



# Jahresbericht der Schuldnerberatung 2022

Kund:innen, Beratungen, Kontakte

Auftraggeber

Christian Neumayer

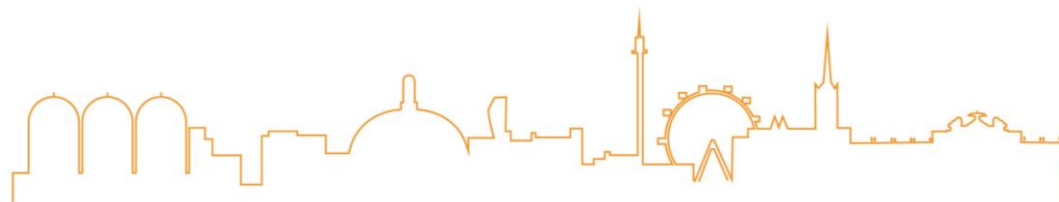
Erstellt von

Christian Neubauer

Berichtszeitraum: 01.01.2022 bis 31.12.2022

Vergleichszeiträume: ab 2010

Wien, am 09.03.2023



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:** 09.03.2023

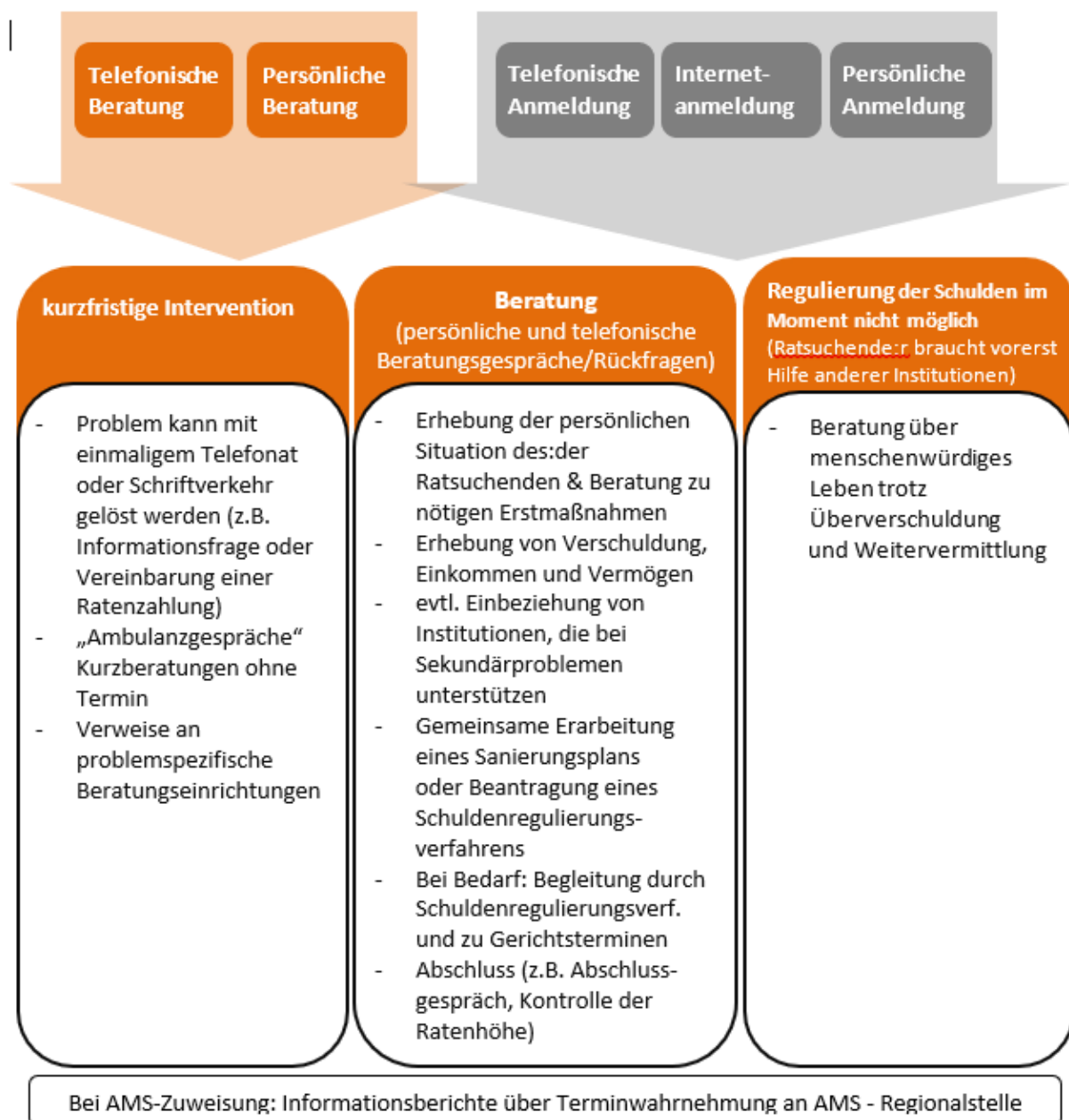
## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1.</b>	<b>EINLEITUNG</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>KUND:INNEN</b>	<b>5</b>
<b>2.1.</b>	<b>Kund:innen der Schuldnerberatung Wien</b>	<b>5</b>
<b>2.2.</b>	<b>Kund:innen 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>12</b>
<b>5.</b>	<b>ÖFFENTLICHKEITSARBEIT</b>	<b>13</b>
<b>6.</b>	<b>TABELLENBAND</b>	<b>16</b>
<b>7.</b>	<b>GLOSSAR UND DEFINITIONEN</b>	<b>23</b>

# 1. Einleitung

Die Schuldnerberatung Wien gem. GmbH ist eine gemeinnützige Beratungsstelle des Fonds Soziales Wien, die kostenlose Beratung für in Wien wohnende Privatpersonen anbietet. Die Schuldnerberatung besteht aus 3 Abteilungen (Schuldenberatung, Betreutes Konto und Finanzbildung). Dieser Jahresbericht 2022 bezieht sich auf die Schuldenberatung. 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 der Privatinsolvenz und die Begleitung im Insolvenzverfahren an. Mitfinanziert wird die Schuldnerberatung Wien aus Fördermitteln des Arbeitsmarktservice Wien. Die Schuldnerberatung Wien arbeitet nach dem Qualitätshandbuch der "ASB - Arbeitsgemeinschaft Schuldenberatungen" und ist ISO zertifiziert nach ISO 9001:2021 (© S.23).

Der Beratungsablauf in der Schuldnerberatung Wien gestaltet sich wie folgt:



## 2. Kund:innen

### 2.1. Kund:innen der Schuldnerberatung Wien

Im Jahr 2022 wurden von der Schuldnerberatung Wien insgesamt 11.957 Kund:innen betreut, davon waren 5.010 Frauen. 11.871 der Kund:innen nahmen Beratungsgespräche\* in Anspruch, dies entspricht einem Anteil von 99,3%.

Kund:innen nach Geschlecht	2022	2021	Halbjahr 2022
Kund:innen insgesamt	11.957	11.159	7.362
Frauen	5.010	4.616	3.063
Männer	6.914	6.543	4.299
davon Kund:innen mit Beratungsgesprächen*	11.871	11.121	7.320
Frauen	4.979	4.604	3.049
Männer	6.859	6.517	4.271

\*Als Beratungsgespräche gelten Erstberatungen (zur Erstabklärung), Folgegespräche, Wiederaufnahmegespräch, Abschlussgespräch. Die Differenz zwischen „Kund:innen insgesamt“ und „Kund:innen mit Beratungsgesprächen“ ergibt sich durch Kund:innen, die ausschließlich Ambulanzgespräche geführt haben. Ambulanzgespräche sind Kurzberatungen, die ohne Terminvereinbarung in Anspruch genommen werden können. Sie wurden 2016 von Schuldnerberatung Wien als zusätzliche Leistung eingeführt.

#### Abb. 1 Kund:innen der Schuldnerberatung Wien nach Geschlecht ⓘ S.23

Die Kund:innenzahlen der Schuldnerberatungen weisen immer wieder Schwankungen auf. So folgt auf einer stetigen Zunahme zwischen 2010 und 2015 eine Phase des Rückgangs zwischen den Jahren 2016 und erreichte mit 2020 aufgrund der Covid-19 Pandemie einen Tiefpunkt. Die Steigerung 2022 ist auf den erleichterten Zugang, durch die telefonische Erstberatung und der sich abzeichnenden Inflationsentwicklung zurückzuführen.

Der deutliche Rückgang betreffend die Ambulanz-Kund:innen zu 2019 liegt ebenso in der Änderung von Interaktionsabläufen begründet, welche im Kontext der Maßnahmensetzung zur Corona-Gesundheitskrise 2020 vorgenommen wurden.

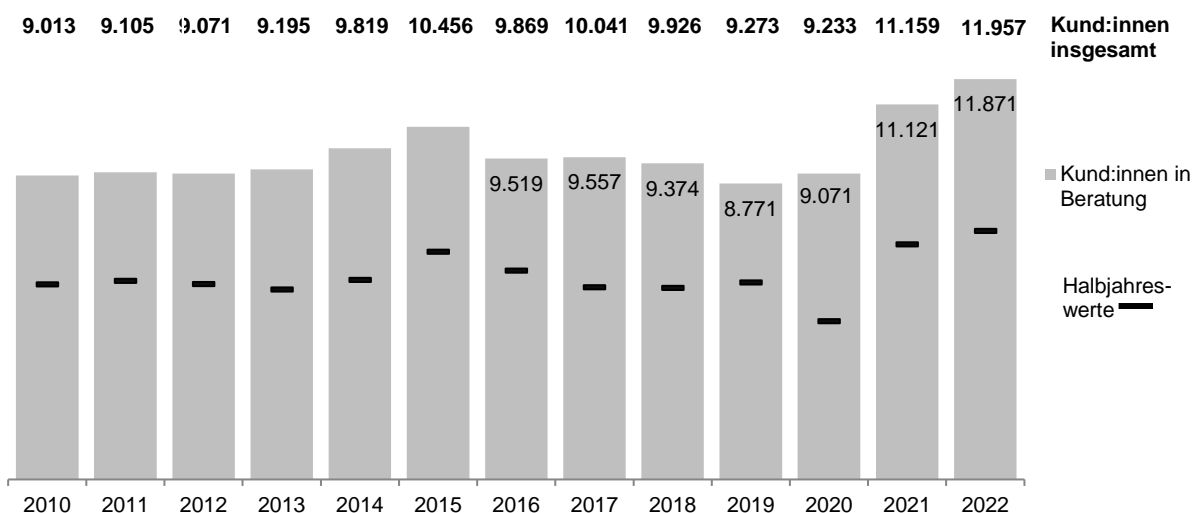


Abb. 2 Entwicklung der Kund:innen der Schuldnerberatung Wien seit 2010 ① S.23 \*Wert für 2016 rückwirkend revidiert

## 2.2. Kund:innen mit Beratungsgesprächen

(ohne Kund:innen die ausschließlich Ambulanzberatungen hatten)

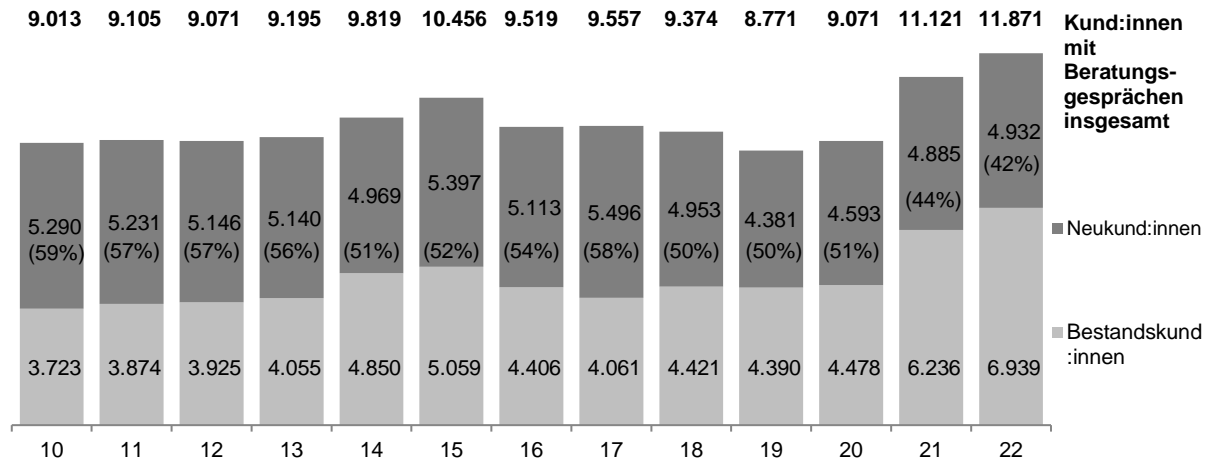
Im Jahr 2022 wurde von 11.871 Kund:innen Beratungsgespräche in Anspruch genommen. Davon waren 4.932 Neukund:innen (42%), die 2022 zum ersten Mal die Schuldnerberatung Wien aufsuchten.

Neukund:innen	2022	2021	Halbjahr 2022
Kund:innen mit Beratungsgesprächen*	11.871	11.121	7.320
davon neue Kund:innen	4.932	4.885	2.558
Frauen	2.074	1.986	1.069
Männer	2.842	2.899	1.489

\*Als Beratungsgespräche gelten Erstberatungen (zur Erstabklärung), Folgegespräche, Wiederaufnahmegespräch, Abschlussgespräch.

Abb. 3 Bestands- und Neukund:innen nach Geschlecht ① S.23

Zwischen 2010 und 2018 kamen jedes Jahr etwas mehr Neukund:innen als Bestandskund:innen in die Schuldnerberatung Wien. Von 2018 bis 2020 war das Verhältnis zwischen Neu- und Bestandskund:innen ausgeglichen. 2021 sind zum ersten Mal deutlich mehr Bestandskund:innen zu verzeichnen. Der Anteil der Bestandskund:innen steigt auch im Jahr 2022 weiter an (auf ca. 58%). Der Anteil der Bestandskund:innen ist in den Jahren 2021 und 2022 gestiegen, da sich die Schuldenregulierungsverfahren in dieser Zeit verzögerten. War dieser Umstand 2021 noch auf die Covid-19-Krise zurückzuführen, erschwerte 2022 die Teuerungswelle ein zügiges Schuldenregulierungsverfahren.



**Abb. 4 Kund:innen mit Beratungsgesprächen nach Neu- und Bestandskund:innen ab 2010** ⓘ S.23 \*Wert für 2016 rückwirkend revidiert

## 3. Leistungen der Schuldnerberatung

### 3.1. Beratungsgespräche

Die Möglichkeit, telefonisch den Erstkontakt herzustellen, verringert die Schwellenangst bei den Kund:innen der Schuldnerberatung. So konnte mit Einführung der telefonischen Erstberatung die Ausfallsquote von Beratungsterminen erheblich gesenkt werden. Aktuell liegt die Ausfallsquote nun bei 18% - davor wurden über 40% der Erstkontakte nicht durchgeführt.

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 2022 wurden von der Schuldnerberatung Wien insgesamt 38.080 Beratungstermine vergeben. 34.734 davon wurden von den Kund:innen wahrgenommen. Die Ausfallquote liegt damit insgesamt bei 9%. Die Erstberatungen, die ganz zu Anfang des Beratungsprozesses stehen, weisen nun mit 18% eine wesentlich niedrigere Ausfallsquote auf (im Vergleich zu 40% vor Einführung der telefonischen Erstberatung).

Beratungsleistungen		2022		
		vereinbart	davon wahrgenommen	Ausfallsquote
Beratungsgespräche gesamt	<b>gesamt</b>	<b>38.080</b>	<b>34.734</b>	<b>9%</b>
	persönlich	4.393	3.539	19%
	videotelefonisch	12	9	25%
	telefonisch	33.675	31.186	7%
Erstberatungen	<b>gesamt</b>	<b>5.882</b>	<b>4.830</b>	<b>18%</b>
	persönlich	72	56	22%
	videotelefonisch	3	2	33%
	telefonisch	5.807	4.772	18%
Folgeberatungen*	<b>gesamt</b>	<b>30.044</b>	<b>27.953</b>	<b>7%</b>
	persönlich	3.511	2.797	20%
	videotelefonisch	8	6	25%
	telefonisch	26.378	25.146	5%
Wiederaufnahmegespräche	<b>gesamt</b>	<b>389</b>	<b>348</b>	<b>11%</b>
	persönlich	84	64	24%
	telefonisch	305	284	7%
Abschlussgespräche	<b>gesamt</b>	<b>1.518</b>	<b>1.357</b>	<b>11%</b>
	persönlich	720	617	14%
	telefonisch	798	740	7%

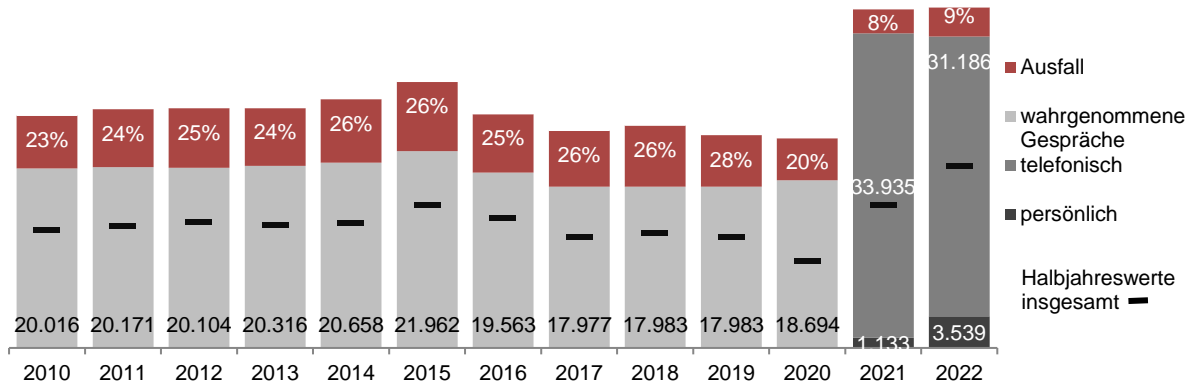
\*Unter Folgeberatungen fallen Erstgespräche, Folgegespräche und Ambulanzgespräche.

**Abb. 5 Übersicht über Beratungsleistungen** ⓘ S.23

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



26.029 26.713 26.820 26.836 27.820 29.749 26.172 24.346 24.898 23.820 23.496 35.608 38.068



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

Abb. 6 Vereinbarte und wahrgenommene Beratungsgespräche ab 2010 ⓘ S.23

### 3.2. Beratungsbegleitende Leistungsdimensionen

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

Hierunter fallen auch alle Kontakte, die Berater:innen für Kund:innen 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 Mitarbeiter:innen der Schuldnerberatung mit zeitintensiver Vorbereitungsarbeit verbunden ist.

Kontakte*	2022	2021	Halbjahr 2022
Kontakte gesamt	152.381	131.474	76.928
davon Ambulanzgespräche	612	299	282
davon begleitete Tagsatzungen (bei Gericht)	2.709	2.240	1.060
davon organisatorische Telefonate*	14.863	13.404	7.788
davon Schriftverkehr**	26.372	27.043	13.437
davon Terminerinnerungen	21.168	10.270	9.314

\*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.

Abb. 7 Übersicht über Kontakte als beratungsbegleitende Leistungsdimension ⓘ S.23

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 Beratungsprozesses von der Schuldnerberatung Wien erbracht werden.

Interne Vermerke	2022	2021	Halbjahr 2022
Gerichtsfreigaben	570	570	314
Edikte	5.076	3.868	2.601
Offenkundige Zahlungsunfähigkeit*	249	11	86

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

**Abb. 8 Übersicht über Gerichtsfreigaben und Edikte als beratungsbegleitende Leistungsdimension** ⓘ S.23

### 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 2022 voll entsprochen.

Vorgaben	ASB - Vorgaben	Schuldnerberatung Wien Leistungen per Personaleinheit	
	im Jahr	2022	Halbjahr 2022
Stattgefundene Beratungsgespräche	360/ PE	1.140	653
Stattgefundene Erstgespräche*	120/ PE	170	96
Bearbeitete Akten**	210/ PE	390	257
Aus dem Vorjahr übernommene Akte***	90/PE	228	167

**Abb. 9 Kennzahlen der ASB Schuldnerberatungen GmbH und der Schuldnerberatung Wien** ⓘ S.23

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 2022 wurden ausgehend von 30,46 Personaleinheiten (Durchschnitt für 2022) berechnet. \*Als Erstgespräche werden hier Erstgespräche und Wiederaufnahmegespräche gezählt. \*\*Als Bearbeitete Akten wird die Anzahl der distinkten Kund:innen gezählt, die ein Beratungsgespräch in Anspruch genommen haben (exkl. Ambulanzgespräche). \*\*\*Wurde im November 2021 als ASB-Kennzahl festgelegt und ist deshalb für das erste Halbjahr 2021 nicht ausgewiesen.

### 3.4. Eröffnete Schuldenregulierungsverfahren

Im ersten Halbjahr 2022 wurden 1.536 Schuldenregulierungsverfahren von Kund:innen nach Konsultation der Schuldnerberatung Wien eröffnet und direkt begleitet. Die Anzahl der Verfahren hat sich von 2021 gegenüber dem Jahr 2022 geringfügig erhöht. Da die Anzahl der Schuldenregulierungsverfahren in Zeiten der Krisen sinkt, liegt das Niveau auch im Jahr 2022, wie schon 2021, deutlich unter dem Vor-Corona Niveau von 2019 (2.263 im Jahr 2019).

Schuldenregulierungsverfahren	2022	2021	Halbjahr 2022
Nach Konsultation eröffnete Schuldenregulierungsverfahren gesamt	1.814	1.799	1.000
mit Information durch Schuldnerberatung Wien	278	410	134
von Schuldnerberatung Wien begleitet und vorbereitet	1.536	1.389	866
außergerichtlich vereinbarte Ausgleiche	5	37	4

Abb. 10 Übersicht über eröffnete Schuldenregulierungsverfahren ⓘ S.23

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.23). In 2016 und 2017 haben viele Schuldner:innen 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. Zwischen Ende 2021 und Anfang 2022 ist es zu einer Steigerung der Insolvenzen gekommen, die vermutlich durch die Teuerungswelle 2022 wieder gebrochen wurde.

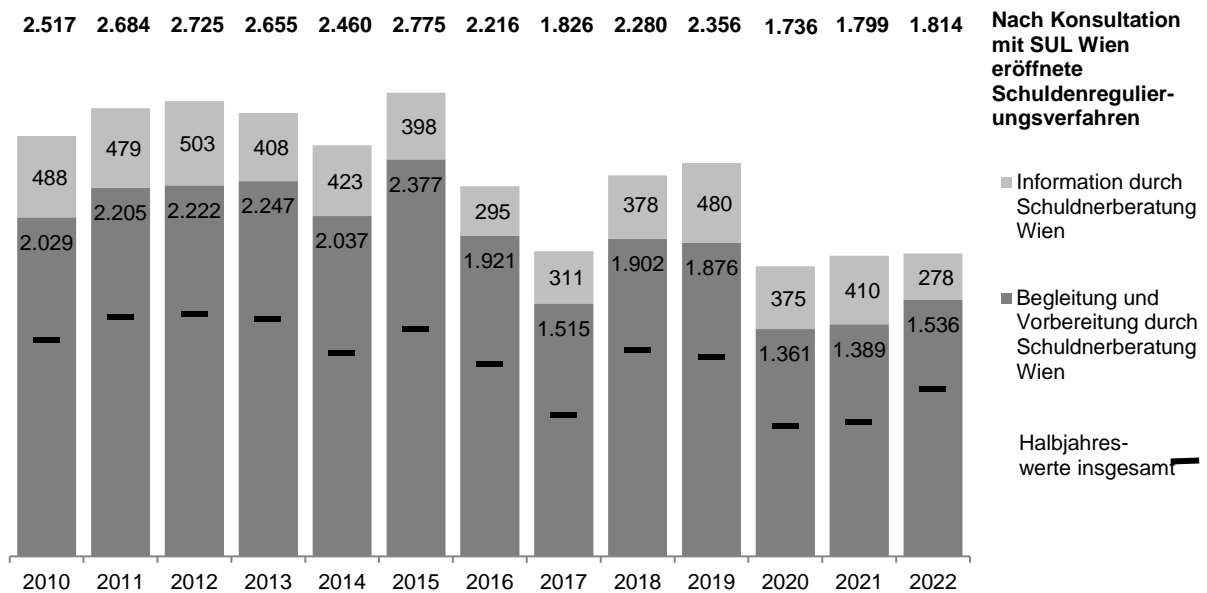


Abb. 11: Schuldenregulierungsverfahren nach Konsultation mit Schuldnerberatung Wien ab 2010 ⓘ S.23

Insgesamt wurden im Jahr 2022 in Wien 2.609 Schuldenregulierungsverfahren eröffnet. Davon wurden 1.536 (59%) von der Schuldnerberatung Wien vorbereitet bzw. begleitet.

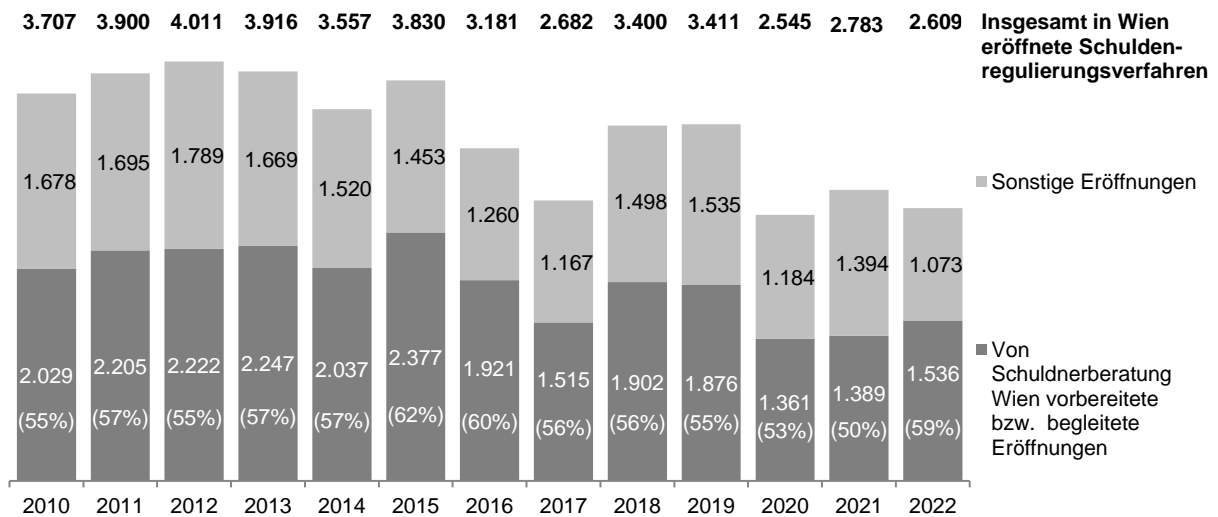


Abb. 12: In Wien insgesamt eröffnete Schuldenregulierungsverfahren laut Insolvenzdatei ⓘ S.23

## 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 Kund:innen der Schuldnerberatung Wien sind im Jahr 2022 insgesamt 1.325 Kund:innen in einen Zahlungsplan (-23% im Vergleich zum Jahr 2021) und 712 Kund:innen (-6% im Vergleich zum Jahr 2021) in ein Abschöpfungsverfahren eingetreten.

1.731 Kund:innen der Schuldnerberatung Wien haben im Jahr 2022 ein Abschöpfungsverfahren mit Restschuldbefreiung abgeschlossen und sind damit schuldenfrei geworden (+63% im Vergleich zum Jahr 2021). Diese Steigerung ist auf die Insolvenzrechtsnovelle 2021 zurückzuführen. Die vormals 7-jährigen Abschöpfungsverfahren können bereits mit November 2022 nach einer 5-jährigen Laufzeit mit Restschuldbefreiung beendet werden.

Jene Kund:innen deren Zahlungsplan nichtig wurde (48 Kund:innen) oder deren Abschöpfungsverfahren gescheitert ist (101 Kund:innen), sind auf eine neuerliches Insolvenzverfahren angewiesen. 10 Kund:innen konnten den ursprünglichen Zahlungsplan nicht einhalten. Es wurde über einen neuen Zahlungsplan abgestimmt und von den Gläubiger:innen angenommen. Für jene Kund:innen mit Einstellung von Abschöpfungsverfahren ohne Restschuldbefreiung (101 Kund:innen) bleibt der Ausgang des Insolvenzverfahrens ebenfalls noch offen.

Zahlungspläne	2022	2021	Halbjahr 2022
Eintritte in Zahlungspläne	1.325	1.720	756
Nichtigkeit des Zahlungsplans	48	126	26
Änderung des Zahlungsplans	10	122	6
Abschöpfungsverfahren	2022	2021	Halbjahr 2022
Eintritte in Abschöpfungsverfahren	712	755	330
Beendigung mit Restschuldbefreiung	1.731	1.065	384
(Vorzeitige) Beendigung ohne Restschuldbefreiung	101	124	55

Abb. 13 Eingetretene Zahlungspläne, Abschöpfungsverfahren und an SUL gemeldete Ereignisse in den Verfahren ⓘ S.23

## 5. Öffentlichkeitsarbeit

Die Schuldnerberatung Wien und ihre Mitarbeiter:innen verzeichnen einen deutlich gestiegenen Mehraufwand in Form von Medienanfragen. Das mediale Interesse liegt zum einen an den geänderten sozioökonomischen Rahmenbedingungen, v.a. durch die Folgen der Covid-19-Maßnahmen und der gestiegenen Inflation im Jahr 2021 begründet. Infolge dieser multiplen Krisen ist es auch zu einer Steigerung der Kund:innenanzahl bei der Schuldnerberatung Wien gekommen, die von den Medien aufgegriffen wurde. Zum anderen hat sich die Schuldnerberatung aufgrund der regelmäßigen Mediananfragen zu einem kompetenten und verlässlichen Ansprechpartner für die Medien entwickelt. Die geführten Interviews zur Expertise entwickeln sich zu Selbstläufern, die wiederum neue Anfragen nach sich ziehen.

Inhaltlich betreffen die meisten Anfragen den Finanzführerschein, der als Leistung seitens der Schuldnerberatung Wien seit 2020 Jugendlichen eine elementare Finanzbildung vermittelt. Darüber hinaus betreffen weitere Anfragen die gestiegene Teuerung sowie den Umgang mit Geld und Konsum.

Die meisten Anfragen stammen von Formaten, die dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk zuzurechnen sind. Von den insgesamt 80 dokumentierten Interviews, die die Mitarbeiter:innen der Schuldnerberatung geführt haben, entfallen 33 auf Fernseh- oder Radiosender des öffentlich-rechtlichen Rundfunks. Die restlichen wurden mit Zeitungen bzw. Zeitschriften sowie privaten Rundfunkbetreibern geführt.

Quellenverzeichnis:

- "Wie teuer wird 2023", Kurier Job & Business, 02.01.2022, Steinmann
- "Finanzpodcast ‚Lohnt sich das?‘", Der Standard, 09.01.2022, Steinmann
- "BNPL + Podcast", Der Standard, 11.01.2022, Steinmann
- "Anstieg Neukund:innen", ORF Wien Heute, 13.01.2022, Steinmann
- "Teuerung, Budgetberatung", ORF Guten Morgen Österreich, 13.01.2022, Steinmann
- "SUL Kund:innen/MA/Entwicklung", HEUTE, 16.01.2022, Steinmann
- "Immer mehr kommen zu SUL", Mein Bezirk.at, 17.01.2022, Steinmann

"Tipps/Versicherungen", Profil, 17.01.2022, Steinmann  
"Entwicklung SUL/Kundinnen/Tipps", ORF III aktuell, 18.01.2022, Steinmann  
"Schulden/FiFü", Podcasts/ Youtube Kanals ‚Investmenttalk‘, 22.01.2022, Steinmann  
"Schulden (Alarmzeichen, Corona)", ORF Studio 2, 02.02.2022, Steinmann  
"Privatkonkurse", ORF Report, 04.02.2022, Steinmann  
"Immobilienkredite", ORF ZIB 1, 14.02.2022, Steinmann  
"Frauen und Schulden ", ORF online und Radio, 08.03.2022, Steinmann  
"Tipps fürs Sparen", NEWS, 21.03.2022, Sell  
"BNPL", Der Standard, 23.03.2022, Steinmann  
"Teuerung", ORF Wien, 24.03.2022, Steinmann  
"Spartipps, vermehrte Anfragen", ORF Wien, 29.03.2022, Steinmann  
"Teuerung und Tipps", ORF Wien, 19.04.2022, Steinmann  
"Teuerung", Kronen Zeitung, 22.04.2022, Steinmann  
"Budgetberatung", ORF, 03.05.2022, Steinmann  
"Klarna Schulden", Miss Magazin, 05.05.2022, Steinmann  
"Junge Menschen/Teuerung", Heute, 15.05.2022, Steinmann  
"EZB-Zinserhöhung", ORF.at, 16.05.2022, Steinmann  
"Tipps", ORF Studio 2, 17.05.2022, Steinmann  
"Teuerung", Radio ORF Wien/Ö1, 24.05.2022, Steinmann  
"Auswirkungen Corona/Teuerung", Radio FM4, 31.05.2022, Steinmann  
"Verschuldung und Sparen", Welt der Frauen, 07.06.2022, Steinmann  
"Teuerung", Puls 4, 09.06.2022, Steinmann  
"Teuerung ", Servus TV, 09.06.2022, Steinmann  
"Immobilienkredite", ORF Studio 2, 10.06.2022, Steinmann  
"Finanzbildungsstrategie", Puls 4, 21.06.2022, Steinmann  
"Finanzbildungsstrategie", ORF Radio Ö1, 22.06.2022, Steinmann  
"Finanzführerschein", ORF Wien Heute, 28.06.2022, Steinmann  
"Aus der Pleite/aus den Schulden", ATV, 28.06.2022, Steinmann  
"Teuerung/Tipps", ORF zu Mittag, 08.07.2022, Steinmann  
"Verschuldung junger Menschen", Salzburger Nachrichten, 08.07.2022, Steinmann  
"Allgemein Schulden", Woman, 08.07.2022, Steinmann  
"Pleitegehen wird unleistbar", Kronen Zeitung, 15.07.2022, Steinmann  
"Schulden", Puls 4 Café Puls, 21.07.2022, Sell  
"Allgemein zur Arbeit der Schuldnerberatung", Kurier Job & Business, 29.07.2022, Steinmann  
"Steigt die Kund:innenanzahl?", ATV Aktuell, 03.08.2022, Steinmann  
"BNPL", Die Presse, 05.08.2022, Sell  
"Aufgaben der Schuldnerberatung/Tipps", Krone.tv, 08.08.2022, Steinmann  
"SUL Allgemein", Falter, 09.08.2022, Steinmann/Sell  
"Studentenmagazin <https://www.sofa-magazin.at/>", 10.08.2022, Steinmann  
ORF ZIB Nacht, 11.08.2022, Steinmann  
"Einmalzahlungen/Budgetberatung", ORF ZIB 1, 20.08.2022, Steinmann/Haßler  
"Aktuelle Situation/Entwicklung", Augustin, 23.08.2022, Steinmann  
"Junge Menschen", Radio FM4, 29.08.2022, Steinmann  
"Inflation/Energiekrise", Der Standard, 29.08.2022, Steinmann  
"Teuerungsgipfel", Puls 4, 31.08.2022, Steinmann

vienna.at Podcast, 06.09.2022, Steinmann  
"Immobilien", Die Presse, 06.09.2022, Steinmann  
"Krisen/Auswirkungen Schuldnerberatung", Der Standard, 13.09.2022, Steinmann  
PK Finanzbildung, 13.09.2022, Steinmann  
"FiFÜ Besuch Schule", Radio Ö1, 21.09.2022, Steinmann  
"FiFÜ Besuch Schule", ORF Radio Ö1 Moment, 03.10.2022, Danijela Alberer/Steinmann  
"Lebensmodell/Schulden/Familie", ORF Thema, 13.10.2022, Steinmann  
"Podcast Finanzbildung", BID, 17.10.2022, Steinmann  
"Podcast ‚Mein Geld‘", Die Presse, 25.10.2022, Sell  
"Allgemeines", Woman, 02.11.2022, Steinmann  
"FiFü Besuch Schule", Radio FM4, 11.11.2022, Steinmann  
"Black Friday", Krone Hit Radio, 18.11.2022, Steinmann  
"Black Week", Puls 24, 23.11.2022, Steinmann  
"Konsum/Weihnachtssshopping in der Krise", Radio FM4, 29.11.2022, Steinmann  
"Junge Menschen", ORF.at/ORF Topos-Story, 02.12.2022, Steinmann  
"Anstieg", ORF Radio Wien, 02.12.2022, Steinmann  
"BNPL", Standard: Leben, 05.12.2022, Steinmann  
"Weihnachten, Geld, Schulden", ATV, 06.12.2022, Steinmann  
ORF III aktuell, 07.12.2022, Steinmann  
"Verschuldung in der Weihnachtszeit", ORF Radio Wien, 12.12.2022, Steinmann  
"Geschenkerechner", ORF Wien Heute, 15.12.2022, Steinmann  
"Steigende Lebenskosten", Die Presse, 21.12.2022, Steinmann  
"Schulden", Podcast ‚Erklär mir die Welt‘, Steinmann  
"Pfandleiher", Ö1 Radio/Online, Sell  
Wienerin, Sell  
"Kaufsucht bei Frauen", krone.tv, Steinmann  
"Schulden aufgrund von Ausbildungskredit", Presse, Steinmann  
"Umgehen mit Unterstützungen des Bundes", ATV, Steinmann

## 6. Tabellenband

### Verzeichnis für Tabellenband

Tab.1 Kund:innen im 1. Halbjahr 2020 nach Beratungsart und Geschlecht .....	17
Tab.2 Kund:innen unterteilt nach Alt- und Neukund:innen und Geschlecht .....	17
Tab.3 Vom AMS zugewiesene Kund:innen nach Geschlecht .....	17
Tab.4.1 Kund:innen nach Altersgruppen und Geschlecht.....	18
Tab.4.2 Altersdurchschnitt der Kund:innen nach Geschlecht .....	18
Tab.5 Kund:innen nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht.....	18
Tab.6 Kund:innen nach Erwerbstätigkeit und Geschlecht .....	18
Tab.7 Kund:innen nach Schulabschluss und Geschlecht .....	18
Tab.8 Kund:innen nach Lebenssituation und Geschlecht.....	19
Tab.9 Kund:innen nach Verschuldungshöhe (gruppiert) und Geschlecht .....	19
Tab.9.1 Kund:innen nach Verschuldungshöhe, Alter und Geschlecht.....	19
Tab.9.2 Medianverschuldung nach Alter und Geschlecht.....	20
Tab.10 Monatliches Einkommen der Kund:innen nach Geschlecht.....	20
Tab.10.1 Medianeinkommen der Kund:innen nach Geschlecht .....	20
Tab.11 Einkommensquellen der Kund:innen nach Geschlecht (Mehrfachnennungen*) .....	20
Tab.12 Verschuldungsursache der Kund:innen nach Geschlecht (Mehrfachnennungen*) .....	21
Tab.13 Vergebene und wahrgenommene Beratungstermine im Berichtszeitraum nach Art des Beratungsgesprächs.....	21
Tab.13.1 Mittelwert und Median der Wartezeit in Tagen auf Beratungstermine nach Gesprächsart ...	21
Tab.14 Leistungen für Schuldenregulierungsverfahren und Interne Vermerke im Berichtszeitraum ...	21
Tab.15 Nach Konsultation mit der Schuldnerberatung eröffnete Schuldenregulierungsverfahren seit 2010.....	22
Tab.16 Eingeleitete Zahlungspläne und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Zahlungsplänen seit 2010 .....	22
Tab.17 Eingeleitete Abschöpfungsverfahren und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Abschöpfungsverfahren seit 2010.....	22



Tab.1 Kund:innen im Jahr 2022 nach Beratungsart und Geschlecht

Kund:innen nach Beratungsart		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Kund:in hatte	nur Ambulanzgespräch im BZR	86	0,7%	31	0,6%	55	0,8%
	hatte Beratungsgespräch im BZR	11.871	99,3%	4.978	99,4%	6.859	99,2%
Gesamt		11.957	100%	5.009	100,0%	6.914	100,0%

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

Tab.2 Kund:innen im Jahr 2022 unterteilt nach Bestands- und Neukund:innen\* und Geschlecht

Bestands- und Neukund:innen		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Bestand	Bestandskund:in	6.939	58,5%	2.904	58,3%	4.018	58,6%
	Neukund:in	4.932	41,5%	2.074	41,7%	2.841	41,4%
Gesamt		11.871	100%	4.978	100%	6.859	100%

Datenbasis: Kund:innen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche, Abschlussgespräche. \*Als Neukund:innen gelten Kund:innen, die die Schuldnerberatung Wien zum ersten Mal innerhalb des Berichtszeitraums in Anspruch genommen haben

Tab.3 Kund:innen im Jahr 2022 nach Zuweisung durch das AMS und Geschlecht

Kund:innen nach AMS-Zuweisung		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Zuweisung durch AMS	nicht durch AMS zugewiesen	7.174	60,4%	3.229	64,9%	3.923	57,2%
	durch AMS zugewiesen	4.697	39,6%	1.749	35,1%	2.936	42,8%
Gesamt		11.871	100,0%	4.978	100,0%	6.859	100,0%

Datenbasis: Kund:innen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche, Abschlussgespräche

Tab.3.1 Vom AMS zugewiesene Kund:innen im Jahr 2022 unterteilt nach Alt- und Neukund:innen\* und Geschlecht

Alt- und Neukund:innen nach AMS-Zuweisung		Gesamt		Frauen		Männer		
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	
Zuweisung durch AMS	nicht durch AMS zugewiesen	Altkund:in	3.699	51,6%	1.698	52,6%	1.994	50,8%
		Neukund:in	3.475	48,4%	1.531	47,4%	1.929	49,2%
		Gesamt	7.174	100,0%	3.229	100,0%	3.923	100,0%
	durch AMS zugewiesen	Altkund:in	3.240	69,0%	1.206	69,0%	2.024	68,9%
		Neukund:in	1.457	31,0%	543	31,0%	912	31,1%
		Gesamt	4.697	100,0%	1.749	100,0%	2.936	100,0%

Datenbasis: Kund:innen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche, Abschlussgespräche \*Als Neukund:innen gelten Kund:innen, die die Schuldnerberatung Wien zum ersten Mal innerhalb des Berichtszeitraums in Anspruch genommen haben

Tab.3.2 Kund:innen im Jahr 2022 nach zuweisender AMS-Stelle und Geschlecht

Kund:innen nach zuweisender AMS-Stelle		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Zuweisende AMS Stelle (letztbekannte)	AMS 959 Arbeitsmarktservice Wien Hauffgasse	6	0,1%	4	0,2%	2	0,1%
	AMS 960 Arbeitsmarktservice Wien Esteplatz	120	2,7%	54	3,3%	66	2,3%
	AMS 961 Arbeitsmarktservice Wien Dresdner Straße	498	11,2%	157	9,7%	336	11,9%
	AMS 962 Arbeitsmarktservice Wien Redergasse	410	9,2%	196	12,1%	214	7,6%
	AMS 963 Arbeitsmarktservice Wien Währinger Gürtel	153	3,4%	85	5,2%	68	2,4%
	AMS 964 Arbeitsmarktservice Wien Laxenburger Straße	854	19,2%	340	21,0%	514	18,2%
	AMS 965 Arbeitsmarktservice Wien Schönbrunner Straße	551	12,4%	212	13,1%	339	12,0%
	AMS 966 Arbeitsmarktservice Wien Hietzinger Kai	435	9,8%	86	5,3%	348	12,4%
	AMS 967 Arbeitsmarktservice Wien Huttengasse	640	14,4%	252	15,5%	388	13,8%
	AMS 968 Arbeitsmarktservice Wien Schloßhofer Straße	521	11,7%	131	8,1%	385	13,7%
	AMS 969 Arbeitsmarktservice Wien Prandauergasse	205	4,6%	68	4,2%	137	4,9%
	AMS Arbeitsmarktservice Wien Jugendliche	57	1,3%	37	2,3%	20	0,7%
	Gesamt		4.450	100,0%	1.622	100,0%	2.817

Datenbasis: Kund:innen mit Beratungsgesprächen, die vom AMS zugewiesen wurden.

Tab.4.1 Kund:innen im Jahr 2022 nach Altersgruppen\* und Geschlecht

Kund:innen nach Alter		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Alterskategorien	unter 20 Jahren	10	0,1%	4	0,0%	6	0,1%
	20 - 29 Jahre	1.295	10,9%	582	4,9%	709	6,0%
	30 - 39 Jahre	2.858	24,1%	1.209	10,2%	1.638	13,8%
	40 - 49 Jahre	2.760	23,2%	1.195	10,1%	1.557	13,1%
	50 - 59 Jahre	2.344	19,7%	962	8,1%	1.376	11,6%
	ab 60 Jahren	1.579	13,3%	588	5,0%	989	8,3%
Gesamt		11.871	100%	4.540	100%	6.275	100%

Datenbasis: Kund:innen 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 Kund:innen im Jahr 2022 nach Geschlecht

Altersdurchschnitt der Kund:innen		Gesamt		Frauen		Männer	
		MW	Median	MW	Median	MW	Median
Alter in Jahren		45,2	45	44,4	44	45,5	45

Datenbasis: Kund:innen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche, Abschlussgespräche. \*Alter in Jahren zum Stichtagsletzten des Berichtszeitraums.

Tab.5 Kund:innen im Jahr 2022 nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht

Kund:innen nach Staatsbürgerschaft		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Staatsbürgerschaft	Österreich	5.676	47,8%	2.349	47,2%	3.310	48,3%
	Andere Staatsbürgerschaft	3.405	28,7%	1.459	29,3%	1.934	28,2%
	staatenlos	14	0,1%	2	0,0%	12	0,2%
	keine Angabe	2.776	23,4%	1.170	23,5%	1.602	23,4%
	Gesamt	11.871	100,0%	4.980	100,0%	6.858	100,0%

Datenbasis: Kund:innen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche, Abschlussgespräche.

Tab.6 Kund:innen im Jahr 2022 nach Erwerbstätigkeit und Geschlecht

Kund:innen nach Erwerbstätigkeit		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Arbeitssituation	Arbeitslos	4.747	40,0%	1.812	36,4%	2.925	42,7%
	Erwerbstätig	3.545	29,9%	1.385	27,8%	2.153	31,4%
	Sonstiges	2.045	17,2%	1.132	22,7%	911	13,3%
	keine Angabe	1.534	12,9%	651	13,1%	869	12,7%
	Gesamt	11.871	100,0%	4.980	100,0%	6.858	100,0%

Datenbasis: Kund:innen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche, Abschlussgespräche.

Tab.7 Kund:innen im Jahr 2022 nach Schulabschluss und Geschlecht

Kund:innen nach Schulabschluss		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Schulabschluss	Pflichtschule/ sonstige Schule	3.451	29,1%	1.543	31,0%	1.899	27,7%
	mittlere Schule	604	5,1%	291	5,8%	310	4,5%
	Lehre	2.184	18,4%	761	15,3%	1.422	20,7%
	Höhere Schule	556	4,7%	254	5,1%	302	4,4%
	Hochschule	262	2,2%	98	2,0%	163	2,4%
	unbekannt	4.814	40,6%	2.032	40,8%	2.762	40,3%
	Gesamt	11.871	100,0%	4.979	100,0%	6.858	100,0%

Datenbasis: Kund:innen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche, Abschlussgespräche.

Tab.8 Kund:innen im Jahr 2022 nach Lebenssituation und Geschlecht

Kund:innen nach Lebenssituation		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Lebenssituation	alleinlebend	5.007	42,3%	2.183	42,4%	2.802	42,2%
	lebt mit Familie/Angehörigen	1.445	12,2%	632	12,3%	812	12,2%
	lebt in Lebensgemeinschaft	2.447	20,7%	906	17,6%	1.531	23,1%
	sonstiges	126	1,1%	33	0,6%	92	1,4%
	unbekannt	2.815	23,8%	1.397	27,1%	1.396	21,0%
Gesamt		11.840	100%	5.151	100%	6.633	100%

Datenbasis: Kund:innen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche, Abschlussgespräche.

Tab.9 Kund:innen im Jahr 2022 nach Verschuldungshöhe (gruppiert) und Geschlecht

Kund:innen nach Verschuldung		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Verschuldung in Kategorien	unter 10.000 Euro	127	7,0%	56	8,4%	71	7,0%
	10.000 bis 50.000 Euro	682	37,6%	324	48,6%	356	34,9%
	50.000 bis 100.000 Euro	478	26,4%	164	24,6%	313	30,7%
	über 100.000 Euro	402	22,2%	123	18,4%	279	27,4%
Gesamt		1.814	100,0%	667	100,0%	1.019	100,0%

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

Tab.9.1 Kund:innen im Jahr 2022 nach Verschuldungshöhe, Alter und Geschlecht

Kund:innen nach Alter und Verschuldung			Gesamt		Frauen		Männer	
			Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Alterskategorien	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	15	9,7%	11	16,7%	4	5,6%
		10.000 bis 50.000 Euro	88	57,1%	44	66,7%	43	60,6%
		50.000 bis 100.000 Euro	29	18,8%	10	15,2%	19	26,8%
		über 100.000 Euro	6	3,9%	1	1,5%	5	7,0%
		Gesamt	154	100%	66	100%	71	100%
	30 - 39 Jahre	unter 10.000 Euro	35	8,2%	10	6,7%	25	10,0%
		10.000 bis 50.000 Euro	190	44,4%	86	57,3%	104	41,6%
		50.000 bis 100.000 Euro	124	29,0%	41	27,3%	83	33,2%
		über 100.000 Euro	51	11,9%	13	8,7%	38	15,2%
		Gesamt	428	100%	150	100%	250	100%
	40 - 49 Jahre	unter 10.000 Euro	32	8,0%	16	11,4%	16	6,8%
		10.000 bis 50.000 Euro	129	32,3%	58	41,4%	71	30,3%
		50.000 bis 100.000 Euro	116	29,0%	31	22,1%	85	36,3%
		über 100.000 Euro	97	24,3%	35	25,0%	62	26,5%
Gesamt		400	100%	140	100%	234	100%	
50 - 59 Jahre	unter 10.000 Euro	18	4,3%	8	5,0%	10	4,2%	
	10.000 bis 50.000 Euro	139	32,9%	69	43,4%	70	29,7%	
	50.000 bis 100.000 Euro	112	26,5%	42	26,4%	69	29,2%	
	über 100.000 Euro	127	30,0%	40	25,2%	87	36,9%	
	Gesamt	423	100%	159	100%	236	100%	
ab 60 Jahren	unter 10.000 Euro	15	5,7%	4	4,3%	11	7,3%	
	10.000 bis 50.000 Euro	83	31,8%	37	39,4%	45	29,8%	
	50.000 bis 100.000 Euro	68	26,1%	33	35,1%	35	23,2%	
	über 100.000 Euro	80	30,7%	20	21,3%	60	39,7%	
	Gesamt	261	100%	94	100%	151	100%	

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

Tab.9.2 Medianverschuldung der Kund:innen im Jahr 2022 nach Alter und Geschlecht

Medianverschuldung nach Alterskategorien		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl Kund:innen	Median in Euro	Anzahl Kund:innen	Median in Euro	Anzahl Kund:innen	Median in Euro
Alterskategorien	Gesamt	1.814	58.169	667	48.406	1.019	66.504
	unter 20 Jahren	aus Datenschutzgründen nicht dargestellt					
	20 - 29 Jahre	154	33.552	66	27.763	71	44.503
	30 - 39 Jahre	428	52.380	150	46.224	250	59.129
	40 - 49 Jahre	400	66.389	140	53.289	234	72.460
	50 - 59 Jahre	423	66.185	159	54.466	236	82.306
	ab 60 Jahren	261	64.556	94	53.756	151	76.946

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

Tab.10 Monatliches Einkommen der Kund:innen im Jahr 2022 nach Geschlecht

Kund:innen nach Einkommenskategorien		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Monatliches Einkommen	bis 200 Euro	130	1,1%	69	1,4%	61	0,9%
	über 200 bis 600 Euro	771	6,5%	369	7,4%	401	5,8%
	über 600 bis 900 Euro	1.109	9,3%	496	10,0%	611	8,9%
	über 900 bis 1.200 Euro	1.682	14,2%	688	13,8%	986	14,4%
	über 1.200 bis 1.500 Euro	902	7,6%	340	6,8%	562	8,2%
	über 1.500 bis 2.000 Euro	799	6,7%	254	5,1%	541	7,9%
	über 2.000 bis 2.500 Euro	210	1,8%	62	1,2%	148	2,2%
	über 2.500 Euro	211	1,8%	82	1,6%	129	1,9%
Gesamt	keine Angabe	6.057	51,0%	2.619	52,6%	3.419	49,9%
Gesamt		11.871	100%	4.979	100%	6.858	100%

Datenbasis: Kund:innen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche, Abschlussgespräche.

Tab.10.1 Medianeinkommen der Kund:innen im Jahr 2022 nach Geschlecht

Median des monatlichen Einkommens		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl Kund:innen	Median in Euro	Anzahl Kund:innen	Median in Euro	Anzahl Kund:innen	Median in Euro
monatliches Einkommen		5.814	1.026	2.360	1.000	3.439	1.060

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

Tab.11 Einkommensquellen der Kund:innen im Jahr 2022 nach Geschlecht (Mehrfachnennungen\*)

Von den Kund:innen genannte Einkommensquellen		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Einkommensquellen	keine Angabe	5.368	36,7%	2.248	35,0%	3.096	37,9%
	AMS Maßnahme	68	0,5%	27	0,4%	41	0,5%
	Arbeitslosengeld	865	5,9%	339	5,3%	526	6,4%
	Kinderbetreuungsgeld	159	1,1%	151	2,4%	8	0,1%
	geringfügiges Gehalt	476	3,3%	175	2,7%	301	3,7%
	Lohn/Gehalt	2.449	16,7%	946	14,7%	1.498	18,3%
	Krankengeld	167	1,1%	84	1,3%	83	1,0%
	Notstandshilfe	1.969	13,5%	735	11,4%	1.231	15,1%
	Pension	770	5,3%	356	5,5%	413	5,1%
	Pensionsvorschuss	13	0,1%	9	0,1%	4	0,0%
	Sozialhilfe	37	0,3%	22	0,3%	15	0,2%
	Sonstige	465	3,2%	258	4,0%	207	2,5%
	Beihilfen	728	5,0%	462	7,2%	264	3,2%
	Mindestsicherung	1.092	7,5%	609	9,5%	482	5,9%

Datenbasis: Kund:innen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche, Abschlussgespräche.

Tab.12 Verschuldungsursachen der Kund:innen im Jahr 2022 nach Geschlecht (Mehrfachnennungen\*)

Von den Kund:innen genannte Verschuldungsursachen		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Einkommensquellen	keine Angabe	3.915	29,7%	1.682	36,2%	2.233	26,2%
	Arbeitslosigkeit/Einkommensverschlechterung	3.814	28,9%	1.551	33,4%	2.263	26,5%
	Bürgschaft/Mithaftung	272	2,1%	204	4,4%	68	0,8%
	Konsumverhalten	38	0,3%	9	0,2%	29	0,3%
	Scheidung/Trennung	659	5,0%	352	7,6%	307	3,6%
	Selbstständigkeit	1.369	10,4%	421	9,1%	948	11,1%
	Straffälligkeit	131	1,0%	26	0,6%	105	1,2%
	Unfall/Krankheit	26	0,2%	9	0,2%	17	0,2%
	Wohnraum	284	2,2%	131	2,8%	153	1,8%
Sonstiges	3.339	25,3%	1.379	29,7%	1.960	23,0%	

Datenbasis: Kund:innen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche, Abschlussgespräche. \*Pro Kund:in können mehrere Verschuldungsursachen zutreffen.

Tab.13 Vergebene und wahrgenommene Beratungstermine in der Schuldnerberatung im Jahr 2022 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)	5.882	17%	4.830	15%	1.052	40%
	Wiederaufnahme- Gespräche	389	1%	348	1%	41	2%
	Folgegespräche	26.920	78%	25.530	80%	1.390	53%
	Abschlussgespräch	1.518	4%	1.357	4%	161	6%
Gesamt		34.709	100%	32.065	91%	2.644	9%

Datenbasis: Dokumentierte Leistungen im Berichtszeitraum

Tab.13.1 Mittelwert und Median der Wartezeit in Tagen auf Beratungstermine nach Gesprächsart im Jahr 2022

Wartezeit auf Beratungsgespräche (Zeit zwischen Vergabe und Termin in Tagen)		bezogen auf wahrgenommene Gespräche		
		MW	Median	Anzahl Gespräche
Art der Beratungsgespräche	1B Erstgespräche (Erstabklärung)	9,4	6	5.882
	Wiederaufnahme- Gespräche	15,7	8	389
	Folgegespräche	11,4	6	26.920
	Abschlussgespräch	8,2	6	1.518
Gesamt		10	6	34.709

Datenbasis: Auswertung bezogen auf Gesprächstermine, die stattgefunden haben

Tab.14 Leistungen für Schuldenregulierungsverfahren und :interne Vermerke im Jahr 2022

Beratungsbegleitende Leistungsdimensionen		Anzahl
Leistung für SRV	Tagsatzung (begleitet)	2.285
:interne Vermerke	Gerichtsfreigaben	570
	Edikte*	5.076

Datenbasis: Dokumentierte Leistungen im Berichtszeitraum

Tab. 15 Nach Konsultation mit der Schuldnerberatung eröffnete Schuldenregulierungsverfahren seit 2010 bis ins Jahr 2022

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
	2022	1.810	275	120	1.415

Tab. 16 Eingeleitete Zahlungspläne und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Zahlungsplänen seit 2010 bis ins Jahr 2022

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
	2022	1.325	48	10

Tab. 17 Eingeleitete Abschöpfungsverfahren und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Abschöpfungsverfahren seit 2010 bis ins Jahr 2022

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
	2022	712	1.731	17	84

## 7. 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 Berater:innenwechsel. Auch bei den (meist am Ende einer Betreuung stehenden) Tag-satzungen bei Gericht wird die Begleitung von einem:er anderen Kollegen:in 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 Kund:innenakten werden aus der Datenbank gelöscht / anonymisiert:

- 1 Jahr nach letztem Eintrag, sofern es keine persönliche Beratung und auch keinen Ausgleich/Insolvenz (Edikt) gibt
- 3 Jahre nach letztem Eintrag, sofern es zumindest eine stattgefundene Beratung und keinen Ausgleich/Insolvenz (Edikt) gibt
- 10 Jahre nach letztem Eintrag für alle mit einem Ausgleich/Insolvenz (Edikt)

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

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

**Beratungsgespräche:** Im Zuge des Beratungsprozesses werden meist mehrere Beratungsgespräche persönlich oder telefonisch mit den Kund:innen geführt. In diesen werden die Kund:innen bei Bedarf bis zur Eröffnung eines Schuldenregulierungsverfahrens angeleitet und darüber hinaus nachberaten. Zu den Beratungsgesprächen zählen Erstberatungen, Folgegespräche, Wiederaufnahmegespräche 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 Kunden:in erhoben und die Einleitung nötiger Erstmaßnahmen besprochen wird.

**Folgegespräch:** Nach der Erstberatung erfolgt zur Qualitätssicherung ein Berater:innenwechsel. Der:die zugeordnete Berater:in begleitet den:die Kunden:in während des gesamten Schuldenregulierungsprozesses. Alle Beratungen in der Folge bis auf ein eventuelles Wiederaufnahme-Gespräch oder des Abschlussgespräches gelten als Folgegespräche.

**Wiederaufnahmegespräche** werden mit Kund:innen geführt, die bereits Beratungsgespräche hatten und die Beratung über ein Jahr lang ausgesetzt haben. In den Wiederaufnahmegesprächen 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 Kund:innen ein Abschlussgespräch geführt, in dem das Zurechtkommen der Kund:innen mit der neuen Situation sowie die Höhe der Rückzahlungsraten evaluiert werden.

**Kontakte**, die Mitarbeiter:innen der Schuldnerberatung für Kund:innen eingehen, sind wichtige, notwendige Zusatzleistungen im Beratungsprozess. Zu den Kontakten gezählt werden Ambulanzgespräche, Schriftverkehr, Tagsatzungen, inklusive der damit einhergehenden und notwendigen Recherchen, kund:innenbezogene 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 oder die sofortige Erledigung von dringenden Angelegenheiten genutzt. Sie sind meist von kurzer Dauer und kein fixer Bestandteil des Beratungsprozesses. 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 Mitarbeiter:innen der Schuldnerberatung Kund:innen 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 Kund:innen der Schuldnerberatung veröffentlicht, werden die zuständigen Betreuer:innen davon automatisch in Kenntnis gesetzt. Die Betreuer:innen sichten die Edikte und kontaktieren betroffene Kund:innen, 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 Gläubiger:innenschutzverbände freizugeben. Eine solche vom Gericht vorgenommene Freigabe wird im Kund:innenakt vermerkt.

Das **Schuldenregulierungsverfahren** ist ein Verfahren des österreichischen Insolvenzrechts (umgangssprachlich auch: Privatinsolvenz). Für die Einleitung eines Schuldenregulierungsverfahrens ist von der zahlungsunfähigen Person (oder einem ihrer Gläubiger:innen) 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 Antragsteller:in im Insolvenzverfahren über ein pfändbares Einkommen in ausreichender Höhe, muss ein Rückzahlungsangebot - das Zahlungsplanangebot - gemacht werden, über dessen Annahme die Gläubiger:innen 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 Schuldner:in zu fristgerechten Zahlungen an die Gläubiger:innen. Wird die Vereinbarung eingehalten, erlöschen nach Ablauf der vereinbarten Laufzeit die restlichen Forderungen.

**Änderung von Zahlungsplänen:** Verschlechtert sich die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit des:der Schuldners:in 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 die Insolvenz gescheitert. Die Nichtigkeit des Zahlungsplans tritt erst dann ein, wenn der:die Schuldner:in 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 Gläubiger:innen ist dafür nicht erforderlich. Das Abschöpfungsverfahren dauert 5 Jahre, während denen der:die Schuldner:in den pfändbaren Teil des Einkommens abtreten muss. Die Beträge werden durch einen:e Treuhänder:in an die Gläubiger:innen verteilt. Während des Abschöpfungsverfahrens unterliegt der:die Schuldner:in einer Reihe von 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 Schuldner:in von den im Abschöpfungsverfahren nicht erfüllten Verbindlichkeiten gegenüber den Insolvenzgläubiger:innen 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 Schuldner:in nicht bezahlt wurden. Ob das Abschöpfungsverfahren zu Schuldenbefreiung führt, bleibt dann offen – der:die Schuldner:in 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 Schuldner:in 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 in der Privatinsolvenz. 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 )**  
StadDt♥Wien