

## II. Automatisches Mahnverfahren

### Effektives Gebühren-Mahnsystem führt zu verbesserter Zahlungsmoral

Birgit Stumm



Ein Erinnerungs- oder Mahnschreiben für ausstehende Gebühren erhält niemand gern. Und auch die Universitätsbibliothek würde gerne darauf verzichten, Leserinnen und Leser wiederkehrend an die Begleichung offener Säumnisgebühren zu erinnern. Jedoch wächst die Zahl säumiger Nutzerinnen und Nutzer von Jahr zu Jahr, was die UB dazu veranlasste, ihre Regelungen zur Begleichung offener Gebühren zu überarbeiten und 2012 ein professionelles, mehrstufiges Gebühren-Mahnsystem für die Leser einzuführen.

Über die Ursache des Anstiegs der Zahl säumiger Benutzer an der UB darf spekuliert werden. Ein unübersehbarer Grund mögen sicher die generell steigenden Besucherzahlen im Grimm-Zentrum und in den Zweigstellen der UB sein. Täglich melden sich zwischen 40 und 60 neue Benutzer an den Theken der UB an, jeder zweite von ihnen übrigens ein Nicht-HU-Angehöriger, der den Bestand, die Bibliotheksräumlichkeiten und die angebotenen Services der UB nutzen möchte.

#### Wachsende Zahl säumiger Leserinnen und Leser

Somit steigt nicht nur erfreulicherweise die Zahl der Bibliotheksbesuche und die der ausgeliehenen Medien insgesamt, auch die weniger erfreulichen Statistikzahlen klettern Jahr für Jahr in die Höhe und bringen die Mahnstelle und die Verwaltung der UB zunehmend an ihre Kapazitätsgrenzen. So hat sich beispielsweise die Anzahl der Medien, die von Nutzern jähr-

lich verloren oder beschädigt wurde und somit wiederbeschafft werden muss, seit 2009 verdreifacht. Rasant stieg in den letzten vier Jahren auch die Anzahl jener Medien, die zu spät zurückgegeben wurden. Dies trifft insbesondere die Benutzer hart, welche die Medien vorgemerkt haben und nun über Wochen oder Monate auf die Rückkehr der begehrten Medien warten müssen. Der Unmut und das Unverständnis bei diesen Lesern ist nachvollziehbar. Und eine weitere nicht unwichtige Zahl war im Verlauf der letzten Jahre im steilen Anstieg begriffen: die Anzahl der Fälle, in denen Nutzer die Bücher zwar zurückgaben, aber ihre ausstehenden Säumnisgebühren nicht zeitnah beglichen und zum Teil über Monate auf ihren Konten „schmoren“ ließen. Bis zum Sommer 2012 waren einige Hunderttausend Euro nicht bezahlter Gebühren auf den Benutzerkonten der UB aufgelaufen, die mit großem Aufwand von der Bibliothek eingetrieben werden müssen. Die eingenommenen

Gebühren fließen übrigens nicht direkt in den Haushalt der UB ein, sondern in den Gesamthaushalt der Universität, die Gebühren kommen somit allen HU-Angehörigen und letztlich auch der UB wieder zugute.

### Hilfreiche Software-Tools und strengere Regeln

Bis Anfang 2012 wurden die Gebühren-Außenstände in aufwändigen und wiederkehrenden Sonderaktionen durch die UB angemahnt, es fehlte jedoch ein kontinuierliches – und vor allem automatisiertes – Erinnerungs- und Mahnsystem für offene Gebühren. Das Problem war vor allem ein technisches: Während für das Anmahnen von Medien in dem von der UB angewendeten Bibliotheksverwaltungssystem entsprechende Tools vorgesehen sind, mit deren Hilfe weitestgehend automatisiert und wiederholt Erinnerungsschreiben an den Nutzer versendet und mit denen Mahnvorgänge mit den entsprechenden Eskalationsstufen verwaltet werden

können, ist für das Erinnern von ausstehenden Säumnisgebühren kein Automatismus im bisherigen Bibliotheksverwaltungssystem vorgesehen.

Der Lösung dieses Problems nahm sich die UB 2012 an. Im Sommer 2012 wurden neue Regelungen zur Begleichung von ausstehenden Forderungen eingeführt, um der wachsenden Zahl an Gebühren-Außenständen auf den Benutzerkonten entgegenzuwirken. Zugleich wurden von der EDV-Abteilung der UB Software-Tools programmiert, die den säumigen Nutzer an die Begleichung von überfälligen unbezahlten Gebühren erinnern – in entsprechenden Eskalationsstufen: Am Anfang eines jeden Mahnvorgangs steht ein verspätet zurückgegebenes Medium. Trotz des Erinnerungsservices der UB lassen viele Nutzer die erste, zweite und sogar die dritte Mahnstufe für die Rückgabe des Mediums verstreichen, bevor das ausgeliehene Buch wieder an seinen Platz im Regal der UB zurückfindet.

Bis zu 20 Euro können pro Medium als Säumnisgebühr somit anfallen. Laut Benutzungs- und Gebührenordnung ist die Gebühr unmittelbar nach ihrem Anfallen zu entrichten. Da die Rückgabe der Medien jedoch in der Regel „anonym“ über den Buch-Rückgabeautomaten erfolgt, konnten in der Vergangenheit schon einmal Monate zwischen der Rückgabe des Buches und der Bezahlung der Gebühren liegen. Diesem Umstand sollten die neuen Regelungen seit Sommer 2012 entgegenwirken. Die Bibliothek räumt dem Nutzer nun 31 Tage ein, bevor ein erstes Erinnerungsschreiben zum Ausgleich des Kontos versendet wird. Zugleich wird das Konto des Benutzers gesperrt. Reagiert er oder sie nicht auf dieses Schreiben, wird einige Wochen später ein Leistungsbescheid zugestellt, der erste Schritt im Verwaltungsvollstreckungsverfahren, dem bei Nichtbeachtung weitere Eskalationsstufen bis hin zum Besuch des Gerichtsvollziehers folgen können.

### Verbesserte Zahlungsmoral und pünktlichere Rückgabe von Medien

Aufgrund des neuen Verfahrens werden nun zeitnah und entsprechend einer festen Routine Gebühren weitestgehend automatisiert angemahnt, die einzelnen Mahnstufen für den Benutzer und den Bibliothekar im Bibliothekskonto nachvollziehbar abgebildet, Sperrungen und Entsperrungen im Konto automatisiert vorgenommen und Leistungsbescheide erstellt. Das neue Verfahren zeigt bereits erste Erfolge: Die Zahlungsmoral der Benutzer hat sich seit Einführung des neuen Systems im Sommer 2012 deutlich verbessert. Die Mehrzahl der Nutzer reagiert bereits nach dem ersten Erinnerungsschreiben und gleicht ihr Konto aus. Aktuelle Zahlen belegen, dass sich auch die Zahl der deutlich zu spät zurückgegebenen Medien verringert hat, es werden weniger dritte Mahnungen für Medien verschickt, was wiederum allen Nutzern zu Gute kommt. Automatisierung und Software-Unterstüt-

zung machen jedoch manuelle Nachbearbeitungen durch die Bibliothekarinnen und Bibliothekare nicht entbehrlich, da kein Mahnvorgang dem anderen gleicht. Bei unbekannt verzogenen Nutzern – dies betrifft eine nicht geringe Zahl! – müssen neue Adressen ermittelt werden. Bei anderen Lesern erfolgt ein Zahlungsaufschub in Form einer Stundung oder einer Ratenzahlung. Ein weiterer Nutzer will grundsätzlich erst einmal Widerspruch oder Klage einlegen, andere bitten um Gebührenerlass aufgrund ihrer zu attestierenden Krankheit. Die Bearbeitung von Mahnfällen ist mithin eine anspruchsvolle Tätigkeit und erfordert Fingerspitzengefühl, Menschenkenntnis und juristischen wie verwaltungstechnischen Sachverstand und kann somit nicht vollständig automatisiert umgesetzt werden. Grundsätzlich beruht das Ausleihgeschäft einer Bibliothek auf Gegenseitigkeit, es setzt die Fairness aller Benutzer voraus. Im Vordergrund steht die fristgerechte Bereitstellung von Büchern durch die Bibliothek.

Hält sich eine Nutzerin oder ein Nutzer nicht an die vereinbarten Benutzungsbedingungen, sind Sanktionen unausweichlich – im Interesse aller Benutzer. Dies macht das tägliche Mahngeschäft nicht immer erfreulich, aber dennoch unabdingbar.

