



# Jahresbericht der Schuldnerberatung 2021

## KundInnen, Beratungen, Kontakte

Auftraggeber

Christian Neumayer

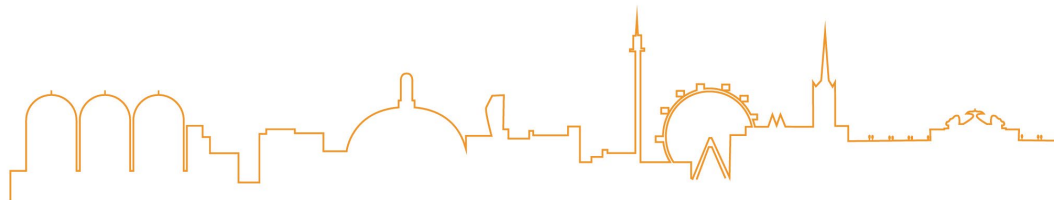
Erstellt von

Christian Neubauer

Berichtszeitraum: 01.01.2021 bis 31.12.2021

Vergleichszeiträume: ab 2010

Wien, am 31.03.2022



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:**

Christian Neubauer (05 05 379 / 20 958 – [christian.neubauer@fsw.at](mailto:christian.neubauer@fsw.at))

**Stand:** 31.03.2022

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1.</b>	<b>EINLEITUNG</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>KUNDINNEN</b>	<b>5</b>
<b>2.1.</b>	<b>KundInnen der Schuldnerberatung Wien</b>	<b>5</b>
<b>2.2.</b>	<b>KundInnen mit Beratungsgesprächen</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>LEISTUNGEN DER SCHULDNERBERATUNG</b>	<b>7</b>
<b>3.1.</b>	<b>Beratungsgespräche</b>	<b>7</b>
<b>3.2.</b>	<b>Beratungsbegleitende Leistungsdimensionen</b>	<b>9</b>
<b>3.3.</b>	<b>Kennzahlen</b>	<b>10</b>
<b>3.4.</b>	<b>Eröffnete Schuldenregulierungsverfahren</b>	<b>10</b>
<b>4.</b>	<b>ERGEBNISSE DER SCHULDENREGULIERUNGSVERFAHREN</b>	<b>13</b>
<b>5.</b>	<b>TABELLENBAND</b>	<b>14</b>
<b>6.</b>	<b>GLOSSAR UND DEFINITIONEN</b>	<b>22</b>

# 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.20).

Der Beratungsablauf in der Schuldnerberatung Wien gestaltet sich wie folgt:



## 2. KundInnen

### 2.1. KundInnen der Schuldnerberatung Wien

Im Jahr 2021 wurden von der Schuldnerberatung Wien insgesamt 11.159 KundInnen betreut, davon waren 4.616 Frauen. 11.121 der KundInnen nahmen Beratungsgespräche\* in Anspruch, dies entspricht einem Anteil von 99,6%. 38 Personen hatten ausschließlich Ambulanzgespräche\*\*.

KundInnen nach Geschlecht	2021	Halbjahr 2021	2020
KundInnen insgesamt	11.159	6.961	9.233
Frauen	4.616	2.914	3.734
Männer	6.543	4.047	5.499
davon KundInnen mit Beratungsgesprächen*	11.121	6.936	9.071
Frauen	4.604	2.905	3.676
Männer	6.517	4.031	5.395
davon KundInnen mit ausschließlich Ambulanzgesprächen**	38	25	162
Frauen	12	9	58
Männer	26	16	104

\*Als Beratungsgespräche gelten Erstberatungen (zur Erstabklärung), Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme- Gespräche), Wieder- aufnahme-Gespräch, Abschlussgespräch. \*\*Ambulanzgespräche sind Kurzberatungen, die ohne Terminvereinbarung in An- spruch genommen werden können. Sie wurden 2016 von Schuldnerberatung Wien als zusätzliche Leistung eingeführt.

**Abb. 1 KundInnen der Schuldnerberatung Wien nach Geschlecht** ⓘ S.20

Zwischen 2010 und 2015 hat die Anzahl der KundInnen in der Schuldnerberatung stetig zugenommen. Seit 2016 nimmt das KundInnen-Aufkommen wieder ein wenig ab, und erreicht 2020 auch aufgrund der COVID-19 Pandemie einen Tiefpunkt. Mit 2021 ist das KundInnen-Aufkommen wieder gestiegen. Das ist darauf zurückzuführen, dass hier nur KundInnen gezählt werden, mit denen zumindest ein Beratungsgespräch geführt wurde, und ab 2021 auch telefonische Beratungen berücksichtigt werden. Vor 2021 wurde Telefonate grundsätzlich nicht zu den Beratungsleistungen gezählt. Seit 2021 können telefonische Beratungsgespräche erfasst werden.

Der deutliche Rückgang betreffend die Ambulanz-KundInnen liegt ebenso in der Änderung von Interaktionsabläufen begründet, welche im Kontext der Maßnahmensetzung zur Corona-Gesundheitskrise 2020 vorgenommen wurden.

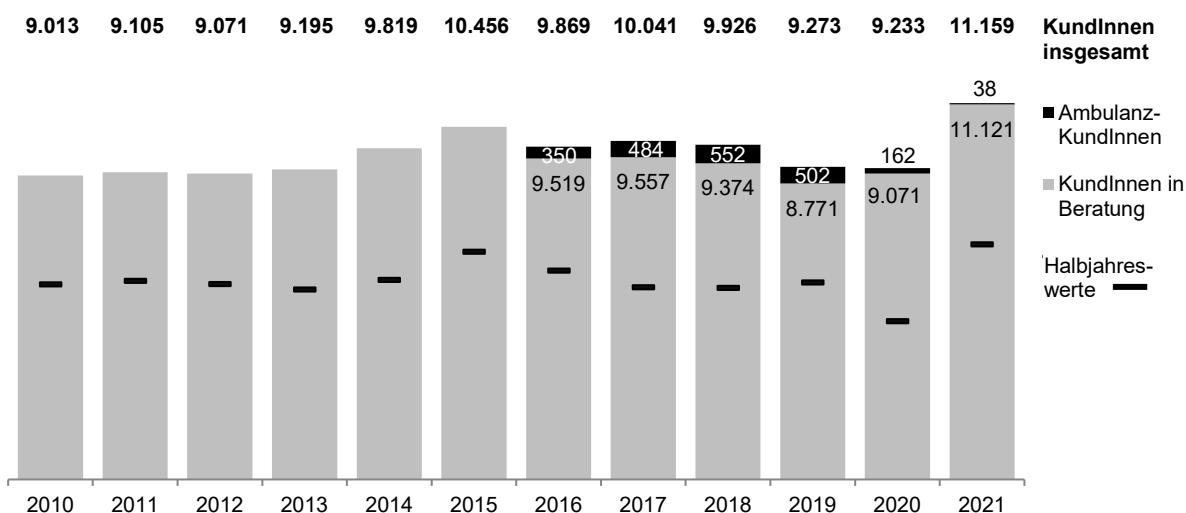


Abb. 2 Entwicklung der KundInnen der Schuldnerberatung Wien seit 2010 ① S.20 \*Wert für 2016 rückwirkend revidiert

## 2.2. KundInnen mit Beratungsgesprächen

(ohne KundInnen die ausschließlich Ambulanzberatungen hatten)

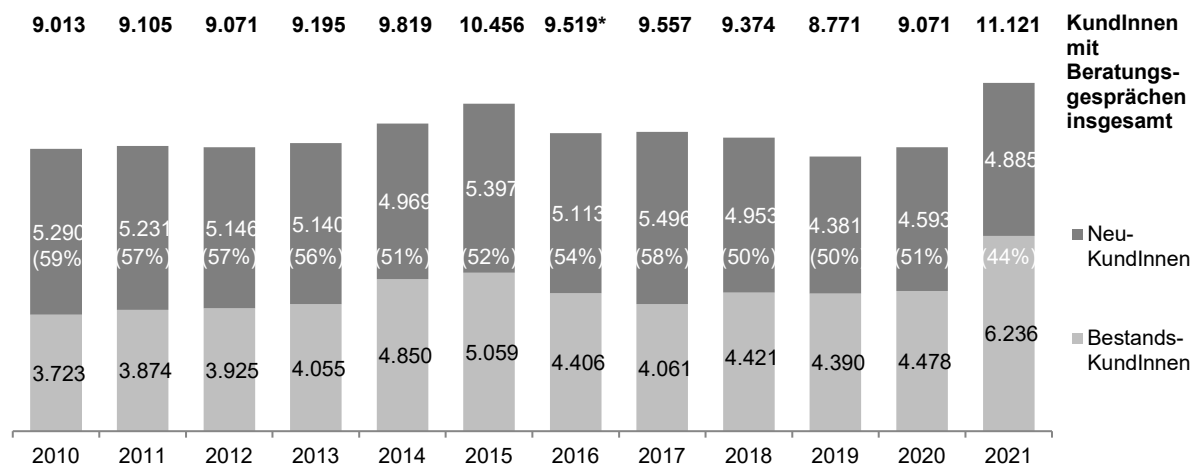
Ausführliche Beratungsgespräche wurden im Jahr 2021 von 11.121 KundInnen in Anspruch genommen, davon waren 4.885 Neu-KundInnen (44%), die 2021 zum ersten Mal die Schuldnerberatung Wien aufsuchten.

Neu-KundInnen	2021	Halbjahr 2021	2020
KundInnen mit Beratungsgesprächen*	11.121	6.936	9.071
davon neue KundInnen	4.885	2.543	4.593
Frauen	1.986	1.059	1.844
Männer	2.899	1.484	2.749

\*Als Beratungsgespräche gelten Erstberatungen (zur Erstabklärung), Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme- Gespräche), Wieder-aufnahme-Gespräch, Abschlussgespräch.

Abb. 3 Bestands- und Neu-KundInnen nach Geschlecht ① S.20

Zwischen 2010 und 2018 kamen jedes Jahr etwas mehr Neu-KundInnen als Bestands-KundInnen in die Schuldnerberatung Wien. Von 2018 bis 2020 war das Verhältnis zwischen Neu- und Bestands-KundInnen ausgeglichen.



2021 sind zum ersten Mal deutlich mehr Bestands-KundInnen zu verzeichnen.

Abb. 4 KundInnen mit Beratungsgesprächen nach Neu- und Bestands-KundInnen ab 2010 © S.20 \*Wert für 2016 rückwärtend 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.

Als Beratungsgespräch gelten sämtliche persönliche bzw. telefonische Beratungsleistungen (wie Erstgespräche, Folgegespräche, Wiederaufnahme und Abschlussgespräche). Telefongespräche, die keine inhaltliche Beratungsleistung beinhalten (wie z.B. Terminvereinbarungen), werden nicht als Beratungsgespräch gezählt und getrennt ausgewertet. Im Jahr 2021 wurden von der Schuldnerberatung Wien insgesamt 35.125 Beratungstermine vergeben. 32.320 davon wurden von den KundInnen wahrgenommen. Die Ausfallquote liegt damit insgesamt bei 8%. Die Erstberatungen, die ganz zu Anfang des Beratungsprozess stehen, weisen allgemein die höchste Ausfallquote auf (22% im Jahr 2021).

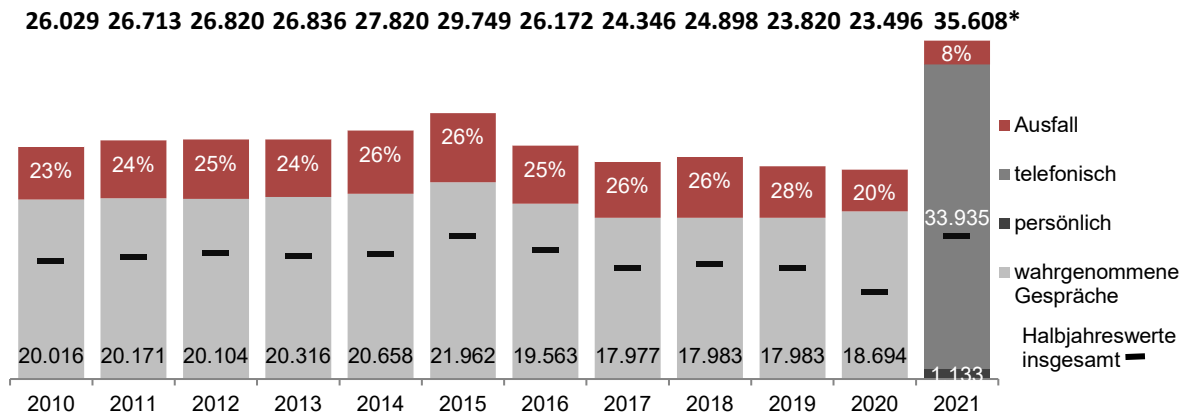
Beratungsleistungen		2021		
		vereinbart	davon wahr-ge- nommen	Ausfallsquote
Beratungsgespräche gesamt	<b>gesamt</b>	<b>35.608</b>	<b>32.317</b>	<b>8%</b>
	persönlich	1.133	974	14%
	telefonisch	33.935	31.343	8%
Erstberatungen	<b>gesamt</b>	<b>6.180</b>	<b>4.863</b>	<b>21%</b>
	persönlich	11	9	18%
	telefonisch	6.169	4.854	21%
Folgeberatungen	<b>gesamt</b>	<b>27.324</b>	<b>25.975</b>	<b>5%</b>
	persönlich	995	854	14%
	telefonisch	26.329	25.121	5%
Wiederaufnahmegespräche	<b>gesamt</b>	<b>436</b>	<b>423</b>	<b>3%</b>
	persönlich	23	22	4%
	telefonisch	413	401	3%
Abschlussgespräche	<b>gesamt</b>	<b>1.128</b>	<b>1.056</b>	<b>6%</b>
	persönlich	104	89	14%
	telefonisch	1.024	967	6%

Abb. 5 Übersicht über Beratungsleistungen ① S.20

Die Anzahl der Beratungsgespräche und hier im Besonderen die Folgeberatungen sind im Jahr 2021 deutlich gestiegen. Das ist darauf zurückzuführen, dass seit 2021 auch telefonische Beratungsgespräche als Folgeberatung erfasst werden können.

Seit 2016 wird ein Teil des Beratungsbedarfs der KundInnen zusätzlich mit der ergänzenden Leistung der Ambulanzgespräche (ohne Terminvereinbarung) abgedeckt.





\* Seit 2021 werden die wahrgenommenen Gespräche getrennt für persönliche und telefonische Gespräche dargestellt.

Abb. 6 Vereinbarte und wahrgenommene Beratungsgespräche ab 2010 ⓘ S.20

### 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*	2021	Halbjahr 2021	2020
Kontakte gesamt	68.563	30.867	81.760
davon Ambulanzgespräche	299	118	609
davon begleitete Tagsatzungen (bei Gericht)	2.240	847	1.727
davon organisatorische Telefonate*	28.711	13.862	30.416
davon Schriftverkehr**	27.043	12.107	34.043
davon Terminerinnerungen	10.270	3.933	14.965

\*Seit 2019 werden auch Rückrufe aufgezeichnet und zu den Kontakten gezählt. Organisatorische Telefonate zählen nicht zu den Beratungsgesprächen. \*\*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 2021.

Abb. 7 Übersicht über Kontakte als beratungsbegleitender Leistungsdimension ⓘ S.20

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	2021	Halbjahr 2021	2020
Gerichtsfreigaben	570	233	569
Edikte	3.868	2.095	4.278
Offenkundige Zahlungsunfähigkeit*	11		

\*Offenkundige Zahlungsunfähigkeiten werden seit 1. Juli 2021 in der Ediktsdatei veröffentlicht.

**Abb. 8 Übersicht über Gerichtsfreigaben und Edikte als beratungsbegleitender Leistungsdimension** ⓘ S.20

### 3.3. Kennzahlen

Die Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH gibt für Schuldnerberatungs-Einrichtungen Effizienz Kennzahlen 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 2021 voll entsprochen.

Vorgaben	ASB - Vorgaben	Schuldnerberatung Wien Leistungen per Personaleinheit	
	im Jahr	2020	2021
Stattgefundene Beratungsgespräche	360/ PE	636	1.124
Stattgefundene Erstgespräche*	120/ PE	169	184
Bearbeitete Akten**	210/ PE	309	387
Aus dem Vorjahr übernommene Akte***	90/PE		217

**Abb. 9 Kennzahlen der ASB Schuldnerberatungen GmbH und der Schuldnerberatung Wien** ⓘ S.20

Die Jahresvorgaben werden aus ASB Schuldnerberatungen GmbH bezogen, Dachorganisation der Schuldnerberatungen Österreichs: Qualitätsmanagement Handbuch für die Schuldnerberatungen in Österreich, Nov 2021. Die Daten der Beratungs- und Gesprächstermine im Jahr 2021 wurden ausgehend von 28,76 Personaleinheiten (Stand: 30.06.2021) 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). \*\*\*Wurde im November 2021 als ASB-Kennzahl festgelegt und ist deshalb für 2020 nicht ausgewiesen.

### 3.4. Eröffnete Schuldenregulierungsverfahren

Im Jahr 2021 wurden 1.799 Schuldenregulierungsverfahren von KundInnen nach Konsultation der Schuldnerberatung Wien eröffnet. Davon wurden 1.1280 Verfahren bzw. 71% von BeraterInnen direkt begleitet. Die Anzahl der Verfahren hat sich von 2021 gegenüber 2020 nur geringfügig verändert.

Das Niveau liegt auch 2021 wie schon 2020 rund 27% unter dem Vor-Corona Niveau von 2019.

Schuldenregulierungsverfahren	2021	Halbjahr 2021	2020
Nach Konsultation eröffnete Schuldenregulierungsverfahren gesamt	1.799	806	1.736
mit Information durch Schuldnerberatung Wien	410	205	375
von Schuldnerberatung Wien vorbereitet	109	36	73
von Schuldnerberatung Wien begleitet	1.280	565	1.288
außergerichtlich vereinbarte Ausgleiche	37	24	45

Abb. 10 Übersicht über eröffnete Schuldenregulierungsverfahren ⓘ S.20

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 (ⓘ S.20). 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.

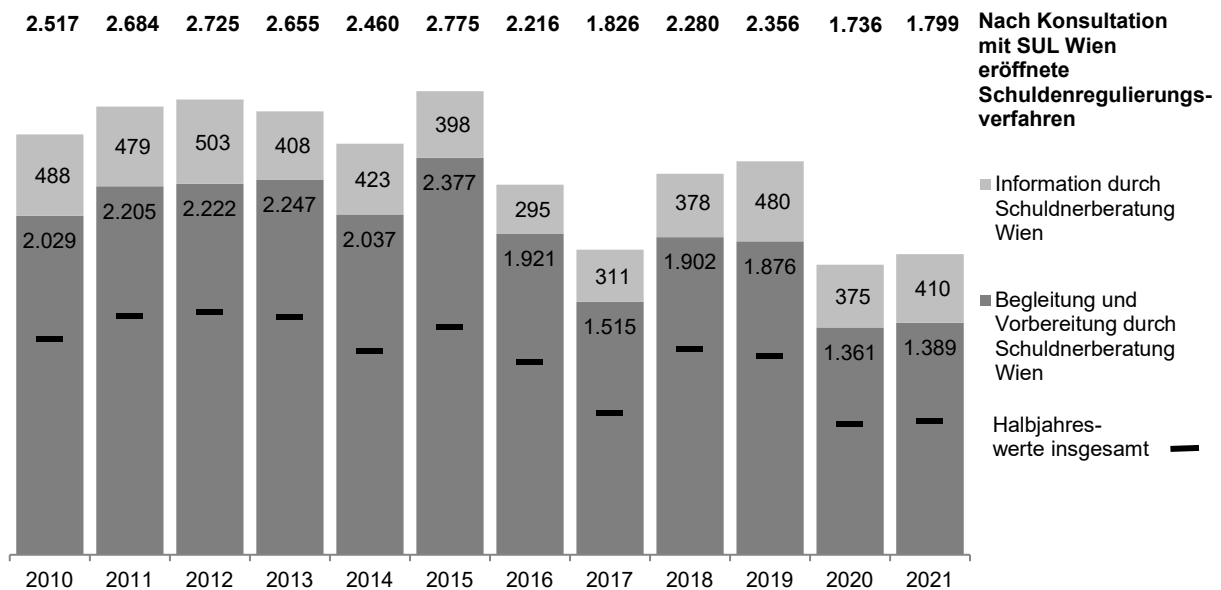


Abb. 11: Schuldenregulierungsverfahren nach Konsultation mit Schuldnerberatung Wien ab 2010 ⓘ S.20

Insgesamt wurden im Jahr 2021 in Wien 2.783 Schuldenregulierungsverfahren eröffnet. Davon wurden 1.394 (50%) von der Schuldnerberatung Wien vorbereitet bzw. begleitet.

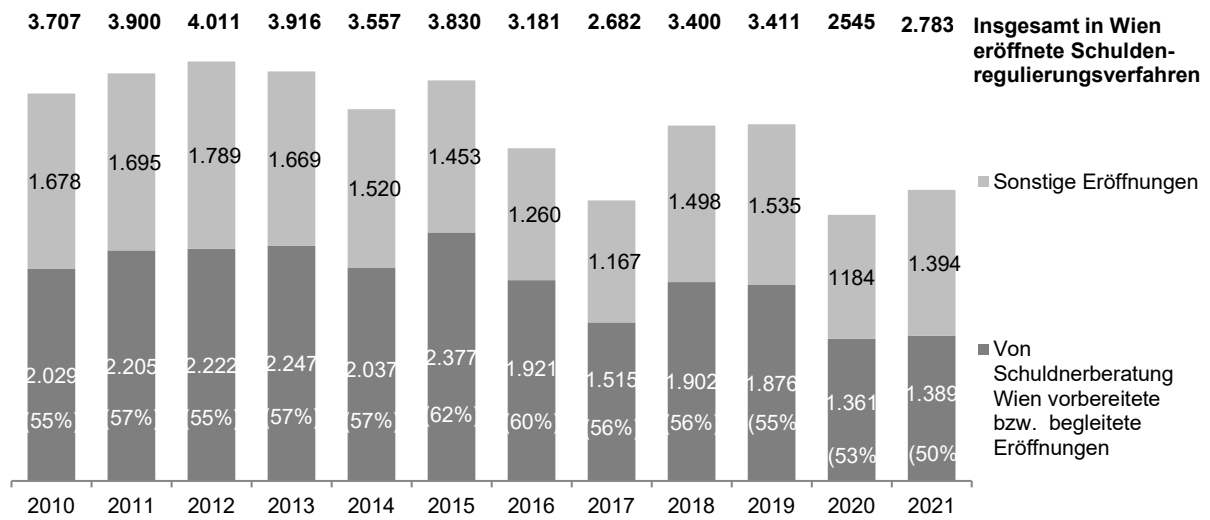


Abb. 12: In Wien insgesamt eröffnete Schuldenregulierungsverfahren laut Insolvenzdatei ⓘ S.20

## 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 1.720 KundInnen in einen Zahlungsplan (+46% im Vergleich zum Jahr 2020) und 755 KundInnen (+5% im Vergleich zum Jahr 2020) in ein Abschöpfungsverfahren eingetreten.

1.065 KundInnen der Schuldnerberatung Wien haben im Jahr 2021 ein Abschöpfungsverfahren mit Restschuldbefreiung abgeschlossen und sind damit schuldenfrei geworden (+10% im Vergleich zum Jahr 2020).

Nicht funktioniert hat die Entschuldung für 126 KundInnen durch Nichtigkeit des Zahlungsplans und für 123 KundInnen durch vorzeitige Einstellung des Abschöpfungsverfahrens im Jahr 2021. Für jene KundInnen mit Änderungen des Zahlungsplans (122 KundInnen) oder Beendigungen von Abschöpfungsverfahren ohne Restschuldbefreiung (1 Kunde bzw. Kundin) bleibt der Ausgang des Insolvenzverfahrens noch offen.

Zahlungspläne	2021	Halbjahr 2021*	2020
Eintritte in Zahlungspläne	1.720	589	1.176
Nichtigkeit des Zahlungsplan	126	31	64
Änderung des Zahlungsplan	122	7	9
Abschöpfungsverfahren	2021	Halbjahr 2021	2020
Eintritte in Abschöpfungsverfahren	755	344	722
Beendigung mit Restschuldbefreiung	1.065	451	964
(Vorzeitige) Beendigung ohne Restschuldbefreiung	124	61	130

Abb. 13 Eingetretene Zahlungspläne, Abschöpfungsverfahren und an SUL gemeldete Ereignisse in den Verfahren ⓘ S.20

## **5. Tabellenband**

## Verzeichnis für Tabellenband

Tab. 1 KundInnen im 1. Halbjahr 2020 nach Beratungsart und Geschlecht.....	16
Tab.2 KundInnen unterteilt nach Alt- und NeukundInnen und Geschlecht .....	16
Tab.3 Vom AMS zugewiesene KundInnen nach Geschlecht.....	16
Tab.3.1 Vom AMS zugewiesene KundInnen unterteilt nach Alt- und NeukundInnen und Geschlecht.	16
Tab.3.2 KundInnen nach zuweisender AMS-Stelle und Geschlecht.....	16
Tab.4.1 KundInnen nach Altersgruppen und Geschlecht .....	17
Tab.4.2 Altersdurchschnitt der KundInnen nach Geschlecht .....	17
Tab.5 KundInnen nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht.....	17
Tab.6 KundInnen nach Erwerbstätigkeit und Geschlecht .....	17
Tab.7 KundInnen nach Schulabschluss und Geschlecht.....	17
Tab.8 KundInnen nach Lebenssituation und Geschlecht.....	18
Tab.9 KundInnen nach Verschuldungshöhe (gruppiert) und Geschlecht .....	18
Tab.9.1 KundInnen nach Verschuldungshöhe, Alter und Geschlecht .....	18
Tab.9.2 Medianverschuldung nach Alter und Geschlecht.....	19
Tab.10 Monatliches Einkommen der KundInnen nach Geschlecht .....	19
Tab.10.1 Medianeinkommen der KundInnen nach Geschlecht .....	19
Tab.11 Einkommensquellen der KundInnen nach Geschlecht (Mehrfachnennungen*) .....	19
Tab.12 Verschuldungsursache der KundInnen nach Geschlecht (Mehrfachnennungen*).....	20
Tab.13 Vergebene und wahrgenommene Beratungstermine im Berichtszeitraum nach Art des Beratungsgespräch .....	20
Tab.13.1 Mittelwert und Median der Wartezeit in Tagen auf Beratungstermine nach Gesprächsart ...	20
Tab.14 Leistungen für Schuldenregulierungsverfahren und Interne Vermerke im Berichtszeitraum ...	20
Tab.15 Nach Konsultation mit der Schuldnerberatung eröffnete Schuldenregulierungsverfahren seit 2010.....	21
Tab.16 Eingeleitete Zahlungspläne und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Zahlungsplänen seit 2010 .....	21
Tab.17 Eingeleitete Abschöpfungsverfahren und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Abschöpfungsverfahren seit 2010.....	21

Tab.1 KundInnen im Jahr 2021 nach Beratungsart und Geschlecht

KundInnen nach Beratungsart		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
KundIn hatte	nur Ambulanzgespräch im BZR	38	1,8%	12	1,6%	26	1,9%
	hatte Beratungsgespräch im BZR	11.121	98,2%	4.604	98,4%	6.517	98,1%
Gesamt		11.159	100%	4.616	100,0%	6.543	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 2021 unterteilt nach Bestands- und NeukundInnen\* und Geschlecht

Bestands- und NeukundInnen		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Bestand	BestandskundIn	6.236	56,1%	2.618	56,9%	3.618	55,5%
	NeukundIn	4.885	43,9%	1.986	43,1%	2.899	44,5%
Gesamt		11.121	100%	4.604	100%	6.517	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 2021 nach Zuweisung durch das AMS und Geschlecht

KundInnen nach AMS-Zuweisung		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Zuweisung durch AMS	nicht durch AMS zugewiesen	6.663	59,9%	2.961	64,3%	3.702	56,8%
	durch AMS zugewiesen	4.458	40,1%	1.643	35,7%	2.815	43,2%
Gesamt		11.121	100,0%	4.604	100,0%	6.517	100,0%

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 2021 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	3.326	49,9%	1.540	52,0%	1.786	48,2%
		NeukundIn	3.337	50,1%	1.421	48,0%	1.916	51,8%
		Gesamt	6.663	100,0%	2.961	100,0%	3.702	100,0%
	durch AMS zugewiesen	AltkundIn	2.910	65,3%	1.078	65,6%	1.832	65,1%
		NeukundIn	1.548	34,7%	565	34,4%	983	34,9%
		Gesamt	4.458	100,0%	1.643	100,0%	2.815	100,0%

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 2021 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	209	4,7%	71	4,3%	138	4,9%	
	AMS 959 Arbeitsmarktservice Wien Hauffgasse	296	6,6%	122	7,4%	174	6,2%	
	AMS 960 Arbeitsmarktservice Wien Esteplatz	278	6,2%	96	5,8%	182	6,5%	
	AMS 962 Arbeitsmarktservice Wien Redergasse	274	6,1%	94	5,7%	180	6,4%	
	AMS 963 Arbeitsmarktservice Wien Währinger Gürtel	143	3,2%	53	3,2%	90	3,2%	
	AMS 964 Arbeitsmarktservice Wien Laxenburger Straße	643	14,4%	227	13,8%	416	14,8%	
	AMS 965 Arbeitsmarktservice Wien Schönbrunner Straße	496	11,1%	193	11,7%	303	10,8%	
	AMS 966 Arbeitsmarktservice Wien Hietzinger Kai	291	6,5%	102	6,2%	189	6,7%	
	AMS 967 Arbeitsmarktservice Wien Huttengasse	480	10,8%	174	10,6%	306	10,9%	
	AMS 968 Arbeitsmarktservice Wien Schloßhofer Straße	532	11,9%	209	12,7%	323	11,5%	
	AMS 969 Arbeitsmarktservice Wien Wagramer Straße	354	7,9%	140	8,5%	214	7,6%	
	AMS 974 Arbeitsmarktservice Wien Austria Campus	230	5,2%	81	4,9%	149	5,3%	
	AMS 975 Arbeitsmarktservice Wien Jägerstraße	232	5,2%	81	4,9%	151	5,4%	
	Gesamt		4.458	100,0%	1.643	100,0%	2.815	100,0%

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 obestehender Statistik nicht ausgewiesen.



Tab.4.1 KundInnen im Jahr 2021 nach Altersgruppen\* und Geschlecht

KundInnen nach Alter		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Alterskategorien	unter 20 Jahre	20	0,2%	7	0,2%	13	0,2%
	20 - 29 Jahre	1.725	15,5%	771	16,7%	954	14,6%
	30 - 39 Jahre	3.100	27,9%	1.254	27,2%	1.846	28,3%
	40 - 49 Jahre	2.729	24,5%	1.189	25,8%	1.540	23,6%
	50 - 59 Jahre	2.254	20,3%	899	19,5%	1.355	20,8%
	ab 60 Jahre	1.293	12%	484	11%	809	12%
Gesamt		11.121	100%	4.604	100%	6.517	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 2021 nach Geschlecht

Altersdurchschnitt der KundInnen	Gesamt		Frauen		Männer	
	MW	Median	MW	Median	MW	Median
Alter in Jahren	43,1	42	42,7	42	43,4	42

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 2021 nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht

KundInnen nach Staatsbürgerschaft		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Staatsbürgerschaft	Österreich	5.232	47,0%	2.148	46,7%	3.084	47,3%
	Andere Staatsbürgerschaft	3.119	28,0%	1.341	29,1%	1.778	27,3%
	staatenlos	15	0,1%	3	0,1%	12	0,2%
	keine Angabe	2.755	24,8%	1.112	24,2%	1.643	25,2%
	Gesamt	11.121	100,0%	4.604	100,0%	6.517	100,0%

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

Tab.6 KundInnen im Jahr 2021 nach Erwerbstätigkeit und Geschlecht

KundInnen nach Erwerbstätigkeit		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Arbeitssituation	Arbeitslos	4.626	41,6%	1.718	37,3%	2.908	44,6%
	Erwerbstätig	3.277	29,5%	1.270	27,6%	2.007	30,8%
	Sonstiges	1.883	16,9%	1.054	22,9%	829	12,7%
	keine Angabe	1.335	12,0%	562	12,2%	773	11,9%
	Gesamt	11.121	100,0%	4.604	100,0%	6.517	100,0%

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

Tab.7 KundInnen im Jahr 2021 nach Schulabschluss und Geschlecht

KundInnen nach Schulabschluss		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Schulabschluss	Pflichtschule/ sonstige Schule	3.008	27,0%	1.389	30,2%	1.619	24,8%
	mittlere Schule	545	4,9%	275	6,0%	270	4,1%
	Lehre	1.971	17,7%	647	14,1%	1.324	20,3%
	Höhere Schule	485	4,4%	212	4,6%	273	4,2%
	Hochschule	191	1,7%	63	1,4%	128	2,0%
	unbekannt	4.921	44,2%	2.018	43,8%	2.903	44,5%
	Gesamt	11.121	100,0%	4.604	100,0%	6.517	100,0%

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

Tab.8 KundInnen ersten Halbjahr 2021 nach Lebenssituation und Geschlecht

KundInnen nach Lebenssituation		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Lebenssituation	alleinlebend	4.458	40,1%	1.936	42,1%	2.522	38,7%
	lebt mit Familie/ Angehörigen	1.583	14,2%	700	15,2%	883	13,5%
	lebt in Lebensgemeinschaft	2.247	20,2%	819	17,8%	1.428	21,9%
	sonstiges	107	1,0%	38	0,8%	69	1,1%
	unbekannt	2.726	25%	1.111	24%	1.615	25%
Gesamt		11.121	100%	4.604	100%	6.517	100%

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

Tab.9 KundInnen ersten Halbjahr 2021 nach Verschuldungshöhe (gruppiert) und Geschlecht

KundInnen nach Verschuldung		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Verschuldung in Kategorien	unter 10.000 Euro	115	2,4%	67	2,4%	48	1,7%
	10.000 bis 50.000 Euro	1.980	41,5%	1.000	41,5%	980	35,4%
	50.000 bis 100.000 Euro	1.466	30,7%	585	30,7%	881	31,8%
	über 100.000 Euro	1.211	25,4%	349	25,4%	862	31,1%
Gesamt		4.772	100,0%	2.001	100,0%	2.771	100,0%

Tab.9.1 KundInnen ersten Halbjahr 2021 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						
		10.000 bis 50.000 Euro						
		50.000 bis 100.000 Euro						
		über 100.000 Euro						
		Gesamt	0	0%	0	0%	0	0%
	20 - 29 Jahre	unter 10.000 Euro	28	7,0%	17	9,7%	11	4,9%
		10.000 bis 50.000 Euro	241	60,6%	120	68,6%	121	54,3%
		50.000 bis 100.000 Euro	104	26,1%	32	18,3%	72	32,3%
		über 100.000 Euro	25	6,3%	6	3,4%	19	8,5%
		Gesamt	398	100,0%	175	100,0%	223	100,0%
	30 - 39 Jahre	unter 10.000 Euro	31	2,5%	20	3,9%	11	1,5%
		10.000 bis 50.000 Euro	638	51,6%	308	60,3%	330	45,5%
		50.000 bis 100.000 Euro	387	31,3%	135	26,4%	252	34,8%
		über 100.000 Euro	180	14,6%	48	9,4%	132	18,2%
		Gesamt	1.236	100,0%	511	100,0%	725	100,0%
	40 - 49 Jahre	unter 10.000 Euro	26	2,1%	19	3,3%	7	1,1%
		10.000 bis 50.000 Euro	464	37,6%	250	43,7%	214	32,4%
		50.000 bis 100.000 Euro	406	32,9%	191	33,4%	215	32,5%
		über 100.000 Euro	337	27,3%	112	19,6%	225	34,0%
Gesamt		1.233	100,0%	572	100,0%	661	100,0%	
50 - 59 Jahre	unter 10.000 Euro	19	1,6%	9	1,9%	10	1,4%	
	10.000 bis 50.000 Euro	375	31,6%	190	40,7%	185	25,7%	
	50.000 bis 100.000 Euro	374	31,5%	150	32,1%	224	31,2%	
	über 100.000 Euro	418	35,2%	118	25,3%	300	41,7%	
	Gesamt	1.186	100,0%	467	100,0%	719	100,0%	
ab 60 Jahren	unter 10.000 Euro	11	1,5%	2	0,7%	9	2,0%	
	10.000 bis 50.000 Euro	262	36,4%	132	47,8%	130	29,3%	
	50.000 bis 100.000 Euro	195	27,1%	77	27,9%	118	26,6%	
	über 100.000 Euro	251	34,9%	65	23,6%	186	42,0%	
	Gesamt	719	100,0%	276	100,0%	443	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 2021 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
Gesamt		4.772	56.918	2.001	46.587	2.771	64.683
unter 20 Jahren		aus Datenschutzgründen nicht dargestellt					
Alterskategorien	20 - 29 Jahre	398	36.636	175	30.684	223	43.849
	30 - 39 Jahre	1.236	46.106	511	38.861	725	52.020
	40 - 49 Jahre	1.233	60.023	572	52.363	661	67.894
	50 - 59 Jahre	1.186	70.505	467	59.301	719	79.330
	ab 60 Jahren	719	68.745	276	52.915	443	79.736

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 2021 nach Geschlecht

KundInnen nach Einkommenskategorien		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Monatliches Einkommen	bis 200 Euro	125	2,4%	51	2,3%	74	2,4%
	über 200 bis 600 Euro	137	2,6%	80	3,6%	57	1,9%
	über 600 bis 900 Euro	569	10,8%	256	11,5%	313	10,2%
	über 900 bis 1.200 Euro	1.175	22,2%	523	23,6%	652	21,3%
	über 1.200 bis 1.500 Euro	654	12,4%	264	11,9%	390	12,7%
	über 1.500 bis 2.000 Euro	538	10,2%	182	8,2%	356	11,6%
	über 2.000 bis 2.500 Euro	98	1,9%	31	1,4%	67	2,2%
	über 2.500 Euro	39	0,7%	13	0,6%	26	0,8%
keine Angabe		1.950	36,9%	820	36,9%	1.130	36,9%
Gesamt		5.285	100,0%	2.220	100,0%	3.065	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 2021 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		3.335	1.086	1.400	1.048	1.935	1.121

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 2021 nach Geschlecht (Mehrfachnennungen\*)

Von den KundInnen genannte Einkommensquellen		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Einkommensquellen	keine Angabe	1.488	27,6%	627	26,6%	861	28,4%
	AMS Maßnahme	25	0,5%	6	0,3%	19	0,6%
	Arbeitslosengeld	346	6,4%	123	5,2%	223	7,4%
	Kinderbetreuungsgeld	80	1,5%	75	3,2%	5	0,2%
	geringfügiges Gehalt	196	3,6%	63	2,7%	133	4,4%
	Lohn/Gehalt	1.068	19,8%	397	16,9%	671	22,1%
	Krankengeld	56	1,0%	27	1,1%	29	1,0%
	Notstandshilfe	867	16,1%	345	14,6%	522	17,2%
	Pension	353	6,6%	165	7,0%	188	6,2%
	Pensionsvorschuss	6	0,1%	2	0,1%	4	0,1%
	Sozialhilfe	9	0,2%	6	0,3%	3	0,1%
	Sonstige	170	3,2%	99	4,2%	71	2,3%
	Beihilfen	293	5,4%	191	8,1%	102	3,4%
	Mindestsicherung	432	8,0%	229	9,7%	203	6,7%

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 2021 nach Geschlecht (Mehrfachnennungen\*)

Von den KundInnen genannte Verschuldungsursachen		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Einkommensquellen	keine Angabe	4	0,1%	3	0,1%	0	0,0%
	Arbeitslosigkeit/Einkommensverschlechterung	1.564	42,2%	922	42,9%	0	0,0%
	Bürgschaft/Mithaftung	123	3,3%	32	1,5%	0	0,0%
	Konsumverhalten	384	10,4%	201	9,4%	0	0,0%
	Scheidung/Trennung	431	11,6%	227	10,6%	0	0,0%
	Selbstständigkeit	525	14,2%	386	18,0%	0	0,0%
	Straffälligkeit	57	1,5%	48	2,2%	0	0,0%
	Unfall/Krankheit	352	9,5%	212	9,9%	0	0,0%
	Wohnraum	84	2,3%	37	1,7%	0	0,0%
	Sonstiges	178	4,8%	80	3,7%	0	0,0%

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 2021 nach Art des Beratungsgesprächs

Beratungsgespräche		vergebene Gespräche		davon wahrgenommen		davon Ausfall	
		Anzahl	% an vergebenen Gespr.	Anzahl	% an vergebenen Gespr.	Anzahl	% an vergebenen Gespr.
Art der Beratungsgespräche	1B Erstgespräche (Erstabklärung)	6.237	100%	4.866	78,0%	1.371	22,0%
	Wiederaufnahme- Gespräche	436	100%	423	97,0%	13	3,0%
	Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche)	27.324	100%	25.975	95,1%	1.349	4,9%
	Abschlussgespräch	1.128	100%	1.056	93,6%	72	6,4%
Gesamt	Gesamt	35.125	100%	32.320	92,0%	2.805	8,0%

Datenbasis: Dokumentierte Leistungen im Berichtszeitraum

Tab.13.1 Mittelwert und Median der Wartezeit in Tagen auf Beratungstermine nach Gesprächsart im Jahr 2021

Wartezeit auf Beratungsgespräche (Zeit zwischen Vergabe und Termin in Tagen)		bezogen auf wahrgenommene Gespräche		
		MW	Median	Anzahl Gespräche
Art der Beratungsgespräche	1B Erstgespräche (Erstabklärung)	3,7	3	4.866
	Wiederaufnahme- Gespräche	6,7	3	423
	Folgegespräche (inkl. Fallaufnahme-Gespräche)	8,5	5	25.975
	Abschlussgespräch	6,2	5	1.056
Gesamt		6,0	4	32.320

Datenbasis: Auswertung bezogen auf Gesprächstermine die stattgefunden haben

Tab.14 Leistungen für Schuldenregulierungsverfahren und Interne Vermerke im Jahr 2021

Beratungsbegleitende Leistungsdimensionen		Anzahl
Leistung für SRV	Tagsatzung (begleitet)	1.534
Interne Vermerke	Gerichtsfreigaben	570
	Edikte*	3.868

Datenbasis: Dokumentierte Leistungen im Berichtszeitraum

Tab. 15 Nach Konsultation mit der Schuldnerberatung eröffnete Schuldenregulierungsverfahren seit 2010 bis ins Jahr 2021

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
	2021	1.799	410	109	1.280

Tab. 16 Eingeleitete Zahlungspläne und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Zahlungsplänen seit 2010 bis ins Jahr 2021

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
	2021	1.720	126	122

Tab. 17 Eingeleitete Abschöpfungsverfahren und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Abschöpfungsverfahren seit 2010 bis ins Jahr 2021

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
	2021	755	1.065	1	123

## 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 oder telefonisch 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 Erstberatungen, Folgegespräche, Wiederaufnahme-Gespräche und Abschlussgespräche.

**Erstberatungen:** Der erste Beratungstermin nach Anmeldung in der Schuldnerberatung ist eine Erstberatung. 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 der Erstberatung 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

taglich 8:00 – 20:00 Uhr

***Wir sind da, um fur Sie da zu sein.***



**( FONDS SOZIALES )  
WIEN**  
StadT ♥ Wien