.000 Euro auf einem Festgeldkonto zurückgelegt und im Jahr 2011 jedes Quartal weitere 5.000 Euro für die Steuernachzahlung 2011. Dann wäre er auch gar nicht in Versuchung gekommen, die Behandlungseinheit und die Malerarbeiten vom Girokonto zu zahlen. Ein Kredit für eine neue

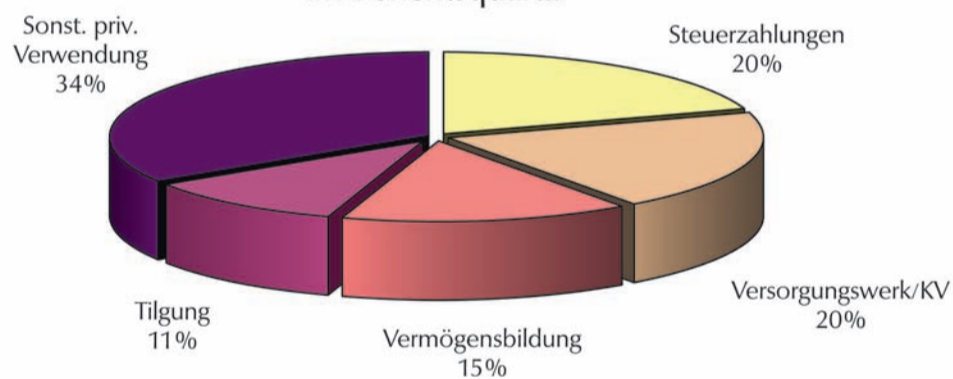
teraDent Preislisten, Praxisbeispiele sowie das Lieferzeitenprogramm. Dadurch wird die Planbarkeit der zahnärztlichen Tätigkeiten übersichtlicher und die Kosten transparenter. Die Lieferzeitensoftware berechnet die Herstellungszeit für den Zahnersatz.

Die Preis- und Legierungslisten liegen tagesaktuell auf Basis des gegenwärtigen Goldkurses vor.

Je nach Anforderung kann der Zahnarzt über den Menüpunkt „Datei-Upload“ Bilddaten für den Kundenberater oder Techniker bereitstellen. Die Auswahl „Feedback“

2

### Private Geldverwendung im Berichtsquartal



Transparente Darlegung privater Geldverwendung im Berichtsquartal Quelle: PraxisNavigation

nität verteilen und die unterschiedlichen Kosten der Refinanzierung berücksichtigen.

### Mehr Kreditverpflichtungen

Ist der Kredit erst einmal gewährt, sind damit Verpflichtungen verbunden, die über die pünktliche Zahlung von Zins und Tilgung hinausgehen. Die Kreditinstitute müssen nämlich Bonität und Ausfallrisiko regelmäßig überprüfen. Sind die Unterlagen jedoch unvollständig oder werden diese sehr spät eingereicht, so wird die Bonität schlechter beurteilt. Das Kreditinstitut muss dann mehr „teures“ Eigenkapital für diesen Kredit hinterlegen, die Standardrisikokosten steigern, damit verliert das Kreditinstitut schon Geld (Deckungsbeiträge). Für den Zahnarzt heißt das: Für den nächsten Kredit zahlt er höhere Zinsen.

sprechende Aufklärung. Schließlich bekommt man so viele maschinell erstellte Schreiben, dass man schnell einmal etwas überliest. Deshalb sollten auch die Banken überprüfen, ihren Kunden der Sachverhalt klar ist.

### Wer informiert, der profitiert

Was hätte Dr. R. besser machen können? Er hätte seiner Bank zeitnah aussagefähige Unterlagen zur Verfügung stellen können. Dazu gehört die Einnahme-Überschussrechnung nebst Steuererklärungen und einer aktuellen Vermögensaufstellung sowie Erläuterungen, zum Beispiel zu den Entnahmen. Die Bank hätte dann gesehen, dass Dr. R. bei 500.000 Euro Praxiseinnahmen einen Gewinn von 160.000 Euro erwirtschaftet hat, 35.000 Euro mehr als im Vorjahr. Von seinem Steuerberater solide beraten, hätte Dr.

Behandlungseinheit ist mit solchen Unterlagen kein Problem – ob über die Hausbank oder über das Depot. Alternativ hätte er die Behandlungseinheit auch leasen können. Und die Steuern wären vom Festgeld bezahlt worden (siehe Grafik 2).

### Fazit

Fehlende Transparenz hat oft einen hohen Preis – auch im Verhältnis zur Bank. Auch wenn das Bankgeschäft immer anonym wird, so bedeutet das nicht, dass weniger kommuniziert wird. Vielmehr gestaltet sich diese Kommunikation anders. Grundsätzlich gilt: Je informierter die Bank, desto schneller und leichter werden positive Entscheidungen für den Zahnarzt getroffen.

**Steuerberater Prof. Dr. Johannes Georg Bischoff, Köln**