

# Schwierige Aufträge

## Kunde zahlt falschen Betrag

Ein Kunde zahlt einen falschen Betrag. Das kommt vor. Häufig sind es Zahlendreher. Wir haben also Rechnung gestellt über  $\text{Betrag } X + 8\% \text{ MWST} = Y$ , er bezahlt aber Z. Die Differenz (Z-Y) können wir ihm

1. Entweder zurücküberweisen mittels Zahlungsauftrag direkt am Auftrag.
2. ODER: als Anzahlung auf die nächste Rechnung buchen: Zahlungsausgang auf dem ursprünglichen Auftrag gegen Abklärungskonto und Zahlungseingang auf dem nächsten Auftrag einbuchen
3. ODER: längerfristig auf das Konto «AK.DIV» umbuchen, indem wir einen Zahlungsausgang auf dem Auftrag auf Konto AK.DIV buchen

## Kunde reklamiert wegen zu hoher Rechnung

Bei der Rechnung gab es eine Diskussion und man hat eine Reduktion beschlossen. Der Grund kann ein Irrtum bei der Rechnungsstellung oder eine nachträgliche Gutschrift aufgrund erhaltener Robinson-Garantie sein. Dieser Fall lässt sich auf zwei Arten lösen:

1. (**Schlechte Variante**) Die Rechnung wird abgeändert. Am besten deutlich mit neuen Zeilen: *Reduktion gemäss Vereinbarung vom xxxx mit yyyy* und einem Rechnungsvermerk: *Ersetzt unsere Rechnung 1005702 vom <früheres Rechnungsdatum>*. Diese Variante wird von der Steuerverwaltung sehr ungern gesehen, da ein schon verschicktes Dokument (die alte Rechnung) im Nachhinein abgeändert wird. Deshalb ist diese Variante nur dann erlaubt, wenn du absolut sicherstellen kannst, dass du alle gedruckten Rechnungen noch zerstören kannst (also eigentlich nur, wenn sie noch vor dir auf dem Tisch liegen...)
2. ODER: Du erfasst einen Gutschrifts-Auftrag mit einer negativen Menge, woraus ein negativer Gesamtbetrag entsteht und deshalb die Rechnung in der Vorschau mit *Gutschrift* überschrieben wird. Der Text auf der Rechnungszeile kann z.B. lauten: *zu viel verrechnete Leistung xxxxxx* oder *Garantie-Gutschrift RHC auf Rotorblätter*. Mit dieser Gutschrift hat nun der Kunde das Recht, von seiner nächsten Rechnung den vollen Betrag inklusive Mehrwertsteuer abzuziehen. Wenn er das macht, buchen wir einen Zahlungsausgang an das Konto 1301 und beim Auftrag, der nicht vollständig bezahlt wurde, einen Zahlungseingang auch gegen Konto 1301.

From:  
<https://apii.valair.li/dokuwiki/> - Valair Cloud Server

Permanent link:  
[https://apii.valair.li/dokuwiki/doku.php?id=schwierige\\_auftraege&rev=1476527768](https://apii.valair.li/dokuwiki/doku.php?id=schwierige_auftraege&rev=1476527768)

Last update: 2016/10/15 12:36

