



Jahresbericht der Schuldnerberatung 2020

KundInnen, Beratungen, Kontakte

Auftraggeber

Christian Neumayer

Erstellt von

Benjamin Kölldorfer

Berichtszeitraum: 01.01.2020 bis 31.12.2020

Vergleichszeiträume: ab 2010

Wien, am 28.01.2021



Ein Produkt des Finanzmanagements des Fonds Soziales Wien

Dieser Bericht enthält Daten des Fonds Soziales Wien.

Alle Datentransformationen, Aufbereitungen und Abbildungen wurden von der Stabsstelle Berichtswesen und Statistik des Fonds Soziales Wien für interne Zwecke des FSW durchgeführt bzw. erstellt.

Für den Inhalt verantwortlich:

Benjamin Kölldorfer, Bakk. MA (05 05 379 / 10 114 - benjamin.koelldorfer@fsw.at)

Stand: 28.01.2021

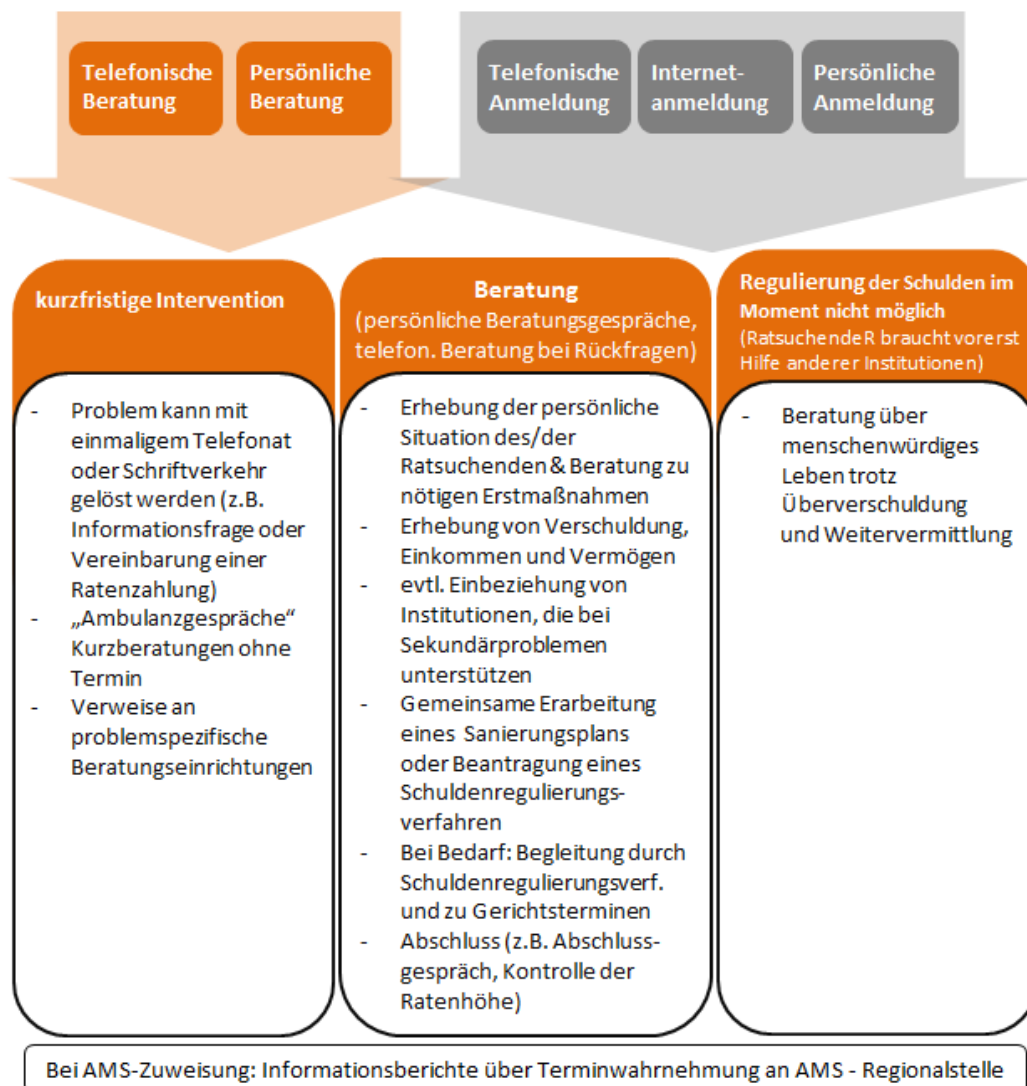
Inhaltsverzeichnis

1.	EINLEITUNG	4
2.	KUNDINNEN	5
2.1.	KundInnen der Schuldnerberatung Wien	5
2.2.	KundInnen mit Beratungsgesprächen	6
3.	LEISTUNGEN DER SCHULDNERBERATUNG	7
3.1.	Beratungsgespräche	7
3.2.	Beratungsbegleitende Leistungsdimensionen	8
3.3.	Kennzahlen	9
3.4.	Eröffnete Schuldenregulierungsverfahren	9
4.	ERGEBNISSE DER SCHULDENREGULIERUNGSVERFAHREN	11
5.	TABELLENBAND	12
6.	GLOSSAR UND DEFINITIONEN	13

1. Einleitung

Die Schuldnerberatung Wien GmbH ist eine gemeinnützige Beratungsstelle des Fonds Soziales Wien, die kostenlose Beratung für in Wien wohnende Privatpersonen anbietet. Schwerpunkte der Beratung liegen in der Information über die rechtlichen Aspekte im Zusammenhang mit Schulden und in der gemeinsamen Analyse der wirtschaftlichen Situation sowie Erarbeitung entsprechender Problemlösungsmöglichkeiten. Zusätzlich bietet die Schuldnerberatung Wien Unterstützung bei der Vorbereitung des Privatkonkurses und die Begleitung im Insolvenzverfahren an. Mitfinanziert wird die Schuldnerberatung Wien aus Fördermittel des Arbeitsmarktservice Wien. Die Schuldnerberatung Wien arbeitet nach dem Qualitätshandbuch der "ASB - Arbeitsgemeinschaft Schuldenberatungen" und ist ISO zertifiziert nach ISO 9001:2021 (© S.13).

Der Beratungsablauf in der Schuldnerberatung Wien gestaltet sich wie folgt:



2. KundInnen

2.1. KundInnen der Schuldnerberatung Wien

Im Jahr 2020 wurden von der Schuldnerberatung Wien insgesamt 9.233 KundInnen betreut, davon waren 3.734 Frauen. 9.071 der KundInnen nahmen Beratungsgespräche* in Anspruch, dies entspricht einem Anteil von 98,2%. 162 Personen hatten ausschließlich Ambulanzgespräche**.

KundInnen nach Geschlecht	Halbjahr 2020	2020	2019
KundInnen insgesamt	4.817	9.233	9.273
Frauen	1.861	3.734	3.736
Männer	2.905	5.499	5.537
davon KundInnen mit Beratungsgesprächen*	4.681	9.071	8.771
Frauen	1.861	3.676	3.555
Männer	2.820	5.395	5.216
davon KundInnen mit ausschließlich Ambulanzgesprächen**	136	162	502
Frauen	51	58	181
Männer	85	104	321

Abb. 1 KundInnen der Schuldnerberatung Wien nach Geschlecht ⓘ S.13

*Als Beratungsgespräche gelten 1B Erstgespräch (zur Erstabklärung), Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme- Gespräche), Wiederaufnahme-Gespräch, Abschlussgespräch. **Ambulanzgespräche sind Kurzberatungen, die ohne Terminvereinbarung in Anspruch genommen werden können. Sie wurden 2016 von Schuldnerberatung Wien als zusätzliche Leistung eingeführt.

Zwischen 2010 und 2015 hat die Anzahl der KundInnen in der Schuldnerberatung stetig zugenommen. Seit 2016 nimmt das KundInnen-Aufkommen wieder ein wenig ab. Der deutliche Rückgang betreffend die Ambulanz-KundInnen im Jahr 2020 liegt in der Änderung von Interaktionsabläufen begründet, welche im Kontext der Maßnahmensetzung zur Corona-Gesundheitskrise vorgenommen wurden.

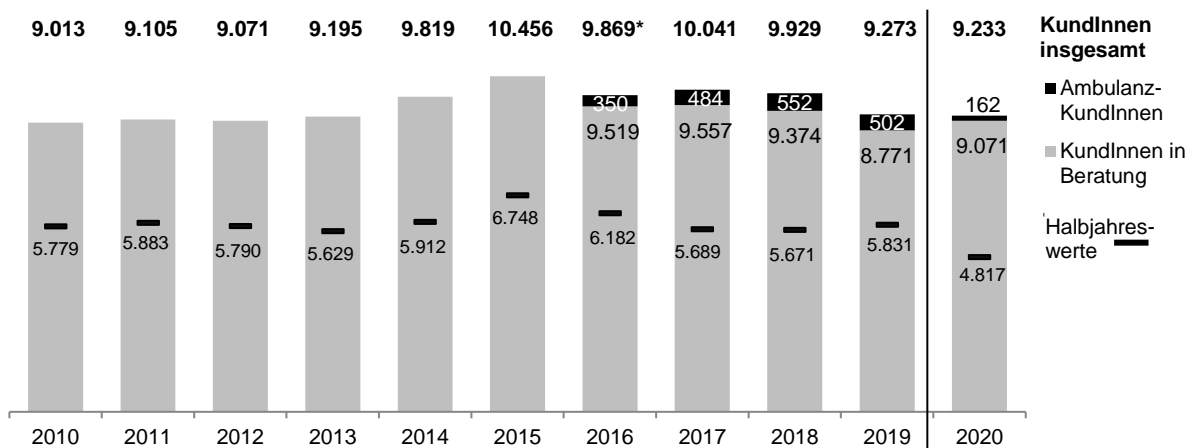


Abb. 2 Entwicklung der KundInnen der Schuldnerberatung Wien seit 2010 ⓘ S.13 *Wert für 2016 rückwirkend revidiert

2.2. KundInnen mit Beratungsgesprächen

(ohne KundInnen die ausschließlich Ambulanzberatungen hatten)

Ausführliche Beratungsgespräche wurden im Jahr 2020 von 9.071 KundInnen in Anspruch genommen, davon waren 4.593 Neu-KundInnen (51%), die 2020 zum ersten Mal die Schuldnerberatung Wien aufsuchten.

Neu-KundInnen	Halbjahr 2020	2020	2019
KundInnen mit Beratungsgesprächen*	4.681	9.071	8.771
davon neue KundInnen	2.126	4.593	4.381
Frauen	835	1.844	1.768
Männer	1.291	2.749	2.613

Abb. 3 Bestands- und Neu-KundInnen nach Geschlecht ⓘ S.13

*Als Beratungsgespräche gelten 1B Erstgespräch (zur Erstabklärung), Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme- Gespräche), Wiederaufnahme-Gespräch, Abschlussgespräch.

Zwischen 2010 und 2018 kamen jedes Jahr etwas mehr Neu-KundInnen als Bestands-KundInnen in die Schuldnerberatung Wien. 2019 war das Verhältnis zwischen Neu- und Bestands-KundInnen gleich. 2020 sind wieder etwas mehr Neu-KundInnen zu verzeichnen.

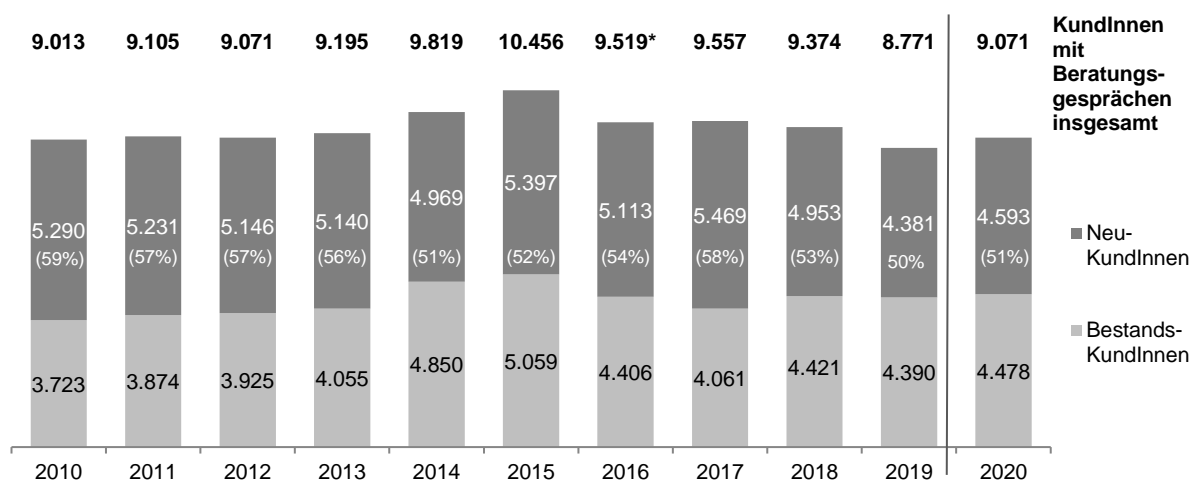


Abb. 4 KundInnen mit Beratungsgesprächen nach Neu- und Bestands-KundInnen ab 2010 ⓘ S.13

*Wert für 2016 rückwirkend revidiert

3. Leistungen der Schuldnerberatung

3.1. Beratungsgespräche

Eine Schwierigkeit bei der Einteilung der Beratungsressourcen in der Schuldnerberatung ist, dass vereinbarte Gesprächstermine seitens der KundInnen oft nicht wahrgenommen werden (können) und deshalb verschoben werden müssen.

Im Jahr 2020 wurden von der Schuldnerberatung Wien insgesamt 23.496 Beratungstermine vergeben. 18.694 davon wurden von den KundInnen wahrgenommen. Die Ausfallquote liegt damit insgesamt bei 20%. Sogenannte 1B Erstgespräche, die ganz zu Anfang des Beratungsprozess stehen, weisen allgemein die höchste Ausfallquote auf (33% im Jahr 2020).

Beratungsleistungen	2020		
	vereinbart	davon wahrgenommen	Ausfallquote
Beratungsgespräche gesamt	23.496	18.694	20,4%
1B Erstgespräche (Erstabklärung)	6.903	4.606	33,3%
Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche)	14.785	12.549	15,1%
Wiederaufnahmegespräche	444	348	21,6%
Abschlussgespräche	1.364	1.191	12,7%

Abb. 5 Übersicht über Beratungsleistungen ⓘ S.13

Die Anzahl der Beratungsgespräche hat wie die KundInnenanzahl von 2010 bis 2015 deutlich zugenommen und geht seit 2016 wieder etwas zurück. Seit 2016 wird ein Teil des Beratungsbedarfs der KundInnen zusätzlich mit der ergänzenden Leistung der Ambulanzgespräche (ohne Terminvereinbarung) abgedeckt.

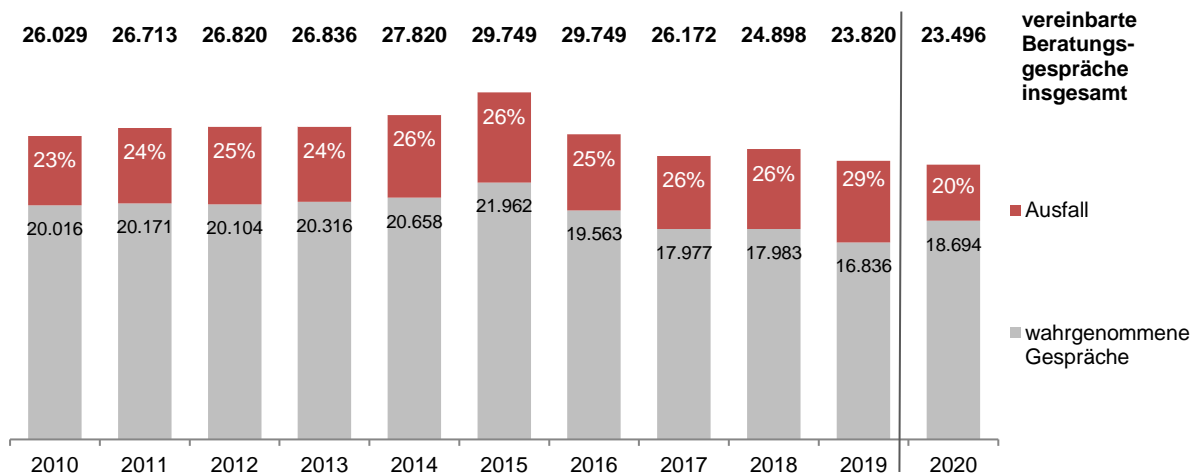


Abb. 6 Vereinbarte und wahrgenommene Beratungsgespräche ab 2010 ⓘ S.13

3.2. Beratungsbegleitende Leistungsdimensionen

Neben den konkreten Beratungsgesprächen gibt es eine Reihe an weiteren Leistungen, die von den MitarbeiterInnen der Schuldnerberatung im Rahmen der Beratungsprozesse erbracht werden.

Hierunter fallen auch alle Kontakte, die BeraterInnen für KundInnen eingehen, wie u.a. Ambulanzgespräche, Telefonate, Schriftverkehr, Tagsatzungen, Recherchen. Darunter besonders aufwendig im Betreuungsprozess ist die Begleitung von Tagsatzungen bei Gericht, da diese für die MitarbeiterInnen der Schuldnerberatung mit zeitintensiver Vorbereitungsarbeit verbunden ist.

Kontakte*	Halbjahr 2020	2020	2019
Kontakte gesamt	34.571	81.760	76.845
davon Ambulanzgespräche	364	609	1.527
davon begleitete Tagsatzungen (bei Gericht)	785	1.727	2.111
davon Telefonate*	10.512	30.416	25.048
davon Schriftverkehr**	8.892	34.043	9.734
davon Terminerinnerungen	8.860	14.965	37.424

Abb. 7 Übersicht über Kontakte als beratungsbegleitender Leistungsdimension ⓘ S.13

*Seit 2019 werden auch Rückrufe aufgezeichnet und zu den Kontakten gezählt. **Seit dem 2. Halbjahr 2020 wird auch die E-Mail-Korrespondenz innerhalb des Schriftverkehrs in der Auswertung für den gesamten Berichtszeitraum mitberücksichtigt. Diese Bedingung gilt nicht betreffend die hier ausgewiesenen Werte für das Halbjahr 2020.

Verwaltung von Gerichtsfreigaben, Einholen und Sichten von Edikten (d.h. gerichtlichen Bekanntmachungen), sowie die Koordination einer termingerechten Reaktion auf Edikte sind weitere wichtige Leistungen, die im Rahmen des Beratungsprozess von der Schuldnerberatung Wien erbracht werden.

Interne Vermerke	Halbjahr 2020	2020	2019
Gerichtsfreigaben	261	569	787
Edikte	2.615	4.278	5.580

Abb. 8 Übersicht über Gerichtsfreigaben und Edikte als beratungsbegleitender Leistungsdimension ⓘ S.13

3.3. Kennzahlen

Die Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH gibt für Schuldnerberatungs-Einrichtungen Effizienzkennzahlen an, die besagen wie viele Beratungsgespräche pro Personaleinheit (beratende Beschäftigte in Vollzeitäquivalenten) mindestens zu erbringen sind. Die Leistungserbringung der Schuldnerberatung Wien hat diesen Vorgaben im Jahr 2020 voll entsprochen.

Vorgaben	ASB - Vorgaben	Schuldnerberatung Wien Leistungen per Personaleinheit	
	im Jahr	2019	2020
Vergebene Beratungstermine	450/ PE	840	799
Stattgefundene Beratungsgespräche	360/ PE	593	636
Vergebene Erstgespräche*	170/ PE	287	250
Stattgefundene Erstgespräche*	120/ PE	171	169
Bearbeitete Akten**	210/ PE	309	309

Abb. 9 Kennzahlen der ASB Schuldnerberatungen GmbH und der Schuldnerberatung Wien ⓘ S.13

Die Jahresvorgaben werden aus ASB Schuldnerberatungen GmbH bezogen, Dachorganisation der Schuldnerberatungen Österreichs: Qualitätsmanagement Handbuch für die Schuldnerberatungen in Österreich, Mai 2011. Die Daten der Beratungs- und Gesprächstermine im Jahr 2020 wurden ausgehend von 29,39 Personaleinheiten (Stand: 31.12.2020) berechnet. *Als Erstgespräche werden hier Erstgespräche und Wiederaufnahmegespräche gezählt. **Als Bearbeitete Akten wird die Anzahl der distinkten KundInnen gezählt, die ein Beratungsgespräch in Anspruch genommen haben (exkl. Ambulanzgespräche).

3.4. Eröffnete Schuldenregulierungsverfahren

Im Jahr 2020 wurden 1.736 Schuldenregulierungsverfahren von KundInnen nach Konsultation der Schuldnerberatung Wien eröffnet. Davon wurden 1.288 Verfahren bzw. 74% von BeraterInnen direkt begleitet. Insgesamt wurden 2020 um 26 % weniger Verfahren von den KundInnen der Schuldnerberatung eröffnet als im Jahr 2019. Dieser deutliche Rückgang liegt in den verordneten Maßnahmen der Österreichischen Bundesregierung im Kontext der Corona-Krise begründet, welche u.a. auch temporäre Schließungen der Gerichte zur Folge hatten.

Schuldenregulierungsverfahren	Halbjahr 2020*	2020	2019
Nach Konsultation eröffnete Schuldenregulierungsverfahren gesamt	802	1.736	2.356
mit Information durch Schuldnerberatung Wien	193	375	480
von Schuldnerberatung Wien vorbereitet	31	73	274
von Schuldnerberatung Wien begleitet	579	1.288	1.602
außergerichtlich vereinbarte Ausgleiche	23	45	70

Abb. 10 Übersicht über eröffnete Schuldenregulierungsverfahren ⓘ S.13

*Die Halbjahreswerte 2020 wurden auf Basis einer neuen Datenlage rückwirkend neu berechnet. Deshalb kommt es zu Abweichungen der Werte im Vergleich zur erfolgten Berichterlegung im Rahmen des Halbjahresberichtes am 29.07.2020.

Die Entwicklung des Aufkommens an eröffneten Schuldenregulierungsverfahren über die Jahre zeigt den Einfluss der Änderung des Insolvenzrechts auf die Zahl der Einreichungen in den letzten Jahren. Der starke Anstieg ab 2018 ist auf die Änderung des Insolvenzrechts zurückzuführen, die am 01.11.2017 in Kraft getreten ist (① S.13). In 2016 und 2017 haben viele SchuldnerInnen die Änderung abgewartet, um Schuldenregulierungsverfahren zu beantragen. Der neuerlich deutliche Rückgang mit 2020 ist auf die Maßnahmensetzung im Zusammenhang mit der COVID-19-Gesundheitskrise zurückzuführen.

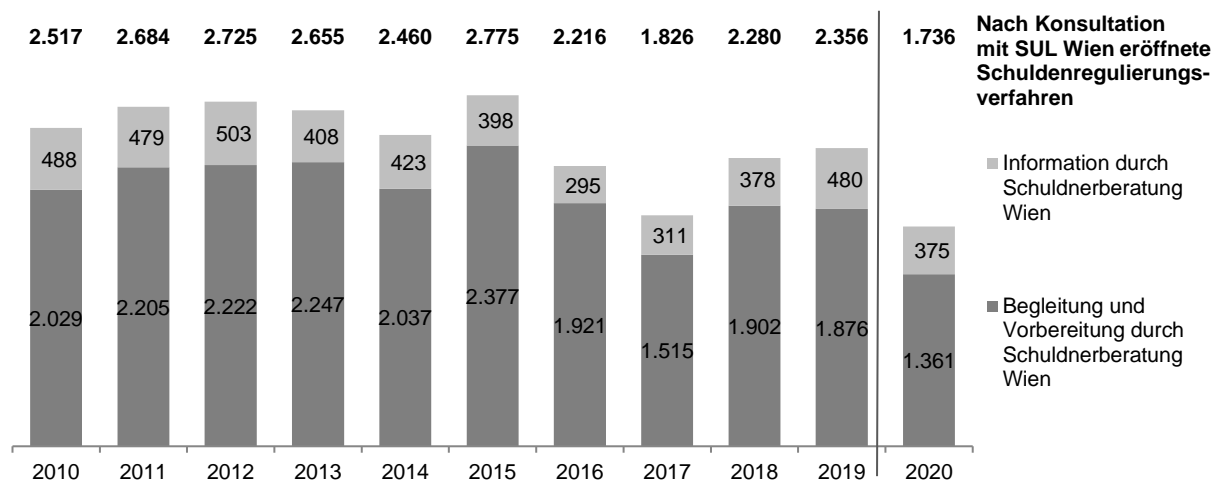


Abb. 11: Schuldenregulierungsverfahren nach Konsultation mit Schuldnerberatung Wien ab 2010 ① S.13

Insgesamt wurden im Jahr 2020 in Wien 2.545 Schuldenregulierungsverfahren eröffnet. Davon wurden 1.361 (53%) von der Schuldnerberatung Wien vorbereitet bzw. begleitet.

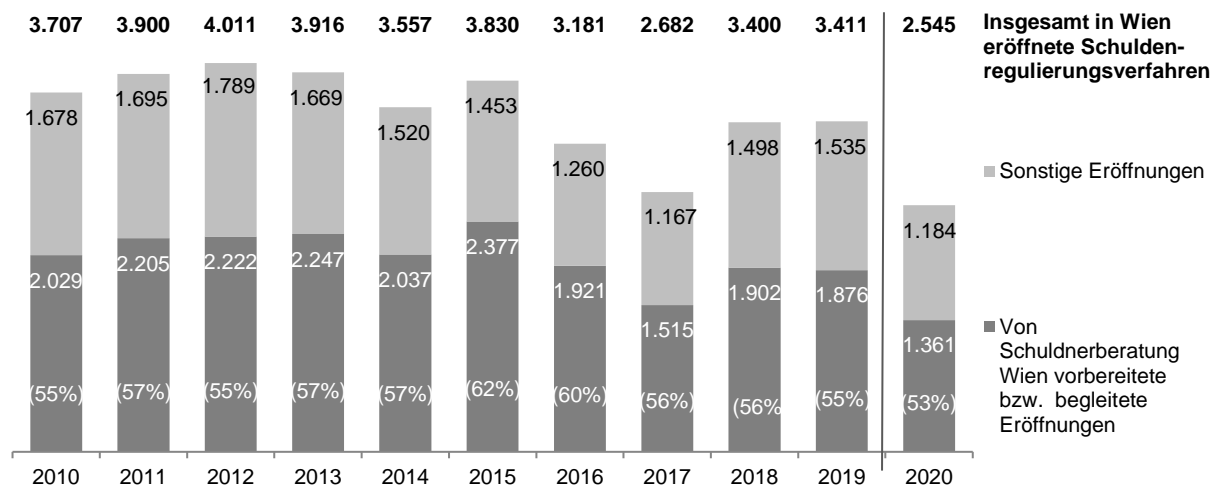


Abb. 12: In Wien insgesamt eröffnete Schuldenregulierungsverfahren laut Insolvenzdatei ① S.13

4. Ergebnisse der Schuldenregulierungsverfahren

Im Zuge des Schuldenregulierungsverfahrens wird die Art der Schuldenregulierung gerichtlich verhandelt. Am gängigsten sind Zahlungspläne oder Abschöpfungsverfahren, die bei optimalem Verlauf mit einer Restschuldbefreiung beendet werden. Das Resultat der Restschuldbefreiung wird nur im Fall von Abschöpfungsverfahren gerichtlich beschieden und damit auch der Schuldnerberatung bekannt.

Von den KundInnen der Schuldnerberatung Wien sind im Jahr 2020 insgesamt 1.176 KundInnen in einen Zahlungsplan (-20% im Vergleich zum Jahr 2019) und 722 KundInnen (-19% im Vergleich zum Jahr 2019) in ein Abschöpfungsverfahren eingetreten.

964 KundInnen der Schuldnerberatung Wien haben im Jahr 2020 ein Abschöpfungsverfahren mit Restschuldbefreiung abgeschlossen und sind damit schuldenfrei geworden (-8% im Vergleich zum Jahr 2019).

Nicht funktioniert hat die Entschuldung für 64 KundInnen durch Nichtigkeit des Zahlungsplans und für 90 KundInnen durch vorzeitige Einstellung des Abschöpfungsverfahrens im Jahr 2020. Für jene KundInnen mit Änderungen des Zahlungsplans (9 KundInnen) oder Beendigungen von Abschöpfungsverfahren ohne Restschuldbefreiung (40 KundInnen) bleibt der Ausgang des Insolvenzverfahrens noch offen.

Zahlungspläne	Halbjahr 2020*	2020	2019
Eintritte in Zahlungspläne	527	1.176	1.465
Nichtigkeit des Zahlungsplan	41	64	54
Änderung des Zahlungsplan	4	9	11
Abschöpfungsverfahren	Halbjahr 2020	2020	2019
Eintritte in Abschöpfungsverfahren	325	722	895
Beendigung mit Restschuldbefreiung	517	964	1.048
Beendigung ohne Restschuldbefreiung	19	40	58
vorzeitige Einstellung ohne Restschuldbefreiung	33	90	116

Abb. 13 Eingetretene Zahlungspläne, Abschöpfungsverfahren und an SUL gemeldete Ereignisse in den Verfahren ⓘ S.13

*Die Halbjahreswerte 2020 wurden auf Basis einer neuen Datenlage rückwirkend neu berechnet. Deshalb kommt es zu Abweichungen der Werte im Vergleich zur erfolgten Berichtslegung im Rahmen des Halbjahresberichtes am 29.07.2020.

5. Tabellenband

Verzeichnis für Tabellenband

Tab. 1 KundInnen im Berichtszeitraum nach Beratungsart und Geschlecht	14
Tab.2 KundInnen unterteilt nach Alt- und NeukundInnen und Geschlecht	14
Tab.3 Vom AMS zugewiesene KundInnen nach Geschlecht.....	14
Tab.3.1 Vom AMS zugewiesene KundInnen unterteilt nach Alt- und NeukundInnen und Geschlecht .	14
Tab.3.2 KundInnen nach zuweisender AMS-Stelle und Geschlecht	14
Tab.4.1 KundInnen nach Altersgruppen und Geschlecht	15
Tab.4.2 Altersdurchschnitt der KundInnen nach Geschlecht	15
Tab.5 KundInnen nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht.....	15
Tab.6 KundInnen nach Erwerbstätigkeit und Geschlecht	15
Tab.7 KundInnen nach Schulabschluss und Geschlecht.....	15
Tab.8 KundInnen nach Lebenssituation und Geschlecht.....	16
Tab.9 KundInnen nach Verschuldungshöhe (gruppiert) und Geschlecht	16
Tab.9.1 KundInnen nach Verschuldungshöhe, Alter und Geschlecht	16
Tab.9.2 Medianverschuldung nach Alter und Geschlecht.....	17
Tab.10 Monatliches Einkommen der KundInnen nach Geschlecht	17
Tab.10.1 Medianeinkommen der KundInnen nach Geschlecht	17
Tab.11 Einkommensquellen der KundInnen nach Geschlecht (Mehrfachnennungen*)	17
Tab.12 Verschuldungsursache der KundInnen nach Geschlecht (Mehrfachnennungen*)	18
Tab.13 Vergebene und wahrgenommene Beratungstermine im Berichtszeitraum nach Art des Beratungsgespräch	18
Tab.13.1 Mittelwert und Median der Wartezeit in Tagen auf Beratungstermine nach Gesprächsart ...	18
Tab.14 Leistungen für Schuldenregulierungsverfahren und Interne Vermerke im Berichtszeitraum ...	18
Tab.15 Nach Konsultation mit der Schuldnerberatung eröffnete Schuldenregulierungsverfahren seit 2010.....	19
Tab.16 Eingeleitete Zahlungspläne und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Zahlungsplänen seit 2010	19
Tab.17 Eingeleitete Abschöpfungsverfahren und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Abschöpfungsverfahren seit 2010.....	19

Tab.1 KundInnen im Jahr 2020 nach Beratungsart und Geschlecht

KundInnen nach Beratungsart		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
KundIn hatte	nur Ambulanzgespräch im BZR	162	1,8%	58	1,6%	104	1,9%
	hatte Beratungsgespräch im BZR	9 071	98,2%	3 676	98,4%	5 395	98,1%
Gesamt		9 233	100%	3 734	100,0%	5 499	100,0%

Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche), Abschlussgespräche. Ambulanztermine sind kurze Informationsgespräche ohne terminliche Vereinbarung.

Tab.2 KundInnen im Jahr 2020 unterteilt nach Bestands- und NeukundInnen* und Geschlecht

Bestands- und NeukundInnen		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Bestand	BestandskundIn	4 478	49,4%	1 832	49,8%	2 646	49,0%
	NeukundIn	4 593	50,6%	1 844	50,2%	2 749	51,0%
Gesamt		9 071	100%	3 676	100%	5 395	100%

Datenbasis: KundInnen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche), Abschlussgespräche. *Als NeukundInnen gelten KundInnen, die die Schuldnerberatung Wien zum ersten Mal innerhalb des Berichtszeitraums in Anspruch genommen haben

Tab.3 KundInnen im Jahr 2020 nach Zuweisung durch das AMS und Geschlecht

KundInnen nach AMS-Zuweisung		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Zuweisung durch AMS	nicht durch AMS zugewiesen	5 310	58,5%	2 298	62,5%	3 012	55,8%
	durch AMS zugewiesen	3 761	41,5%	1 378	37,5%	2 383	44,2%
Gesamt		9 071	100%	3 676	100%	5 395	100%

Datenbasis: KundInnen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche), Abschlussgespräche

Tab.3.1 Vom AMS zugewiesene KundInnen im Jahr 2020 unterteilt nach Alt- und NeukundInnen* und Geschlecht

Alt- und NeukundInnen nach AMS-Zuweisung		Gesamt		Frauen		Männer		
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	
Zuweisung durch AMS	nicht durch AMS zugewiesen	AltkundIn	2 262	42,6%	1 007	43,9%	1 255	41,6%
		NeukundIn	3 048	57,4%	1 286	56,1%	1 762	58,4%
		Gesamt	5 310	100%	2 293	100%	3 017	100%
	durch AMS zugewiesen	AltkundIn	2 216	58,9%	825	59,7%	1 391	58,5%
		NeukundIn	1 545	41,1%	558	40,3%	987	41,5%
		Gesamt	3 761	100%	1 383	100%	2 378	100%

Datenbasis: KundInnen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche), Abschlussgespräche *Als NeukundInnen gelten KundInnen, die die Schuldnerberatung Wien zum ersten Mal innerhalb des Berichtszeitraums in Anspruch genommen haben

Tab.3.2 KundInnen im Jahr 2020 nach zuweisender AMS-Stelle und Geschlecht

KundInnen nach zuweisender AMS-Stelle		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Zuweisende AMS Stelle (letztbekannte)	AMS 958 Arbeitsmarktservice Wien Johnstraße	173	4,6%	60	4,4%	113	4,7%
	AMS 959 Arbeitsmarktservice Wien Hauffgasse	260	6,9%	96	7,0%	164	6,9%
	AMS 960 Arbeitsmarktservice Wien Esteplatz	276	7,3%	89	6,5%	187	7,8%
	AMS 962 Arbeitsmarktservice Wien Redergasse	241	6,4%	77	5,6%	164	6,9%
	AMS 963 Arbeitsmarktservice Wien Währinger Gürtel	127	3,4%	52	3,8%	75	3,1%
	AMS 964 Arbeitsmarktservice Wien Laxenburger Straße	566	15,0%	202	14,7%	364	15,3%
	AMS 965 Arbeitsmarktservice Wien Schönbrunner Straße	394	10,5%	141	10,2%	253	10,6%
	AMS 966 Arbeitsmarktservice Wien Hietzinger Kai	221	5,9%	89	6,5%	132	5,5%
	AMS 967 Arbeitsmarktservice Wien Huttengasse	398	10,6%	143	10,4%	255	10,7%
	AMS 968 Arbeitsmarktservice Wien Schloßhofer Straße	446	11,9%	175	12,7%	271	11,4%
	AMS 969 Arbeitsmarktservice Wien Wagramer Straße	303	8,1%	124	9,0%	179	7,5%
	AMS 974 Arbeitsmarktservice Wien Austria Campus	180	4,8%	63	4,6%	117	4,9%
	AMS 975 Arbeitsmarktservice Wien Jägerstraße	176	4,7%	67	4,9%	109	4,6%
	Gesamt		3 761	100%	1 378	100%	2 383

Datenbasis: KundInnen mit Beratungsgesprächen, die vom AMS zugewiesen wurden. Aufgrund des aktuell vorliegenden Datenmodells und der geringen Informationsrelevanz betreffend die SUL-KundInnen-Kernzielgruppe, wird die Zuweisungsverteilung um die Anzahl der Zuweisungen aus der RGS 970 "Arbeitsmarktservice Wien Jugendliche" bereinigt. Deshalb wird der Name dieser RGS in obenstehender Statistik nicht ausgewiesen.

Tab.4.1 KundInnen im Jahr 2020 nach Altersgruppen* und Geschlecht

KundInnen nach Alter		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Alterskategorien	unter 20 Jahren	27	0,3%	9	0,2%	18	0,3%
	20 - 29 Jahre	1 624	15,3%	717	16,3%	907	14,6%
	30 - 39 Jahre	2 839	26,7%	1 174	26,7%	1 665	26,7%
	40 - 49 Jahre	2 638	24,8%	1 170	26,6%	1 468	23,6%
	50 - 59 Jahre	2 232	21,0%	864	19,6%	1 368	22,0%
	ab 60 Jahren	1 268	11,9%	466	10,6%	802	12,9%
Gesamt		10 628	100%	4 400	100%	6 228	100%

Datenbasis: KundInnen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche), Abschlussgespräche. *Alter in Jahren zum Stichtagsletzten des Berichtszeitraums.

Tab.4.2 Altersdurchschnitt* der KundInnen im Jahr 2020 nach Geschlecht

Altersdurchschnitt der KundInnen	Gesamt		Frauen		Männer	
	MW	Median	MW	Median	MW	Median
Alter in Jahren	43,4	43	42,8	42	43,8	43

Datenbasis: KundInnen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche), Abschlussgespräche. *Alter in Jahren zum Stichtagsletzten des Berichtszeitraums.

Tab.5 KundInnen im Jahr 2020 nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht

KundInnen nach Staatsbürgerschaft		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Staatsbürgerschaft	Österreich	5 246	49,4%	2 219	50,4%	3 027	0,0%
	Andere Staatsbürgerschaft	3 091	29,1%	1 298	29,5%	1 793	0,0%
	staatenlos	15	0,1%	1	0,0%	14	Spalten (%)
	keine Angabe	2 276	21,4%	882	20,0%	1 394	48,6%
Gesamt		10 628	100%	4 400	100%	6 228	29%

Datenbasis: KundInnen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche), Abschlussgespräche.

Tab.6 KundInnen im Jahr 2020 nach Erwerbstätigkeit und Geschlecht

KundInnen nach Erwerbstätigkeit		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Arbeitssituation	Arbeitslos	4 306	40,5%	1 638	37,2%	2 668	42,8%
	Erwerbstätig	3 098	29,1%	1 204	27,4%	1 894	30,4%
	Sonstiges	1 810	17,0%	972	22,1%	838	13,5%
	keine Angabe	1 414	13,3%	586	13,3%	828	13,3%
Gesamt		10 628	100%	4 400	100%	6 228	100%

Datenbasis: KundInnen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche), Abschlussgespräche.

Tab.7 KundInnen im Jahr 2020 nach Schulabschluss und Geschlecht

KundInnen nach Schulabschluss		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Schulabschluss	Pflichtschule/ sonstige Schule	2 907	27,4%	1 315	29,9%	1 592	25,6%
	mittlere Schule	491	4,6%	234	5,3%	257	4,1%
	Lehre	1 909	18,0%	667	15,2%	1 242	19,9%
	Höhere Schule	536	5,0%	234	5,3%	302	4,8%
	Hochschule	195	1,8%	71	1,6%	124	2,0%
	unbekannt	4 590	43,2%	1 879	42,7%	2 711	43,5%
Gesamt		10 628	100%	4 400	100%	6 228	100%

Datenbasis: KundInnen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche), Abschlussgespräche.

Tab.8 KundInnen im Jahr 2020 nach Lebenssituation und Geschlecht

KundInnen nach Lebenssituation		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Lebenssituation	alleinlebend	4 444	41,8%	1 956	44,5%	2 488	39,9%
	lebt mit Familie/ Angehörigen	1 431	13,5%	635	14,4%	796	12,8%
	lebt in Lebensgemeinschaft	2 337	22,0%	872	19,8%	1 465	23,5%
	sonstiges	91	0,9%	28	0,6%	63	1,0%
	unbekannt	2 325	21,9%	909	20,7%	1 416	22,7%
Gesamt		10 628	100%	4 400	100%	6 228	100%

Datenbasis: KundInnen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche), Abschlussgespräche.

Tab.9 KundInnen im Jahr 2020 nach Verschuldungshöhe (gruppiert) und Geschlecht

KundInnen nach Verschuldung		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Verschuldung in Kategorien	unter 10.000 Euro	120	2,5%	63	2,5%	57	2,1%
	10.000 bis 50.000 Euro	1 988	42,1%	993	42,1%	995	36,5%
	50.000 bis 100.000 Euro	1 430	30,3%	562	30,3%	868	31,9%
	über 100.000 Euro	1 184	25,1%	380	25,1%	804	29,5%
Gesamt		4 722	100%	1 998	100%	2 724	100%

Datenbasis: Für Auswertungen zum Thema Verschuldung werden nur Daten von KundInnen mit Schuldenregulierungsverfahren herangezogen, da für diese verlässliche Angaben vorliegen.

Tab.9.1 KundInnen im Jahr 2020 nach Verschuldungshöhe, Alter und Geschlecht

KundInnen nach Alter und Verschuldung			Gesamt		Frauen		Männer	
			Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Alter und Verschuldung	unter 20 Jahren	unter 10.000 Euro	aus Datenschutzgründen nicht dargestellt					
		10.000 bis 50.000 Euro						
		50.000 bis 100.000 Euro						
		über 100.000 Euro						
		Gesamt						
	20 - 29 Jahre	unter 10.000 Euro	16	4,8%	10	6,7%	6	3,3%
		10.000 bis 50.000 Euro	207	62,3%	103	68,7%	104	57,1%
		50.000 bis 100.000 Euro	86	25,9%	32	21,3%	54	29,7%
		über 100.000 Euro	23	6,9%	5	3,3%	18	9,9%
		Gesamt	332	100,0%	150	100,0%	182	100,0%
	30 - 39 Jahre	unter 10.000 Euro	32	2,7%	18	3,5%	14	2,1%
		10.000 bis 50.000 Euro	562	48,2%	280	54,8%	282	43,0%
		50.000 bis 100.000 Euro	388	33,2%	149	29,2%	239	36,4%
		über 100.000 Euro	185	15,9%	64	12,5%	121	18,4%
		Gesamt	1 167	100,0%	511	100,0%	656	100,0%
	40 - 49 Jahre	unter 10.000 Euro	32	2,5%	18	3,1%	14	2,0%
		10.000 bis 50.000 Euro	525	41,0%	274	47,3%	251	35,8%
		50.000 bis 100.000 Euro	401	31,3%	174	30,1%	227	32,3%
		über 100.000 Euro	323	25,2%	113	19,5%	210	29,9%
		Gesamt	1 281	100,0%	579	100,0%	702	100,0%
50 - 59 Jahre	unter 10.000 Euro	22	1,8%	10	2,1%	12	1,6%	
	10.000 bis 50.000 Euro	431	35,1%	212	43,9%	219	29,4%	
	50.000 bis 100.000 Euro	372	30,3%	137	28,4%	235	31,5%	
	über 100.000 Euro	404	32,9%	124	25,7%	280	37,5%	
	Gesamt	1 229	100,0%	483	100,0%	746	100,0%	
ab 60 Jahren	unter 10.000 Euro	18	2,5%	7	2,5%	11	2,5%	
	10.000 bis 50.000 Euro	263	36,9%	124	45,1%	139	31,7%	
	50.000 bis 100.000 Euro	183	25,7%	70	25,5%	113	25,8%	
	über 100.000 Euro	249	34,9%	74	26,9%	175	40,0%	
	Gesamt	713	100,0%	275	100,0%	438	100,0%	

Datenbasis: Für Auswertungen zum Thema Verschuldung werden nur Daten von KundInnen mit Schuldenregulierungsverfahren herangezogen, da für diese verlässliche Angaben vorliegen.

Tab.9.2 Medianverschuldung der KundInnen im Jahr 2020 nach Alter und Geschlecht

Medianverschuldung nach Alterskategorien		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl KundInnen	Median in Euro	Anzahl KundInnen	Median in Euro	Anzahl KundInnen	Median in Euro
Alterskategorien	Gesamt	4 722	55 914	1 998	47 095	2 724	63 123
	unter 20 Jahren	aus Datenschutzgründen nicht dargestellt					
	20 - 29 Jahre	332	36 441	150	30 817	182	42 634
	30 - 39 Jahre	1 167	48 817	511	43 019	656	54 496
	40 - 49 Jahre	1 281	57 668	579	49 221	702	66 249
	50 - 59 Jahre	1 229	65 458	483	54 606	746	73 756
	ab 60 Jahren	713	67 573	275	52 859	438	75 384

Datenbasis: Für Auswertungen zum Thema Verschuldung werden nur Daten von KundInnen mit Schuldenregulierungsverfahren herangezogen, da für diese verlässliche Angaben vorliegen.

Tab.10 Monatliches Einkommen der KundInnen im Jahr 2020 nach Geschlecht

KundInnen nach Einkommenskategorien		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Monatliches Einkommen	bis 200 Euro	173	1,9%	74	2,0%	99	1,8%
	über 200 bis 600 Euro	211	2,3%	110	3,0%	101	1,9%
	über 600 bis 900 Euro	962	10,6%	401	10,9%	561	10,4%
	über 900 bis 1.200 Euro	1 538	16,9%	672	18,3%	866	16,0%
	über 1.200 bis 1.500 Euro	938	10,3%	389	10,6%	549	10,2%
	über 1.500 bis 2.000 Euro	625	6,9%	219	6,0%	406	7,5%
	über 2.000 bis 2.500 Euro	138	1,5%	42	1,1%	96	1,8%
	über 2.500 Euro	60	0,7%	22	0,6%	38	0,7%
Gesamt	4 433	48,8%	1 750	47,6%	2 683	49,7%	
Gesamt	9 078	100,0%	3 679	100,0%	5 399	100,0%	

Datenbasis: KundInnen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche), Abschlussgespräche.

Tab.10.1 Medianeinkommen der KundInnen im Jahr 2020 nach Geschlecht

Median des monatlichen Einkommens		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl KundInnen	Median in Euro	Anzahl KundInnen	Median in Euro	Anzahl KundInnen	Median in Euro
monatliches Einkommen	4 645	1 062	1 929	1 040	2 716	1 080	

Datenbasis: KundInnen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche), Abschlussgespräche. *Berechnung des Medians auf Basis von KundInnen für die Einkommensangaben vorliegen.

Tab.11 Einkommensquellen der KundInnen im Jahr 2020 nach Geschlecht (Mehrfachnennungen*)

Von den KundInnen genannte Einkommensquellen		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Einkommensquellen	keine Angabe	3 132	37,0%	1 214	34,2%	1 918	39,1%
	AMS Maßnahme	47	0,6%	14	0,4%	33	0,7%
	Arbeitslosengeld	465	5,5%	172	4,8%	293	6,0%
	Kinderbetreuungsgeld	114	1,3%	100	2,8%	14	0,3%
	geringfügiges Gehalt	288	3,4%	99	2,8%	189	3,9%
	Lohn/Gehalt	1 466	17,3%	577	16,2%	889	18,1%
	Krankengeld	80	0,9%	35	1,0%	45	0,9%
	Notstandshilfe	1 131	13,4%	418	11,8%	713	14,5%
	Pension	498	5,9%	236	6,6%	262	5,3%
	Pensionsvorschuss	12	0,1%	6	0,2%	6	0,1%
	Sozialhilfe	17	0,2%	13	0,4%	4	0,1%
	Sonstige	212	2,5%	126	3,5%	86	1,8%
	Beihilfen	413	4,9%	248	7,0%	165	3,4%
	Mindestsicherung	581	6,9%	296	8,3%	285	5,8%

Datenbasis: KundInnen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche), Abschlussgespräche. *Pro KundIn können mehrere Verschuldungsursache/n zutreffen.

Tab.12 Verschuldungsursachen der KundInnen im Jahr 2020 nach Geschlecht (Mehrfachnennungen*)

Von den KundInnen genannte Verschuldungsursachen	Gesamt		Frauen		Männer	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
keine Angabe	3	0,1%	0	0,0%	3	0,1%
Arbeitslosigkeit/Einkommensverschlechterung	2 157	41,6%	875	41,9%	1 281	41,5%
Bürgschaft/Mithaftung	186	3,6%	132	6,3%	54	1,7%
Konsumverhalten	504	9,7%	236	11,3%	268	8,7%
Scheidung/Trennung	567	10,9%	233	11,2%	334	10,8%
Selbstständigkeit	819	15,8%	218	10,4%	601	19,4%
Straffälligkeit	60	1,2%	8	0,4%	52	1,7%
Unfall/Krankheit	485	9,4%	185	8,9%	300	9,7%
Wohnraum	137	2,6%	68	3,3%	69	2,2%
Sonstiges	262	5,1%	134	6,4%	128	4,1%

Datenbasis: KundInnen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche), Abschlussgespräche. *Pro Kundin können mehrere Verschuldungsursache/n zutreffen.

Tab.13 Vergebene und wahrgenommene Beratungstermine in der Schuldnerberatung im Jahr 2020 nach Art des Beratungsgesprächs

Beratungsgespräche	vergebene Gespräche		davon wahrgenommen		davon Ausfall	
	Anzahl	% an vergebenen Gespr.	Anzahl	% an vergebenen Gespr.	Anzahl	% an vergebenen Gespr.
1B Erstgespräche (Erstabklärung)	6 903	100%	4 606	66,7%	2 297	33,3%
Wiederaufnahme- Gespräche	444	100%	348	78,4%	96	21,6%
Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche)	14 785	100%	12 549	84,9%	2 236	15,1%
Abschlussgespräch	1 364	100%	1 191	87,3%	173	12,7%
Gesamt	23 496	100%	18 694	79,6%	4 802	20,4%

Tab.14 Vergebene und wahrgenommene Beratungstermine im Berichtszeitraum nach Art des Beratungsgesprächs

Tab.13.1 Mittelwert und Median der Wartezeit in Tagen auf Beratungstermine nach Gesprächsart im Jahr 2020

Wartezeit auf Beratungsgespräche (Zeit zwischen Vergabe und Termin in Tagen)	bezogen auf wahrgenommene Gespräche		
	MW	Median	Anzahl Gespräche
1B Erstgespräche (Erstabklärung)	17,8	12	4 606
Wiederaufnahme- Gespräche	16,1	10	348
Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche)	18,5	13	12 549
Abschlussgespräch	9,2	6	1 191
Gesamt	17,6	12	18 694

Datenbasis: Auswertung bezogen auf Gesprächstermine die stattgefunden haben

Tab.14 Leistungen für Schuldenregulierungsverfahren und Interne Vermerke im Jahr 2020

Beratungsbegleitende Leistungsdimensionen		Anzahl
Leistung für SRV	Tagsatzung (begleitet)	1 727
Interne Vermerke	Gerichtsfreigaben	569
	Edikte*	4 278

Datenbasis: Dokumentierte Leistungen im Berichtszeitraum

Tab. 15 Nach Konsultation mit der Schuldnerberatung eröffnete Schuldenregulierungsverfahren seit 2010 bis 2020

Nach Konsultation mit der Schuldnerberatung Wien eröffnete Schuldenregulierungsverfahren		Gesamt	Information durch SUL	Vorbereitet von SUL	Begleitet von SUL
Jahre	2010	2 517	488	181	1 848
	2011	2 684	479	195	2 010
	2012	2 725	503	163	2 059
	2013	2 655	408	183	2 064
	2014	2 460	423	124	1 913
	2015	2 775	398	153	2 224
	2016	2 216	295	28	1 893
	2017	1 826	311	152	1 363
	2018	2 280	378	217	1 685
	2019	2 356	480	274	1 602
	2020	1 736	375	73	1 288

Tab. 16 Eingeleitete Zahlungspläne und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Zahlungsplänen seit 2010 bis 2020

Eingeleitete Zahlungspläne und registrierte Meldungen zu Zahlungsplänen		eingeleitete Zahlungspläne	Nichtigkeit von Zahlungsplänen	Zahlungsplan-Änderungen
Jahre	2010	1 766	13	10
	2011	1 846	24	3
	2012	1 802	52	11
	2013	1 758	60	3
	2014	1 720	54	3
	2015	1 891	60	3
	2016	1 588	58	12
	2017	1 115	52	15
	2018	1 360	59	16
	2019	1 465	54	11
	2020	1 176	64	9

Tab. 17 Eingeleitete Abschöpfungsverfahren und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Abschöpfungsverfahren seit 2010 bis 2020

Eingeleitete Abschöpfungsverfahren registrierte Meldungen zu Abschöpfungsverfahren		eingeleitete Abschöpfungsverfahren	Beendigung mit RSB	Beendigung ohne RSB	vorzeitige Einstellung ohne RSB
Jahre	2010	973	155	33	38
	2011	1 005	164	35	40
	2012	1 148	209	40	53
	2013	1 110	312	48	79
	2014	878	368	80	63
	2015	955	537	100	71
	2016	809	795	109	60
	2017	747	911	87	62
	2018	943	869	57	73
	2019	895	1 048	58	116
	2020	722	964	40	90

6. Glossar und Definitionen

ISO Zertifizierung der Schuldnerberatung: Die Schuldnerberatung Wien arbeitet nach dem Qualitätshandbuch der "ASB - Arbeitsgemeinschaft Schuldenberatungen" und ist ISO zertifiziert nach ISO 9001:2015. Um Beratungsfehler möglichst gering zu halten, gibt es nach dem ersten Beratungsgespräch einen BeraterInnenwechsel. Auch bei den (meist am Ende einer Betreuung stehenden) Tagssatzungen bei Gericht wird die Begleitung von einem/einer anderen Kollegen bzw. Kollegin gemacht. Die Verwendung klarer Gesprächsleitfäden und insbesondere die eigens entwickelte, ablauforientierte EDV-Anwendung "SchuldenOnline" tragen dazu bei, Beratungsprozesse kontrollierbar und nachvollziehbar zu machen.

Löschfristen in Datenbank: Die KundInnenakten werden aus der Datenbank gelöscht / anonymisiert:

- 1 Jahr nach letztem Eintrag, sofern es keine persönliche Beratung und auch kein Ausgleich/Konkurs (Edikt) gibt

- 3 Jahre nach letztem Eintrag, sofern es zumindest eine stattgefundene Beratung und es keinen Ausgleich/Konkurs (Edikt) gibt

- 10 Jahre nach letztem Eintrag für alle mit einem einen Ausgleich/Konkurs (Edikt)

Ambulanz-KundInnen: KundInnen, die ohne Termin in die Schuldnerberatung kamen, nur eine kurze Auskunft brauchten und keine weitere Beratung in Anspruch genommen haben sind Ambulanz-Kundinnen.

Neu-KundInnen: Als Neu-KundInnen gelten KundInnen, die im Berichtszeitraum zum ersten Mal ein Beratungsgespräch in der Schuldnerberatung Wien in Anspruch genommen haben. Als Neu-KundInnen zählen auch KundInnen, die zwar bereits früher schon beraten aber aufgrund der Löschfristen aus der Datenbank gelöscht wurden.

Beratungsgespräche: Im Zuge des Beratungsprozess werden meist mehrere Beratungsgespräche persönlich mit den KundInnen geführt. In diesen werden die KundInnen bei Bedarf bis zur Eröffnung eines Schuldenregulierungsverfahrens angeleitet und darüber hinaus nachberaten. Zu den Beratungsgesprächen zählen 1B Erstgespräche, Folgegespräche, Wiederaufnahme-Gespräche und Abschlussgespräche.

1B Erstgespräche: Der erste Beratungstermin nach Anmeldung in der Schuldnerberatung ist ein 1B Erstgespräch. Es handelt sich dabei um ein standardisiertes Gespräch zur Erstabklärung, in dem die persönliche Situation des/der KundIn erhoben und die Einleitung nötiger Erstmaßnahmen besprochen wird.

Folgegespräch (inkl. Fallaufnahme- Gespräche): Nach dem 1B Erstgespräch erfolgt ein Fallaufnahme-Gespräch, in dem üblicherweise Gläubiger- und Vermögenlisten gemeinsam befüllt werden. Dies ist u.a. Voraussetzung um einen Antrag für ein Schuldenregulierungsverfahren stellen zu können. Gespräche zur Fallaufnahme und alle weiteren, die darüber hinaus zur Vorbereitung eines Schuldenregulierungsverfahrens geführt werden müssen (z.B. Vorbereitungsgespräche für Tagssatzungen), gelten als Folgegespräch.

Wiederaufnahme-Gespräche werden mit KundInnen geführt, die bereits Beratungsgespräche hatten und die Beratung über ein Jahr lang ausgesetzt haben. In den Wiederaufnahme-Gesprächen wird die aktuelle Situation des/der Ratsuchenden erhoben.

Abschlussgespräch: Nach Abschluss eines Schuldenregulierungsverfahrens durch die Annahme eines Zahlungsplanes (Sanierungsplanes) oder der Einleitung eines Abschöpfungsverfahrens wird mit den KundInnen ein Abschlussgespräch geführt, in dem das Zurechtkommen der KundInnen mit der neuen Situation, sowie die Höhe der Rückzahlungsraten evaluiert wird.

Kontakte, die MitarbeiterInnen der Schuldnerberatung für KundInnen eingehen, sind wichtige, notwendige Zusatzleistungen im Beratungsprozess. Zu den Kontakten gezählt werden Ambulanzgespräche, Schriftverkehr, Tagsatzungen, inklusive der damit einhergehenden und notwendigen Recherchen, kundInnenbezogene Telefonate, anonyme Telefonberatungen, Rückrufe, automatisierte Terminerinnerungen per SMS.

Ambulanzgespräche können bei persönlicher oder telefonischer Vorsprache ohne Termin in Anspruch genommen werden. Das Angebot wurde 2016 eingerichtet um Beratung für Personen, die mit der Einhaltung von fix vereinbarten Terminen Schwierigkeiten haben zu ermöglichen. Ambulanzgespräche werden für die persönliche Terminvereinbarung von Beratungsgesprächen genutzt oder die sofortige Erledigung von dringenden Angelegenheiten. Sie sind meist von kurzer Dauer und kein fixer Bestandteil des Beratungsprozess. Daher werden sie zu den Kontakten gezählt und nicht zu den Beratungsgesprächen. Wird während eines Ambulanzbesuches dennoch ein Beratungsgespräch geführt, wird dies gesondert erfasst.

Tagsatzung: Jeder Gerichtstermin der im Rahmen eines Schuldenregulierungsverfahrens stattfindet ist eine Tagsatzung.

Begleitete Tagsatzungen: Im Bedarfsfall können MitarbeiterInnen der Schuldnerberatung KundInnen auch zu Tagsatzungen bei Gericht begleiten. Ein paar Tage davor erfolgt ein Beratungsgespräch zur gemeinsamen Vorbereitung.

Edikte sind öffentliche gerichtliche Bekanntmachungen. Werden Edikte (z.B. Verfahrenseröffnung, Fristen) im Zusammenhang mit Schuldenregulierungsverfahren von Kundinnen der Schuldnerberatung veröffentlicht, werden die zuständigen BetreuerInnen davon automatisch in Kenntnis gesetzt. Die BetreuerInnen sichten die Edikte und kontaktieren betroffene KundInnen, falls auf die Bekanntmachung reagiert werden muss.

Gerichtsfreigaben: Die über SchuldenOnline erstellten Insolvenzanträge sind mit einem Code versehen. Die zuständigen Gerichte haben die Möglichkeit, durch diesen Code den Insolvenzantrag für die Gläubigerschutzverbände freizugeben. Eine solche vom Gericht vorgenommene Freigabe wird im KundInnenakt vermerkt.

Das **Schuldenregulierungsverfahren** ist ein Verfahren des österreichischen Insolvenzrechts (umgangssprachlich auch: Privatkonkurs). Für die Einleitung eines Schuldenregulierungsverfahrens ist von der zahlungsunfähigen Person (oder einem ihrer GläubigerInnen) ein Insolvenzantrag bei Gericht einzubringen. Danach kommt es zum Insolvenzverfahren, welches der Sicherung und Verwertung der Insolvenzmasse (pfändbare Einkommensanteile und Vermögen) dient, und in dem entschieden wird

ob ein Zahlungsplan (bzw. seltener ein Sanierungsplan) zustande kommt oder ein Abschöpfungsverfahren eingeleitet wird. Genaue Informationen sind abrufbar unter: <http://www.schuldnerberatung-wien.at/beratung/Privatkonkurs.html>

Zahlungsplan: Verfügt der/die AntragstellerIn im Insolvenzverfahren über ein pfändbares Einkommen in ausreichender Höhe, muss ein Rückzahlungsangebot - das Zahlungsplanangebot - gemacht werden, über dessen Annahme die GläubigerInnen abstimmen. Damit der Zahlungsplan gültig ist, muss mindestens eine Quote angeboten werden die der Einkommenslage in den folgenden fünf Jahren entspricht. Die Maximallaufzeit eines Zahlungsplanes darf 7 Jahre nicht übersteigen. Mit Annahme des Zahlungsplans verpflichtet sich der/die SchuldnerIn zu fristgerechten Zahlungen an die GläubigerInnen. Wird die Vereinbarung eingehalten, erlöschen nach Ablauf der vereinbarten Laufzeit die restlichen Forderungen.

Änderung von Zahlungsplänen: Verschlechtert sich die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit des/der SchuldnerIn während des Zahlungszeitraumes unverschuldet so stark, dass die Zahlungen nicht mehr eingehalten werden können, kann für die Restlaufzeit des Zahlungszeitraumes ein anderer Zahlungsplan angeboten werden. Findet sich für dieses (verschlechterte) Angebot keine Gläubigermehrheit, muss in das Abschöpfungsverfahren gewechselt werden, wobei nur die Hälfte der Zeit des eingehaltenen Zahlungsplanes auf den Abschöpfungszeitraum angerechnet wird.

Nichtigkeit von Zahlungsplänen: Werden sogenannte Masseforderungen (Kosten die parallel zum Insolvenzverfahren entstehen, wie z.B. Verfahrenskosten) nicht binnen einer vom Gericht festgesetzten Frist beglichen, ist der Zahlungsplan nichtig und der Konkurs gescheitert. Die Nichtigkeit des Zahlungsplans tritt erst dann ein, wenn der Schuldner die Masseforderungen trotz Aufforderung unter Einräumung einer mindestens vierwöchigen Nachfrist nicht gezahlt hat.

Abschöpfungsverfahren: Kommt kein Zahlungsplan zustande, wird vom Gericht das Abschöpfungsverfahren eingeleitet, sofern keine Einleitungshindernisse vorliegen. Eine Zustimmung der GläubigerInnen ist dafür nicht erforderlich. Das Abschöpfungsverfahren dauert 5 Jahre, während denen der/die SchuldnerIn den pfändbaren Teil des Einkommens abtreten muss. Die Beträge werden durch eine/n TreuhänderIn an die GläubigerInnen verteilt. Während des Abschöpfungsverfahrens unterliegt der/die SchuldnerIn einer Reihe an Obliegenheitsverpflichtungen (z.B. dürfen keine neuen Schulden gemacht werden).

Beendigung des Abschöpfungsverfahrens mit Restschuldbefreiung: Kommt es während des Abschöpfungszeitraumes zu keinen Obliegenheitsverletzungen, so wird der/die SchuldnerInnen von den im Abschöpfungsverfahren nicht erfüllten Verbindlichkeiten gegenüber den Insolvenz-GläubigerInnen per Gerichtsentscheid befreit.

Beendigung des Abschöpfungsverfahrens ohne Restschuldbefreiung: Das Abschöpfungsverfahren kann plangemäß verlaufen und nach dem Abschöpfungszeitraum trotzdem ohne Restschuldbefreiung enden, wenn Verfahrenskosten von dem/der SchuldnerIn nicht bezahlt wurden. Ob das Abschöpfungsverfahren zu Schuldenbefreiung führt, bleibt dann offen – der/die SchuldnerIn bekommt einen Auftrag die Verfahrenskosten zu begleichen und die Restschuldbefreiung wird bis dahin ausgesetzt. Vor der Änderung des Insolvenzrechts mit 01.11.2017 galt für eine Restschuldbefreiung

außerdem die Voraussetzung, dass mit den Abschöpfungsbeträgen eine Rückzahlung von 10% der Gesamtforderungen erreicht wurde.

Vorzeitige Einstellung des Abschöpfungsverfahrens: Verletzt der/die SchuldnerIn seine Pflichten während des Abschöpfungsverfahrens, kann es zu einer vorzeitigen Einstellung des Verfahrens kommen und alle Forderungen leben wieder in ihrer ursprünglichen Höhe auf.

Änderung des Insolvenzrechts seit 01.11. 2017: Der Wegfall der Mindestquote von 10 % Rückzahlung der Gesamtschulden und eine Entschuldung im Abschöpfungsverfahren in fünf statt bisher sieben (in manchen Fällen bis zu zehn) Jahren sind die für Betroffene wichtigsten Änderungen im Privatkonkurs. Genaue Informationen sind abrufbar unter: <http://www.schuldnerberatung-wien.at/aktuelles/PrivatkonkursReform.html>

 01 **24 5 24**

täglich 8:00 – 20:00 Uhr

Wir sind da, um für Sie da zu sein.



**(FONDS SOZIALES
WIEN)**
StadtvWien