

Deutsches Institut  
für Sozialwirtschaft e.V.  
Ringstraße 35  
24114 Kiel  
Telefon +49 431 66719630

Projektbüro Hamburg  
Adenauerallee 3-6  
20099 Hamburg  
Telefon +49 40 280078877

info@disw.eu

**Ansprechpartner/innen**

Prof. Dr. Andreas Langer  
Mobil +49 173 7373569  
langer@disw.eu

Jana Molle  
molle@disw.eu

**Bericht zum Forschungsvorhaben**  
**Herausforderungen moderner**  
**Schuldnerberatung**

**Harald Ansen, Andreas Langer, Jana Molle,**  
**Sally Peters, Frauke Schwarting, Susanne Vaudt**

Kiel/Hamburg, 17.07.2017

## Inhalt

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1. Hintergründe der Studie .....	1
1.2. Forschungsdesign.....	1
1.3. Begriffsdefinitionen.....	3
1.4. Exkurs: Soziale Schuldnerberatung am Forschungsstandort Hamburg .....	5
1.4.1. Zugänge zur Sozialen Schuldnerberatung in Hamburg .....	5
1.4.2. Soziale Schuldnerberatung und andere geeignete Stellen gemäß § 305 InsO in Hamburg ....	7
1.4.3. Öffentliche Finanzierung Sozialer Schuldnerberatung in Hamburg .....	8
1.4.4. Gesamtkosten Sozialer Schuldnerberatung und Entwicklung der Anzahl an Fallpauschalen in Hamburg .....	10
<b>2. Die Verpflichtung von Kreditinstituten zum Angebot von Beratung bei der Nutzung von Dispositionskrediten: Inhalte, Ziele, mögliche Akteure .....</b>	<b>13</b>
2.1. Inhalt, Zielrichtung und Betroffene .....	13
2.2. Die Perspektive der Kreditinstitute.....	16
2.2.1. Bewältigung von organisatorischen Herausforderungen im Kontext der neuen Beratungsangebotspflicht .....	17
2.2.2. Anzahl von Kunden der Kreditinstitute in einer problematischen finanziellen Situation .....	17
2.2.3. Lebenslagen von beratungsangebotspflichtigen Kunden von Kreditinstituten .....	18
2.2.4. Bisherige Erfahrungen mit der neuen Beratungsangebotspflicht und ihre Auswirkungen auf Beratungsverläufe.....	20
2.2.5. Beratungsergebnis.....	21
2.2.6. Interventionserreichbarkeit des relevanten Personenkreises nach den §§ 504a und 505 BGB .....	24
2.2.7. Einschätzung der Schnittstelle von Kreditinstituten und Sozialen Schuldnerberatungsstellen .....	26
2.3. Die Perspektive von Fachkräften der Sozialen Schuldnerberatung.....	28
2.3.1. Auslöser zur Aufnahme eines Dispositionskredits: Gruppen von Nutzer_innen .....	28
2.3.2. Beratungskompetenzen, Zuständigkeiten und Interessen von Kreditinstituten .....	30
2.4. Perspektiven von überschuldeten Nutzer_innen der Sozialen Schuldnerberatung .....	32
2.5. Fazit: Bilder und Erfahrungen verschiedener Akteure und Möglichkeiten der Kooperation .....	33

<b>3. Prozesse der Überschuldung und der Nutzung von Sozialer Schuldnerberatung aus Sicht von Betroffenen und Fachkräften .....</b>	<b>35</b>
3.1. Vorgeschichten und Betroffenenengruppen von Überschuldung.....	36
3.1.1. Die Heterogenität der Betroffenen.....	37
3.1.2. Berge und Täler, Wellen und Rutschpartien – Überschuldungsprozesse als komplexe Verknüpfungsketten .....	38
3.1.3. Überschuldungstreiber: Systematisierung zentraler Problembereiche von Überschuldung .....	40
3.1.4. Fazit: Multifaktoriell bedingte prekäre Lebenslagen entziehen sich einer Typenbildung .....	43
3.2. Erfahrungen in Überschuldung und mit Sozialer Schuldnerberatung.....	45
3.2.1. Endpunkt ‚Null Zukunft‘ – Leben in Überschuldung.....	45
3.2.2. Hohe Schwellen – der Weg in die Soziale Schuldnerberatung .....	47
3.2.3. Lichtblicke – was den Nutzer_innen in der Sozialen Schuldnerberatung hilft.....	48
3.2.4. Unsichtbare Arbeit von Sozialer Schuldnerberatung nach abgeschlossenen Verfahren: Tertiärprävention.....	51
3.3. Kooperation zwischen Kreditinstituten und Sozialer Schuldnerberatung: eine Beschreibung der Spannungsfelder.....	51
<b>4. Soziale Erträge (SROI) durch Soziale Schuldnerberatung .....</b>	<b>52</b>
4.1. Theoretischer Hintergrund: Social Return on Investment, Idee und Kritik .....	53
4.2. Methodischer Ansatz zur SROI-Berechnung .....	54
4.3. SROI-Berechnung für Soziale Schuldnerberatungsstellen in Hamburg.....	56
4.3.1. Sozialer Ertrag durch Erhalt der Erwerbstätigkeit .....	57
4.3.2. Sozialer Ertrag durch erfolgreiche Eingliederung in den Arbeitsmarkt.....	59
4.3.3. Sozialer Ertrag als eingesparte Verwaltungskosten beim Jobcenter.....	61
4.3.4. Sozialer Ertrag als eingesparte Gerichtskosten.....	63
4.3.5. SROI-Berechnung für die Soziale Schuldnerberatung in Hamburg im Ergebnis .....	65
4.4. Fallspezifische SROI-Berechnung von Ratsuchenden der Sozialen Schuldnerberatung .....	70
4.4.1. Fall 1: Alleinerziehende Frau; 28 Jahre.....	71
4.4.2. Fall 2: Mann; 49 Jahre.....	74
<b>5. Herausforderungen für die Weiterentwicklung der Sozialen Schuldnerberatung... 78</b>	<b>78</b>
5.1. Ausbau der Lebensweltorientierung in der Sozialen Schuldnerberatung.....	80
5.1.1. Zur Notwendigkeit und Unumgänglichkeit der Lebensweltorientierung .....	80
5.1.2. Konzeptionelle Ausrichtung einer lebensweltorientierten Sozialen Schuldnerberatung.....	81
5.1.3. Konsequenzen für die Ausgestaltung der Schuldnerberatung durch den Rückbezug auf die Lebensweltorientierung.....	82

5.2. Möglichkeiten und Grenzen der Kooperation von Kreditinstituten und der Sozialen Schuldnerberatung mit Blick auf die §§ 504a, 505 BGB .....	84
5.2.1. Erreichbarkeit von überschuldeten Personen .....	86
5.2.2. Rahmenbedingungen für die Beratung in einem Kooperationssetting .....	87
5.2.3. Perspektiven einer Ausgestaltung der Kooperation .....	88
5.3. Prävention in der Sozialen Schuldnerberatung .....	89
5.3.1. Herausforderungen für Verhaltensprävention in der Sozialen Schuldnerberatung .....	90
5.3.2. Strukturbezogene Prävention .....	93
5.4. Aktuelle Herausforderungen und das Profil der Sozialen Schuldnerberatung unter methodischen Aspekten .....	97
5.4.1. Methodische Hinweise unter Rückbezug auf das sozialarbeiterische Profil der Sozialen Schuldnerberatung .....	97
5.4.2. Professionalisierung und Image der Schuldnerberatung .....	104
5.5. Finanzierungsbedingungen als Rahmenbedingungen für eine moderne Soziale Schuldnerberatung .....	104
<b>6. Ausblick .....</b>	<b>106</b>
<b>Literatur .....</b>	<b>108</b>
<b>Abbildungen und Tabellen .....</b>	<b>120</b>

## **1. Einleitung**

In dem hier vorliegenden Bericht werden die Ergebnisse zum Forschungsprojekt „Herausforderung moderner Schuldnerberatung“ vom Deutschen Institut für Sozialwirtschaft e.V. (DISW) vorgestellt. Das Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz finanziert dieses Forschungsvorhaben, welches Herausforderungen moderner Schuldnerberatung aus der Perspektive von Betroffenen und Fachkräften vor dem Hintergrund neuer gesetzlicher Vorgaben (§§ 504a und 505 BGB) aufgreift. Dem auftragsgebenden Verband, der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V. (BAG-SB), sollen die Befunde der gutachterlichen Forschung Impulse für die Weiterentwicklung Sozialer Schuldnerberatung dahingehend bieten, dass sie einerseits der Heterogenität ihrer Zielgruppe und deren Bedarfen in modernen oder gar post-modernen Gesellschaften gerecht werden und andererseits durch eine präventive Ausrichtung Risiken für Überschuldung senken bzw. die Wirksamkeit der Intervention erhöhen kann. Als Forschungsstandort wurde aufgrund des bestehenden Feldzugangs Hamburg gewählt.

### **1.1. Hintergründe der Studie**

Im März 2016 wurde vom Gesetzgeber eine Beratungsangebotspflicht für Darlehensgebende von Dispositions- und Überziehungskrediten, sprich für Kreditinstitute, im Zuge der Umsetzung der EU-Wohnimmobilienkreditrichtlinie gesetzlich eingeführt (vgl. Bundesanzeiger Verlag 2016). Beratungsangebotspflichtig sind Kreditinstitute demnach bei dauerhafter erheblicher Überziehung eines Girokontos. Das neue Gesetz umfasst sowohl die Pflicht, ein Beratungsangebot zu kostengünstigeren Alternativen zu unterbreiten, als auch die Soll-Bestimmung für Kreditinstitute, ggf. auf Beratungseinrichtungen, zu denen die Soziale Schuldnerberatung gehört, zu verweisen. Diese Empfehlung hebt potenzielle Synergieeffekte zwischen Beratung in darlehensgebenden Institutionen (Kreditinstitute) auf der einen Seite und Sozialer Schuldnerberatung auf der anderen Seite in den Vordergrund der Überlegungen. Die neue Beratungsangebotspflicht ist im Sinne des Verbraucherschutzes zudem als Präventionsmaßnahme in Form von Verbraucherinformationen zu verstehen und stellt somit einen konzeptionellen Aspekt der Sozialen Schuldnerberatung dar (vgl. hierzu auch Ansen/Schwarting 2015, S. 11). Die in unserer Gesellschaft allgegenwärtige Problematik privater Überschuldungslagen mit den damit einhergehenden persönlichen und finanziellen Belastungen rücken mit der Gesetzesänderung also stärker in den Fokus der öffentlichen Aufmerksamkeit und geben Anlass, Strukturen (präventiver) Schuldnerberatung in und außerhalb der Kreditinstitute zu diskutieren und zu fördern. Da das Gesetz zur Beratungsangebotspflicht von Kreditinstituten erst kürzlich eingeführt wurde, ist das Projekt außerdem als Annäherung zu verstehen, um erste Ergebnisse über den Stand des Implementationsprozesses herauszukristallisieren und erste Problemanzeigen sowie Weiterentwicklungsmöglichkeiten abzuleiten.

### **1.2. Forschungsdesign**

Die Recherche in aktueller Fachliteratur, die Sammlung von Informationen zum derzeitigen Forschungsstand – insbesondere der Gesetzesbegründungen zu der seit März 2016 gesetzlich

vorgesehenen Beratungsangebotspflicht der Kreditinstitute bei dauerhafter erheblicher Überziehung von Dispositionskrediten – sowie zu ähnlichen Forschungsprojekten und dahinterstehenden Institutionen, dienten dazu, den Forschungsgegenstand und offene Fragestellungen zu konkretisieren. Durchgeführt wurden darüber hinaus leitfadengestützte Interviews mit Expert\_innen, d.h. mit Mitarbeitenden von Sozialen Schuldnerberatungsstellen und Vertreter\_innen von Kreditinstituten und Verbänden der Kreditwirtschaft. Hinzu kamen Gruppeninterviews mit Expert\_innen sowie biografieorientierte problemzentrierte Interviews mit Betroffenen, um weiterführende Erkenntnisse zu Herausforderungen moderner Sozialer Schuldnerberatung zu erhalten. Die Ergebnisse wurden durch die quantitative Methode der Social Return on Investment (SROI)-Ansätze ergänzt und in der Konzeptentwicklung verdichtet.

Diesem Forschungsdesign folgend wird im 2. *Kapitel* zunächst der seit März 2016 gesetzlich vorgesehenen Beratungsangebotspflicht der Kreditinstitute bei dauerhafter erheblicher Überziehung von Dispositionskrediten nachgegangen. Dazu wurden eine Literaturrecherche und ergänzende qualitative Interviews mit Vertreter\_innen der Kreditwirtschaft als Expert\_innen durchgeführt. Es wird insbesondere aufgezeigt, wie diese Verpflichtung in der Rationalität von gewinnstrebenden Kreditinstituten verarbeitet wird und die Perspektiven von Fachkräften der Sozialen Schuldnerberatung und Ratsuchenden auf das bisherige Vorgehen der Banken vorgestellt. Die bekannten Kategorien ‚Ursache‘ und ‚Auslöser‘ werden um die Begriffe ‚Treiber‘ und ‚Bremsen‘ ergänzt.

*Kapitel 3* konkretisiert die Lebenssituation und Bewältigungsstrategien von Menschen in Ver- zur Überschuldung, die aus den Interviews mit Mitarbeitenden von Sozialen Schuldnerberatungsstellen sowie aus den stärker narrativ orientierten Interviews mit (ehemals) Ratsuchenden hervorgehen. Davon abgeleitet werden Aussagen zu den Prozessen von Ver- und Überschuldung und ihrer Bewältigung durch Betroffene.

In *Kapitel 4* werden Ergebnisse einer quantitativen, d.h. monetären, und einer qualitativen, sprich lebensweltorientierten, SROI-Analyse abgebildet, um den sozialen Ertrag von Sozialer Schuldnerberatung zu verdeutlichen. Im Zuge dessen wird auf die qualitativen Interviews mit Betroffenen zurückgegriffen.

Im 5. *Kapitel* werden die Herausforderungen moderner Schuldnerberatung benannt sowie beratungsmethodische Hinweise abgeleitet, bevor in *Kapitel 6* ein Ausblick auf die Weiterentwicklung der Sozialen Schuldnerberatung gegeben wird.

Als roter Faden ziehen sich durch alle Kapitel Impulse für die Nutzung von Möglichkeiten bzw. Beschreibungen von Barrieren einer Zusammenarbeit zwischen Kreditinstituten und Sozialen Schuldnerberatungsstellen, womit der Bezug zu den gesetzlichen Änderungen und ihren Konsequenzen für die praktische Arbeit sowie für Betroffene hergestellt wird.

Zu betonen ist ergänzend, dass die ausdrückliche Zusicherung wissenschaftlicher Neutralität und Unabhängigkeit der Untersuchung wie auch der vertrauliche Umgang mit Daten und eine enge Zusammenarbeit der Beteiligten von essentieller Bedeutung für den Projekterfolg waren. Die regelmäßige Diskussion der (Zwischen-)Ergebnisse im Forschungsbeirat, dessen Mitglieder sowohl aus Wissenschaft als auch der Praxis kamen, trugen ebenso wie die Ergebnisvalidierung

in Workshops mit Ratsuchenden bzw. auf der Jahresfachtagung 2017 der BAG-SB maßgeblich dazu bei, den Theorie-Praxis-Transfer der Forschung so weit wie möglich zu fördern.

### **1.3. Begriffsdefinitionen**

Ergänzend werden in diesem Unterkapitel zentrale Begriffe erläutert, um im fortlaufenden Bericht eine definierte und klar abgrenzbare Situationsbeschreibung vornehmen zu können.

*Soziale Schuldnerberatung:* Vor dem Hintergrund der Herkunft der Schuldnerberatung aus der Tradition der Sozialen Arbeit und des seit ihren Anfängen proklamierten ganzheitlichen Verständnisses von Überschuldung, die nicht auf finanzielle Fragen verengt zu verstehen ist, wird in diesem Bericht einheitlich der Terminus ‚Soziale Schuldnerberatung‘ verwendet. Auch wenn bislang keine breit akzeptierte Definition vorliegt, die von den Fachverbänden und im Fachdiskurs einhellig vertreten wird, zeichnet sich mittlerweile ein Verständnis der Schuldnerberatung ab, das zumindest implizit immer auch soziale Dimensionen aufweist. Danach adressiert die Soziale Schuldnerberatung ihr Unterstützungsangebot an überschuldete Privathaushalte. Im Beratungsprozess werden die sehr unterschiedlichen Ursachen, Auslöser und Folgen einer Überschuldung, mithin einer lang anhaltenden Zahlungsunfähigkeit der betroffenen Personen, sowohl in der Fallanalyse als auch in der Planung und Durchführung von Interventionen, die immer gemeinsam mit den Ratsuchenden entwickelt und umgesetzt werden, gewürdigt. Erst die Berücksichtigung des sozialen Kontextes der betroffenen Personen in Bezug auf die Ursachen, Auslöser und Folgen einer Überschuldung, die in der Regel wirtschaftlich-finanzielle, soziale, persönliche, psychische und auch gesundheitliche Aspekte tangieren, trägt dazu bei, das im Fokus stehende Überschuldungsproblem nicht isoliert zu betrachten, sondern die vielfach unentwirrbaren Verflechtungen mit vielen anderen Lebensbereichen aufzugreifen. Für eine nachhaltig wirksame Schuldnerberatung ist dieser breite Ansatz unerlässlich. Die fallbezogene Kombination von Budgetberatung, Schuldnerschutz, Existenzsicherung, Krisenbewältigung, persönliche Unterstützung und Verbraucherschutz, die heute zu den Standards einer modernen Schuldnerberatung zählen, entspricht dem Verständnis einer Sozialen Schuldnerberatung in dem hier gewählten Zuschnitt.

Formal betrachtet sind die Beratungsstellen, auf die der Bericht Bezug nimmt, nach § 305 InsO anerkannt und durch die Hansestadt Hamburg gefördert. Dies sagt zunächst nur etwas über die juristische Eignung zur Durchführung einer Insolvenzberatung, nicht allerdings über die sozialarbeiterische oder ganzheitliche Ausrichtung der Arbeit aus. Also auch nicht darüber, ob ‚Soziale Schuldnerberatung‘ angeboten wird, oder eben eine auf finanzielle Fragen verengte ‚Schuldnerberatung‘. Die Interviews weisen zugleich nach, dass in den betroffenen Beratungsstellen von den Fachkräften durchweg eine ganzheitliche Perspektive eingenommen wird, weswegen die einheitliche Bezugnahme auf ‚Soziale Schuldnerberatungsstellen‘ in diesem Bericht kongruent ist.

Problematischer ist eine Vereinheitlichung allerdings, wenn im Bericht auf rechtliche Finanzierungsgrundlagen zurückgegriffen wird, wie beispielsweise § 16a Nr.2 SGB II. Kriterium für die Bewilligung ist lediglich die formale Anerkennung als Schuldnerberatungsstelle. Entsprechend ist nicht ersichtlich, ob es sich bei den Leistungen nur um ‚Schuldnerberatung‘ oder ‚Soziale Schuldnerberatung‘ handelt. Diese Unklarheit ist nicht nachweislich zu beheben, da es sich im

Einzelfall ergibt, welche Art von Beratungsstelle eine leistungsberechtigte Person aufsucht. Ebenso wenig ist die staatliche Förderung zugleich zwingende Voraussetzung dafür, dass es sich um eine Soziale Schuldnerberatungsstelle handelt.

Auf diese Unschärfe wird bewusst zu Beginn des Berichtes verwiesen, zugunsten der besseren Lesbarkeit allerdings durchgängig von Sozialer Schuldnerberatung gesprochen.

*Überschuldung* ist nach Ansen und Schwarting (2015) in Anlehnung an den Gesetzgeber als Zahlungsunfähigkeit nach § 17 Abs. 2 InsO zu definieren: „Der Schuldner ist zahlungsunfähig, wenn er nicht mehr in der Lage ist, die fälligen Zahlungspflichten zu erfüllen. Zahlungsunfähigkeit ist in der Regel anzunehmen, wenn der Schuldner seine Zahlungen eingestellt hat.“ In der empirischen Beleuchtung von Überschuldung werden darüber hinaus weitere Kriterien berücksichtigt: Betroffene werden nicht nur akut, sondern auch in absehbarer Zeit nicht in der Lage sein, ihren Zahlungsverpflichtungen nachzukommen. Sie haben keine Möglichkeit, ihren Lebensunterhalt durch bestehendes persönliches Vermögen oder die Einräumung weiterer Kreditmöglichkeiten zu bestreiten (vgl. Boniversum Consumer Information 2016, S. 3). Die zu tätigen Ausgaben sind längerfristig höher als die Einnahmen. Dies macht es den Betroffenen unmöglich, ihre elementaren Lebensgrundlagen eigenständig zu sichern. Somit ist Überschuldung als eine Situation zu verstehen, die sich, dauert sie länger an, trotz Reduzierung des Lebensstandards für die Betroffenen zu einer existenzbedrohenden Krise entwickeln kann. Diese trifft häufig nicht nur die Überschuldeten selbst, sondern wirkt sich auch auf das Einkommen, das Vermögen und den Lebensstandard aller in ihrem Haushalt lebenden Mitglieder aus (vgl. Bundesministerium für Arbeit 2013, S. 360).

*Verschuldung* bedeutet zunächst nur, dass Personen gegenüber unterschiedlichen Gläubiger\_innen vertragliche Zahlungsverpflichtungen eingegangen sind (vgl. Ansen/Schwarting 2015, S. 9).

Empfehlenswert, so zeigen die Befunde, wäre zudem die konsequente Übernahme der *Begrifflichkeiten von Prävention*, wie sie in anderen Sozial- und Gesundheitsfeldern längst üblich ist (zu den Begriffen vgl. Hurrelmann/Laaser 2006, S. 753 ff.; Franzkowiak/Homfeldt/Mühlum 2011, S. 219 ff.). Differenziert wird zwischen Primär-, Sekundär- und Tertiärprävention:

Im Falle von Überschuldungsverhinderung, z.B. durch die §§ 504a und 505 BGB, ginge es um *Sekundärprävention*, also die Begleitung in problematischen finanziellen Situationen, die nicht schon manifeste Überschuldungen sind. Sekundärpräventive Arbeit braucht spezifische Formen der Ansprache von Betroffenen und differenzierte Auseinandersetzungen mit Motiven, Möglichkeiten und Kontexten der Betroffenen.

*Tertiärprävention* meint dagegen Prävention von Folgestörungen, Nachsorge, Rückfallprophylaxe; sie könnte auf bedarfsorientierte Unterstützung von Menschen in Regulierungs- oder Insolvenz-Wohlverhaltenspflichtphasen nach Abschluss von Sozialer Schuldnerberatung bezogen werden, soweit diese nötig wäre.

Unter dem Begriff der Verbraucherbildung gibt es derzeit bereits ausführliche Materialien und Programme, die sich der *Primärprävention* zuordnen lassen<sup>1</sup>. Die meisten Präventionsangebote

---

<sup>1</sup> Viele Programme und Träger finden sich z.B. im Präventionsnetzwerk Finanzkompetenz e.V.



sind dabei für Kinder und Jugendliche, nur wenige (Richtung Budgetberatung) sind für Erwachsene gedacht.<sup>2</sup>

Mit der Begrifflichkeit von Prävention lässt sich auch produktiv zwischen *Verhaltensprävention* (individuelle Unterstützung, Befähigung) und *Verhältnisprävention* (sogenannte strukturelle Prävention z. B. durch Verbraucherschutz) differenzieren.

Die Präventionsbegriffe werden im Kapitel 5 abermals aufgegriffen und unter Rückbezug auf die vorausgehenden Ergebnisse ausführlich beschrieben.

## **1.4. Exkurs: Soziale Schuldnerberatung am Forschungsstandort Hamburg**

Der folgende Exkurs bietet ein Einblick in die Finanzierungs- und Trägerstrukturen sowie die Fallzahlen der (Sozialen) Schuldnerberatung in Hamburg, um die Besonderheiten des regionalen Standortes zu verdeutlichen und die Rahmenbedingungen des Angebotes, auf die sich die Interviews mit den unterschiedlichen Akteursgruppen beziehen, transparent zu machen.

### **1.4.1. Zugänge zur Sozialen Schuldnerberatung in Hamburg**

Nach § 305 InsO (Insolvenzordnung) können anerkannte geeignete (Beratungs-)Stellen im Verbraucherinsolvenzverfahren<sup>3</sup> neben Sozialen Schuldnerberatungsstellen auch gewerbliche Beratungsstellen sein. Der Begriff ‚Schuldnerberatung‘ umfasst Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege, der Verbraucherberatung und der öffentlich-rechtlichen Beratung, die mit öffentlichen Mitteln gemäß § 11 Abs. 5 SGB XII unter der Überschrift ‚Beratung und Unterstützung, Aktivierung‘<sup>4</sup> gefördert werden. Dazu haben sie mit den zuständigen Sozialleistungsträgern nach dem Modell des sozialrechtlichen Leistungsdreiecks eine Vereinbarung abgeschlossen<sup>5</sup>. Zuständig für Kostenübernahmen der Sozialen Schuldnerberatung gemäß § 11 Abs. 5 SGB XII sind die Fachämter für Grundsicherung und Soziales bzw. Grundsicherungs- und Sozialdienststellen (GS-Dienststellen) der Bezirke.

---

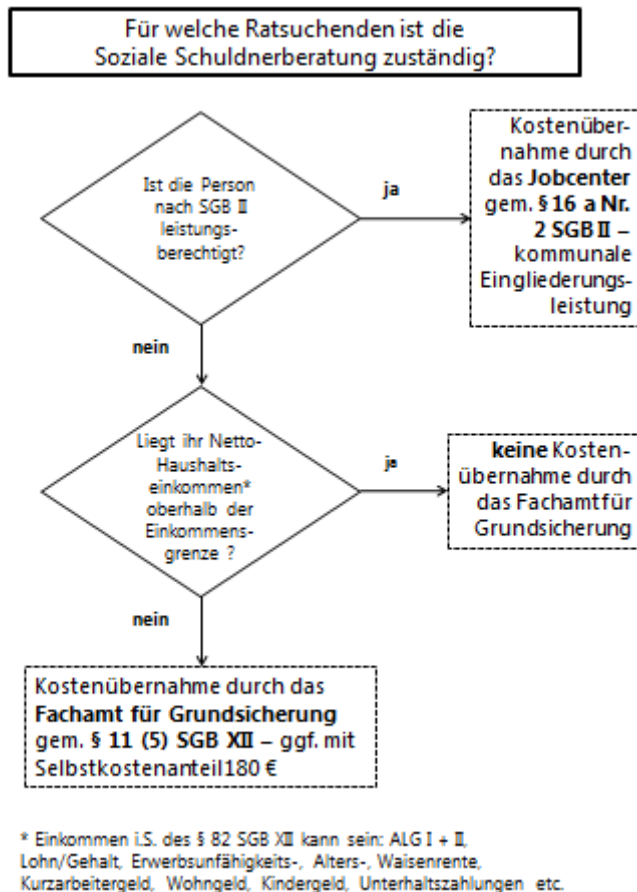
<sup>2</sup> Eine spannende und kontroverse Diskussion von Verbraucherbildung findet sich im Tagungsreader der internationalen Konferenz des Instituts für Finanzdienstleistungen e.V. (im Weiteren iff) von 2014, die z. B. die Machtasymmetrien zwischen Verbraucher\_innen und Anbietenden thematisiert (vgl. iff 2014a, S. 17 ff.).

<sup>3</sup> Zu den Rechtsgrundlagen für Schuldnerberatung in Hamburg zählen neben § 305 InsO das Hamburgische Ausführungsgesetz zur InsO (HmbAGInsO) sowie die Ausführungsschriften zur Anerkennung von geeigneten Stellen im Verbraucherinsolvenzverfahren (AV-HmbAGInsO) (vgl. FHH 2012, S. 2).

<sup>4</sup> Auszug aus § 11 Abs. 5 SGB XII: „Ist die weitere Beratung durch eine Schuldnerberatungsstelle oder andere Fachberatungsstellen geboten, ist auf ihre Inanspruchnahme hinzuwirken. Angemessene Kosten einer Beratung nach Satz 2 sollen übernommen werden, wenn eine Lebenslage, die Leistungen der Hilfe zum Lebensunterhalt erforderlich macht oder erwarten lässt, sonst nicht überwunden werden kann; in anderen Fällen können Kosten übernommen werden. Die Kostenübernahme kann auch in Form einer pauschalierten Abgeltung der Leistung der Schuldnerberatungsstelle oder anderer Fachberatungsstellen erfolgen.“

<sup>5</sup> Grundlage der Vereinbarung im Modell des sozialrechtlichen Dreiecksverhältnisses ist § 75 SGB XII i.V.m. § 11 Abs. 5 SGB XII und/oder § 17 Abs. 2 SGB II i.V.m. § 16a SGB II (vgl. AG SBV 2011).

SGB II-Leistungsempfänger\_innen werden an das Jobcenter verwiesen: In Hamburg erfolgt die Bewilligung und Abrechnung von Leistungen der Schuldnerberatung gemäß § 16a Nr. 2 SGB II zentral durch Jobcenter team.arbeit.hamburg (vgl. BASFI 2011). Insgesamt zeigen sich bzgl. der Kostenübernahme komplexe Zuständigkeitsstrukturen, wie Abbildung 1 verdeutlicht.



**Abbildung 1 Wer trägt die Beratungskosten in der Sozialen Schuldnerberatung in Hamburg? (eigene Darstellung)**

Deutlich wird, dass nahezu alle Ratsuchenden der Sozialen Schuldnerberatung einkommensarm sind; d.h. sie beziehen entweder eine Sozialleistung gemäß SGB II (Regelleistung, Sozialgeld, Mehrkostenerstattung, Wohngeld) und<sup>6</sup>/oder erhalten ein (Netto-)Einkommen unterhalb der gesetzlich definierten Einkommensgrenze. Das Jobcenter refinanziert Soziale Schuldnerberatung im Rahmen der kommunalen Eingliederungshilfen (§ 16a Nr. 2 SGB II) für Personen aus dem Leistungsbereich SGB II. Dazu zählen neben erwerbsfähigen Leistungsberechtigten auch „Personen, die mit ihnen in einer Bedarfsgemeinschaft leben (gemäß § 7 SGB II), bei denen die

<sup>6</sup> Bei Fällen sogenannter ‚Aufstocker\_innen‘ dient das ALG II dazu, ein Einkommen aus ALG I und/oder Erwerbstätigkeit (wie z.B. Minijob) existenzsichernd aufzustocken.

Schuldnerberatung für die Wiedereingliederung in das Erwerbsleben im Sinne des § 16a Nr. 2 SGB II erforderlich ist“ (BASFI 2011)<sup>7</sup>.

Zur heterogenen Gruppe der Ratsuchenden Sozialer Schuldnerberatung mit Kostenübernahme gemäß § 11 Abs. 5 SGB XII zählen außerdem SGB XII-Leistungsberechtigte, die laufende Hilfe zum Lebensunterhalt (§§ 27 ff. SGB XII)<sup>8</sup> oder Grundsicherung im Alter oder bei dauerhafter Erwerbsminderung (§§ 41 ff. SGB XII) beziehen<sup>9</sup>. Anspruchsberechtigt nach § 11 (5) SGB XII sind aber auch Erwerbstätige, die über eigenes Einkommen verfügen, das festgelegte Einkommensgrenzen nicht überschreitet. Bei Überschreitung der unten Einkommensgrenze ist in Hamburg derzeit ein Eigenanteil in Höhe von 180 Euro zu zahlen (vgl. BASFI 2016)<sup>10</sup>.

#### **1.4.2. Soziale Schuldnerberatung und andere geeignete Stellen gemäß § 305 InsO in Hamburg**

In Hamburg ist seit Juni 2003 die bis dahin durch die Bezirksämter durchgeführte Soziale Schuldnerberatung im Rahmen einer öffentlichen Bekanntgabe der Behörde nach und nach auf öffentlich geförderte freie Träger übergegangen (vgl. FHH BV Bergedorf 2015, Anlage). Im Jahr 2008 gab es eine Neuausschreibung mit vertraglicher Laufzeit von fünf Jahren und der Option einer Verlängerung um weitere fünf Jahre (vgl. FHH 2008). Alle sechs freien Träger in Hamburg, die, wie in Tabelle 1 abgebildet, an zehn Standorten Soziale Schuldnerberatung anbieten, unterzeichneten im Jahr 2013 mit der BASFI eine entsprechende neue Kooperationsvereinbarung. Aktuell ist eine neue Ausschreibung geplant, bei der die Fachbehörde im BASFI „auf Grundlage diverser in einem Formular abgefragter Kriterien und der eingereichten Kostenkalkulationen die Träger für die Beratungsstellen in den Bezirken auswählt“ (FHH BV Bergedorf 2015, S. 1).

---

##### **Träger mit öffentlicher Förderung**

---

afg worknet GmbH

---

afg worknet GmbH

---

Deutsches Rotes Kreuz

---

Diakonisches Werk - Zentrale

---

Diakonisches Werk - Nord

---

<sup>7</sup> Falls die Partnerin oder der Partner Leistungen nach SGB XII erhält, kann kein Partnerantrag gestellt werden, sondern die Antragstellung erfolgt für jede Person getrennt bei dem jeweils zuständigen Kostenträger (BASFI 2011).

<sup>8</sup> ‚Hilfe zum Lebensunterhalt‘ kommt damit in erster Linie infrage für „Minderjährige, die nicht mit einem erwerbsfähigen Hilfebedürftigen in einer Bedarfsgemeinschaft leben, und volljährige Personen, die vorübergehend voll erwerbsgemindert sind“ (Trenczek/Tammen/Behlert 2008, S. 436).

<sup>9</sup> Hinzu kommen noch Personen in besonderen sozialen Schwierigkeiten, die z.B. aus geschlossenen Anstalten entlassen werden, keinen Wohnraum haben etc. (§§ 67 ff. SGB XII), Auszubildende, denen kein BAföG gewährt wird (§ 22 SGB XII) und Kriegsoffer (nach dem BVG oder Anwendungsleistungen) (vgl. Trenczek/Tammen/Behlert 2008, S. 451 ff.; BSG 2011, S. 3).

<sup>10</sup> Die Einkommensgrenzen sind gestaffelt nach Haushaltsgröße. Erwachsene mit einem monatlichen Netto-Einkommen unter 1.298 Euro (untere Einkommensgrenze) haben Anspruch auf eine kostenlose Beratung. Bis zu einem Netto-Einkommen i.H.v. 1.498 Euro sind 180 Euro zu zahlen. Ab einem Netto-Einkommen von 1.498 Euro (obere Einkommensgrenze) entfällt der Anspruch auf Kostenübernahme.

---

**Träger mit öffentlicher Förderung**

---

Diakonisches Werk - Billstedt

---

Hamburger Arbeit Beschäftigungsgesellschaft mbH - Zentrale

---

Hamburger Arbeit Beschäftigungsgesellschaft mbH - Bergedorf

---

Hamburger Schuldner- und Insolvenzberatung HSI

---

Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

---

**Tabelle 1 Soziale Schuldnerberatungsstellen in Hamburg seit 2011 (Stand: 2014) (FHH 2014, S. 2)**

Zusätzlich gibt es die beiden in Tabelle 2 abgebildeten öffentlichen Träger in Hamburg bzw. behördlichen Schuldnerberatungsstellen, die Schuldner- und Insolvenzberatung als Bestandteil des haftzeitbegleitenden sozialpädagogischen Angebotes der Justizvollzugsanstalt anbieten oder für Ratsuchende der Bewährungshilfe für Erwachsene und der Jugendbewährungshilfe im Rahmen der Bewährungszeit zur Verfügung stehen.

---

**Behördliche Schuldner und Insolvenzberatung**

---

Bezirksamt Eimsbüttel, Fachamt Straffälligen- und Gerichtshilfe, Schuldnerberatung

---

Behörde für Justiz und Gleichstellung, Schuldnerberatung

---

**Tabelle 2 Behördliche Beratungsstellen nach § 305 Abs. 1 InsO in Hamburg seit 2011 (Stand: 2014) (FHH 2014, S. 2)**

Neben der Sozialen Schuldnerberatung bestehen weitere Beratungsangebote durch nicht öffentlich geförderte freie Träger, dargestellt in Tabelle 3.

---

**Träger ohne öffentliche Förderung**

---

ADN Schuldner- und Insolvenzberatung GmbH

---

Aktive Suchthilfe e.V.

---

Arbeiter-Samariter-Bund Schuldnerberatung

---

Beratung und Betreuung Roder, Förter-Vondey

---

Fürstenberg Institut GmbH Schuldnerberatung

---

Stiftung Grone-Schule Schuldnerberatung

---

pro humana e.V.

---

**Tabelle 3 Anerkannte Beratungsstellen nach § 305 Abs. 1 InsO (Stand: 2014) (FHH 2014, S. 2)**

### 1.4.3. Öffentliche Finanzierung Sozialer Schuldnerberatung in Hamburg

„Der bedeutendste Finanzierungsträger der Schuldnerberatung ist die Kommune gemäß den Regelungen im SGB II und SGB XII und im Rahmen der allgemeinen Daseinsvorsorge“ (AG SBV 2011, S. 11). Umfang und Ausstattung liegen entsprechend im kommunalen Ermessen und sind damit abhängig von der Haushaltslage (vgl. Just 2011, S. 39). Mit Einführung des Verbraucherinsolvenzverfahrens im Jahr 1999 haben in der Sozialen Schuldnerberatung Komplexität und fachliche Anforderungen zugenommen (vgl. AG SBV 2011, S. 9). Der Modus der Übernahme der Kosten der Insolvenzberatung ist bundesweit uneinheitlich geregelt. Vielfach wird die Insolvenzberatung aber durch die Bundesländer getragen. Nur in den Stadtstaaten (Berlin, Bremen, Hamburg) und Mecklenburg-Vorpommern finanzieren Kommunen und Länder gemeinsam Soziale Schuldenberatung ‚aus einer Hand‘ (vgl. Just 2011, S. 40).

In Hamburg werden unterschiedliche Fallpauschalen einzelfallbezogen vergütet (vgl. BASFI 2016 sowie BSG 2011). Neben der *Grundpauschale* gibt es eine *Beratungspauschale* und drei *Erfolgspauschalen*. Die *Erfolgspauschale I* ‚Stundung oder Teilregulierung‘ wird gezahlt, wenn entweder eine mindestens sechs Monate gültige Stundungsvereinbarung mit mindestens 50 Prozent der Gläubiger bzw. über mindestens die Hälfte der Forderungen gelingt oder mit einem Teil der Gläubiger eine dauerhafte Tilgungsregelung getroffen wird. Die Teilregulierung kommt dann in Betracht, wenn Ratsuchende noch nicht völlig zahlungsunfähig sind, sondern z.B. mit dem größten oder drängenden Gläubiger eine Regulierungsvereinbarung treffen können. Diese enthält dann die Vereinbarung zur Ratenzahlung oder auch (teilweisen) Forderungsverzicht. „Maßgeblich ist stets, dass bezogen auf die jeweiligen Forderungen eine endgültige Regelung getroffen wird.“ (BASFI 2016)

*Erfolgspauschale II* ist zu vergüten, wenn der außergerichtliche Einigungsversuch gescheitert ist und in der Folge ein Insolvenzverfahren angestrebt wird. Sie kann abgerechnet werden, wenn die sogenannte ‚Bescheinigung‘ nach § 305 Abs. 1 Nr. 1 InsO vorliegt, aus der hervorgeht, dass die oder der Ratsuchende erfolglos versucht hat, eine außergerichtliche Einigung mit den Gläubigern über die Schuldenbereinigung auf der Grundlage eines (Regulierungs-)Plans zu erzielen<sup>11</sup>. Ein häufiger Grund für ein Scheitern des außergerichtlichen Einigungsversuchs bei Einkommensarmut der Ratsuchenden ist, dass ein Teil der Gläubiger den Regulierungsplan wegen ‚Geringfügigkeit‘ ablehnt.

*Erfolgspauschale III* ist auszahlend, wenn mit allen Gläubigern erfolgreich ein außergerichtlicher Vergleich, d.h. auf Basis eines (Regulierungs-)Plans eine Schuldenregulierung über alle Forderungen vereinbart wurde. Möglich sind Vereinbarungen mit Gläubigern zu Einmal- und Ratenzahlungen, aber auch ein Zahlungsverzicht bzw. ein sogenannter ‚Nullplan‘, in dem Ratsuchende sich verpflichten, innerhalb eines Zeitraums Zahlungen zu leisten, wenn sie zu pfändbarem Einkommen gelangen sollten.

Dabei richtet sich die Höhe der Erfolgspauschalen zum einen nach der Anzahl der Gläubiger, aber auch nach dem erzielten Beratungsergebnis: „Umso hochwertiger der Abschluss, umso höher ist auch die Fallpauschale.“ (BASFI 2011 und vgl. AG SBV 2011, S. 14) Angesichts der Wettbewerbssituation der Sozialen Schuldnerberatungsstellen untereinander resp. der im kommenden Jahr geplanten Ausschreibungsrunde ist die absolute Höhe der ausgehandelten Pauschalen nicht öffentlich. Einen ungefähren Anhaltspunkt geben Gebührensätze der nicht öffentlich geförderten Schuldnerberatungsstellen wie z.B. Roder/Förder-Vondey GbR Beratung und Betreuung<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> Siehe bspw. das Formular „Anlage 3c: Bescheinigung über das Scheitern des außergerichtlichen Einigungsversuchs (§ 305 Abs. 1 Nr. 1 InsO)“ der BASFI-Arbeitshilfe zur Durchführung der Schuldnerberatung gemäß § 11 (5) SGB XII. Online unter: <http://www.hamburg.de/basfi/ah-sgbxii-kap03-11/> (Zugriff: 01.02.2017).

<sup>12</sup> Die Kosten für ein Beratungsgespräch betragen 71,40 Euro. Ein a.g. (außergerichtlicher) Einigungsversuch kostet 589,05 Euro bei 1-5 Forderungen (678,30 € = 6-10 Forderungen; 767,55 € = 11-15 Forderungen; 856,80 € = 16-20 Forderungen etc.). Falls der a.g. Einigungsversuch scheitert, werden für die notwendige Bescheinigung zum Antrag auf Eröffnung des Verbraucherinsolvenzverfahrens 238,00 Euro berechnet (siehe Erfolgspauschale II bei öffentlich geförderten Schuldnerberatungsstellen). Der erfolgreiche Abschluss einer a.g. Einigung kostet einmalig 297,50 Euro (vgl. Erfolgspauschale III bei öffentlicher

#### 1.4.4. Gesamtkosten Sozialer Schuldnerberatung und Entwicklung der Anzahl an Fallpauschalen in Hamburg

Rund 60 Prozent der erbrachten Leistungen Sozialer Schuldnerberatung in Hamburg entfallen auf das Jobcenter<sup>13</sup> und werden als kommunale Eingliederungsleistung gemäß § 16a SGB II erbracht (vgl. FHH 2014). Entsprechend lag der Anteil erbrachter Grundpauschalen nach § 16a im Jahr 2014 bei 61,6 Prozent (2015: 61,5 %) und nur 38,4 Prozent wurden nach § 11 SGB XII abgerechnet (2015: 38,5 %). Werden die Gesamtkosten der Sozialen Schuldnerberatung i.H.v. 3.635 Mio. Euro im Jahr 2015 proportional auf beide Kostenträger umgelegt, entfallen 2,2 Mio. Euro Kostenanteil auf das Jobcenter, wie durch Tabelle 4 deutlich wird.

Grundpauschalen <sup>14</sup>	absolut	prozentual	Kostenanteil Soziale Schuldnerberatung
<b>abgerechnet nach § 16a Nr. 2 SGB II</b>	<b>2.014</b>	<b>61,5 %</b>	<b>2.235.386,26 €</b>
abgerechnet nach § 11 SGB XII	1.261	38,5 %	1.399.613,74 €
Gesamt	3.275	100 %	3.635.000,00 €

**Tabelle 4 Kostenaufteilung Soziale Schuldnerberatung in Hamburg (2015) (FHH 2016a, S. 2323; FHH 2016b mit eigenen Berechnungen; eigene Darstellung)**

Doch enthält die Summe der Grundpauschalen nach § 16a SGB II und § 11 SGB XII, die von den Sozialen Schuldnerberatungsstellen in Hamburg in Ansatz gebracht wurden, noch nicht solche Ratsuchende, die den Eigenanteil von derzeit 180 Euro entrichten müssen<sup>15</sup>. Im Jahr 2014 brachten alle sechs Träger Sozialer Schuldnerberatung in Hamburg 3.325 Fälle zum Ansatz (vgl. FHH 2014). Werden davon die 3.272 Grundpauschalen abgezogen (§ 16a SGB II = 2.016 Fälle + § 11 SGB XII = 1.256 Fälle), bleiben 52 Fälle mit Eigenanteil übrig. Damit überschritten insgesamt nur 1,6 Prozent aller Fälle der Sozialen Schuldnerberatung in Hamburg die gesetzliche Einkommensgrenze.

Zu den Fallzahlen im Detail: Die Zahl abgerechneter Fallpauschalen für Ratsuchende mit einer Kostenübernahme nach § 16a Nr. 2 SGB II ist, wie in Tabelle 5 abgebildet, im Jahr 2015 insgesamt im Vergleich zum Vorjahr nahezu unverändert geblieben (+ 0,2 %), aber im Jahr 2016 (Stand: 01.07.; linear hochgerechnet) deutlich angestiegen (+ 28 %).

Trotz der im Jahr 2015 kaum veränderten Fallzahl gegenüber dem Vorjahr gab es jedoch eine deutliche Fallzahlsteigerung bei der außergerichtlichen Einigung (Erfolgspauschale III) mit einem Anstieg um 33 Prozent im Jahr 2015 (2016: + 15 %). Die lineare Hochrechnung der Fälle,

Förderung). Siehe im Detail zu den Kosten bspw. bei Beratung und Betreuung Roder/Förder-Vondey: [http://beratung-und-betreuung.de/19\\_Unsere\\_Gebuehren.php](http://beratung-und-betreuung.de/19_Unsere_Gebuehren.php) (Zugriff: 01.02.2017).

<sup>13</sup> Durch die Zusammenführung von Arbeitslosenhilfe und Sozialhilfe im Rahmen der Grundsicherung nach SGB II gewähren die Fachkräfte der Jobcenter seit 2005 Zugang zu kommunalen Eingliederungsleistungen nach § 16a SGB II, zu denen auch die Soziale Schuldnerberatung zählt.

<sup>14</sup> Die genaue Fallzahl für 2015 ist unbekannt. Hilfsweise wird auf die abgerechneten Grundpauschalen zurückgegriffen. Fälle mit Eigenbeteiligung sind daher nicht berücksichtigt (ihr Anteil ist aber geringfügig, s.o.)

<sup>15</sup> So sieht die Arbeitsanweisung der BASFI (2016) vor: „Ist ein Eigenanteil vom Hilfesuchenden an die Beratungsstelle zu zahlen, kommt die Grundpauschale nicht zur Auszahlung.“

die das Scheitern des außergerichtlichen Einigungsversuchs bescheinigen und damit den Weg in ein Insolvenzverfahren öffnen (Erfolgspauschale II), zeigt für das Jahr 2016 einen deutlichen Anstieg (+ 33 %). Die größte Steigerungsrate (+ 109 %) zeigt sich für das Jahr 2016 allerdings bei der Abrechnung der Erfolgspauschale I, d.h. Vereinbarungen mit Stundung und Teilregulierung. Hier ist es innerhalb des vom Jobcenter bzw. Fachamtes für Grundsicherung zugesicherten Kostenübernahmezeitraums nicht gelungen, sich mit allen Gläubigern dauerhaft auf eine Stundungsvereinbarung oder Tilgung der Schuld zu einigen. In Tabelle 5 wird die Anzahl der abgerechneten Fallpauschalen zu einer Übersicht zusammengefasst.

<b>Anzahl der abgerechneten Fallpauschalen § 16a Nr. 2 SGB II</b>		<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>HR 2016</b>	<b>2015:2014 in %</b>	<b>2015:HR2016 in %</b>
Fallpauschale 1	1 Grundpauschale	2.016	2.014	2.542	-0,10	26,22
Fallpauschale 2	2 Beratungspauschale	1.770	1.787	2.270	0,96	27,03
Fallpauschale 3	<b>3 Erfolgspauschale I</b>	36	22	46	-38,89	109,09
Fallpauschalen 4.1. - 4.3.	4.1 Erfolgspauschale II max. 3 Gläubiger	98	91	156	-7,14	71,43
	4.2 Erfolgspauschale II max. 13 Gläubiger	728	731	988	0,41	35,16
	4.3 Erfolgspauschale II > 14 Gläubiger	633	595	742	-6,00	24,71
<b>Summe Erfolgspauschale II</b>		<b>1.459</b>	<b>1.417</b>	<b>1.886</b>	<b>-3</b>	<b>33</b>
Fallpauschalen 5.1. - 5.3	5.1 Erfolgspauschale III max. 3 Gläubiger	58	57	100	-1,72	75,44
	5.2 Erfolgspauschale III max. 13 Gläubiger	53	72	70	35,85	-2,78
	5.3. Erfolgspauschale III > 14 Gläubiger	4	24	6	500,00	-75,00
<b>Summe Erfolgspauschale III</b>		<b>115</b>	<b>153</b>	<b>176</b>	<b>33</b>	<b>15</b>
Fallpauschale 6	6 Fallpauschale Nachbetreuung	5	20	6	300,00	-70,00
	Sonstiges	1	0	0	-100,00	0,00
<b>Summe</b>		<b>5.402</b>	<b>5.413</b>	<b>6.926</b>	<b>0,20</b>	<b>27,95</b>

**Tabelle 5 Anzahl abgerechneter Fallpauschalen nach § 16a Nr. 2 SGB II in Hamburg (Stand: 09/2016) (FHH 2016b mit eigenen Berechnungen; eigene Darstellung)**

In Hamburg ist die Zahl abgerechneter Leistungspauschalen für Ratsuchende der Sozialen Schuldnerberatung mit Kostenübernahme nach § 11 Abs. 5 SGB XII im Jahr 2015 im Vergleich zum Vorjahr um 6,5 Prozent gestiegen, wie in Tabelle 6 aufgezeigt. Sprunghaft entwickelt – wenn auch mit deutlich kleinerer absoluter Fallzahl – hatte sich im Jahr 2015 die Erfolgspauschale III (außergerichtliche Einigung: 22 Fälle bzw. + 120 %) sowie die Erfolgspauschale I (Stundung/Teilregulierung: 9 Fälle bzw. + 350 %).

<b>Anzahl der abgerechneten Fallpauschalen § 11 Abs. 5 SGB XII</b>		<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>HR 2016</b>	<b>2015:2014 in %</b>	<b>2015:HR2016 in %</b>
Fallpauschale 1	1. Grundpauschale	1.256	1.261	1.205	0,40	-4,46
Fallpauschale 2	2 Beratungspauschale	314	343	329	9,24	-4,14
Fallpauschale 3	3 Erfolgspauschale I	2	9	5	350,00	-46,67

<b>Anzahl der abgerechneten Fallpauschalen § 11 Abs. 5 SGB XII</b>		<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>HR 2016</b>	<b>2015:2014 in %</b>	<b>2015:HR2016 in %</b>
Fallpauschalen 4.1. - 4.3.	4.1 Erfolgspauschale II max. 3 Gläubiger	19	30	24	57,89	-20,00
	4.2 Erfolgspauschale II max. 13 Gläubiger	91	109	82	19,78	-25,14
	4.3 Erfolgspauschale II > 14 Gläubiger	38	41	77	7,89	87,32
<b>Summe Erfolgspauschale II</b>		<b>148</b>	<b>180</b>	<b>182</b>	<b>22</b>	<b>1</b>
Fallpauschalen 5.1. - 5.3	5.1 Erfolgspauschale III max. 3 Gläubiger	8	17	19	112,50	12,94
	5.2 Erfolgspauschale III max. 13 Gläubiger	1	5	5	400,00	-4,00
	5.3. Erfolgspauschale III > 14 Gläubiger	1	0	0	-100,00	0,00
<b>Summe Erfolgspauschale III</b>		<b>10</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>120</b>	<b>9</b>
Fallpauschale 6	6 Fallpauschale Nachbar- betreuung	2	0	0	-100,00	0,00
	Sonstiges	7	4	12	-42,86	0,00
<b>Summe</b>		<b>1.897</b>	<b>2.021</b>	<b>1.963</b>	<b>6,54</b>	<b>-2,86</b>

**Tabelle 6 Anzahl der abgerechneten Fallpauschalen nach § 11 Abs. 5 SGB XII (Stand: 09/2016) (FHH 2016b mit eigenen Berechnungen; eigene Darstellung)**

Abbildung 2 zeigt, dass auf je einen Fall einer gelingenden außergerichtlichen Einigung (abgerechnete Erfolgspauschale III) in der Sozialen Schuldnerberatung Hamburg mit leicht sinkender Tendenz neun Fälle kommen, die nach gescheitertem außergerichtlichen Einigungsversuch ein Insolvenzverfahren anstreben (abgerechnete Erfolgspauschale II). Damit liegt der Anteil außergerichtlicher Erfolge mit ca. 10 Prozent deutlich unter dem bundesweit ermittelten Durchschnitt der Stichprobe Sozialer Schuldnerberatungsstellen des instituts für finanzdienstleistungen e.V. In dieser Stichprobe gelang in ca. 20 Prozent der Fälle eine erfolgreiche Regulierung außerhalb des Insolvenzverfahrens (vgl. iff 2016a, S. 3).

<b>Verhältnis Erfolgspauschale II zu III</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>HR 2016</b>
Erfolgspauschale II	93,7	89,1	88,4
Erfolgspauschale III	6,3	10,9	11,6
	100,0	100,0	100,0

**Abbildung 2 Soziale Schuldnerberatung in Hamburg: Verhältnis Erfolgspauschale II zu III (FHH 2016b mit eigenen Berechnungen, eigene Darstellung)**

Durch den vorangegangenen Exkurs wurde ein Einblick in die Finanzierungs- und Trägerstrukturen (Sozialer) Schuldnerberatung in Hamburg gegeben und ein Eindruck vermittelt, wie viele Personen in Hamburg das Angebot nutzen. Davon ausgehend sind die Besonderheiten des regionalen Standortes im Vergleich zu anderen Bundesländern deutlich geworden.



## **2. Die Verpflichtung von Kreditinstituten zum Angebot von Beratung bei der Nutzung von Dispositionskrediten: Inhalte, Ziele, mögliche Akteure**

Soziale Schuldnerberatung ist mit gesellschaftlichen Veränderungen konfrontiert. Dies gilt auch für andere gesellschaftliche Akteure, wie bspw. den Gesetzgeber, der auf Entwicklungen, mit Gesetzgebungsverfahren reagiert. Für den hier folgenden Abschnitt ist entscheidend, dass der Gesetzgeber versucht, reglementierend in einen Bereich der Privatwirtschaft einzugreifen. Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass Anreizsetzungen auf profitorientierte Interessenvertreter\_innen treffen und auf diese Weise kreative Lösungen aufseiten der Kreditinstitute entstehen, wie die Gesetzesvorgaben umgesetzt werden. Vor diesem Hintergrund sind die Fragestellungen und im Folgenden dargelegten Erkenntnisse zum Umgang mit der neuen Verpflichtung zu verstehen.

In einem ersten Schritt werden die Inhalte sowie die Zielrichtung und -gruppe der neuen Beratungsangebotspflicht konkretisiert. Anschließend werden in einem zweiten Schritt die Perspektiven unterschiedlicher beteiligter Akteure, sprich der Kreditinstitute, ihrer Kunden und der Fachkräfte aus Sozialen Schuldnerberatungsstellen in Hamburg, auf erste Erfahrungen mit dem Gesetz, seine Auswirkungen auf Beratungsverläufe und -ergebnisse sowie Einschätzungen zur Zusammenarbeit vorgestellt. Um den Vergleich der Perspektiven auf die Beratungsangebotspflicht zu ermöglichen, wird bereits in diesem Kapitel auf die Ergebnisse der qualitativen Interviews mit den Fachkräften und Ratsuchenden vorgegriffen, die im Kapitel 3 im Mittelpunkt stehen.

### **2.1. Inhalt, Zielrichtung und Betroffene**

Die neue Verpflichtung zur Unterbreitung eines Beratungsangebotes für Darlehensgebende von Dispositionskrediten, d.h. Kreditinstitute, wurde gesetzlich zum 11. März 2016 im Zuge der Umsetzung der EU-Wohnimmobilienkreditrichtlinie eingeführt (vgl. Bundesanzeiger Verlag 2016). Hier stellt sich natürlich zuerst die Frage, was dieses neue Pflichtangebot zur Beratung für Kreditinstitute bedeutet, welche Anzahl der Dispositionskredite nach Zielsetzung des §§ 504a und 505 BGB bundesweit und in Hamburg zu identifizieren und wie groß der Adressatenkreis des neuen Gesetzes ist. Ebenso ist zu fragen, wie der aktuelle Stand der Implementation der Beratungsangebotspflicht, zunächst aus Perspektive der Kreditinstitute, fortgeschritten ist.

Beratungsangebotspflichtig sind Kreditinstitute demnach bei dauerhafter erheblicher Überziehung eines Girokontos: Die gesetzliche Beratungsangebotspflicht greift, wenn Kunden 75 Prozent der eingeräumten Überziehungsmöglichkeit nach § 504a BGB ununterbrochen über einen Zeitraum von mindestens sechs Monaten in Anspruch nehmen. Sie greift nach § 505 BGB, wenn Kunden in einem Zeitraum von mehr als drei Monaten geduldet ununterbrochen ihr Konto so überziehen<sup>16</sup>, dass der durchschnittliche Überziehungsbetrag die Hälfte des durchschnittlichen

---

<sup>16</sup> Bei Überziehungen ohne Dispositionsrahmen wird das Kreditinstitut abwägen, „ob die Nachteile für den Kunden bei einer Nichteinlösung größer sind als das eigene Kreditrisiko“ (Grill/Perczynski 2006, S. 376) und dafür regelmäßig einen höheren Zinssatz berechnen. Allerdings gilt auch hier, keine Regel ohne

monatlichen Geldeingangs übersteigt. Das neue Gesetz umfasst die Pflicht zur Unterbreitung eines persönlichen Beratungsangebotes zu kostengünstigeren Alternativen sowie eine Soll-Bestimmung, ggf. auf (externe) Beratungseinrichtungen zu verweisen, zu denen auch die Soziale Schuldnerberatung zählt. Als standardisierte Privatkredite zählen Dispositionskredite und Ratenkredite zu den Verbraucherkrediten<sup>17</sup>. Sie werden in erster Linie den Personen gewährt, die regelmäßig Lohn bzw. Gehalt empfangen (vgl. Grill/Perczynski 2006, S. 371). Die neue Beratungsangebotspflicht ist außerdem im Sinne der Definition des Verbraucherschutzes als Präventionsmaßnahme in Form von Verbraucherinformation zu verstehen.

Deshalb begrüßt der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. prinzipiell die neue gesetzliche Beratungsangebotspflicht als potenziell neue Maßnahme der Verbraucherinformation und Aufklärung. Zugleich äußert der Verband Vorbehalte: „Dass Kontoinstitute gegen ihr eigenes wirtschaftliches Interesse zu tatsächlich kostengünstigeren Finanzierungsangeboten beraten, wird sich schlecht durchsetzen lassen.“ (Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. 2015, S. 29) Betont wird hingegen die Relevanz der (Förderung unabhängiger) Schuldnerberatung bzw. der Zugang zu dieser, da „Disponutzung [...] weniger das Problem selbst [ist], als der Indikator dafür, dass eine Überschuldung droht. Übersteigen die Ausgaben dauerhaft die Einnahmen, stellt der Dispo oft die letzte Kreditlinie dar, bevor ein Verbraucher wegen Überschuldung zahlungsunfähig wird. Dies markiert zugleich den letzten Zeitpunkt, an dem vor dem Ausfall gehandelt werden kann.“ (ebd. 28)

Die Recherche in aktueller Fachliteratur zur Rolle der Dispositionskredite auf dem Weg von der Ver- zur Überschuldung sowie zur Lebenslage und Bewältigungsstrategien der Nutzer\_innen ergab, dass bisher nur wenige wissenschaftliche Untersuchungen existieren, die diesen speziellen Fokus einnehmen. Nachgewiesen ist lediglich, dass Umschuldungseffekte, bei denen Dispositionskredite zur Raten(ab)zahlung anderer Kredite genutzt werden, u.a. dazu führen, dass Angebote der Schuldnerberatung erst (zu) spät in Anspruch genommen werden (vgl. iff 2014b, S. 22). Eine vom Verbraucherministerium in Auftrag gegebene Studie über Dispozinsen und Ratenkredite von 2012 legt zudem die Vermutung nahe, dass Kreditinstitute das Geschäft mit Dispositionskrediten vielfach zur Quersubventionierung anderer Leistungen oder zur allgemeinen Gewinnsteigerung verwenden (vgl. Dick et al. 2012). Umso wichtiger erscheinen die Untersuchung der konzeptuellen Ausrichtung und Möglichkeiten der Zusammenarbeit der Akteure

---

Ausnahmen: Es gibt auch Kreditinstitute, bei denen der Überziehungs- und Dispositionszinssatz identisch ist, wie die Interviews belegen.

<sup>17</sup> Während ein Ratenkredit auf einem Darlehenskonto eingerichtet wird, der in festen monatlichen Raten zu tilgen ist, steht der Dispositionskredit („Dispo“) als sogenannter Kontokorrentkredit üblicherweise auf einem Girokonto zur Verfügung. Das Girokonto zur Abwicklung bargeldlosen Zahlungsverkehrs lässt sich dann um den entsprechenden Betrag überziehen. In den meisten Fällen gewähren Kreditinstitute diese Kontoüberziehungsmöglichkeit ‚blanko‘, d.h. ohne besondere Sicherheiten (vgl. Grill/Perczynski 2006, S. 63; S. 373). Voraus geht jedoch eine persönliche und materielle (wirtschaftliche) Kreditwürdigkeitsprüfung, bei der die Höhe des regelmäßig auf dem Konto eingehenden Nettoeinkommens des/der Kontoinhaber/in für die eingeräumte Kredithöhe eine zentrale Rolle spielt. „Durch die laufenden Gehaltseingänge wird die Überziehung jeweils ganz oder teilweise wieder abgedeckt. Der Kreditnehmer kann das Konto je nach Bedarf überziehen und dadurch auch auf unvorhergesehene Ausgaben flexibel reagieren.“ (Grill/Perczynski 2006, S. 373)

in den neu entstandenen gesetzlichen Strukturen, um Passungen zwischen Fall und Maßnahme an dieser Schnittstelle zu verbessern.

Nähergehende Informationen zum Adressatenkreis und zur Umsetzung der Beratungsangebotspflicht von Kreditinstituten seit der Gesetzesänderung existieren nicht<sup>18</sup>. Obwohl eine Vielzahl unterschiedlicher Kreditinstitute 2016 per Mail angefragt wurde, konnten trotz telefonischer Nachfassaktion nur sehr wenige Zusagen für einen Interviewtermin erhalten werden, wie im nächsten Kapitel 2.2. zu den methodischen Details der Befragung noch einmal ausführlicher beschrieben ist. Die Mehrheit der befragten Vertreter\_innen der Kreditwirtschaft zeigte sich im Hinblick auf die Frage nach der Anzahl beratungsangebotspflichtiger Girokontokunden nicht auskunftsbereit, worauf im Kapitel 2.2.2. noch einmal genauer eingegangen wird.

Die errechnete Anzahl der Adressat\_innen nach Zielsetzung der §§ 504a und 505 BGB stützt sich deshalb auf die prozentualen Schätzungen im Gesetzesentwurf, da dieser als einzige umfassende und verlässliche Quelle identifiziert werden konnte. Im Gesetzesentwurf wird davon ausgegangen, dass von der Unterbreitung eines oder mehrerer Beratungsangebote geschätzt 6,65 Mio. Personen<sup>19</sup> betroffen sein könnten, wie in Tabelle 7 abgebildet wird.

Im Jahr 2015 gab es laut dem Bundesverband deutscher Banken e.V. (vgl. 2015, S. 12) bundesweit 101,9 Mio. Girokonten. Gegenüber der im Gesetzesentwurf zur Wohnimmobilienkreditrichtlinie für das Jahr 2013 angegebenen Anzahl an Girokonten (vgl. BTDr 18/5922, S. 68) bedeutete dies eine Steigerung in Höhe von 3,4 Prozent. Schätzungen im Gesetzesentwurf gehen davon aus, dass insgesamt 75 Prozent der Girokonten über einen Dispositionsrahmen verfügen. Auf das Jahr 2015 bezogen, entspricht dies einer Anzahl von 76,4 Mio. Girokonten. Davon schöpfen wiederum geschätzte 2,5 Prozent der betroffenen Kunden über sechs Monate hinweg und ohne Unterbrechung mindestens 75 Prozent ihren Dispositionskreditrahmen aus. Gestützt auf die Zahlen aus dem Jahr 2015 entfallen somit bundesweit knapp 4,97 Mio. Kontoinhaber\_innen mit eingeräumten Dispositionskredit unter die Beratungsangebotspflicht des § 504a BGB. Mangels Verfügbarkeit einer länderbezogenen Statistik wurde die Anzahl Hamburger Girokonten mit Dispositionsrahmen an die Hamburger Bevölkerung gekoppelt. Ende 2015 lebten 1,54 Mio. Volljährige in Hamburg. 6,5 Prozent (100.000) von ihnen wären somit bei

---

<sup>18</sup> Nach Hinweisen wurde in folgenden Quellen recherchiert: Ergänzende Gesetzesmaterialien (vgl. Bundesgerichtshof 2016), Gesetzesevaluationen (vgl. iff 2016b), Zeitungsartikel (vgl. bspw. Handelsblatt 2014), Datenbanken (Destatis; Beluga; Statista 2016), Berichte von Kreditinstituten (vgl. Bundesverband deutscher Banken e.V. 2015), Einzelstudien verschiedener Banken und Institute (vgl. SCHUFA 2016; Ipsos Marktforschung 2016; Dick et al. 2012), SchuldnerAtlas (vgl. Boniversum Consumer Information/microm Consumer Marketing/Creditreform Wirtschaftsforschung 2015), Überschuldungsberichte (vgl. iff 2014b, iff 2015, iff 2016a). Die genannten Quellen ergaben wenig Aufschluss über die Anzahl der Adressat\_innen und potenzielle Lebenslagencharakteristika. Deshalb wurden ergänzend konkrete Anfragen zu den benötigten Informationen an folgende Akteure geschickt: Statistikamt Nord, Creditreform, Hanseatischer Sparkassenverband für Hamburg und Bremen, Deutscher Sparkassenverband, Bundesbank, Destatis, Bundesregierung (auch, um mehr Informationen zu den Angaben im Gesetzesentwurf zu erhalten), Institut für finanzdienstleistungen e.V., an Autor\_innen des Berichtes, auf die sich das Handelsblatt (2014) bezieht.

<sup>19</sup> Die Zahl 6,65 Mio. ergibt sich aus den 4,80 Mio. Personen, die nach § 504a BGB länger als sechs Monate und in Höhe von über 75 Prozent der eingeräumten Überziehungsmöglichkeit ihren Dispositionskredit nutzen und den 1,85 Mio. Personen, die nach § 505 BGB erheblich (geduldet) überzogen sind.

entsprechender Schätzung dauerhaft und erheblich verschuldet und damit beratungsangebotspflichtig im Sinne des § 504a BGB.

Als weitere beratungsangebotspflichtige Zielgruppe kommen solche Kunden hinzu, die gemäß § 505 BGB ihren Dispokredit geduldet um mehr als drei Monate ununterbrochenen überziehen und der durchschnittliche Überziehungsbetrag die Hälfte des durchschnittlichen monatlichen Geldeingangs innerhalb der letzten drei Monate auf diesem Konto übersteigt. Die dem Gesetzesentwurf zugrundeliegende Schätzung des Anteils dieser Gruppe beläuft sich auf 2,5 Prozent aller Girokontokunden mit eingeräumten Dispositionskredit. Bundesweit wären mit den Zahlen aus 2015 demnach 1,9 Mio. Kunden von Kreditinstitutionen betroffen. In Hamburg beläuft sich die Zahl entsprechend auf knapp 29.000 Girokontoinhaber\_innen. Insofern es sich um zwei getrennte Gruppen handelt, fallen insgesamt 130.000 Personen unter die Beratungsangebotspflicht nach den §§ 504a und 505 BGB.

	Schätzung <sup>20</sup>	Deutschland 2013 <sup>21</sup>	HR Deutschland 2015	Bevölkerung Hamburg <sup>22</sup> 2015
<b>Anzahl Girokonten 2013, davon ...</b>		98.550.000	101.900.000	1.541.567
... mit Dispositionsrahmen	75,0 %	73.910.000	76.425.000	1.156.175
... jeden Monat überzogen	8,5 %	6.280.000	8.661.500	98.275
... permanent überzogen	8,8 %	6.500.000	8.967.200	101.743
... länger als sechs Monate + über 75 % des eingeräumten Dispositionskredits überzogen gemäß <b>§ 504a BGB</b>	6,5 %	4.800.000	4.967.625	100.202
... ‚geduldet‘ erheblich überzogen gemäß <b>§ 505 BGB</b>	2,5 %	1.850.000	1.910.625	28.904
<b>Summe überzogener Girokonten nach §§ 504a + 505 BGB</b>		6.650.000	6.878.250	129.106

**Tabelle 7** Summe überzogener, von der Beratungsangebotspflicht betroffenen Girokonten in der Bundesrepublik und Hamburg (eigene Hochrechnung; Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein, 2016)

## 2.2. Die Perspektive der Kreditinstitute

Insgesamt wurden Interviews mit Expert\_innen, d.h. vier unterschiedliche Vertreter\_innen der deutschen Kreditwirtschaft, geführt, deren Ergebnisse in diesem Unterkapitel dargestellt werden. Dazu zählen neben Vertreter\_innen von Kreditinstituten auch Vertreter\_innen auf Verbandsebene der Kreditwirtschaft. Obwohl eine Vielzahl unterschiedlicher Kreditinstitute per

<sup>20</sup> BTd 18/5922, S. 68.

<sup>21</sup> BTd 18/5922, S. 68 mit Zahlenangaben für das Jahr 2013.

<sup>22</sup> Stichtag am 31.12. Die Zahlen für die Bevölkerung wurden anhand des Melderegisters (Haupt- und alleiniger Wohnsitz; ohne Nebenwohnsitz) ermittelt.

Mail angefragt wurde, gelang es trotz telefonischer Nachfassaktion nur bei sehr wenigen Instituten, eine Zusage für einen Interviewtermin zu bekommen. Der Gesprächsleitfaden lag der schriftlichen Anfrage bei. Als Absagegründe wurden u.a. knappe personelle bzw. zeitliche Ressourcen angeführt. Damit ist auch auf Schwierigkeiten verwiesen, die sich im Hinblick auf potenzielle Zusammenarbeitsstrukturen in Netzwerken ergeben können, wie die Ausführungen im Kapitel 5.2.3. untermauern.

### **2.2.1. Bewältigung von organisatorischen Herausforderungen im Kontext der neuen Beratungsangebotspflicht**

Auch wenn zum Zeitpunkt der Befragung die neuen gesetzlichen Beratungsangebotsauflagen nach den §§ 504a BGB und 505 BGB erst wenige Monate galten, setzten sich alle Befragten bereits seit zwei bzw. drei Jahren damit auseinander. Dabei erfolgt die Auswahl beratungsangebotspflichtiger Kunden in den Kreditinstituten grundsätzlich automatisiert, d.h. softwaregestützt. Der Aufwand ist in der Praxis jedoch größer, weil ‚händisch‘ nachgeprüft wird, welche Kunden tatsächlich angeschrieben werden, wie die Interviews belegen<sup>23</sup>. Gesetzlich ist festgelegt, dass das Kreditinstitut das zu dokumentierende Beratungsangebot in „Textform auf dem Kommunikationsweg zu unterbreiten [hat], der für den Kontakt mit dem Darlehensnehmer üblicherweise genutzt wird“ (§ 504a Abs. 1 Satz 3 BGB). In den Interviews wurde deutlich, dass für manche Kreditinstitute die Auflage der schriftlichen Textform deshalb bereits erfüllt ist, wenn sie ihren Kunden das Beratungsangebot per Kontoauszug vermitteln. Andere Kreditinstitute schreiben dagegen separate Briefe,<sup>24</sup> nutzen E-Mails und führen – z.B. bei schriftlicher Nicht-Erreichbarkeit – begleitend ein Telefonat. Die begrenzte Wirkung dieses Vorgehens wird in Kapitel 2.2.4. konkretisiert.

### **2.2.2. Anzahl von Kunden der Kreditinstitute in einer problematischen finanziellen Situation**

Wie bereits erwähnt, zeigte sich die Mehrheit der befragten Vertreter\_innen der Kreditwirtschaft hinsichtlich der Anzahl beratungsangebotspflichtiger Girokontokunden nicht auskunftsbereit. Die Kennzahl wird angesichts einer hohen gegenseitigen Marktkonkurrenz als stark wettbewerbsrelevant wahrgenommen und ist in jedem Kreditinstitut jeweils unterschiedlich hoch. Die Zurückhaltung besteht sowohl bzgl. kreditinstitutsinterner Aussagen zur absoluten Zahl beratungsangebotspflichtiger Kunden als auch relativ im Verhältnis zur Anzahl der Girokonten insgesamt. Nur ein befragtes Kreditinstitut beziffert die Anzahl seiner beratungsangebotspflichtigen Kunden pro Jahr im unteren vierstelligen Bereich: Betroffen sind hier knapp 0,2

---

<sup>23</sup> Das ‚händische‘ Nachprüfen scheint zumindest bei einigen Kreditinstituten üblich. Dagegen gab ein befragter Vertreter eines Instituts an, dass in diesem die beratungsangebotspflichtigen Fälle ausschließlich maschinell selektiert würden: „Das fasst kein Mensch mehr an.“

<sup>24</sup> „Es gibt auch ein anderes Haus in Deutschland, die schreiben wirklich einen Brief. Ganz klassisch. Selbst da ist die Reaktionsquote nicht anders als bei uns. Weil das Ding geht als Werbebrief durch.“

Prozent aller institutseigenen Girokonten<sup>25</sup>. Interessant erscheint im Kontext der zusammen mit der neuen Beratungsangebotspflicht verabschiedeten Wohnimmobilienkreditrichtlinie, dass der Anteil beratungsangebotspflichtiger Kunden mit einem Immobilienkredit darin noch gar nicht enthalten, die Fallzahl aber um knapp ein Fünftel weiter erhöht ist, wie die Interviews schlussfolgern lassen.

### **2.2.3. Lebenslagen von beratungsangebotspflichtigen Kunden von Kreditinstituten**

Nicht alle beratungsangebotspflichtigen Kunden von Kreditinstituten befinden sich tatsächlich in einer problematischen finanziellen Situation dergestalt, dass ihre Verschuldungssituation in Form einer dauerhaften und erheblich überzogenen Kontoüberziehung zu einem späteren Zeitpunkt tatsächlich in eine Überschuldung mündet. Dennoch ist aus Perspektive der Kreditinstitute jede Kreditgewährung mit Ausfallrisiken behaftet und erfordert entsprechende Verfahren zur Risikofrüherkennung sowie ein aussagefähiges Risikoklassifizierungssystem (vgl. Grill/Perczynski 2006, S. 356)<sup>26</sup>. Die Einführung der neuen Beratungsangebotspflicht nach den §§ 504a und 505 BGB für Kreditinstitute trifft in der Praxis daher auf seit Jahrzehnten entwickelte kreditinstitutsinterne Risikofrühwarnindikatoren. Ziel ist, finanziell problembehaftete Kunden frühzeitig zu erkennen. Für diese Zielgruppe erscheinen aus Sicht der Kreditinstitute die in den §§ 504a und 505 BGB genannten Beratungsfristen aber aus zwei Gründen bereits deutlich zu spät:

*„Zum einen will ich ja auch (1) schneller sein als andere Gläubiger und will dem Kunden helfen. Je weiter er in dem Problem drin ist, (2) je schwieriger wird es ja, eine Hilfestellung zu leisten. Je früher man dort präventiv anfängt, je besser ist es, was zu machen.“<sup>27</sup>*

In der Praxis treten die ‚Ziehungen‘ von (Dispositions-)Kredit- und Darlehensnehmenden zur Bestimmung des (Ausfall-)Risikos daher zum Teil deutlich früher ein. Beispielsweise wird die Bonität von Kunden, die ihren Dispositionsrahmen bis 75 Prozent ausschöpfen, bereits nach drei Monaten geprüft statt nach der gesetzlich vorgeschriebenen Frist von sechs Monaten. Auch Fälle mit unregelmäßigen Überziehungen werden nach spätestens vierzig Tagen und damit deutlich früher als nach drei Monaten analysiert.

Zu einem Beratungsangebot verpflichtet ist das Kreditinstitut jedoch erst nach Eintritt der gesetzlichen Fristen gemäß den §§ 504a und 505 BGB. Aber selbst wenn die ‚Ziehung‘ derjenigen Kunden, die ihren Dispositionskredit ausschöpfen bzw. geduldet überziehen, ergeben hat, dass

---

<sup>25</sup> Laut Angaben des befragten Kreditinstitutes handelt es sich hier jedes Jahr um andere Kunden, d.h. das Beratungsangebot muss im Folgejahr nicht wiederholt werden, weil dann entweder die Voraussetzungen der Beratungsangebotspflicht entfallen sind oder die Kunden dem Beratungsangebot widersprochen haben.

<sup>26</sup> Mithilfe ihres internen Ratingsystems bestimmt ein Kreditinstitut ihr Kredit-Ausfallrisiko und damit die Bonität der Kreditnehmenden. Bonitätsratingklassen können z.B. differenzieren zwischen: (1) = praktisch kein Risiko, (2) = geringes Risiko, (3) = mäßiges Risiko, (4) = durchschnittliches Risiko, (5) = grenzwertiges Risiko, (6) = hohes Risiko, (7) = ausgefallene Kredite (vgl. Daldrup 2006, S. 17).

<sup>27</sup> Die Zitate wurden auf Wunsch des Auftraggebers z.T. hinsichtlich Grammatik und Rechtschreibung korrigiert, die inhaltlichen Aussagen jedoch nicht verändert.

ihre finanzielle Situation aus Perspektive der Kreditinstitute unproblematisch ist, weil sie über eine gute Bonität und keine inhärenten Risiken verfügen<sup>28</sup>, muss ihnen trotzdem ein Beratungsangebot unterbreitet werden. Auf diese Weise vom Ergebnis der (Kreditausfall-)Risiko- bzw. Bonitätsprüfung abgekoppelt, ist die Einladung zur Beratung nach relativer Kontoausschöpfung bzw. -überziehung damit per se noch kein Beleg für das Vorliegen einer problematischen finanziellen Situation. Aus Sicht der Kreditinstitute wird die Situation erst durch den Eintritt weiterer Indikatoren problematisch, den sogenannten ‚harten Überschuldungszeichen‘<sup>29</sup>, die auf eine absolute Überschuldung hinweisen und die Bonität entsprechend massiv verschlechtern:

- Kenntnis von Pfändungen,
- Kenntnis negativer Inkasso(büro)-Auskünfte<sup>30</sup>,
- Kenntnis negativer Schufa-Auskünfte,
- kein regelmäßiger bzw. wiederkehrender Zahlungseingang,
- in Kombination mit einer sogenannten ‚steifen Inanspruchnahme‘, d.h. einer Ausschöpfung des Dispositionskredits („Kontokorrentlinie“) knapp am Limit.

Besonders im Fokus stehen dabei Veränderungen im Einkommen des Kunden<sup>31</sup>: Nach einer Karenzzeit versucht ein Kreditinstitut bei ausbleibenden Umsätzen stets direkt mit Kunden Kontakt aufzunehmen, um aus Vertriebsicht, aber auch unter Forderungsaspekten zu klären, ob und warum das Konto zu einem anderen Kreditinstitut ‚abgezogen‘ wurde, wie aus den Interviews hervorgeht. Unter Forderungsaspekten besteht insbesondere bei Kunden mit schlechter Bonität und einem ‚Minussaldo‘ der Verdacht, dass die Stilllegung mit der Eröffnung eines Pfändungsschutz-Kontos bei einem anderen Kreditinstitut einhergehen könnte, wie im Kapitel 2.2.5. genauer aufgegriffen wird. Angesichts ausbleibender Zahlungseingänge ist für das Kreditinstitut als Gläubiger daher klärungsbedürftig, ob bzw. wann der Minussaldo eines Kunden zukünftig wieder vollständig ausgeglichen werden kann. Relevant ist dieser Umstand, weil Kreditinstitute in Überschuldungsfällen – statistisch gesehen – von allen Gläubigern auf den

---

<sup>28</sup> „Also wir [Anm.: das Kreditinstitut] haben dort Risiken [...]. Führt das automatisch dazu, dass man wirklich ein Problem hat? Nein. Hat er [Anm.: der Kunde] nicht. Zweifelsfrei haben wir auch einmal so mit ihm einfach nur gesprochen. Auch das ist nicht ganz wenig. Das sind ungefähr mal 30 Prozent, wo man einfach sagt: ‚OK, die musst du wieder beiseitelegen, weil der Kunde hat eigentlich kein Problem. Der hat nur gerade, weiß nicht, Haus gebaut und hat deswegen mal seinen Dispo länger in Anspruch genommen oder irgendwas anderes.“

<sup>29</sup> Weitere anzuführende potenzielle Anzeichen dafür, dass bereits eine tatsächliche Überschuldung vorliegt, sind: Kündigung des Dispositionskredits oder anderer (Raten-)Kredite, Abgabe der eidesstattlichen Versicherung, Zwangsversteigerung, Pfändungsversuche für weitere Vermögensgegenstände, Kontokündigung, Eintragung in öffentliche Schuldnerverzeichnisse, Verschlechterung der Scorewerte bei Auskunfteien wie Schufa oder Creditreform (iff 2016a, S. 7).

<sup>30</sup> „Ein Signal, wo wir hellhörig werden, ist, wenn wir halt eben sehen, wir haben auf dem Konto Geldeingänge von 1 Cent. Wo sich irgendwelche Inkasso-Unternehmen halt sagen, sie schreiben den Kunden über so eine Überweisung an und im Kontoauszug steht dann drin: ‚Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt auf.“

<sup>31</sup> „Es gibt Kunden mit einem regelmäßigen Gehaltseingang. Jetzt kommt plötzlich Arbeitslosengeld an. Oder es kommt jetzt überhaupt nichts mehr an, und da reagieren wir dann auch sofort. (...) Wenn wiederkehrende Zahlungen plötzlich wegfallen, das wird dann auch analysiert, festgehalten und der Berater bekommt dann halt auch gleich einen Hinweis.“

höchsten Forderungen ‚sitzen bleiben‘: Laut Überschuldungsstatistik lag im Jahr 2016 die durchschnittliche Forderungshöhe von Kreditinstituten bei 3.000 Euro<sup>32</sup> pro Schuldner\_in und damit in der Höhe deutlich vor anderen Gläubigern, wie z.B. Telekommunikationsunternehmen (412 €), öffentlich-rechtliche Gläubiger (375 €) sowie vor Inkassounternehmen und Rechtsanwält\_innen (348 €) (n = 59.492, vgl. iff 2016a, S. 24).

Unabhängig vom Verwendungszweck ist aus Perspektive der Kreditinstitute jede Kreditgewährung mit Ausfallrisiken behaftet und erfordert entsprechende Verfahren zur Risikofrüherkennung sowie ein aussagefähiges Risikoklassifizierungssystem (vgl. Grill/Perczynski 2006, S. 356)<sup>33</sup>. Für ein Kreditinstitut erhöht sich mit der Kombination vorliegender ‚harter‘ Überschuldungsfaktoren, wie beispielsweise eintretende Arbeitslosigkeit, die Ausfallwahrscheinlichkeit des eingeräumten Dispositionskredits bzw. des geduldeten Überziehungskredits. Prüfungsergebnis ist in diesem Fall eine ‚negative Drift‘ des Kunden in eine schlechtere (Ausfall-)Risikoklasse. Unabhängig von den gesetzlichen Beratungsfristen nach den §§ 504a und 505 BGB wählt das Kreditinstitut in diesem Fall zur Klärung der problematischen finanziellen Situation entsprechend ‚aktiverer‘ Formen des Kundenkontaktes als die bereits beschriebene Variante der Einladung zum Beratungsgespräch via Aufdruck auf Kontoauszugsblättern oder Briefform, wie im folgenden Unterkapitel 2.2.4. spezifiziert wird.

#### **2.2.4. Bisherige Erfahrungen mit der neuen Beratungsangebotspflicht und ihre Auswirkungen auf Beratungsverläufe**

Kunden von Kreditinstituten können das Beratungsangebot gemäß den §§ 504a und 505 BGB grundsätzlich annehmen oder ablehnen. Insofern die Kreditprüfung ergibt, dass es sich – trotz dauerhafter und erheblicher Dispositionskredit-Ausschöpfung bzw. geduldeter Kontoüberziehung – nicht um einen Kunden mit schlechter Bonität handelt, ist die Ablehnung des Beratungsangebotes aus Perspektive des Kreditinstituts forderungspolitisch unproblematisch. Solange die ermittelte Ausfallwahrscheinlichkeit gering ist und damit die Forderung weiterhin einbringlich erscheint, mag für das Kreditinstitut ein nicht in Anspruch genommenes Beratungsgespräch unter personellen Ressourcenaspekten keine unerwünschte Option darstellen<sup>34</sup>. Dies spiegelt sich in der Praxis in weniger nachdrücklichen Formen der Einladung, z.B. als Ausdruck auf den Kontoauszugsblättern, wie bereits in Kapitel 2.2.1. aufgegriffen wurde. Kunden, die auf diesem Wege zu einem Beratungsangebot eingeladen werden, zeigen eine Reaktionsquote von null, wie die Interviews belegen. Entweder wird der Hinweis auf das gesetzliche Pflichtangebot nicht zur Kenntnis genommen oder es wird nicht ernsthaft genug in Betracht

---

<sup>32</sup> Der Verwendungszweck der Kredite wird nicht weiter spezifiziert (siehe iff 2016a, S. 25).

<sup>33</sup> Mithilfe ihres internen Ratingsystems bestimmt ein Kreditinstitut sein Ausfallrisiko und damit die Bonität von Kreditnehmenden. Bonitätsratingklassen können zwischen einem Ausfallrisiko von (praktisch) gleich null und ausgefallenen Krediten differenzieren. Je nach Ratingklasse wandert der Kunde entsprechend des internen Ratingsystems z.B. von (4) in (7) oder *„der geht in die Richtung: BB, BB – was auch immer“*.

<sup>34</sup> Hier hätte eine Verkürzung der gesetzlichen Frist zur Unterbreitung des Beratungsangebotes sogar eine dysfunktionale Wirkung, da der Anteil beratungsangebotspflichtiger Kunden, die aus Perspektive der Kreditinstitute keine inhärenten (Ausfall-)Risiken haben, unter sonst gleichen Bedingungen geschätzt noch größer wäre: *„Wenn sie jetzt einfach die Frist verkürzen, dann werden sie dadurch nur erreichen, dass halt viel mehr Kunden angesprochen werden, die eigentlich gar kein Problem haben.“*



gezogen<sup>35</sup>. Es zeigt sich, wie abhängig und steuerbar die Frequenz der Inanspruchnahme des Beratungsangebotes im Hinblick auf den Modus der Kontaktaufnahme ist. Kreditinstitute, die eine Unterbreitung von Gesprächsangeboten per Kontoauszug ablehnen und die Mitarbeitenden ihrer Filialen anweisen, in jedem Fall und unabhängig von der Bonität der Kunden ein Beratungsgespräch zu führen, benötigen eine entsprechend höhere personelle Ausstattung.

Im Unterschied zu beratungsangebotspflichtigen Kunden mit guter Bonität sind für Kreditinstitute solche mit hohem Ausfallrisiko grundsätzlich problematisch<sup>36</sup>. Entsprechend ‚aktiver‘ verläuft daher auch über unterschiedliche Kommunikationskanäle die Kontaktaufnahme zur Zielgruppe (Telefon, E-Mail etc.) bis hin zur Kontosperrung<sup>37</sup>. Kunden mit schlechter Bonität und den o.g. ‚harten‘ Überschuldungszeichen, die auf keines der schriftlich, telefonisch oder auf sonstigem Wege übermittelten Beratungsangebote reagieren, riskieren bei Verweigerung bzw. Abbruch der Beratung im schlimmsten Fall sogar die Kontokündigung, die in der Praxis häufig mit der Überleitung der Forderung an ein Inkassounternehmen einhergeht. Die Auswirkungen der jeweiligen Ver- oder Überschuldungszeichen auf den Beratungsprozess und dessen Ergebnis werden durch die Abbildung 3 im Kapitel 2.2.5. zusammenfassend verdeutlicht<sup>38</sup>.

### **2.2.5. Beratungsergebnis**

In den Interviews wird berichtet, dass Beratungsgespräche vonseiten des Kreditinstitutes sowohl persönlich, also Face-to-Face, als auch telefonisch durchgeführt werden. Grundsätzliches Beratungsziel der befragten Kreditinstitute ist, zunächst erfahren zu wollen, was bei dem Kunden ‚los‘ ist. Davon betroffen sind durchaus auch die o.g. Kunden mit guter Bonität, die im Beratungsgespräch auf die Funktion des Dispositionskredits als kurzfristige Überziehungsmöglichkeit hingewiesen werden, wie die Abbildung 3 verdeutlicht.

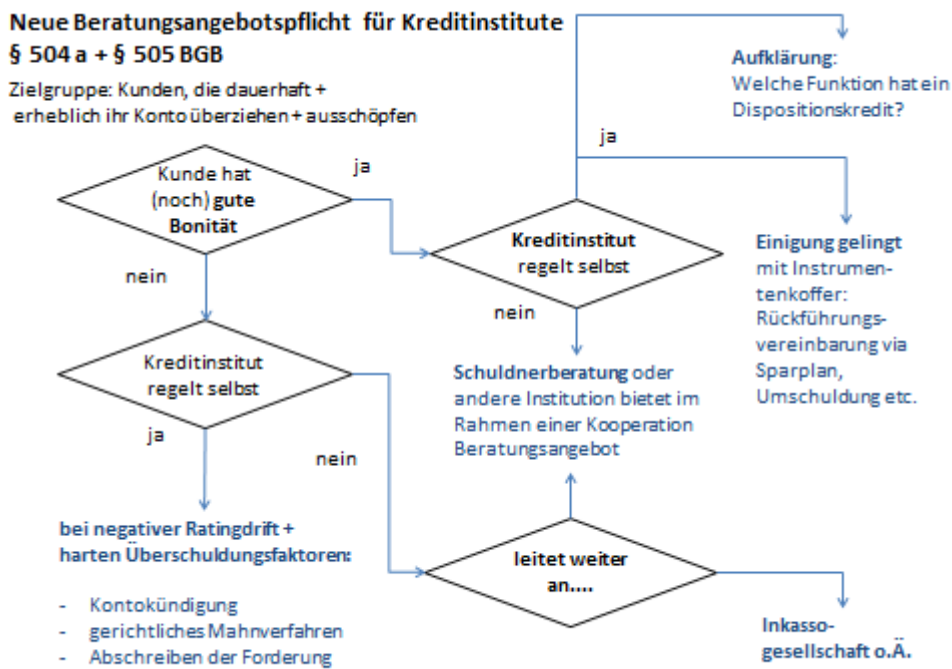
---

<sup>35</sup> Der Hinweis auf Beratung kommt zu einem Zeitpunkt, in dem zumindest im Kontext des § 504a BGB der Dispositionskredit das Limit noch nicht überschritten hat: „Und das ist genau der Punkt, wo der Kunde dann wahrscheinlich dann auch sagt: ‚Nein, weg damit. Was soll das denn? Die wollen mir ja nur einen Kredit verkaufen.‘“

<sup>36</sup> Im Gegensatz zu anderen Gläubigern ist es für Kreditinstitute lt. BGH-Urteil/Az.: XI ZR 286/04 vom 22.03.2005 zulässig, Gehaltskontoüberziehungen trotz unpfändbarer Beträge mit eingehenden Gehaltszahlungen aufzurechnen. Eine Analyse des Instituts für Finanzdienstleistungen e.V. (iff 2016b, S. 18 ff.) zeigt aufseiten der Kreditinstitute eine uneinheitliche Dispositionspraxis von Kreditunternehmen bei debitorischen P-Konten auf.

<sup>37</sup> „Dann ist das ja auch ein relativ leichter Weg mal das Konto einfach zu sperren. Selbst, wenn ich weiß, ich darf es nicht in jedem Fall. Der Kunde soll ja seine Sozialhilfe ggf. auch bekommen. Aber er muss sich dann wenigstens einmal am Schalter melden.“

<sup>38</sup> „Wen wir kündigen, das sind die, die ich nicht erreiche, also den ‚Vogel Strauß‘ – also wo wir sagen, da geht es überhaupt nicht weiter.“



**Abbildung 3 Neue Beratungsangebotspflicht nach §§ 504a und 505 BGB – optionale Strategien für Kreditinstitute (eigene Darstellung)**

Abbildung 3 zeigt die unterschiedlichen Optionen der Kreditinstitute im Fall beratungsangebotspflichtiger Kunden auf: Kunden mit schlechter Bonität erfahren in der Beratung ggf., dass das Kreditinstitut keinen neuen Dispositionskredit an sie ausgibt<sup>39</sup>. Dabei zielt das Gespräch auf Sensibilisierung und bessere Bildung in Finanzfragen, umfasst aber je nach Kreditinstitut auch mehr oder weniger auf die eigene finanzielle Situation des Kunden angepasste praktische Tipps für eine zukünftig ausgeglichene Haushaltsführung<sup>40</sup>. Insgesamt sind die Beratungsfälle hochgradig individuell und lassen keine Pauschallösungen zu. Allerdings zeigt sich in der Praxis auch, dass nicht alle Kreditinstitute die dafür erforderliche individualisierte und entsprechend ressourcenintensive Beratung anbieten. Dieses Defizit betrifft insbesondere filiallose Kreditinstitute mit sehr schlanken Personalstrukturen im Privatkundengeschäft<sup>41</sup>, aber zugleich einschränkend kleinerem Anteil an Kunden mit schlechter Bonität<sup>42</sup>.

Als wirtschaftlich geführte Unternehmen mit Gewinnerzielungsabsicht haben Kreditinstitute ein kreditinstitutsübergreifendes Interesse an einer sogenannten Rückführungsvereinbarung „deutlich jenseits der 90 Prozent“. Ziel der Beratung ist deshalb, nach Aufnahme und Analyse der wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden die Inanspruchnahme des Dispositionskredits

<sup>39</sup> „Hör zu, der Dispo ist für dich, wenn du den dauerhaft in Anspruch nimmst, nicht das richtige Produkt.“

<sup>40</sup> „Wenn ich sehe, der Kunde hat jeden Monat 200 Euro Handygebühren. Dann muss ich mir ja schon einmal die Frage stellen: Was macht der denn da eigentlich?“

<sup>41</sup> „Ich sage mal, wenn wir einmal die Direktbanken nehmen, die einfach überhaupt nicht individuell auf die Leute eingehen, sondern einfach nur sagen: ‚So, der zahlt nicht. Kündigung, Abgabe an irgendein Inkassounternehmen oder Zwangsversteigerung, wenn eine Immobilie da ist.‘“

<sup>42</sup> „Üblicherweise ist, sage ich einmal, so ein Kunde bei der Direktbank (...) von der Bonität her vielleicht ein bisschen höher anzusiedeln als jetzt der übliche Kunde in einer Filiale (...). Insofern dürfte es [Anm.: beratungsangebotspflichtige Fälle] bei Direktbanken eh relativ selten geben.“

bzw. die geduldete Kontoüberziehung kontinuierlich und koordiniert zurückzuführen. Je nach ‚bonitätsmäßigen‘ Möglichkeiten gelingt eine solche Rückführung z.B. via Sparplan. Alternativ wird die Inanspruchnahme des Kontos langfristig über mehrere Jahre in einen Ratenkredit umgeschuldet. Die Höhe des Ratenkredits richtet sich nach dem Betrag, den Kunden ‚nachhaltig‘ bedienen können, ohne die eigene Haushaltssituation dabei als zu optimistisch einzuschätzen<sup>43</sup>. Angestrebt wird, die Quote der Wiederkehrenden als Anteil derjenigen Beratungskunden zu senken, die mehrmals beratungsangebotspflichtig werden, weil sie weiterhin (den noch bestehenden Dispokredit) dauerhaft ausschöpfen oder geduldet überziehen<sup>44</sup>.

Je nachdem, ob es sich bei dem Kunden um ein temporäres oder – wie z.B. häufig bei Eintritt ins Rentenalter – um ein dauerhaftes finanzielles Problem handelt, werden Raten in Einzelfällen auch gestundet und einkommensabhängig Teilbeträge erlassen. Dort, wo es Kunden im weiteren Verlauf gelingt, ihre Kontoüberziehung zu tilgen, bietet sich dann eine Umwandlung des Girokontos in ein Pfändungsschutzkonto als sogenanntes ‚P-Konto‘ an. P-Konten werden regelmäßig, wenngleich auch nicht immer, ohne Dispositionskredit und Überziehungsmöglichkeit, d.h. nur auf Guthabenbasis geführt, um Kunden *„in ein geordnetes Verhältnis zu zwingen“*<sup>45</sup>. Wie die Bezeichnung nahelegt, wird nur ein Teil der P-Konten so frühzeitig eingerichtet, sodass damit eine Überschuldung verhindert wird. Vielfach kommt das P-Konto erst zu einem späteren Zeitpunkt ins Spiel, wenn bereits ein Pfändungsbescheid vorliegt. Ungelöst bleibt aus Sicht der Kreditinstitute mit dem Einrichten eines P-Kontos allerdings das Problem der Rückführung eines Saldos im Minus<sup>46</sup>. Zwar sind Pfändungen gegenstandslos und unwirksam, falls das P-Konto zum Zeitpunkt der Pfändung kein Guthaben aufweist, aber das Kreditinstitut verzichtet deshalb nicht auf seine eigene Forderung<sup>47</sup>. Stattdessen empfiehlt es seinen Kunden, ein P-Konto erst dann einzurichten, wenn sie ihren Kontosaldo wieder ausgeglichen haben<sup>48</sup>.

Die Einführung des P-Kontos wird mitverantwortlich dafür gemacht, dass aktuell die Zahl der Insolvenzeröffnungen bei Verbraucherverfahren bundesweit auf den historischen Tiefstand von

---

<sup>43</sup> *„Wenn der [Kunde] 100 Euro zahlen kann, das wir ja sagen: ‚Wir nehmen dann immer noch so einen ‚Schnaps weg‘, weil der Kunde ist in der Regel zu optimistisch, was er zahlen kann! Das muss man auch dem Kunden erklären: Wenn Sie ihm sagen: ‚Nein, ich will gar nicht die 100 Euro, ich will nur die 80 Euro von dir haben. Aber die dann bitte nachhaltig.“*

<sup>44</sup> *„Wir wollen keine Dauergäste bei uns haben.“* Wobei einschränkend gilt, dass die Kreditinstitute wiederholt beratungsangebotspflichtigen Kunden dann kein Beratungsangebot unterbreiten müssen, *„wenn der Darlehensnehmer ausdrücklich erklärt, keine weiteren entsprechenden Beratungsangebote erhalten zu wollen“* (§ 504a Abs. 3 Satz 2 BGB).

<sup>45</sup> Da es Kreditinstituten gesetzlich nicht verboten ist, ihren Kunden einen Überziehungskredit anzubieten, gibt es (auch bei einem überzogenen P-Konto) keinen gesetzlichen Schutz vor Verrechnungen. Von daher treten in der Praxis auch Fälle von debitorischen P-Konten mit einem Minussaldo auf (Verbraucherzentrale 2017; iff 2016b, S. 18).

<sup>46</sup> *„Aber das [Anm.: Einrichten eines P-Kontos] bringt ihnen ad hoc erst mal gar nichts. Weil er [Anm.: der Kunde] hat ja im Prinzip die Inanspruchnahme und muss ja erst einmal mit seinem Geld, was er monatlich bekommt, irgendwie das abtragen. Wie auch immer.“*

<sup>47</sup> *„Wenn das Konto im Minus ist, brauche ich ja an die Pfandgläubiger nichts auskehren, weil ich ja immer sagen kann: Ich habe eine eigene Forderung, die fällig ist. Und bevor ich an einen Pfandgläubiger etwas gebe, würde ich dann erst selber verrechnen, mit dem, was ich habe.“*

<sup>48</sup> *„Wir sagen eben halt dem Kunden: ‚Pass auf, wir versuchen dich jetzt erst dahin zu bringen, dass deine Forderung hier gen null wieder läuft und dann machen wir ein Pfändungsschutzkonto.“*

85.000 Fällen gesunken ist. Ein Phänomen, das angesichts der steigenden Anzahl gespeicherter Privatpersonen mit sogenannten ‚Negativmerkmalen‘ in Auskunfteien überrascht (6,72 Mio.). Die Erklärung ist, „dass mit der Einführung des Pfändungsschutzkontos sich für viele Überschuldete die Notwendigkeit, einen Insolvenzantrag zu stellen, um wieder am unbaren Zahlungsverkehr teilhaben zu können, erübrigt hat“ (iff 2016b, S. 2).

Galt vor der Einführung des P-Kontos, dass im Fall von Überschuldung ein Verbraucherinsolvenzverfahren notwendig ist, um wieder ein Girokonto nutzen zu können<sup>49</sup> und damit am bargeldlosen Zahlungsverkehr teilzunehmen, ist dies seit Einführung des P-Kontos auch ohne das Verfahren möglich. Entsprechend verzichten mehr betroffene Personen darauf und „richten sich in ihrer Randsituation ein, denn darum handelt es sich, wenn einem die volle Teilnahme am Zahlungsverkehr verwehrt bleibt“ (ebd., S. 4)<sup>50</sup>. Der Rückgang an Verbraucherinsolvenzverfahren deckt sich dabei mit dem Beratungsinteresse von Kreditinstituten, die Privatinsolvenz bei Kunden in einer problematischen finanziellen Situation zu verhindern. Ein wesentlicher Grund dafür mag die mit 1,6 Prozent sehr niedrige Deckungsquote in Verbraucherinsolvenzverfahren sein (vgl. destatis 2016a, S. 1)<sup>51</sup>. Entsprechend groß ist aufseiten der Kreditinstitute das Interesse, auch mit Kunden mit einer schlechten Bonität, d.h. einem hohen Ausfallrisiko, eine geordnete Rückführung auszuhandeln.

### **2.2.6. Interventionserreichbarkeit des relevanten Personenkreises nach den §§ 504a und 505 BGB**

Die Ergebnisse der Interviews mit Vertreter\_innen der Kreditwirtschaft verdeutlichen, dass nicht die gesetzliche Beratungsangebotspflicht, sondern vielmehr die den Kreditinstituten vorliegenden Informationen zur Bonität eine wichtige ‚Stellschraube‘ sind, die eine rechtzeitige Intervention und Kooperation mit der Sozialen Schuldnerberatung ermöglichen könnten.

Hinsichtlich der Interventionserreichbarkeit der Ratsuchenden durch Kooperation von Kreditinstituten und Sozialer Schuldnerberatung werden folgende Hypothesen generiert, welche die Perspektive der Kreditunternehmen abbilden:

Die Ausgangsüberlegung ist, dass für Kreditinstitute die Kooperation mit einer Sozialen Schuldnerberatung lohnenswert sein muss, d.h. der Nutzen die Kosten übersteigt. Eine Forderung des Kreditinstitutes wird uneinbringlich, wenn sich herausstellt, dass es Kunden dauerhaft oder endgültig nicht gelingt, den negativen Kontosaldo auszugleichen bzw. die Inanspruchnahme des Dispositionskredits zurückzuführen (z.B. via Ratenkredit, Sparplan). Solange die Forderung

---

<sup>49</sup> Ausgenommen sind die bereits o.g. Ausnahmefälle debitorischer P-Konten.

<sup>50</sup> So spricht May (2012, S. 160) vom „Insolvenzkiller P-Konto“. Dabei war die „dauerhafte Einrichtung in einem Schwebezustand, der eine langfristige Planung insbesondere im Hinblick auf die Altersvorsorge ausschließt, ist nicht das gesellschaftliche Ziel, das mit der Einführung des P-Kontos verbunden wurde“ (iff 2016a, S. 11).

<sup>51</sup> Mitverantwortlich dafür sind u.a. die Verfahrenskosten: „Andererseits ist das ganz klar: Ein Insolvenzverfahren kostet Geld. Das kostet 2.500 Euro, durchschnittlich alle [...] Verfahren. Also hat ein Gläubiger ein Interesse, dass das gar nicht stattfindet, weil das Geld könnte er sonst haben.“

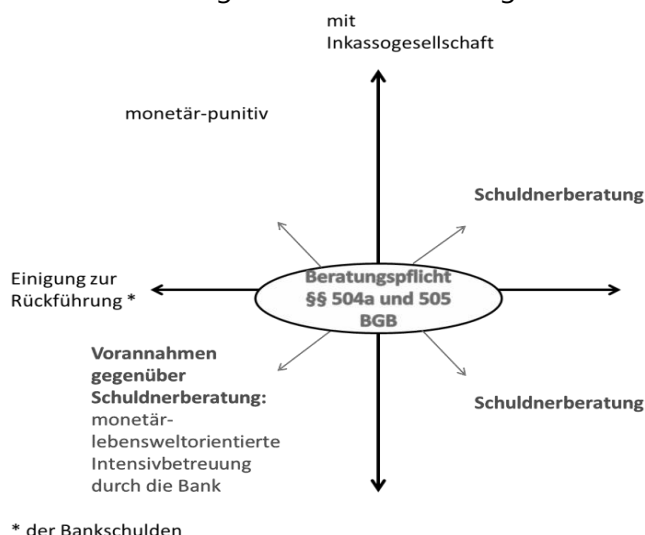
noch nicht (vollständig) abgeschrieben, an ein Inkassounternehmen übertragen wurde und/oder das Konto gekündigt ist, hat das Kreditinstitut daher ein Interesse an der Regulierung seiner Forderung.

Die Interviews mit den Expert\_innen verdeutlichen, dass Kreditinstitute den Übergang von einer Verschuldungs- in eine Überschuldungssituation eines Kunden anhand seiner damit einhergehenden verschlechterten Bonität resp. Tendenz zur verstärkten Kontoüberziehung („negative Rating Drift“) erkennen. Im Hinblick auf das kreditwirtschaftliche Ziel eines vollständigen Forderungsausgleichs sollte die Rückführung der Inanspruchnahme durch die Schuldner\_innen daher umso frühzeitiger einsetzen.

Angenommen wird ausgehend von den Interviews, dass (1) Kreditinstitute eine Forderung dann alsbald abschreiben bzw. an eine Inkassogesellschaft überleiten, wenn sie erfahren, dass Kunden dabei sind, einen Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens zu stellen, da nach erfolgreich durchlaufener Wohlverhaltensphase von einem nahezu vollständigen Wertverlust der Forderung auszugehen ist. Gleichfalls ist anzunehmen, dass (2) Kreditinstitute deshalb ein grundsätzliches Interesse an Strategien der außergerichtlichen Einigung mit ihren Kunden und Vermeidung eines Insolvenzverfahrens haben.

Diese Strategien können sein:

- Investitionen der Kreditinstitute in ein eigenes ‚monetär-lebensweltliche Beratungskonzept‘, damit sich Kunden nicht an eine Soziale Schuldnerberatung wenden (müssen) bzw. keine Notwendigkeit dafür sehen, oder
- Investitionen der Kreditinstitute in ein ‚monetär-punitives Konzept‘, das Kunden motiviert bzw. überzeugt, sich auf eine außergerichtliche Regulierung einzulassen.



**Abbildung 4** Verfahrensmöglichkeiten in problematischen finanziellen Situationen im Kontext der Beratungspflicht nach §§ 504a und 505 (eigene Darstellung)

Alternativ ist für ein Kreditinstitut als Strategie denkbar, frühzeitig (präventiv) mit der Sozialen Schuldnerberatung zu kooperieren. Das Ziel der Kooperation ist der (mindestens teilweise) Forderungsausgleich im Rahmen einer außergerichtlichen Regulierung und die Vermeidung eines Antrags auf Eröffnung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens. Der Zeitpunkt für eine solche

„Überleitung“ in die Soziale Schuldnerberatung muss so frühzeitig erfolgen, dass die Wahrscheinlichkeit für eine erfolgreiche Regulierung für alle beteiligten Akteure (Kreditinstitut, Kunde, Soziale Schuldnerberatung) realistisch ist. Da Kooperationen stets gegenseitiges Vertrauen der Vertragspartner voraussetzen, kommt potenziellen Vorbehalten der befragten Kreditinstitute gegenüber der Sozialen Schuldnerberatung eine besondere Bedeutung zu. Die Einschätzung der Schnittstellen von Kreditinstituten und Sozialen Schuldnerberatungsstellen aus Perspektive der Vertreter\_innen der Kreditwirtschaft wird deshalb im folgenden Unterkapitel noch einmal gesondert aufgegriffen.

### **2.2.7. Einschätzung der Schnittstelle von Kreditinstituten und Sozialen Schuldnerberatungsstellen**

Deutschlandweit mündeten im Jahr 2015 mit leicht steigender Tendenz ca. 50 Prozent der Fälle der Sozialen Schuldnerberatung in einem (Verbraucher-)Insolvenzverfahren. Zugleich haben sich die Anteile der außergerichtlichen Regulierungen seit 2012 von rund 23 Prozent auf 19 Prozent (2015) verringert (vgl. iff 2016a, S. 32)<sup>52</sup>. Rechnerisch ergibt sich dadurch für die Soziale Schuldnerberatung ein Fall-Verhältnis von 70 Prozent Verbraucherinsolvenz im Verhältnis zu 30 Prozent außergerichtlicher Regulierung. Die Wahrscheinlichkeit, welches Beratungsergebnis in der Praxis zustande kommt, knüpft sich soziodemografisch an Alter, Familienstand und Schulabschluss der Ratsuchenden (vgl. ebd., S. 32 ff.). Durch länderunterschiedliche Finanzierungsstrukturen trägt gleichfalls der Standort der Sozialen Schuldnerberatungsstelle zur Differenzierung bei. So beziffert eine befragte Hamburger Soziale Schuldnerberatungsstelle ihr Leistungsverhältnis abweichend auf 80 Prozent Verbraucherinsolvenzfälle im Verhältnis zu 20 Prozent Fälle außergerichtlicher Regulierung.

Für die Untersuchung der Schnittstelle zwischen Kreditinstituten und der Sozialen Schuldnerberatung erscheint diese empirisch belegte dominierende Tendenz hin zum Verbraucherinsolvenzverfahren relevant: Auch wenn die Soziale Schuldnerberatung „nicht versucht, ein Insolvenzverfahren nach dem anderen abzuwickeln, sondern sich klar dafür ausspricht, individuelle Lösungen für die einzelnen Schuldner [sic!] zu verhandeln“ (BAG-SB 2016, S. 149), mag die relativ höhere Zahl an Insolvenzfällen die Kreditinstitute als (Haupt-)Gläubiger nicht davon überzeugen. Ein Kreditinstitut, das angesichts der sehr niedrigen Deckungsquote bei Insolvenzverfahren danach strebt, Insolvenzfälle zu vermeiden, wird sich somit schwertun, Kunden in problematischen finanziellen Situationen eine Soziale Schuldnerberatung zu empfehlen. Statistisch würde sich damit die Eintrittswahrscheinlichkeit der Eröffnung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens mit signifikant großer Wahrscheinlichkeit erhöhen<sup>53</sup>. Für den hohen Anteil an Verbraucherinsolvenzverfahren wird vonseiten der Kreditwirtschaft in diesem Kontext auch die

---

<sup>52</sup> 8,5 Prozent der Ratsuchenden der Sozialen Schuldnerberatung nahmen im Jahr 2015 „nur“ Beratung in Anspruch und 12 Prozent der Fälle wurde die Beratung seitens der Ratsuchenden oder der Schuldnerberatungsstelle abgebrochen (Rest: sonstige Gründe) (iff 2016a, S. 32).

<sup>53</sup> „Also dieses Beratungsangebot, im Sinne von: ‚Hier hast du mal die drei Adressen der Schuldnerberatung, die für dich in der Region [Anm.: zuständig] sind. Geh mal hin!‘ Ich glaube, eine Bank könnte das rechnen. Ja! Glaube ich schon. Würden wir das gerne tun? NEIN!“

knappe Ressourcenausstattung der Sozialen Schuldnerberatung mitverantwortlich gemacht<sup>54</sup>. Es überrascht daher nicht, dass – über einzelne persönliche Kontakte hinausgehende – institutionelle Kooperationen zwischen Schuldnerberatungsstellen und Kreditinstituten auf lokaler Ebene höchstens vereinzelt vorkommen<sup>55</sup>.

Kritisch gegenüber den von interviewten Vertreter\_innen der Kreditwirtschaft formulierten Vorbehalten zur Sozialen Schuldnerberatung einzuwenden ist, dass die neue Beratungsangebotspflicht potenziell eine Zielgruppenverschiebung induziert: Die §§ 504a und 505 BGB fordern von Kreditinstituten, ihren Kunden in problematischen finanziellen Situationen zu einem relativ frühen Zeitpunkt ein Beratungsangebot zu machen – häufig bevor ‚harte Überschuldungsmerkmale‘ erkennbar auftreten. Kreditinstitute, die Beratungsangebote an Kunden mit (noch) guter Bonität bisher weniger nachdrücklich formulieren, wie in Kapitel 2.2.2. und 2.2.4. verdeutlicht wurde, könnten diese Zielgruppe durch eine engere Vernetzung mit der Sozialen Schuldnerberatung für deren Angebote sensibilisieren<sup>56</sup>. Kreditinstitute, die z.B. selbst keine ressourcenintensive Betreuung anbieten, könnten Kunden mit einer weniger guten Bonität auf Basis von Kooperationsvereinbarungen mit Sozialen Schuldnerberatungsstellen dort kurzfristigen Zugang zu Beratungsleistungen vermitteln, um ein Fortschreiten des Verschuldungsgrades der betroffenen Kunden in Richtung Überschuldung aufzuhalten und umzukehren.

Als wichtige Erkenntnis zur Einschätzung der Zusammenarbeit beider Akteure ist deshalb festzuhalten, dass als Beratungsergebnis der Sozialen Schuldnerberatung die außergerichtliche Einigung im Gegensatz zum Insolvenzverfahren wahrscheinlicher wird, je frühzeitiger Beratungsangebote wahrgenommen werden. Dies entspricht einem Präventionsgedanken, der sowohl für Kreditinstitute als auch die Soziale Schuldnerberatung interessant ist und eine potenzielle Schnittstelle der Zusammenarbeit offenbart. Insofern die neue Beratungsangebotspflicht nach §§ 504a und 505 BGB einen Raum für Möglichkeiten von Kooperationen zwischen Kreditinstituten und Sozialer Schuldnerberatung eröffnet, gilt es entsprechend, Einstellungen und Wahrnehmungen um den positiven Mehrwert der Sozialen Schuldnerberatung auch aufseiten der Kreditinstitute zu erweitern, um dieses ‚Fenster‘ nutzen zu können. Dieser Aspekt wird im weiteren Verlauf des Berichtes immer wieder aufgegriffen und weiterführend ausgearbeitet.

---

<sup>54</sup> „Was mich bei den Schuldnerberatungsstellen nervt – ich weiß, dass es an der Personalnot liegt – aber dass die einfach nur nach Schema X vorgehen und sagen: ‚Bitte gib uns einmal eine Forderungsaufstellung. Der Kunde soll jetzt hier in die private Insolvenz gehen.‘ – Und ich habe eine ganze Menge von Fällen, die dann nachher nicht in der privaten Insolvenz landen, weil mit den Menschen einfach nicht richtig gesprochen wurde und das nicht richtig analysiert wurde.“

<sup>55</sup> „Es gibt keine Kooperation! Sondern es ist halt letztendlich so, dass man sich im Laufe der Zeit ja kennenlernt. Wir haben ja öfter mit den gleichen handelnden Personen dann eben auch zu tun. So. Dann weiß man – genauso wie die wissen – so tickt die [Name Kreditinstitut], weiß ich: ‚So und so tickt die Schuldnerberatungsstelle.‘“

<sup>56</sup> Auch wenn Kreditinstitute als Gläubiger einen ausgeschöpften Dispokredit bzw. Überziehung unkritisch sehen, wird dies aus Perspektive der Schuldnerberatung anders betrachtet: „Wer dauerhaft 75 Prozent im Dispo ist, hat eine finanzielle Problematik. Punkt. Ende. Aus. Hat eine [Anm.: und] ist tendenziell suchtgefährdet in Anführungsstrichen. Also wenn man das mal so sehen würde, (...) hat der eine Suchtproblematik.“

### **2.3. Die Perspektive von Fachkräften der Sozialen Schuldnerberatung**

Im nächsten Schritt wird die Perspektive des Akteurs ‚Soziale Schuldnerberatung‘ stärker einbezogen. Um die Sichtweisen der unterschiedlichen Akteure auf die Beratungsangebotspflicht vergleichen zu können, wird sowohl in diesem als auch im folgenden Unterkapitel auf Ergebnisse der qualitativen Interviews mit Fachkräften vorgegriffen. Dieses Vorgehen erlaubt eine übersichtlichere Darstellung der Ergebnisse zu den einzelnen Themenkomplexen.

Folgende Fragen sollen in diesem Abschnitt beantwortet werden: Wie wird die in §§ 504a und 505 BGB festgesetzte Verpflichtung von Kreditinstituten zur Unterbreitung eines Beratungsangebotes von Mitarbeitenden in Sozialen Schuldnerberatungsstellen beurteilt? Welche Erfahrungen machen sie in dieser Hinsicht mit dem Akteur ‚Kreditinstitut‘, gibt es bereits Erfahrungen von Kontakten, Verweisungen auf Soziale Schuldnerberatung o.Ä.? Sehen die Fachkräfte Möglichkeiten einer präventiven Wirkung der Beratungsangebotspflicht, und wie könnten die verschiedenen Akteure darin agieren? Aus Experteninterviews mit sieben Fachkräften aus Sozialen Schuldnerberatungsstellen im Großraum Hamburg, einem ergänzenden Expertenworkshop in Hamburg sowie den Rückmeldungen von Schuldnerberatungsfachkräften auf der BAG-SB Jahresfachtagung 2017 zu diesen Fragen lassen sich erste Einschätzungen und Problemkreise bestimmen. Das methodische Vorgehen der Interviews wird im Kapitel 3 ergänzend konkretisiert.

#### **2.3.1. Auslöser zur Aufnahme eines Dispositionskredits: Gruppen von Nutzer\_innen**

Die Verpflichtung der Kreditinstitute, ein Beratungsangebot bei stetiger und stärkerer Dispositionskreditausschöpfung zu unterbreiten, ist nach Ansicht der Fachkräfte als befragte Expert\_innen eine prinzipiell sehr sinnvolle Maßnahme. Alle Befragten halten die Kreditinstitute aus verschiedenen Gründen jedoch für einen ungeeigneten Akteur für die anzubietende Beratung, zumindest bei finanziell schwächeren Kunden. Die Interessen von Kreditinstituten und betroffenen Kunden seien strukturell bedingt zu unterschiedlich. Ausgehend von den Überlegungen der Fachkräfte konnte eine Differenzierung einzelner Nutzer\_innen von Dispositionskrediten in unterschiedliche Gruppen abgeleitet werden. Als Kriterien wurden zu diesem Zweck unterschiedliche Auslöser zur Aufnahme eines Dispositionskredits der einzelnen Gruppen verwendet. Diese Auslöser haben jeweils Folgen für geeignete Akteure, um eine wirksame Beratungsangebotspflicht auszuüben, ebenso zeichnen sich die verschiedenen Interessenslagen ab, wie in der folgenden Tabelle 8 dargestellt und anschließend erläutert wird:



	<b>Dispositionskreditsituation</b>	<b>Mögliche Maßnahme</b>
<b>Gruppe 1</b>	Gute bzw. stabile finanziellen Situation, problematische Organisationssituation	Interne Erinnerung des Kreditinstituts
<b>Gruppe 2</b>	Problematische finanzielle Situation	Präventive Beratung durch Soziale Schuldnerberatung
<b>Gruppe 3</b>	Überschuldete Personen, die neben dem Dispositionskredit noch andere Schulden haben	Beratung bezüglich Gesamtheit der Schulden – Interessenskonflikt mit dem Kreditinstitut
<b>Gruppe 4</b>	Überschuldete ohne Dispositionskredit	Beratungsangebotspflicht ohne Bedeutung

**Tabelle 8 Auslöser zur Aufnahme eines Dispositionskredits und mögliche Maßnahmen (eigene Darstellung)**

*Gruppe 1:* Personen in einer guten bzw. stabilen finanziellen Situation, die lediglich den Überblick verloren haben und ihren Dispositionskredit stark ausschöpfen oder gar überziehen, während Geld auf anderen Konten vorhanden ist. Hier könnte tatsächlich eine interne Erinnerung des Kreditinstituts hilfreich dafür sein, vor weiteren hohen Zinsen zu schützen, und z.B. vor Aufkündigung des Kredits und einem unnützen und ihnen schadenden SCHUFA-Eintrag bewahren.

*Gruppe 2:* Personen in einer problematischen finanziellen Situation. Dahinter können langfristige, aber auch zeitlich begrenzte Belastungen von Menschen stehen, die möglicherweise wieder enden und finanziell korrigiert werden können, oder aber in einen sich verfestigenden Überschuldungsprozess übergehen.

*„Wirklich in den Dispo gehen zu müssen, heißt zahlungsunfähig zu sein, das muss man sich vor Augen führen. Meine Waschmaschine ist defekt, ich habe jetzt kein Geld für eine neue, aber ich habe ja einen Dispo und mache es darüber. Und ich weiß ja, dass ich das in drei Monaten wieder glatt habe, weil mein Einkommen ausreicht. Das ist der normale Stand, dafür gibt es diesen Kredit ja eigentlich nur. Aber oft haben wir es auch mit Menschen zu tun, die regelrecht vom Dispo leben.“*

Unter präventiven Aspekten ist dies eine besonders relevante Gruppe; eine gute Beratung, so die Fachkräfte der Sozialen Schuldnerberatung, könne hier nachhaltig etwas bewirken.

*Gruppe 3:* Bereits Überschuldete, die neben dem Dispositionskredit noch andere Schulden haben, sodass Dispositionskredite hier als ‚Indikationsschulden‘ gesehen werden müssen. Das würde bedeuten, dass bei einer sinnvollen Beratung die Gesamtheit der Schulden in den Blick zu nehmen wäre – was möglicherweise den Interessen der Kreditinstitute widerspricht, ihre eigenen Forderungen zu sichern.

*Gruppe 4:* Überschuldete, die schon lange keinen Dispositionskredit mehr haben, wie es häufig für Ratsuchende der Sozialen Schuldnerberatung gilt. Für diese Gruppe ist die diskutierte Beratungspflicht ohne Bedeutung.

Deutlich wird, dass eine problematische Inanspruchnahme des Dispositionskredits sehr unterschiedlich aussehen kann: Seine Funktion variiert je nach Auslöser in den komplexen, individuellen Lebenszusammenhängen der Nutzer\_innen, die eine Aufnahme erforderlich machen. Kunden können entsprechend über einen längeren Zeitraum hinweg auch in unterschiedlichen Gruppen in Erscheinung treten.

Besonders hervorzuheben ist außerdem, dass die Clusterung den Blick der Kreditinstitute einnimmt oder aus der Perspektive der Kreditinstitute auf die Dispositionskredite sieht. Dieser eingeschränkte Blick bezieht sich lediglich auf einen Aspekt der Lebenslage, nämlich die Bonität. Deutlich ist hier die unterschiedliche Problemwahrnehmung der Sozialen Schuldnerberatung zu erkennen. Die Soziale Schuldnerberatung würde die Kreditausschöpfung in eine biografische Gesamtsicht der Lebenssituation einordnen. Es muss hier allerdings im Konjunktiv gesprochen werden, weil die Soziale Schuldnerberatung eben keinen Zugriff auf die Daten hat, die den Kreditinstituten zur Verfügung stehen. Entsprechend vielgestaltig sind die Beratungsbedarfe. In den Interviews wurden mögliche Akteure der Beratungsdurchführung dementsprechend unterschiedlich diskutiert: Die Kreditinstitute seien nur für die erste Gruppe sinnvoll und ansonsten kein geeigneter Akteur. Es könne nur begrenzt in ihrem Interesse liegen, die Kunden aus der kritischen Nutzung von Dispositionskrediten herauszuführen, einem Bereich, der für diese Institute derzeit eine wichtige Einkommensquelle darstellt. Ihr Kosten- und Umsatzdruck wird als sehr hoch eingeschätzt. Eine kreditinstitutsförderliche Lösung sei nicht identisch mit einer sozial sichernden und stabilisierenden Lösung für die Kunden, die ihren Dispositionskredit nutzen. Der Begriff ‚Beratung‘ selbst sei hier verschleiern, sprachlich angemessener sei es, wie sich Fachkräfte der Sozialen Schuldnerberatung in den Interviews ausdrückten, von „kundenorientierten Verkaufsgesprächen“ zu sprechen.

### **2.3.2. Beratungskompetenzen, Zuständigkeiten und Interessen von Kreditinstituten**

Es wird in den Interviews zudem bezweifelt, dass Mitarbeitende von Kreditinstituten überhaupt Kompetenzen einer lebensweltbezogenen und klientenzentrierten Beratung hätten, die notwendig sind, um diesen vielgestaltigen Bedarfen zu entsprechen. Diese Kompetenzen wären aber bereits für eine zielführende (präventive) Beratung der zweiten und dritten Gruppe entscheidend. Einige Interviewte sehen die Soziale Schuldnerberatung hier als wichtigen Akteur: Sie habe genau die richtigen Kompetenzen und Erfahrungen und sei in der Lage, eine wirkungsvolle „klientenzentrierte haushaltsbezogene Befragung“ durchzuführen. Hier taucht das Problem des Auftrags auf: Für die Gruppe der Überschuldeten ist die Soziale Schuldnerberatung zuständig und insbesondere bei weiteren Schulden auch in der Lage, die Gesamtsituation anzugehen. Für die Gruppe 2 in problematischen finanziellen Situationen aber habe sie weder einen Auftrag noch derzeit die Kapazitäten – obwohl dies offensichtlich präventiv sinnvoll wäre.

*„Diese Leute, um die es da geht, die würde ich definitiv gern in Beratung haben. Aber die kommen nicht zu mir. (...) Wer dauerhaft 75 Prozent im Dispo ist, hat eine finanzielle Problematik. Punkt. Er ist also tendenziell gefährdet. (...) Ob es nun ein Niedrigverdiener oder ein Besserverdienender ist, er müsste eigentlich was machen, das ist definitiv ein Ansatzpunkt. (...) Ich finde, dass die Schuldnerberatung da genau das richtige dafür wäre.“*

Andere Interviewte meinen, die Beratung in problematischen Situationen vor einer manifesten Überschuldung sei keine Aufgabe der Sozialen Schuldnerberatung, sie solle durch Dritte, beispielsweise durch ‚Mediator\_innen‘ mit dem Kreditinstitut zusammen (oder getrennt) wahrgenommen werden – als Akteure werden hier Mitarbeitende der Verbraucherzentralen vorgeschlagen.

*„So ein Gespräch kann nicht nur zwischen Bank und Kunden stattfinden, sondern vielleicht mit jemandem aus der Verbraucherzentrale. Weil die Kunden sich natürlich total unterlegen und unter Druck gesetzt fühlen, wenn sie die Bank gegenüber haben, die die Macht hat.“*

Eine andere Frage sei, ob es eher um Informationen und die Zielgruppe ressourcenreicher Rat-suchender gehe oder aber um ausführlichere beratende Reflektion:

*„Wir hinterfragen eben noch viel mehr. Weil wir sagen: ‚Aha, seit so und so viel Monaten leben Sie in 75 Prozent. Kann es sein, dass ... ‘ So ein Gespräch, wo die Leute auch wissen, dass man ihnen HILFT. Und sagt, ‚Gucken wir uns das mal an‘. Da könnte man definitiv wesentlich eher ansetzen!“*

Eine Voraussetzung jeglicher Interventionen wäre aber eine verbindliche, ernst zu nehmende Form von Benachrichtigung und Einladung. Derzeit, so zeigten erste Wahrnehmungen von Fachkräften der Sozialen Schuldnerberatung, würden die vorgeschriebenen Hinweise mit Einladung zu Beratung von vielen Kreditinstituten leicht übersehbar in Kontoauszüge hineingeschrieben, oder aber in Form von zusätzlichen Briefen umgesetzt, die Werbebriefen ähnlich gestaltet seien. Dies deckt sich mit den Aussagen der Vertreter\_innen der Kreditwirtschaft. Empfohlen wird von den Fachkräften der Sozialen Schuldnerberatung eine verbindliche Regelung und Spezifizierung der Einladungen zum Beratungsgespräch, damit diese Wirkung zeigen, beispielsweise durch einen erkennbaren Beratungsbrief mit Hinweisen auf Möglichkeiten beratender Einrichtungen und mit der Bitte um Rückmeldung in einem Zeitraum von mehreren Wochen.

Kreditinstitute werden insgesamt als interessenbezogene ökonomische Unternehmen und darum mit entsprechenden Vorbehalten betrachtet. Von Verweisen an Soziale Schuldnerberatungsstellen wird gelegentlich berichtet, Kooperationsmöglichkeiten werden aber mit Skepsis gesehen, genährt auch von Erfahrungen des Umgangs mancher Kreditinstitute mit rechtlichen Ansprüchen der Kunden in den letzten Jahren (Einführung des Gutachtenkontos, des P-Kontos u.v.m.).

Besonders hervorgehoben wird in den Interviews mit Expert\_innen, dass einige Fachkräfte der Sozialen Schuldnerberatung das Agieren von Kreditinstituten als sehr unseriös wahrnehmen, sodass diese selbst zu Treibern von Überschuldung zählen. Sie berichten beispielsweise von (Dispositions-)Kreditvergaben an finanzschwache Haushalte trotz bereits bestehender angespannter Verschuldungssituationen.

Zusammenfassend muss ein etwas ernüchterndes Fazit zur Umsetzung und zur möglichen Wirkung der Beratungspflicht gezogen werden: Die Informationen der Kreditinstitute über die Nutzung von Dispositionskrediten lässt eine Clusterung der Nutzer\_innen zu, und es lassen sich durchaus sinnvolle Beratungsanlässe zur Umsetzung der Beratungspflicht der Kreditinstitute

ableiten. Allerdings zeigt sich auch deutlich, dass die Bonitätsperspektive der Kreditinstitute und die Clusterung der Dispositionskreditnehmenden für die Soziale Schuldnerberatung zwar mögliche Anknüpfungspunkte aufzeigt, es sich aber um den eingeschränkten Blick eines Akteurs auf einen Aspekt (die Bonität) handelt, während die Soziale Schuldnerberatung die Kreditausschöpfung in eine biografische Gesamtsicht der Lebenssituation einordnen würde. Problematisch muss auch gesehen werden, dass die Kreditinstitute ihre Daten nicht zur Verfügung stellen (können oder dürfen) – die Interpretation der Daten bleibt also erst einmal den Kreditinstituten vorbehalten.

## **2.4. Perspektiven von überschuldeten Nutzer\_innen der Sozialen Schuldnerberatung**

Um die Rolle von Dispositionskrediten und die Umgangsweisen von Kreditinstituten mit betroffenen Kunden einzubeziehen, wäre eine breite Befragung von Dispositionskreditnutzenden sinnvoll, die in diesem Rahmen nicht geleistet werden kann. Stattdessen wurden Ratsuchende von Sozialer Schuldnerberatung interviewt, also Menschen, deren Verschuldung in Überschuldung umschlug, und die tatsächlich eine Soziale Schuldnerberatungsstelle aufsuchten. Zwar gab es in ihren z.T. langen Überschuldungsprozessen die Beratungsangebotspflicht der Kreditinstitute noch nicht durchgängig, wohl aber lassen die Interviews Erfahrungen mit Dispositionskrediten im Überschuldungsprozess, ihre Rolle für die Bewältigung und Umgangsweisen der Kreditinstitute mit den Betroffenen deutlich werden.

Alle Personen in den Betroffeneninterviews haben zumindest früher einmal Dispositionskredite genutzt oder auch überzogen – allerdings mit unterschiedlichen Funktionen, Strategien und Erfahrungen: Teilweise wurden Gespräche mit Kreditinstituten und die Umwandlung in einen Ratenkredit als *Strategie von Betroffenen* gesucht, um ihre Existenz unmittelbar zu sichern; in einige Fällen wurde das jedoch von Kreditinstituten abgelehnt, z.B. da ein Kunde in einem befristeten Arbeitsverhältnis stand. In anderen Fällen machten Kreditinstitute tatsächlich beratende Angebote, die Schulden des Dispositionskredits umzuschichten – das Interviewmaterial zeigt, dass einige Betroffene dies jedoch ablehnten, weil die Zinsen des Dispositionskredits niedriger seien als Kreditraten – eine sehr kurzfristige Logik, die vom Problem zeugt, überhaupt den jeweiligen Monat zu schaffen. Zusammenfassend ist hier von einer *Rationalität des unmittelbaren Überlebens* zu sprechen, mit der viele Betroffene konfrontiert sind. Einige Interviewte berichten auch von deutlichen Erhöhungen der Dispositionskredite und gleichzeitig intransparent steigender Schuldenlast, gerade bei Kreditinstituten, denen unseriöse Geschäftspraktiken von Fachkräften der Sozialen Schuldnerberatung attestiert werden. Weiter wird von Abzahlungsplänen der Schulden von Dispositionskrediten in monatlichen Raten über längere Zeiträume berichtet. Manche Interviewte sprechen positiv von solchen Erfahrungen, andere erfuhren solche Absprachen als nicht unbedingt verlässlich, da sie von Kreditinstitutsseite gelegentlich durch plötzliche Aufkündigung des Dispositionskredits gebrochen wurden.

Insgesamt wird deutlich, dass mit der Pflicht zum Angebot einer Beratung hier nicht nur Kooperationsmöglichkeiten und Interessen der Akteure in den Blick rücken, sondern implizit auch ein neuer Auftrag für die Soziale Schuldnerberatung generiert wird: Eine spezifische Phase von

Prävention, die Begleitung bzw. Beratung von Menschen in problematischen finanziellen Situationen vor einer verfestigten Überschuldung. Die Soziale Schuldnerberatung könnte hier ein geeigneter Akteur sein.

Hinderungsgründe zur Wahrnehmung dieses Auftrags liegen zum Beispiel darin, dass die Soziale Schuldnerberatung bisher je nach Bundesland keinen oder nur einen begrenzten Auftrag dazu hat. Außerdem stellt die Grundkonzeption der Sozialen Schuldnerberatung bereits einen Hinderungsgrund dar: Begriffe wie ‚Schuldnerberatung‘, so berichten Fachkräfte über Rückmeldungen von Ratsuchenden in den Interviews, werden von Betroffenen oft als „rotes Tuch“ wahrgenommen, ‚Schuldnerberatung‘ wird als ein Angebot für „Verlierer“ interpretiert, für „Menschen am Boden“, wie sie es ausdrücken. Ähnliche Erfahrungen machen Mitarbeitende von Sozialen Schuldnerberatungsstellen auch bei primärpräventiven Veranstaltungen.

Für die Weiterentwicklung eines sekundärpräventiven Arbeitsbereiches lassen sich einige Herausforderungen für eine anschlussfähige moderne Soziale Schuldnerberatung ableiten. Die Angebote von Budgetberatung, die viele Beratungsstellen bereits leisten, müssten breiter und niedrigschwelliger wirken. Es fehlt an Konzepten, wie an die positive öffentliche Wahrnehmung von verbraucherorientierten Angeboten der Verbraucherzentralen angeknüpft werden kann.

## **2.5. Fazit: Bilder und Erfahrungen verschiedener Akteure und Möglichkeiten von Kooperation**

Die neu in Kraft getretenen §§ 504a und 505 BGB zur Beratungsangebotspflicht als Anlass des Untersuchungsauftrags eröffnen potenziell eine interessante Perspektive: die Möglichkeit von Interventionen vor verfestigter Überschuldung, die bereits an problematischen finanziellen Situationen ansetzt. Dieser Zugang wäre eine Erweiterung bisheriger institutioneller und methodischer Zugänge zwischen Dienstleistungen von Kreditinstituten, Verbraucherpolitik und Sozialer Schuldnerberatung.

Das Zusammenwirken von Faktoren wie Kostendruck, Finanzierungsform und dem Selbstverständnis von Sozialer Schuldnerberatung, aber auch die zweifellos profitorientierte Interessensverfolgung von Kreditinstituten lassen allerdings schwer zu koordinierende Handlungsrationitäten entstehen, wie Interviews verdeutlichen. Dies gilt ganz abgesehen davon, dass allein der Auftrag zur Vernetzung und präventiver Arbeit derzeit bei der Sozialen Schuldnerberatung kaum beschrieben und noch weniger mit Ressourcen hinterlegt ist. Es ist darüber hinaus kaum zu erwarten, dass Vertreter\_innen von Kreditinstituten sozialberaterische Kenntnisse mitbringen. Noch weniger zu erwarten ist, dass eine ‚advokatorische‘ Haltung zugunsten von Ratsuchenden in einem Kreditinstitut umgesetzt werden könnte.

Im Zuge der Ergebnisvalidierung in Form von mündlichen Rückmeldungen durch Fachkräfte der Sozialen Schuldnerberatung bei der Jahresfachtagung 2017 der BAG-SB wurde allerdings deutlich, dass konstruktive Formen der Zusammenarbeit trotz der unterschiedlichen Handlungsrationitäten möglich sind. Es bestehen hier regionale Unterschiede der Kooperationsbereitschaft, auch je nach Anliegen, Kreditinstitut und der jeweiligen Abteilung. So wurde einerseits von bereits bestehenden Runden Tischen oder gemeinsamen Veranstaltungen von Kreditinstituten und Sozialer Schuldnerberatung berichtet, auf denen u.a. Arbeitsabläufe bzw.

problematische Themen besprochen werden. Andererseits wurde von Fachkräften der Sozialen Schuldnerberatung berichtet, dass keinerlei Kontakt zu Vertreter\_innen der Kreditwirtschaft bestehe, außer der Beratungsprozess mache dies im Einzelfall erforderlich, bspw. die Begleitung zur Kontoeröffnung von Ratsuchenden.

Einstimmigkeit, dass der persönliche Kontakt zwischen Vertreter\_innen der Kreditinstitute und der Sozialen Schuldnerberatung maßgeblich die Funktionalität der Zusammenarbeit beeinflusst, wurde allerdings von beiden Akteuren sowohl auf der Jahresfachtagung als auch in den Interviews bestätigt. Dies verweist auf die Notwendigkeit, strukturell verankerte Formen der persönlichen Zusammenarbeit auszubauen, auch im Hinblick auf eine erfolgreiche Präventionsarbeit.

Ohne Frage zeigen die Ergebnisse also, dass sich die Akteure, die sich durch die Beratungsangebotspflicht in einem koordinierten Vorgehen treffen könnten, in jeweils stark ausdifferenzierten gesellschaftlichen und leistungspolitischen Systemen bewegen und Vernetzung sowie Hybridisierung als Lösungsoption sehr anspruchsvoll ist. Vor diesem Hintergrund wird aber auch diskutiert, dass durch diese funktionale Ausdifferenzierung Image-Attributionen entstehen, die hinderlich für ein lösungsorientiertes Vorgehen sind. Um Grenzen und Möglichkeiten der Kooperation im Kapitel 5.2. systematisch aufzeigen zu können, wird ausgehend von den Interviews im Folgenden daher auf Spannungsfelder in den Analysedimensionen der 1.) Interessen und Ziele, 2.) Aufträge, 3.) Kompetenzen der Beratung und 4.) Image der jeweiligen Institutionen verwiesen. Sie werden auch im Hinblick auf Verhältnisprävention im Kapitel 5.3. aufgenommen und zu Herausforderungen für Gestaltungsaktivitäten weiterentwickelt.

### **3. Prozesse der Überschuldung und der Nutzung von Sozialer Schuldnerberatung aus Sicht von Betroffenen und Fachkräften**

Die Teilstudie zur Beratungsangebotspflicht, deren Ergebnisse in Kapitel 2 vorgestellt wurden, gibt bereits einen ersten Einblick in Erfahrungen mit Dispositionskrediten in Prozessen der Ver- in die Überschuldung. Ein zentraler Befund ist, dass sich die dominierende Zielgruppe von Kreditinstituten, insbesondere mit Blick auf die Beratungsangebotspflicht, radikal von der Zielgruppe unterscheidet, die vor dem Hintergrund der Frage nach Ver- und Überschuldung und ihren Entwicklungen aus der Perspektive Sozialer Schuldnerberatung fokussiert werden muss.

Ebenso wurde im Verlauf der Studie die These deutlich – die sich auch nach Abschluss der Auswertungen und Interpretation der Daten erhärtete –, dass neue Erkenntnisse über typisierte Lebenslagencharakteristika der Betroffenen moderner Ver- und Überschuldung nicht in dieser Form entworfen werden können. Dies ist in zwei Erkenntnissen begründet: Erstens lässt es die Datenlage kaum zu, zentrale, typisierte Lebenslagencharakteristika, u.a. an der Schnittstelle von Kreditinstituten und Sozialer Schuldnerberatung, abzuleiten. Es ist eine Konsequenz des explorativen Charakters des gewählten Forschungsdesigns, dass im Forschungsprozess die Offenheit gegeben ist, sodass sich diese Art von Gruppierung vor dem Hintergrund der erhobenen Daten als nicht sinnvoll und zielführend erweist bzw. nicht valide begründbar ist, auch wenn es nicht den Erwartungen zu Beginn des Projektes entspricht. Zweitens ist diese Veränderung im Feldzugang und in den Daten selbst begründet. Bedingt durch die begrenzte Auskunftsbereitschaft der Kreditinstitute zu sensiblen Merkmalen ihrer Kunden, standen wesentliche Daten nicht für eine wissenschaftlich unabhängige Interpretation zur Verfügung. Der entscheidende Grund liegt aber in dem Forschungsbefund, dass eine als Konsequenz der Moderne wachsende Heterogenität die Lebenssituationen von Betroffenen prägt. Dies wurde in den Interviews mit allen Akteuren deutlich.

Es ist allerdings zugleich nur durch das qualitative Design gelungen, entscheidende Faktoren für den Übergang von Ver- zur Überschuldung in ihrer Dynamik zu beschreiben.

- Vor allem mit Blick auf die Dispositionskredite sind fünf zentrale Problembereiche individuellen Konsumverhaltens hervorzuheben, die in Kombination mit vier strukturellen Faktoren der institutionellen oder geschäftlichen Praktiken zu Treibern im Überschuldungsprozess werden, wie in Kapitel 3.1.3. dargelegt.
- Die lebensbiografischen Dynamiken von Ver- und Überschuldung sind demnach als gegenseitige Beeinflussung auf drei in Kapitel 3.1.4. vorgestellten Achsen zu verstehen: Nur das Zusammenspiel von Flexibilisierung und Prekarisierung von Arbeit, von Pluralisierung und Dynamisierung von Beziehungs-, Elternschafts- und Haushaltsformen mit der immer komplexeren und undurchdringlichen Vielfalt von Konsum in Kombination mit individuellen Kompetenzen erklären die Dynamiken.

Im Kern des vorliegenden Abschnitts liegen also Fragen nach den entscheidenden Faktoren, die den Übergang von der Ver- in die Überschuldung maßgeblich antreiben bzw. verursachen. Was sind die Hintergründe und spezifischen Bedeutungen für die Betroffenen? Welche relevanten Ziele verfolgen sie? Welche Ziele und Bilder angemessenen Lebens spielen eine Rolle?

Welche Strategien werden entwickelt und welche Folgen haben diese? Inwiefern ist die drohende Überschuldung funktional? Für sekundärpräventive Angebotsentwicklung interessant ist auch die Frage, auf welche Sichtweisen von Erfolg und Problematisierung durch signifikante andere sie stoßen. Ziel ist die Ermittlung spezifischer lebenslagenbezogener Konstellationen, des subjektiven Erlebens von Ver- und Überschuldungsanlässen und -funktionen sowie von individuellen Bewältigungsformen im Überschuldungsprozess.

Die explorativen Interviews mit Expert\_innen, hier Fachkräften aus öffentlich geförderten Sozialen Schuldnerberatungsstellen, sollten darüber hinaus Aufschluss über tatsächliche Kooperationserfahrungen geben, auch mit anderen Akteuren bzw. mit sinnvoller Zusammenarbeit z.T. präventiven Charakters; sie sollten spezifische Hintergründe und Treiber der Überschuldung sowie Anregungen für präventive Möglichkeiten zur Vermeidung von Überschuldung identifizieren. Doch auch die Erfahrungen der aktuellen Praxis in den Sozialen Schuldnerberatungsstellen sind in den Blick zu nehmen, wenn es um Nachhaltigkeit geht. Ergänzt wurde darum die Frage, wie Erfahrungen und Einschätzungen der Möglichkeiten und Grenzen von Unterstützung für die Betroffenen aussehen. Die individuellen Konstellationen und die subjektive Sicht der Betroffenen sowie ihre Bewältigungsstrategien in den Verläufen zur Überschuldung erfuhr bisher wenig Aufmerksamkeit; seltene Ausnahmen sind z.B. Schwarze (1999), Schwarze/Lorbrocks (2002), Schlabs (2007) oder Abschlussarbeiten wie Speckner (2012), Arnemann (2010) bzw. zum Leben in Insolvenzphasen Meyer (2016).

Um diese Fragen beantworten zu können, wurden auch Betroffene interviewt, sodass spezifische lebenslagenbezogene Konstellationen exploriert werden und ihre subjektive Sicht auf die Ver- und Überschuldungsverläufe sowie ihre Erfahrungen mit der Sozialen Schuldnerberatung herausgearbeitet werden konnten.

### **3.1. Vorgeschichten und Betroffenenengruppen von Überschuldung**

Thematisch wurden Fachkräfte der Sozialen Schuldnerberatung wie auch Betroffene zu den gleichen Themen befragt: Erstens Vorgeschichten, Hintergründe und Strategien von Betroffenen und der konkrete Anlass, eine Soziale Schuldnerberatungsstelle aufzusuchen; zweitens Hilfreiches und Schwieriges im Rahmen der Hilfeprozesse der Sozialen Schuldnerberatung, die Möglichkeiten und Grenzen in den konkreten Angebotsformen; drittens Erfahrungen damit, inwieweit Betroffene nach der Nutzung der Schuldnerberatung Unterstützung brauchen<sup>57</sup>; und viertens, ob es Ideen zu bzw. Erfahrungen mit Prävention gibt.

Der folgenden Auswertung liegen Interviews mit Expert\_innen (vgl. Gläser/Laudel 2010; Flick 2007) mit sieben Mitarbeitenden verschiedener öffentlich geförderter Sozialen Schuldnerberatungsstellen im Hamburger Raum sowie problemzentrierte, narrationsfördernde Betroffeneninterviews (vgl. Witzel 2000) mit elf Menschen zugrunde, die eine Überschuldung aufweisen und dann eine Soziale Schuldnerberatungsstelle aufsuchten. Nach Bemühungen um eine möglichst große Variation liegen Interviews von fünf Frauen und sechs Männern vor, im Alter von 22 bis 64 Jahren, darunter Alleinstehende, alleinerziehende Frauen, Mütter mit neuen Partnern,

---

<sup>57</sup> Die Frage nach Bedarfen im Anschluss an die Beendigung der Beratung wurde nach den Hinweisen auf diesen Aspekt im ersten Experteninterview ergänzt.



getrennte Väter ohne Kinder im eigenen Haushalt, Menschen mit erwachsenen Kindern, Menschen mit Migrationshintergrund sowie unterschiedlichen Bildungs- und Berufsverhältnissen.<sup>58</sup>

### 3.1.1. Die Heterogenität der Betroffenen

Seit einiger Zeit differenziert sich sowohl die Gruppe der überschuldeten Menschen als auch die Gruppe, die Soziale Schuldnerberatung aufsucht, aus. Die folgenden Formulierungen des arithmetischen Durchschnitts sind insofern zwar richtig, aber immer weniger dazu geeignet, die Realität wiederzugeben und der Beratungspraxis eine Orientierung zu bieten: „Der durchschnittliche Klient einer Sozialen Schuldnerberatung ist 41 Jahre alt, männlich, lebt allein, hat einen Hauptschulabschluss und eine abgeschlossene Berufsausbildung in Form einer Lehre und ist arbeits- und vermögenslos.“ (iff 2016a, S. 25) Wie setzen sich die überschuldeten 10,06 Prozent der Erwachsenen<sup>59</sup> in der BRD zusammen?

Hinsichtlich des *Geschlechts* machen Frauen inzwischen einen deutlichen Anteil aus: Überschuldet sind 12,72 Prozent der Männer (mit einem Schuldenvolumen 161,3 Mrd., im Schnitt 39.100 Euro) und 7,55 Prozent der Frauen (mit einem Schuldenvolumen von 73,6 Mrd., im Schnitt 34.300 Euro; vgl. Boniversum Consumer Information 2016, S. 65).

Es gibt auch eine zunehmende Streuung über *Altersgruppen*: In der Gruppe der unter 30-Jährigen sind 14,5 Prozent überschuldet, in der Gruppe der 30- bis 39-Jährigen 19,17 Prozent, in der Altersgruppe zwischen 40 und 49 Jahren sind es 12,56 Prozent, bei den 50- bis 59-Jährigen 8,90 Prozent, in der Altersgruppe 60 bis 69 Jahre 5,51 Prozent und bei den über 70-Jährigen 1,34 Prozent (vgl. Boniversum Consumer Information 2016, S. 67). Nur insgesamt etwa ein Zehntel wird von öffentlich geförderter Sozialer Schuldnerberatung erreicht. Für Menschen, die tatsächlich eine Soziale Schuldnerberatungsstelle aufsuchten, zeigt das Institut für Finanzdienstleistungen e.V. ebenfalls eine breite Verteilung: Innerhalb der überschuldeten Nutzer\_innen von Sozialer Schuldnerberatung waren 23,8 Prozent unter 30 Jahre alt, 26,4 Prozent zwischen 30 und 39 Jahren, in der Gruppe der 40- bis 49-Jährigen 22,5 Prozent, bei den 50 bis 59-Jährigen 16,6 Prozent, 8,2 Prozent in der Altersgruppe 60 bis 69 Jahre und 2,4 Prozent bei den über 70-Jährigen (vgl. iff 2016a, S. 26; eigene Umrechnung).

Die Daten des Instituts für Finanzdienstleistungen e.V. lassen weitere Differenzierungen deutlich werden: Bei den *Haushaltsformen* gliedert sich die Gruppe der überschuldeten Nutzer\_innen von Sozialer Schuldnerberatung in Alleinlebende (55,8 %), Paare (27,8 %) und Alleinerziehende (16,7 %) (vgl. iff 2016a, S. 27).

---

<sup>58</sup> Die Ergebnisse wurden zudem auf einem Workshop mit Fachkräften der Sozialen Schuldnerberatungen im April 2017 diskutiert und um Hinweise der Diskussion auf der Jahresfachtagung der BAG-SB im Mai 2017 ergänzt.

<sup>59</sup> 6,85 Mio. Personen, 3,37 Mio. Haushalte. Die Überschuldungsquote bezeichnet den Anteil von Menschen ab 18 Jahren, die fällige Zahlungsverpflichtungen über längere Zeit nicht begleichen können und spezifische ‚Negativmerkmale‘ aufweisen (vgl. Boniversum Consumer Information 2016, Vorblatt „Wichtige Definitionen“). Zu verschiedenen Überschuldungsbegriffen vgl. iff 2012, S. 8.

Berechnet man aus den Daten das Merkmal *Elternschaft*, so hat ein Anteil von 35,2 Prozent der Nutzer\_innen Kinder. Minderjährige Kinder im eigenen Haushalt haben immerhin noch 30,9 Prozent der Haushalte – also fast ein Drittel (16,4 % der überschuldeten Nutzer\_innen sind Paarhaushalte mit Kindern, 14,5 % Alleinerziehende). Indirekt sind über Unterhaltsschulden von alleinstehenden Männern noch mehr Kinder betroffen. Auch Migration bzw. Flucht findet Aufmerksamkeit (vgl. z.B. Boniversum Consumer Information 2016, S. 28 ff.).

Die verschiedenen Interviews mit Fachkräften Sozialer Schuldnerberatung und Betroffenen zeigen die große Vielfalt der Gruppen überschuldeter Menschen. Mit dem Alter sind Lebensphasen mit spezifischen Herausforderungen verbunden; so befindet sich z.B. ein jungerwachsender Interviewpartner in der Ausbildung an der zweiten Schwelle der Integration in den Arbeitsmarkt, deren Gelingen durch die Überschuldung gefährdet wird und deren Misslingen folgenreich wäre. Ein 64-jähriger Interviewpartner steht am Ende der Erwerbsarbeit bzw. am Beginn der Rentenzeit, seine Überschuldung ist sogar direkt mit dem nicht gelingenden Übergang verbunden, indem er auch seine Wohnung verliert. Alte Menschen, so erzählen Fachkräfte, seien nicht nur zunehmend von Armut und Überschuldung betroffen, sie sind z.T. auch besonders beschämt und würden oft auf Kosten unmittelbarer Existenzsicherung und Gesundheit sparen.

*Haushaltsformen* und *Elternschaft* zeigen Belastungen und Armutsgefährdungen durch Kinder; die starke Pluralisierung von Lebensformen der letzten Jahrzehnte und die damit verbundenen Herausforderungen, spezifische Situationen nach Trennungen u.Ä. gestalten sich geschlechtsbezogen oft unterschiedlich. Insbesondere alleinerziehende Mütter, eine stark vertretene Gruppe auch bei Armut, trägt nicht nur materielle Not, sondern ein ganzes Bündel von Belastungen, Verantwortungen und moralischer Diskurse.

In den Betroffeneninterviews zeigt sich, wie angestrengt die Lebensführung oft schon in der Zeit vor oder in der Verschuldung war (z.B. Betreiben eines kleinen Ladens, Sechs-Tage-Woche, Sonntage aufgeteilt in Putzjobs und Ausflüge mit dem Kind), und wie sich die Überschuldungssituation manchmal auf Mütter und Kinder auswirkt:

*„Ich konnte mich gar nicht mehr kümmern (...). In der Zeit habe ich mein Kind nicht mehr wirklich gesehen.“*

*„Und dann saß ich mit dem Baby in der Wohnung, ohne Essen, ohne Strom.“*

### **3.1.2. Berge und Täler, Wellen und Rutschpartien – Überschuldungsprozesse als komplexe Verknüpfungsketten**

Gründe der Überschuldung werden regelhaft in Schuldnerberatungen erfasst und veröffentlicht. Die Überschuldungsstatistik des Bundesamtes für Statistik präsentiert fünf Auslöser: Arbeitslosigkeit bei 18 Prozent der Betroffenen; Trennung, Scheidung, Tod bei 12,2 Prozent; Erkrankung, Unfall, Sucht bei 13,9 Prozent; unwirtschaftliche Haushaltsführung bei 9,3 Prozent; gescheiterte Selbstständigkeit bei 8 Prozent (sonstige Auslöser 37,7 %).<sup>60</sup> Diese fünf Merkmale

---

<sup>60</sup> Seit 2009 ist der Anteil der fünf Auslöser um 10 Prozent gesunken, während der Posten ‚sonstige Gründe‘ um rund 10 Prozent anstieg (Boniversum Consumer Information 2016, S. 64).

umfassen insgesamt 62,3 Prozent der Anteile der Auslöser (vgl. Boniversum Consumer Information 2016, S. 64).

Das Institut für Finanzdienstleistungen e.V. (2016a) differenziert in seiner Datenbasis einen zusätzlichen zentralen Auslöser, das Niedrigeinkommen bzw. Einkommensarmut, und spricht von den ‚Big Six‘: Arbeitslosigkeit bzw. reduzierte Arbeit: 27,5 Prozent; Einkommensarmut 10,4 Prozent; gescheiterte Selbstständigkeit: 9,1 Prozent; Scheidung/Trennung: 8,1 Prozent; irrationales Konsumverhalten: 8,9 Prozent; Krankheit 8,6 Prozent. Diese ‚Big Six‘ machten im Jahr 2015 über 70 Prozent der Überschuldungsauslöser aus (vgl. ebd., S. 8). Das Institut schlägt zudem eine Zuordnung deutlich differenzierterer Aspekte in drei Gruppen (Ereignisse, vermeidbares Verhalten, andere Ursachen) vor, die zeigen, wie gering der Anteil vermeidbaren Verhaltens mit 17,3 Prozent der Gründe gegenüber 82,7 Prozent anderer Gründe ist (vgl. ebd. 2016, S. 8).

Diese sogenannten ‚Big Five‘ bzw. ‚Big Six‘ werden üblicherweise mit einer Differenzierung der Kategorien ‚Ursachen‘ und ‚Auslöser‘ gedacht:

*„Wir folgen unserer Klassifikation der vergangenen Reporte mit dem Begriff ‚Überschuldungsgrund‘ als Oberbegriff für alle Faktoren, die kausal und zurechenbar für die Genese und den Verlauf der Überschuldungsbiografie sind. Unterkategorien sind Überschuldungsursachen und Überschuldungsauslöser. Auslöser sind Ereignisse, die Auswirkung auf die Haushaltsliquidität haben und den Überschuldungsprozess konkret anstoßen. Hierzu gehören Einkommensschocks und sprunghaft steigende Ausgaben. Auslöser stehen damit häufig am Beginn einer Kette, die in Überschuldung mündet. Demgegenüber sind Überschuldungsursachen alle übrigen Faktoren mit negativem Einfluss auf die finanzielle Krise.“ (iff 2012, S. 15)*

Das empirische Material zeigt, dass es sehr wohl klar zuzuordnende Fälle von Auslöser und Ursachen gibt, sich Fälle teilweise auch in z.B. endogene und exogene Gründe, Krisenschuldner\_innen und Armutsschuldner\_innen klassifizieren lassen. Mantseris (2010) weist aber auch darauf hin, dass die ‚Big Five‘ bzw. ‚Six‘ nur reduzierte Standardisierungen zugunsten statistischer Darstellungsmöglichkeiten seien, zudem würden die Begrifflichkeiten ‚Ursache‘ und ‚Auslöser‘ uneinheitlich gebraucht (vgl. ebd. 2010, S. 6 f.).<sup>61</sup> „Vielmehr gibt es in der Schuldenbiografie des Betroffenen verschiedene Gründe, die in ihrem Zusammenwirken die Überschuldung hervorgerufen haben.“ (ebd., S. 6)

In den Interviews mit Fachkräften der Sozialen Schuldnerberatung und Betroffenen finden sich viele Aspekte aus den Statistiken wieder: Arbeitslosigkeit, prekäre Arbeit, Niedrigeinkommen, zu große Ausgaben, Krankheit (z.B. Operationen, Depressionen, Angststörungen), aber auch Schwangerschaften, Haushaltsgründungen, schwierige Beziehungen und Trennungen, Tod naher Menschen, gescheiterte Versuche von Kleinselbstständigkeit. In den Interviews zeigen sich die Faktoren aber als deutlich komplexere Verknüpfungsketten, mit längeren Linien der Verdichtung und Verkettung, in denen verschiedene Einzelfaktoren aufeinander reagieren, oft kumulieren, wie im Kapitel 4.4. durch die qualitativen, fallspezifischen SROI-Darstellungen sehr

<sup>61</sup> Zudem verweist Mantseris auf die Gefahr monokausaler Erklärungen und Klischeebildungen. Er selbst bildet für die individuumsbezogene Beraterische Arbeit der Sozialen Schuldnerberatung wesentlich differenzierter zwölf Kategorien mit 16 Zuordnungsmöglichkeiten (vgl. Mantseris, 2010).

deutlich wird. In den Erzählungen von oft langfristigen Biografien der Verschuldeten kommen sie vor als „Wellenbewegungen“, „bergauf, bergab“, „rauf und runter“. Es gibt z.T. lange Linien von Balancen und Dysbalancen. Autor\_innen wie Rau/Hoffmann/Bock (2013) diskutieren die Probleme u.a. als „Prozeß- und Verlaufscharakter“ (ebd., S. 91) und nutzen Begriffe wie Kettenreaktionen, Folgeeffekte, Verdichtungsprozesse, Interdependenzen, Eskalationen, Kumulationen von Risiken. In diesem Zusammenhang stellen die Begriffe ‚Treiber‘ und ‚Bremsen‘ hilfreiche Ergänzungen der Untersuchung von Überschuldungsprozessen dar. Sie bezeichnen nicht auslösende Aspekte, sondern zusätzlich einwirkende, verstärkende und bremsende Wirkungen von Bedingungen, Ereignissen, Personen.

Ver- und Überschuldung wird in den Interviews durch die Betroffenen interessanterweise nicht immer trennscharf unterschieden. Dies verdeutlicht zwei Aspekte, nämlich,

- dass in diesen Fällen bereits die Zeiten der Verschuldung, die bei guten Bedingungen nicht zwangsläufig problematisch sind, als sehr belastend und als Balanceakt empfunden wurden, etwa bei einem Mann, der bereits seit Jahrzehnten, seit seiner Heirat, durch eine Haushaltsgründung mit 18 Jahren verschuldet war, nach der Trennung die Schulden behielt, später nach einer anderen Beziehung für ein Kind Unterhalt zahlen musste und lange mit niedrigem Einkommen lebte.
- dass der Prozess abweichend vom Modell eines typischen Überschuldungsverlaufes (von Auslösern zu Copingstrategien, relativer Überschuldung, absoluter Überschuldung, subjektiven Belastungszeichen bis hin zum Besuch der Sozialen Schuldnerberatung, vgl. iff 2012, S. 11) nicht linear läuft, sondern in Wellen, in denen eine Überschuldung früher schon einmal abgewendet oder wieder abgebaut wird und neue Verschuldung entsteht. So im Beispiel einer 53-jährigen Frau, die bereits in einer schwierigen Überschuldungssituation war, die zwar mit Hilfe ihrer Mutter wieder zurückgefahren werden konnte, aber nach deren Tod erneut auftrat.

### **3.1.3. Überschuldungstreiber: Systematisierung zentraler Problembereiche von Überschuldung**

In den Vorgeschichten von Überschuldung und den Berichten über Beratungsprozesse tauchen zahlreiche Erfahrungen mit problematischem Konsum, Vertragsabschlüssen und Geschäftspraktiken auf. In Statistiken zu Überschuldungsgründen wird individuelles Handeln zugleich oft vereinfacht als ‚unwirtschaftliche Haushaltsführung‘ bezeichnet. Im Interviewmaterial lassen sich vielfältige Beispiele finden, die systematisch aber ganz unterschiedlichen Problembereichen zugeordnet werden können. Diese Systematisierung nimmt eine zentrale Rolle ein, da sie es ermöglicht, Faktoren individueller Lebenslagenkonstellation zwischen Ver- und Überschuldung zu erfassen. Diese Problembereiche konnten im Gegensatz zu typisierenden Lebenslagencharakteristika von den Ergebnissen der explorativen Interviews valide abgeleitet werden.

*Defizite in Fähigkeiten des Umgangs mit einem Budget* (genannt werden eine mangelnde Fähigkeit der planenden Priorisierung, Unaufmerksamkeit und mangelnder Überblick über das Monatsbudget).

*Defizite in Fähigkeiten des Umgangs mit vertraglichen und administrativen Tätigkeiten* (Mangel an Konzentrations- und Durchhaltevermögen bei Anträgen, Steuer usw., mangelnde Fähigkeiten, Texte und Vorgänge zu verstehen). Davon ist ein Bedarf an „einfacher Sprache“<sup>62</sup> in der Beratung abzuleiten. Als Herausforderung für die Beratung ergänzten die interviewten Fachkräfte hier auch die Zielgruppe der nicht-muttersprachlichen Ratsuchenden. Es fehle an weiteren Fremdsprachenkenntnissen bei einigen Mitarbeitenden. Verfahren, Unterlagen, Anträge – zumindest zentrale Erklärungen sollten außerdem schriftlich in anderen Sprachen vorliegen, wie es bereits in einigen, aber nicht allen Sozialen Schuldnerberatungsstellen der Fall ist.

*Hohe Anforderungen an Konsumenteninformationen und Selbstregulierung* (Informationen z.B. zu Regelungen von Renten, Krankenkasse usw., hohe Anforderungen durch Privatisierung von Stromangeboten u.a., Nichtwissen bzw. Mangelinformation bei Abonnements, bei Kündigung, Notwendigkeit der Abmeldung bei der Krankenkasse bei Saison-Wanderarbeitern usw.).

*Hohe Konsumnahelegungen* durch starke Werbung, Niedrigschwelligkeit von Bestellungen und Unübersichtlichkeit von Konsumbereichen wie Versandhandel, zentrale Portale wie Amazon, Fernsehkanäle, Ratenkreditmöglichkeiten bei vielen Firmen, auch beim Handyhandel (alle mit deutlich höheren Zinsen als z.B. Kreditinstitute, vgl. iff 2016a, S. 25). Ein Beispiel: Eine Interviewpartnerin hatte sich nicht nur mit Handyverträgen verschuldet, sondern auch mit Bestellungen, die sie per Smartphone tätigte – sie musste regelrecht auf ‚Geräteentzug‘, mit dem sie sozial wiederum auffiel.

*Angemessene Haushaltsführung*, wobei das Regulieren der anliegenden Vorgänge auch eine Frage der persönlichen *Kraft* sein kann, an der es in Phasen von Überforderung, Erschöpfung, persönlichen Belastungen mangeln kann. Ressourcen und Fähigkeiten stellen sich also auch als Frage von Energie dar, oder andersrum: mit Hobfoll (1989) kann man auch von „Energieressourcen“ sprechen.

Während diese Aspekte die individuelle Seite der Verbraucher\_innen beleuchten, liegen andere bei unseriösen institutionellen oder geschäftlichen Praktiken, die in den Interviews eine unerwartet große Bedeutung als Grund oder aber zumindest als Treiber in den Ver- und Überschuldungsprozessen haben:

- Viele Erfahrungen gibt es z.B. mit Handyverträgen, die nicht nur sehr unübersichtlich sind, sondern von einigen Firmen intransparent und aggressiv betrieben werden: Aus vermeintlicher Erhöhung von Speicherkapazitäten wurden plötzlich mehrere Verträge; zusätzliche Kleinkredite werden als Vorbedingungen des Abschlusses verhandelt; Handyverkäufer\_innen rieten z.T. aktiv Kunden ohne Bonität, einfach Freund\_innen unterschreiben zu lassen; neu in Deutschland angekommene Flüchtlinge, für die Handys essentiell für die Kontakte und Alltagsbewältigung sind, werden z.T. gezielt angesprochen und in Läden zu Nutzungsverträgen sowie oft sehr teuren Geräten gedrängt.

---

<sup>62</sup> Solche Materialien liegen zunehmend vor, etwa in der Rubrik Arbeitsmaterialien der BAG-SB Informationen, z.B. zum P-Konto (vgl. BAG-SB 2017a).

- Erzählt wird auch von Kreditkartenangeboten, deren Zinsentwicklung nicht transparent gemacht wird, von Dispositionskreditpraktiken und Kleinkreditmodellen von Kreditinstituten mit unseriösen Geschäftspraktiken, die zu regelrechten Überschuldungsspiralen führen.
- Im Fall osteuropäischer Saisonarbeiter, die in Schuldnerberatungsstellen kamen, wird berichtet, dass Arbeitgebende sie Gewerbeanmeldungen als Selbstständige unterschreiben ließen, ohne sie angemessen darüber zu informieren, nicht als Angestellte, sondern als Selbstständige beschäftigt zu sein, also in der sogenannten gesetzlich verbotenen Scheinselbstständigkeit.
- Berichtet wird auch von unseriösen und aggressiven Praktiken des Umgangs mit Schuldner\_innen, so z.B. unnachvollziehbare weitere Forderungen von Gläubigern; Inkassounternehmen, die z.T. nicht nur unkorrekte Forderungen erheben, sondern fälschlicherweise mit Gefängnis oder Kindesentzug drohten.

Deutlich wird, dass es neben individuellen und strukturellen Fragen der Kompetenz von Konsument\_innen mit dem Geschäftsverhalten von Firmen und Institutionen und ihren gesetzlichen Begrenzungsmöglichkeiten auch um die Frage des Schutzes von Konsument\_innen geht. *Verbraucherbildung* wäre also angemessen um *Verbraucherschutz* zu ergänzen.<sup>63</sup>

Die Fachkräfte der Sozialen Schuldnerberatung und einige der Betroffenen formulieren deutlich Möglichkeiten sinnvoller und wirkungsvoller Prävention durch verbraucherbildende Veranstaltungen, betonen aber die für die Erreichbarkeit nötige örtliche und inhaltliche Nähe zu den Adressat\_innen in Schulen, insbesondere Berufsschulen (z.B. Handys und Haushaltsgründung), in eigenen oder gemeinsamen Veranstaltungen in Quartieren, wie Elternschule, Alleinerziehenden-Frühstück, in Kulturhäusern, bei Angeboten der Seniorenarbeit usw. Eine besondere Herausforderung bestehe darin, die Adressat\_innen so anzusprechen, dass nicht ‚Schuldnerberatung‘ oder ‚Überschuldung‘ als Begriffe im Vordergrund stehen, sondern eher Begriffe wie ‚Finanz-Coaching‘, oder an positiv zu erreichende Ziele oder Haltungen zu appellieren.<sup>64</sup> Es geht somit nicht nur darum, das Angebot umzubenennen, sondern auch um andere Arbeitsfelder. Soziale Schuldnerberatung richtet sich zwar an bereits ver- oder überschuldete Menschen, kann aber auch andere Maßnahmen, wie beispielsweise präventives Finanz-Coaching, anbieten. Dies richtet sich dann an Menschen, die noch keine (verfestigte) Überschuldungsproblematik mitbringen. Die Zielsetzung ist hier eine andere: Regulierung von Schulden einerseits, Prävention von Schulden andererseits.

---

<sup>63</sup> Die Betroffenen selbst thematisierten solche Aspekte in den Interviews: Warum dürfen Banken so hohe Kredite an Geringverdienende geben? Könnte man beim Online-Shopping oder bei unbezahlten Handyverträgen z.B. durch die Schufa für andere Anbieter nicht gesperrt werden? Interessant ist die Ambivalenz, die sich darin zeigt, dass die Betroffenen diese ‚Freiheiten‘ als damalige Kunden so wollten, nun aber Vorschläge machen, in denen Externe sie begrenzen.

<sup>64</sup> Beispiele finden sich in Präventionsmaterialien wie „Clever wirtschaften“ u.a., und in vielen Angeboten, von denen Praktiker\_innen auf der Jahresfachtagung der BAG-SB 2017 in Berlin berichteten.

### **3.1.4. Fazit: Multifaktoriell bedingte prekäre Lebenslagen entziehen sich einer Typenbildung**

Es ist festzustellen, dass sich die Überschuldungsgründe selbst in den letzten Jahren nicht unbedingt stark verändert haben. Verändert hat sich jedoch, dass sich die Herausforderungen an die Menschen auf mehreren Achsen gleichzeitig verstärken und ineinandergreifen, und so die Risiken steigen, von der wirtschaftlich gewollten Verschuldung in die gesellschaftlich problematische Überschuldung zu rutschen.

Fassen wir die in Kapitel 3.1.1. und 3.1.2. gezeigten Hintergründe und Ausdifferenzierungen zusammen, lassen sich daraus drei Achsen beschreiben:

Die *erste Achse* ist die Flexibilisierung und Prekarisierung von Arbeit (häufigere Wechsel von Arbeitsplätzen, Arbeitslosigkeit, atypische und prekäre Arbeitsverhältnisse, Niedrigeinkommen), welche zu Armutsgefährdungen führen. Hinzu kommen steigende Lebenshaltungskosten bei ungleich steigenden Einkommensverhältnissen, eine hohe ‚Wohnkostenbelastung‘ (vgl. destatis 2016b, S. 156) und die Telekommunikationsausgaben (vgl. ebd., S. 158). Der Datenreport 2016 zeigt eine Armutsgefährdung von 16,7 Prozent der Menschen (ebd., S. 173), vor allem für Alleinlebende und Haushalte von Alleinerziehenden (vgl. ebd., S. 187), die ja auch bei der Überschuldung führende Gruppen darstellen. An materieller Entbehrung leiden 11,3 Prozent (vgl. ebd., S. 175). ‚Beeindruckend‘ ist, dass 32,6 Prozent der Menschen im Jahr 2015 unerwartet anfallende Ausgaben in Höhe von mindestens 980 Euro nicht aus eigenen Mitteln bestreiten konnten (vgl. ebd., S. 174).

Die *zweite Achse* ist die Pluralisierung und Dynamisierung von Beziehungs-, Elternschafts- und Haushaltsformen, die andere soziale und finanzielle Anforderungen hervorbringen (vgl. Meyer 2014, für Konsum auch SCHUFA 2015). So zeigt z.B. der Datenreport 2016, dass die Hälfte der 2014 geschiedenen Paare minderjährige Kinder hatte, etwa 35 Prozent aller in einem Jahr geschlossenen Ehen wieder geschieden werden und 20 Prozent aller Familien mit minderjährigen Kindern Ein-Eltern-Familien sind (vgl. destatis 2016b, S. 50 f.).

Ausgehend von den Ausführungen in Kapitel 3.1.3. lässt sich eine weitere Achse bilden:

Die *dritte Achse* ist eine immer komplexere und undurchdringliche Vielfalt von Produkten (bzw. Nutzungsverträge wie z.B. Handyverträge), durch Werbung, aber auch durch Privatisierung von Stromanbietern etc.). Gleiches gilt für gesellschaftliche, institutionelle an Menschen gestellte Handlungs- bzw. Regulationsanforderungen. Sie setzen Qualifikationen und steigende Kompetenzen von Bürger\_innen und Konsument\_innen voraus. Hinzu kommt die Zunahme von Telekommunikation und Onlinehandel, der ein wichtiger Gläubiger mit hohen Zinsen geworden ist. 67 Prozent der Internetnutzer\_innen bestellten 2015 Online-Einkäufe (vgl. destatis 2016b, S. 162). Eine zunehmende Bedeutung von Konsum für Teilhabe, aber auch für Status bzw. Distinktion problematisiert Mattes (2007, 2012): Konsum und Konsumentenverschuldung als Massenphänomen seien Formen von Teilhabe, Konsum auch als Form von Ästhetisierung und Nivellierung sozialer Ungleichheit. Die Konsumwirtschaft mit ihren Gütern und den integrierten

Lebensstilen hat (trotz Verfestigung der Ungleichheit) auch „integrative und konfliktharmonisierende Aspekte, die insbesondere für Menschen in prekären Lebenslagen Teilhabe überhaupt erst ermöglicht oder deutlich vereinfacht“ (Mattes 2012, S. 115 f.).<sup>65</sup>

Zusammenfassend formuliert ist eine Verstärkung von Diskontinuität im Lebenslauf festzustellen: Der sogenannte ‚Standardlebenslauf‘ der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts, der lebenslange Kernfamilie, unbefristete Normalarbeitsverhältnisse, dauerhafte Wohn- und Sozialumfelder umfasste, wird brüchig und diskontinuierlich. Diese Erkenntnis potenziert die Risiken von Überschuldungsbiografien dadurch, dass auch eine Heterogenisierung und Diskontinuität der Biografien der Verschuldeten greifbar werden. So sicherte der frühere ‚Standardlebenslauf‘ die solide Planbarkeit und langfristige Rückzahlungsmöglichkeiten, die der Kreditidee des Vorgriffs auf späteres Einkommen unterliegt.<sup>66</sup> Die Destandardisierung von Verschuldungsverläufen stellt sich als Ineinandergreifen und Erhöhung des Risikos dar, aus Verschuldungssituationen in Überschuldung zu geraten. So erinnert sich eine 28-jährige alleinerziehende Mutter, derzeit arbeitslos, an den Zeitpunkt des ersten Kredits, den sie als kinderlose Arbeitnehmerin aufnahm: *„Ich hätte bei der Kreditaufnahme damals nie gedacht, dass mir das passieren könnte, ich dachte, mein Leben geht immer so weiter.“*

Es ist darum, wie die Interviews zeigen, oft kein dominanter Aspekt mehr, der Überschuldung begründet, sondern das Ineinandergreifen mehrerer Risiken, in denen sich die Bereiche nicht gegenseitig kompensieren können und die Balancen misslingen. Die nötige Flexibilität der Problemlösungsbewältigung in Verschuldungs- und Überschuldungssituationen scheint sich nicht parallel zu den Risiken zu entwickeln. Weder sind private Haushalte oder Einzelpersonen per Information oder Kompetenz auf diese Herausforderungen der späten Moderne vorbereitet, noch können sozialpolitische Optionen adäquate Angebote bereitstellen oder durch Vernetzung mit anderen Akteuren integrale Lösungen bereitstellen.

Für die Soziale Schuldnerberatung lässt sich aus dem Material festhalten: Viele Aspekte stehen in spezifischen Zusammenhängen mit bzw. haben Folgen auf *lebensphasenbezogene* Situationen, Bedürfnisse, Themen – weswegen eine Lebensweltorientierung sinnvoll ist, wie sie im Kapitel 5 aufgegriffen wird. Das Interviewmaterial liest sich jedoch auch als Hinweis auf die Risiken der *Übergänge* in modernen Lebensläufen<sup>67</sup>. Betroffene holen bei der Geschichte über den Beginn der finanziellen Probleme oft viel weiter aus und sprechen von einer Lebensphase, dem Übergang in die riskante Situation (*„es begann eigentlich mit der Heirat“*, oder *„im Grunde ging es damit los, dass ich mich verliebte ...“*).

Daraus ist für die angemessene Unterstützung bei Überschuldung festzuhalten, dass Soziale Schuldnerberatung aktuell mit einer großen Heterogenität und mit sehr unterschiedlichen Konstellationen individueller Lagen konfrontiert ist, die sich einer eingängigen und klaren Typenbildung entzieht. Vor dem Hintergrund der Problembestimmung, der Treiber, der Auslöser

---

<sup>65</sup> Zur zunehmenden Bedeutung zu finanzierender Dinge hinsichtlich verschiedener Lebensbereiche vgl. auch den Überblick von Rau/Hoffmann/Bock 2013, S. 186 f.

<sup>66</sup> Zur Destandardisierung von Lebensläufen, Biografisierung, Flexibilisierung vgl. z.B. Sackmann (2013), Sennett (2000).

<sup>67</sup> Übergänge erfahren derzeit verstärkt Aufmerksamkeit in den Sozialwissenschaften und der Pädagogik (vgl. z.B. Schröer et al. 2013).



und der Co-Abhängigkeiten von Überschuldung in Biografien wählen wir den Begriff der ‚fluiden‘ Bedarfe, um der Heterogenität einen Namen zu geben. Das Konzept ‚fluide‘ leitet sich vor allem aus den Arbeiten von Zygmunt Bauman ab, der die reflexive (Post-)Moderne auch als ‚liquid modernity‘ beschreibt. Bauman ist dabei der Theoretiker, der auch explizit so etwas wie ‚das Böse in der Moderne‘ herausstellt, also der Aspekt, in sich dem Risiko zu Gefährdung umwandelt. Das Konzept von Fluidität gründet auf Entwicklung der modernen Gesellschaft, die hier nur erwähnt werden können, wie etwa Globalisierung, Digitalisierung, Individualisierung, Pluralisierung (z.B. der Lebens- und Familienformen), Dekonstruktion von Geschlechterrollen, Wertewandel, Disembedding (Herauslösen aus tradierten Kontexte) ohne institutionalisiert Integrationsformen. Die Konsequenzen sind sodann die weitergehende Entgrenzung, einerseits von Normalbiografien aber auch bis hin zum Verschwimmen von Online-Sphäre und Offline-Sphäre der Digitalisierung. Diese fluiden Bedarfe entstehen also durch strukturellen Wandel in den gesellschaftlichen Bedingungen des Lebens, einer Entwicklung der Verhältnisse, die die Bedeutung von Verhältnisprävention zeigt und Schuldnerberatung auch auf ihre Aufgabe politischer Lobbyarbeit verweist.

### **3.2. Erfahrungen in Überschuldung und mit Sozialer Schuldnerberatung**

Nachdem ausgehend von den Vorgeschichten und der Beschreibung von Betroffenenengruppen verschiedene Achsen herausgearbeitet wurden, welche die Herausforderungen an (potenzielle) Nutzer\_innen der Schuldnerberatung bzw. Risiken für Überschuldung strukturieren, werden im Folgenden konkretere Erfahrungen vom Leben in Überschuldung und mit der Sozialen Schuldnerberatung, welche in den Interviews geschildert wurden, vorgestellt.

#### **3.2.1. Endpunkt ‚Null Zukunft‘ – Leben in Überschuldung**

Die Zeiten des Lebens in und mit der Überschuldung sind in den Interviews unterschiedlich lang (zwischen einem und 15 Jahren). Wie bereits in der Begriffsdefinition von Überschuldung in der Einleitung ausgeführt, handelt es sich hierbei um die faktische Zahlungsunfähigkeit der Betroffenen, die nicht mehr in der Lage sind, ihre Lebenshaltungskosten zu bestreiten und eingegangene Zahlungsverpflichtungen fristgemäß zu bedienen. Sie stehen vor massiven Problemen, die umso gravierendere Auswirkungen entfalten, je länger sie anhalten. Überschuldung ist formal ein Zustand, für Betroffene jedoch eine Geschichte mit Phasen und ganz unterschiedlichen Strategien des Umgangs damit. Die Fachkräfte Sozialer Schuldnerberatung betonen die fast durchweg sehr hohe Zahlungsmoral der Betroffenen, entgegen der häufig anders vermittelten medialen Bilder. Gerade bei längerfristiger Überschuldung werden *„Löcher gestopft“*, in der Hoffnung, *„es irgendwie zu schaffen“*. Manchmal werden zusätzlich Geldbeträge von Angehörigen und Bekannten geliehen, was eine schwierige soziale Situation verursacht, wenn später nicht zurückgezahlt werden kann. Die Fachkräfte berichten, dass diese Schulden bei den Gläubigeraufstellungen oft verschwiegen werden. Manche Betroffene versuchen balancierend, *„allen ein bisschen [zu] geben“*.

Andere hoffen, durch Kreditumschuldungen Ruhe zu schaffen. Eine Strategie ist extremes Sparen, das gesundheitliche und auch sozial isolierende Folgen bis hin zu (Teil-)Exklusionen haben kann. Immer wieder kommen Momente besonderer Hoffnungslosigkeit vor, die sich in einigen

Interviews als Depression und als Suizidalität ausdrücken (erschreckenderweise z.B. bei der Mutter eines Kleinkindes). Andere stecken „den Kopf in den Sand“, öffnen Briefe nicht mehr, oder es wechseln sich Phasen ab – je nach persönlicher Kraft oder dem Stadium der Krise. Eine interviewte Fachkraft kommentiert dies folgendermaßen:

*„Die größte Gruppe ist wirklich die, die zu Hause die Sachen stapeln. Die immer mal wieder fünf Euro hierhin zahlen, zehn Euro dahin, weil sie glauben, damit haben sie Ruhe. Ihr ganzes Leben wird dadurch bestimmt, dass sie Angst vor dem Briefkasten haben. Das ist diese Gruppe, die a.) nicht weiß, dass es irgendein Angebot gibt und b.) sich schämt ohne Ende, die sagt: ‚Bevor ich mit irgendwem über das Thema spreche, lebe ich lieber von Weißbrot und Marmelade.‘“*

Insgesamt findet sich häufig eine Verlustspirale, in der sich nicht nur Einkommensmöglichkeiten, sondern auch Gesundheit, soziale Kontakte und persönliche Kräfte immer weiter verringern. In der Darstellungsweise der Betroffenen lassen sich z.T. Verlaufskurven bis hin zum Trudeln finden<sup>68</sup>, in denen die Betroffenen sich zunehmend als nicht selbstwirksam erleben, aber auch aktive Bewältigungs- und Gestaltungsversuche, manchmal durchgehend, manchmal in Wellen. Fast alle enden jedoch in einem Stadium der Stagnation, der Blockade, die von starken Gefühlen oder Resignation begleitet wird, wie Angst, Wut, Verzweiflung, Aussichtslosigkeit, Ohnmacht.

In mehrerer Hinsicht spielen soziale Beziehungen eine wichtige Rolle in den Überschuldungsgeschichten.<sup>69</sup> Zum Teil sind sie in die Entstehung der Ver- oder Überschuldung eingebunden; so in den Fällen gemeinsamer Haushalts- und Familiengründungen, oder bei Krediten, die aufgenommen werden, um Partner\_innen in der Selbstständigkeit zu helfen. Zum Teil werden Schulden auch erhärtet, wenn Partner\_innen einander mit dem Problem alleinlassen (so im Fall eines arbeitslosen Partners einer jungen Mutter, der nicht wollte, dass sie als Frau arbeitet; oder durch Trennung). Zum Teil hat die Überschuldung soziale Verluste zur Folge, z.B. wenn eine Familie unter starkem Druck gerät und zunehmend Streit bis zur Trennung auftritt, oder aber wenn Betroffene keine neue Beziehung finden.

*„Also, mein Alltag sah so aus, dass ich keine Freunde hatte, weil man nicht weggehen kann. Ich hatte ja für nichts Geld, nicht mal dafür, irgendwo einen Kaffee zu trinken. (...) Es haben sich ja alle verabschiedet. Ja, und mit Beziehung wurde es ja auch nichts, weil die anderen wollten dann mal ins Kino gehen, oder mal was machen. Und dann steht man da und, ja, tut mir leid, ich kann nicht, ich habe kein Geld dafür.“*

Soziale Kontakte kommen – allerdings nicht häufig – auch als Ressourcen vor, als emotionale Stärkung, wenn Betroffene das Gefühl haben, ihre Familie stünde hinter ihnen; oder als Trost, Austausch und Rat mit gleichgesinnten Freund\_innen; oder aber als materielle Unterstützung (diese kommt in den Interviews lediglich von Eltern); oder als Hilfe zur Kinderbetreuung, wenn die Kindsmutter zur Sozialen Schuldnerberatung und Behörden geht. Es werden auch Wider-

---

<sup>68</sup> Zum Begriff der Verlaufskurve und dem Trudeln vgl. Schütze 2006.

<sup>69</sup> Zu Formen und Funktionen von sozialen Netzen und Möglichkeiten, sie zu untersuchen, vgl. Otto 2011.

prüche und Gefährdungen in den Beziehungen deutlich – in einem Beispiel kann die Betroffene das geliehene Geld nicht an ihre Mutter zurückzahlen und befürchtet große Wut darüber, sie ist zugleich ihre einzige Ressource der unverzichtbaren Kinderbetreuung.<sup>70</sup>

Soziale Kontakte können also sowohl Treiber als auch Bremser in Überschuldungsprozessen sein.<sup>71</sup>

### **3.2.2. Hohe Schwellen – der Weg in die Soziale Schuldnerberatung**

Sowohl in den Interviews mit Fachkräften der Sozialen Schuldnerberatung als auch mit Betroffenen wird deutlich, dass Scham- und Schuldgefühle des Scheiterns, des Versagens so stark sind<sup>72</sup>, dass Betroffene keine oder sehr spät Unterstützung suchen. Dies erfolgt oft erst dann, wenn die direkte Existenz bedroht ist (z.B. kaum noch Geld für Lebensmittel, Abstellung von Strom- oder Wasserversorgung in der Wohnung oder drohender Wohnungsverlust). Sehr lange wollten sie es „*allein schaffen*“, „*aus eigener Kraft*“. Der tatsächliche Weg in die Sozialen Schuldnerberatungsstellen bahnt sich vor allem über soziale Kontakte an: In vielen Fällen hörten sie von Bekannten oder Verwandten von der Möglichkeit (interessanterweise v.a. von selbst Betroffenen, von denen sie es eher zufällig erfuhren), oder aber über professionelle Sozialarbeitende oder andere Betreuende bzw. in anderen sozialen Einrichtungen oder Ämtern.

Auf Nachfrage war zu erfahren, dass die Nutzer\_innen vorher oft nichts von der Möglichkeit der Schuldnerberatung wussten oder aber falsche Vorstellungen von ihr hatten, sie z.B. als ‚Behörde‘ einschätzten. Keine der befragten Personen kannte den Unterschied zwischen öffentlich geförderten und gewerblichen Beratungsstellen; sie nutzten nur durch Zufall öffentlich geförderte. Nur ein Interviewpartner geriet bei seinem ersten Versuch an einen gewerblichen Anbieter, der 2000 Euro von ihm forderte; er brach seine Initiative zur Schuldenbereinigung ab, und Schuldnerberatung war über Jahre hinweg nur noch „*ein rotes Tuch*“ für ihn. Mit Sozialer Schuldnerberatung, für die in der Einleitung eine Definition vorgeschlagen wurde, hat dieses Vorgehen des gewerblichen Anbieters nichts gemeinsam.

Die Fachkräfte der Sozialen Schuldnerberatung verweisen für gelingende Wege in die Beratung auf mehrere Aspekte:

- Es müsse überhaupt eine regional erreichbare Soziale Schuldnerberatung existieren.

---

<sup>70</sup> Eine geschlechtsbezogene Analyse von sozialen Belastungen und Ressourcen, von unterschiedlichen Verantwortungen in Partnerschaften, Elternschaft und im Care-Bereich (in einem Interview wird ein zu pflegender Vater erwähnt), wäre hier anregend, muss jedoch an anderem Ort erfolgen. Enders-Drägässer/Sellach (2002) schlagen für die systematische Lebenslagenanalyse darum in Anlehnung an Nahnsen (1975) die Kategorie des „Sozialbindungsspielraumes“ vor.

<sup>71</sup> Vgl. das bereits genannte Beispiel einer Mutter, die ihrer überschuldeten Tochter in der Vergangenheit half, in eine unbelastete Situation zu kommen. Nach dem Tod der Mutter geriet die Tochter in neue Ver- und schließlich Überschuldung.

<sup>72</sup> Vgl. die individualisierenden Schuld- und später Verantwortungskonstruktionen, die Meyer (2016) für die Verarbeitung Betroffener in Insolvenzverfahren untersucht.

- Es müsse Informationen geben, dass es sie gibt; und diese sollten vermitteln, dass sie für verschiedene Belange rund um Überschuldung da ist und nicht ausschließlich bzw. zwingend für Verbraucherinsolvenzen – das hielte manche Personen von der Nutzung ab, weil es nicht ihr Bedarf oder zu hochschwierig sei.
- Der Heterogenität der Adressat\_innen sollte mit offener Ansprache verschiedener Problemlagen, mehrsprachigen Informationen und einfacher Sprache begegnet werden, beispielsweise auf Flyern oder der Internetseite.
- Förderlich seien flexible Beratungszeiten und offene Angebote wie Informationsveranstaltungen und Sprechstunden<sup>73</sup>.
- Eine zentrale Bedeutung für Zugänglichkeit hat die Präsenz von Mitarbeitenden der Sozialen Schuldnerberatung in professionellen sozialen Netzen im Sozialraum der Quartiere wie z.B. Stadtteilbüros, sei es mit eigenen Sprechstunden an entsprechenden Orten oder Empfehlungen durch Mitarbeitende anderer Einrichtungen. So erinnert sich ein Betroffener: *„Ja, die Frau in der Seniorenberatung hat mir diesen Flyer gegeben, und sagte: ‚Ich kenn den Mann da, geh da mal hin‘.“* Das bedeutet, dass die Netzwerkarbeit im Sozialraum bzw. kontinuierliche Kontakte zwischen den Mitarbeitenden von Angeboten im Quartier eine wichtige Aufgabe für Beratungsstellen ist, um Betroffene zu erreichen. Dieser Aspekt wird mit Verweis auf eine ‚lebensweltorientierte‘ Soziale Schuldnerberatung näher aufgegriffen.

### **3.2.3. Lichtblicke – was den Nutzer\_innen in der Sozialen Schuldnerberatung hilft**

Über die Situationen, Bedürfnisse der Ratsuchenden sowie die Wahrnehmungen und Hilfemöglichkeiten der Fachkräfte Sozialer Schuldnerberatung innerhalb der Beratungsprozesse liegen bisher über Evaluationen hinaus kaum Daten vor. In den Interviews fanden sich viele bewegende, für die Weiterentwicklung von Sozialer Schuldnerberatung spannende und anregende Erzählungen und Einschätzungen, die hier in der Kürze nur angerissen werden können.

Bei der Frage danach, was den Ratsuchenden hilft, wurden eine Reihe verschiedener Aspekte genannt: nicht als schlechter Mensch oder Mensch dritter Klasse betrachtet werden; existenzielle Soforthilfe (Wasser- oder Stromlieferung sichern); dass Schritte und Möglichkeiten erkennbar werden. Dass Fachkräfte Handlungen stellvertretend übernehmen, wird als extrem große Entlastung erlebt. Oft werden erstmals Erfahrungen mit Verständnis und stellvertretendem und vor allem mit advokatorischem Handeln gemacht.

Auffallend ist die vielfach geäußerte Beobachtung über die Erleichterung der Betroffenen, die oft mit mehreren anderen Institutionen bzw. Ämtern zu tun hatten: Erstmals würde ihnen jemand *„richtig zuhören“*.

---

<sup>73</sup> Das sind übliche Angebotsformen der Sozialen Schuldnerberatung. Interviewte wiesen darauf hin, dass der Begriff der ‚Notfallsprechstunde‘ möglicherweise zwei Seiten hat: eine einladende, aber auch eine verhindernde bei Menschen, die ein extremeres Verständnis von Notlage hätten und ihre eigene Situation nicht dazu zählten; so etwa manche alten Menschen. Dies fördere insofern eine späte Nutzung der Beratung.

Neben Scham- und Schuldgefühlen berichten die Fachkräfte der Sozialen Schuldnerberatung über ein anderes, alarmierendes Phänomen: die Betroffenen hätten oft so hohe Belastungen, dass sie starr, blockiert, überfordert seien – etwa alleinerziehend eine Trennung zu verarbeiten, den Alltag zu regeln, durch Schulden sehr stark geängstigt zu sein; zermürbende Auseinandersetzungen mit Behörden, Ämtern, Institutionen; viele bringen neben den Schulden psychische Belastungen oder Störungen mit, manchmal sind sie wohnungslos; im Alter z.T. an der Grenze zur Verwahrlosung. Diese Erschöpfung und Blockierung, auch als „Überlastungsstarre“ benannt, müsse mit kleinen Schritten erstmal überwunden werden, um weitere Entwicklungen überhaupt möglich zu machen.<sup>74</sup> Die Beschreibungen der Fachkräfte lassen die These zu, dass die Spezialisierungen von Dienstleistungen der anderen Institutionen sich so auswirken, dass verstärkt nur Ausschnitte einer Gesamtproblematik fokussiert und dadurch fragmentiert würden.

*„In der Beratung geht es nicht mehr nur um Schulden. Wir sind letztlich die auffangende Einrichtung; aufgrund der existentiellen Situation haben wir eine Auffangfunktion, (...) die müssten eigentlich andere Hilfe bekommen, aber kriegen sie oft nicht, weil es das Produkt nicht gibt, weil es einen anderen Namen bekommen hat, weil es Hürden gibt dafür. (...) Eigentlich brauchen sie viel mehr Unterstützung; ich glaube, das hat mit immer härteren Systemen zu tun.“*

Gelingen erste Bewegung aus der Starre, der Blockade, entsteht Hoffnung, die Möglichkeit einer Zukunft, „Licht am Ende des Tunnels“, wie eine Interviewpartnerin sagt. Auch die Fachkräfte benennen diesen Effekt als wichtiges Arbeitsmittel. Die Ermutigung zu ersten Schritten aus Starre und Angst sei pädagogisch oft eine „Empowerment-Arbeit“. Nachhaltige Prozesse bräuchten individuell verschiedene Schritte und Zeiten, Prioritäten verändern sich immer wieder, es gibt wechselnde „Haupt- und Nebengeschichten“. Die Schilderungen verweisen darauf, dass starre Schrittabfolgen oder zeitliche Vorschriften die Nachhaltigkeit der Prozesse gefährden können.<sup>75</sup>

Dem Großteil der Ratsuchenden gelingt es, die Beratungsprozesse und Verfahrensschritte durchgehend zu bewältigen, wie interviewte Fachkräfte berichten, trotz Krisen, Fällen von Angst und Momenten der Überforderung. So halfen einem Befragten, der unter Depressionen leidet und dessen Bewältigung bisher meist in Rückzug bestand, ermutigende „Zwischenstandsmeldungen“ der Fachkraft. Eine ehemals suchtmittelabhängige Frau, die in einem ersten Anlauf die

---

<sup>74</sup> Die Fachkräfte der Sozialen Schuldnerberatung bieten hier mit der Beschreibung von „Überlastungsstarren“ und Erschöpfung eine mögliche Deutung an, warum es eine Gruppe von Ratsuchenden gibt, die nicht mehr versuchen, ihre Schulden dauerhaft zu regulieren. (Zur Verstetigung im P-Konto bei sinkenden Verbraucherinsolvenzen vgl. iff 2016a, S. 11). Diskutiert wird eine „Verlagerung der Lösungsstrategien“ (ebd.), indem sich Betroffene mit dem Pfändungsschutzkonto zufriedengäben: „Ziel der Insolvenzverfahren ist es ja gerade, die Betroffenen in den regulären Wirtschaftskreislauf zurückzuführen. Die dauerhafte Einrichtung in einem Schwebezustand, der eine langfristige Planung insbesondere im Hinblick auf die Altersvorsorge ausschließt, ist nicht das gesellschaftliche Ziel, das mit der Einführung des P-Kontos verbunden wurde.“ (ebd.)

<sup>75</sup> In diesem Zusammenhang zeigte sich das Hamburger Finanzierungsmodell der Fallkostenpauschale als besonders brisant, weil es in dieser Hinsicht Auswirkungen auf die Beratungsprozesse hat. Interviewpartner\_innen nennen Beispiele, in denen Betroffene abrechnungsbedingt Schritte zu schnell machen mussten und überfordert abbrachen, die Nachhaltigkeit also gefährdet würde.

Voraussetzungen schuf (zwei Koffer Unterlagen wurden gesichtet und gelistet), und dann abbrach, kam im zweiten Anlauf dann aber gut voran, auch mithilfe erinnernder Anrufe und aktivierenden Schritten („Wir haben dann die Anschreiben fertig gemacht.“). Mitarbeitende werden oft als zentrale Toröffner in ein anderes Leben erlebt. So sagte ein Interviewpartner:

*„Ja, wenn ich den Herrn X treffe, dann will ich ihm immer danken, dass mir fast die Tränen kommen. Er hat mir einfach das Leben wiedergegeben. Aber ich bringe es einfach nicht, ihm zu sagen, wie dankbar ich ihm bin. (...) Er ist der viertwichtigste Mensch in meinem Leben, weil er mir das wiedergegeben hat: das Leben, die Freiheit. Und Sie hätten mich vor zweieinhalb Jahren sehen sollen, da war ich ein Nichts und hatte hohe Schulden. Hatte null Zukunft. Ich hätte auch den Job nicht behalten können, wenn es herausgekommen wäre. Oder müsste vielleicht ins Gefängnis, ich weiß nicht. Ich hatte einfach Glück. Dass ich an keine dubiose Schuldnerberatung gekommen bin. Dass er sich (...) meiner Sache angenommen hat. Und immer da war.“*

Die Beratenden stehen in ihrer Arbeit vor hohen Anforderungen. Sie erzählen von „vielen Baustellen“ der Betroffenen (z.B. Jobcenter bzw. ARGE, Krankenkassen, Rentenversicherungen, Vermieter\_innen, Arbeitgeber\_innen, viele psychische und soziale Probleme) und von notwendigen Verknüpfungen zwischen Problemen und Hilfsangeboten, die sie selbst manchmal an die Grenzen des Möglichen bringen. Spannend ist dabei, dass gerade der Druck von staatlichen Institutionen und Inkassounternehmen als sehr belastend wahrgenommen, der Druck von Kreditinstituten aber z.B. aus Sicht der Ratsuchenden seltener thematisiert wird.

Die Schilderungen in den Interviews zeigen, dass die Fachkräfte sehr häufig Mängel bzw. Fehler anderer Einrichtungen kompensieren (falsche Forderungen des Jobcenters klären, über das Sozialticket oder Unterstützungsmöglichkeiten für Klassenfahrten informieren, P-Bescheinigungen ausstellen oder korrigieren usw.), sodass es nicht nur um die Kompensation ‚fragmentierter‘, sondern auch ‚mangelhafter‘ Dienstleistungen anderer Bereiche geht. Diese Thematik sollte dienstleistungstheoretisch weiter untersucht werden: Es ist zu vermuten, dass die Fragmentierungen und die Ohnmacht bzw. Verzweiflung der Betroffenen eine Folge der Strategien zunehmender Differenzierung und Spezialisierung von Dienstleistungen unter Kostendruck darstellen. Unter Anforderungen der Ökonomisierung werden viele Leistungen stark standardisiert und Arbeitsbereiche und Personal auf diese Ausschnitte fokussiert und qualifiziert (vgl. z.B. Buestrich/Wohlfahrt 2008). Erst an Orten wie der Sozialen Schuldnerberatung wird dann deutlich, wie sehr die verschiedenen sozialen Problematiken zusammenhängen, sich bedingen und auch so bearbeitet werden müssten, um nachhaltige Verbesserungen der Situation zu erreichen. In vielerlei Hinsicht wird immer wieder deutlich, wie sehr Schuldnerberatung wirklich soziale und eine zielgruppendifferenzierte Beratung ist und sein muss.<sup>76</sup>

---

<sup>76</sup> Eine biografische komplexe Perspektive von sich gegenseitig beeinflussenden Aspekten im Lebensverlauf, der vielfältigen Wirkungsebenen formulieren Schwarze/Loerbroks (2002).

### **3.2.4. Unsichtbare Arbeit von Sozialer Schuldnerberatung nach abgeschlossenen Verfahren: Tertiärprävention**

Nach einem ausgehandelten und laufenden Regulierungsplan oder mit Beginn der Wohlverhaltensphase im Insolvenzverfahren ist die Arbeit der Sozialen Schuldnerberatung in der Regel abgeschlossen, der Auftrag beendet. In der Praxis geraten die Betroffenen aber gelegentlich in problematische Situationen, die den Abzahlungsprozess oder die Wohlverhaltenspflicht mit der Restschuldbefreiung gefährden, bis hin zum Abbruch. Mehrere Fachkräfte der Sozialen Schuldnerberatung berichten von Problemen und Beratungsanfragen ehemaliger Ratsuchender, deren Unterstützung – trotz gegenteiliger Auftragslage – nötig wäre, um eine nachhaltige Wirkung sichern zu können. Es kann um weitere Rechnungen gehen, um erneute Inrechnungstellung bereits erfasster Rechnungen der Gläubiger direkt an die Ratsuchenden oder andere, den Betroffenen nicht transparente amtliche Vorgänge oder Probleme. Angesichts einer doch sehr langen Wohlverhaltensphase ist es merkwürdig, dass hier Leistungen der Sozialen Schuldnerberatung in der Regel nicht vorgesehen sind. In anderen sozialen und gesundheitsbezogenen Handlungsfeldern würde hier von der Phase der ‚tertiärpräventiven Begleitung‘ oder ‚Nachsorge‘ gesprochen, die der Festigung und Stabilisierung des erreichten Stadiums dient. Im Kapitel 5.3. wird genauer auf diese Art der notwendigen Prävention eingegangen.

Schuldner\_innen sich selbst in der langen Phase des Restschuldbefreiungsverfahrens zu überlassen, ohne ein verbindlich erreichbares Unterstützungsangebot in krisenhaften Phasen, grenzt an Fahrlässigkeit. Die Risiken, auf der Verfahrensstrecke zu scheitern und die Restschuldbefreiung nicht zu erreichen, sind für alle Beteiligten belastend, insofern müsste der Gesetzgeber ebenso wie die Gläubigerseite daran interessiert sein, eine fallbezogen stabilisierende Nachsorgeoption zu etablieren.

### **3.3. Kooperation zwischen Kreditinstituten und Sozialer Schuldnerberatung: eine Beschreibung der Spannungsfelder**

Die ausführliche Darstellung der Perspektiven von Fachkräften und Ratsuchenden auf Prozesse der Überschuldung bzw. Erfahrungen mit der Sozialen Schuldnerberatung zeigt, dass eine lebensweltorientierte Zusammenarbeit der Kreditinstitute und Sozialer Schuldnerberatung notwendig wäre, um den sogenannten fluiden Bedarfen, die durch die Interviews verdeutlicht wurden, angemessen zu begegnen und ‚Drehtüreffekte‘ zu vermeiden.

Wie in der Zusammenfassung in Kapitel 2 gezeigt, besteht ein wesentlicher Unterschied zwischen der Beratungsangebotspflicht der Kreditinstitute und ihrem Bezug auf Bonität einerseits und dem Anspruch Sozialer Schuldnerberatung, eine ganzheitliche Perspektive auf die Ver- bzw. Überschuldungssituation im Hilfeprozess einzunehmen, andererseits. Ausgehend von den Ergebnissen der Interviews aus der weiterführenden Teilstudie zu Prozessen der Überschuldung und der Nutzung Sozialer Schuldnerberatung sollen im Folgenden Grenzen und Möglichkeiten der Zusammenarbeit unter Rückgriff auf die ausgearbeiteten Analysedimensionen, nämlich 1.) Interessen und Ziele, 2.) Aufträge, 3.) Kompetenzen der Beratung und 4.) Image der jeweiligen Institutionen, konkretisiert werden.

In einer *ersten Dimension* der Spannungsfelder wurden die Kreditinstitute in Bezug auf *Interessen und Ziele*, z.T. als *Treiber* identifiziert. Dies ist teils durch unseriöse Praktiken bzw. nicht bedarfsgerechte Angebotsunterbreitung zu begründen, teils dem Interesse der Kreditinstitute geschuldet, ihre eigenen Forderungen zu begleichen. Im Rahmen der Sozialen Schuldnerberatung ist es eines der Ziele, eben diese Vorgehensweisen anderer Akteure zu unterbinden und Adressat\_innen durch advokatorisches Handeln zu schützen, sofern sie dazu (temporär) nicht in der Lage sind. Hier zeigt sich ein deutlicher Widerspruch der Interessen und Ziele.

In der *zweiten Dimension*, benannt als *Aufträge*, konkretisieren sich ausgehend von den in Abschnitt 3.1. beschriebenen *Problembereichen* ergänzend *Potenziale der Kooperation*: Vor dem Hintergrund von Frühwarnsystemen der Kreditinstitute ergibt sich aus der Pflicht der Unterbreitung eines Beratungsangebots zumindest implizit ein Auftrag, rechtzeitig einzugreifen und mit einem solchen Angebot einer Überschuldung potenziell entgegenzuwirken. Die wirtschaftliche Orientierung der Unternehmen widerspricht diesem Auftrag nicht per se: Ausgehend von der ökonomischen Interessenslage der Kreditinstitute könnte das breite Beratungsspektrum der Sozialen Schuldnerberatung genutzt werden, um Überschuldung bzw. ausbleibende Zahlungen zu vermeiden. Das Risiko, dass Forderungen der Kreditinstitute gar nicht oder verzögert bedient werden, besteht im eingetreten Fall von Überschuldung gleichermaßen. Ein problematischer Aspekt, der in den Interviews deutlich wurde, ist schließlich die z.T. vorhandene Unkenntnis der Betroffenen von Angeboten Sozialer Schuldnerberatung. Auf diesem Weg könnten Zugangsbarrieren zu Beratungsangeboten für (potenziell) Ratsuchende abgebaut werden. Es zeigen sich in dieser Dimension entsprechende Überschneidungen der Aufträge, die für Synergieeffekte genutzt werden könnten.

Die *dritte Dimension*, die *Kompetenzen für Beratung*, weist auf unterschiedliche Beratungsvorstellungen hin. Während sich die Beratungskompetenz der Kreditinstitute auf enge Ausschnitte begrenzt und nur eingeschränkt Wirksamkeit bei den Betroffenen zeigt, geht es der Sozialen Schuldnerberatung um ganzheitliche, advokatorische Beratung, die die individuellen sozialen Problemkonstellationen in den Blick nimmt – wie die Aussagen der Betroffenen eindrücklich bestätigen. Eine Zusammenarbeit in der Vermittlung von unterschiedlichen Beratungsangeboten könnte für beide Akteure, zumindest in einzelnen Fällen, ertragreich sein.

In der *vierten Dimension*, dem *Image der jeweiligen Institutionen*, zeigt sich, dass Kreditinstitute aus Perspektive von Ratsuchenden und Fachkräften Sozialer Schuldnerberatung ihre Kundenorientierung in der Beratung weiterentwickeln könnten. Könnte es für ein Kreditinstitut nicht vielleicht auch imagefördernd sein, seinen Kunden eine kostenfreie Beratung durch unabhängige Angebote wie die der Sozialen Schuldnerberatung zu vermitteln?

Soziale Schuldnerberatung steht hier dagegen vor der Herausforderung, die Breite ihrer Arbeit über Fragen der Privatinsolvenz usw. sowohl Kreditinstituten als auch Betroffenen zu vermitteln.

#### **4. Soziale Erträge (SROI) durch Soziale Schuldnerberatung**

Ohne Frage hat die Soziale Schuldnerberatung einen gesellschaftlichen Nutzen, sie ist als Leistung aus dem sozialpolitischen Unterstützungs- und Hilfeportfolio nicht wegzudenken. Im



Rahmen umfänglicher Entwicklungen, die sich in den unterschiedlichsten Hilfefeldern um Qualität der Leistungen, Kostensteigerungen, Konsolidierungsdruck, Leistungswettbewerb und Legitimationsanforderungen etabliert haben, ist die Frage nach der Messung von Wirkung und der Darstellung gesellschaftlichen Nutzens sozialer Dienstleistungen drängender geworden, wurde aber auch von der Sozialwirtschaft produktiv aufgenommen und hat zu wichtigen Ergebnisse geführt. Es werden vermehrt Analysen durchgeführt, um den Legitimationsanforderungen gerecht zu werden und den volkswirtschaftlichen bzw. gesellschaftlichen Nutzen (synonym: Wirkung) öffentlich finanzierter sozialer Dienstleistungen zu ermitteln. Der State of the Art dürfte hier die Etablierung von Social Return on Investment (SROI)-Konzepten sein. Im Folgenden werden nach kurzen Erläuterungen zum theoretischen Hintergrund die Ergebnisse einer quantitativen SROI-Berechnung für die Soziale Schuldnerberatung in Hamburg dargestellt. Im Anschluss wird eine ergänzende fallspezifische Berechnung für Ratsuchende abgebildet, um die Ergebnisse zu veranschaulichen und den Bezug zur Praxis zu verdeutlichen. Ausgangspunkt für die qualitative SROI-Berechnung waren die Interviews, die im Rahmen der Untersuchung durchgeführt wurden.

#### **4.1. Theoretischer Hintergrund: Social Return on Investment – Idee und Kritik**

In Analogie zu Berechnungen des klassischen Return on Investment (ROI) setzen SROI-Analysen die Kosten und Erträge einer sozialen Investition für die Investor\_innen in ein Verhältnis. Der SROI ist damit ein Indikator, ob und inwiefern sich eine Investition aus Perspektive der Investor\_innen rentiert. Im Unterschied zum ROI beziehen SROI-Berechnungen die sogenannten Opportunitätskosten der Nicht-Intervention<sup>77</sup> mit ein. Für Angebote der Sozialen Schuldnerberatung liegen bereits einige SROI-Berechnungen vor: Bezogen auf den gesellschaftlichen (oder sozialen) und ökonomischen Nutzen von Schuldnerberatungen ermittelte Jürgensen (2003) angelehnt an die Modellrechnung von Meinold (2003) in Mecklenburg-Vorpommern für das Jahr 2002 eine Kosten-Nutzen-Relation der Schuldnerberatungsstellen von knapp 1 zu 2. Die errechnete Rendite beträgt damit knapp 100 Prozent oder, wie der Titel es ausdrückt, „jeder Euro kommt doppelt zurück“ (ebd.). Hollerweger/Leuthner (2006, ii) kommen im Rahmen einer Rentabilitätsanalyse österreichischer Schuldnerberatungsstellen auf ein Kosten-Nutzen-Verhältnis zwischen 1 zu 2,4 bzw. 1 zu 4. In ihrer späteren SROI-Analyse zum gesellschaftlichen und ökonomischen Nutzen staatlich anerkannter Schuldenberatungen in Österreich belegen More-Hollerweger et al. (2013) unter Einbezug sehr weitgefasster monetarisierter Nachfrageeffekte ein Kosten-Nutzen-Verhältnis von 1 zu 5,3. Jedem in Schuldnerberatungsstellen investierten Euro steht demnach ein Rückfluss in Höhe von 5,30 Euro gegenüber. In einer neueren SROI-Studie der Sozialen Schuldnerberatung mit Bezug auf More-Hollerweger des Caritasverbandes Frankfurt e.V. (2016) wird sogar ein Return im Wert von 6,60 Euro ausgewiesen (vgl. Rada/Stahlmann 2016, S. 102).

Aus Marketingperspektive legitim, stoßen Renditeberechnungen in dieser Größenordnung (wirtschafts-)wissenschaftlich betrachtet auf Kritik (Schellberg/Walter 2010; Hansen 2014, S. 8).

---

<sup>77</sup> Anders formuliert, drückt der SROI als Kennzahl aus, welche (negativen) Folgen durch eine Nicht-Intervention unterbleiben.

Die im Zeitverlauf zu beobachtende Renditesteigerung ist kein Beleg für einen parallel angelegenen Nutzen bzw. eine Wirkung der Sozialen Schuldnerberatung. Stattdessen gehen die überproportionalen Renditesteigerungen auf eine maximierte Monetarisierungsrechnung auch qualitativer (Wirkungs-)Aspekte zurück. Je mehr Aspekte zusätzlich einbezogen und (je höher sie) in Euro bewertet werden, desto größer ist auch der soziale Ertrag. Weiterer Gegenstand der Kritik ist daher der in SROI-Berechnungen unterstellte monokausale Zusammenhang zwischen der Intervention und ihren (Einspar-)Wirkungen. Die Realität ist wesentlich komplexer: Wirkungen, z.B. in Form einer erfolgreichen Integration in den Arbeitsmarkt, lassen sich nicht nur einer konkreten Maßnahme zurechnen. Sie sind Folge vieler voneinander unabhängiger Interventionen und Rahmenbedingungen. „Niemand kann nachweisen, was ohne eine bestimmte Maßnahme oder Intervention passiert oder nicht passiert wäre, und zu viele Faktoren beeinflussen das Verhalten der Hilfesuchenden, um Ursache und Wirkung bestimmen zu können.“ (Gerull/Merckens 2012, S. 9)<sup>78</sup> Maier et al. (2015) plädieren grundsätzlich für eine reduzierte Monetarisierung und empfehlen „SROI approaches with partial monetization, such as the one propagated by REDF and CSI Heidelberg“ (Maier et al. 2015, S. 1818).

## 4.2. Methodischer Ansatz zur SROI-Berechnung

Der SROI als quantifizierter (Mehr-)Wert („Value“) entspricht rechnerisch dem Saldo aus den Kosten und dem quantifizierbaren Nutzwert der sozialen Investition. Die 1.) direkten Kosten („Economic Costs“) sind mit den Betriebskosten der Sozialen Schuldnerberatungsstellen gleichzusetzen, wie Abbildung 5 verdeutlicht. Dagegen drückt 2.) der ‚Socio-Economic-Value‘ in Geldeinheiten aus, welche Opportunitätskosten vermieden werden, wenn die Soziale Schuldnerberatung in Anspruch genommen wird. Opportunitätskosten sind für mehrere Gruppen von Stakeholdern denkbar. Der klassische Blick liegt hier auf Einsparungen der öffentlichen Hand resp. den Kostenträgern der Sozialen Schuldnerberatung und der Justiz (vgl. Meinold 2003; Jürgensen 2003). Denkbar wären auch Gläubiger und Arbeitgeber, die ihre Forderungen dank Sozialer Schuldnerberatung nicht (vollständig) abzuschreiben brauchen. Allerdings ist diese Stakeholdergruppe sehr heterogen und entwickelt, je nach Überschuldungsfall, in der Praxis unterschiedliche Handlungsstrategien, die der Berechnung eines robusten Durchschnittswertes für eine soziale Ertragskalkulation wiederum entgegenstehen. Selbst SROI-Studien mit maximalem Monetarisierungsansatz wie Rada/Stahlmann (2016, S. 147) verzichten auf eine Quantifizierung sozialer Erträge für diese Gruppe. Ein besonderes Augenmerk liegt auf dem 3.) qualitativen Nutzen („Social Value“), den die soziale Schuldnerberatung Ratsuchenden und ihren Zu- und Angehörigen bietet. Damit verknüpft sich grundsätzlich die Frage, ob (und wie) sich qualitative Wirkungen Sozialer Schuldnerberatung für diese Gruppe operationalisieren und näherungsweise berechnen lassen. Eine Vorlage dafür bieten SROI-Studien wie die von More-Hollerweger et al. (2013), aber auch Rada/Stahlmann (2016, S. 129 ff.). Sie quantifizieren mul-

---

<sup>78</sup> Allerdings zeigt das Beispiel der Berliner Treberhilfe, dass ein hoher SROI nicht als Beleg für seriöses Wirtschaften und nachhaltigen unternehmerischen Erfolg gilt. So berechnete die Kienbaum Managementconsulting GmbH im Jahr 2009 für die Berliner Treberhilfe eine soziale Rendite in Höhe von 15 Prozent: „Für jeden Euro aus Haushaltsmitteln finanzierten Leistungen fließt also 1,15 Euro an staatlichen Institutionen zurück.“ (Schumacher 2010) Im Jahr 2010 gerät die Treberhilfe aufgrund der ‚Maserati-Affäre‘ ihres Geschäftsführers in Turbulenzen und in die Insolvenz (vgl. Sußebach 2010).

multiple Outcome-Indikatoren im Kontext eines verbesserten physischen und psychischen Wohlbefindens, einer verbesserten Wohn- und Lebenssituation mit Partner\_innen bzw. in der Familie, aber auch eine Verbesserung des Umgangs mit Geld. Dabei ist der Abstraktionsgrad hinsichtlich Wirkung und Indikatorenauswahl sehr weitreichend<sup>79</sup>. Der Anteil dieser qualitativen SROI-Indikatoren am Gesamt-Return ist dabei erheblich. So hat bei Rada/Stahlmann (2016, S. 155 f.) allein der Faktor ‚Verbesserung des allgemeinen Wohlbefindens‘ einen Anteil von 15,56 Prozent am SROI-Gesamtergebnis.

In der Praxis finden Ansätze der Quantifizierung qualitativer Effekte bei Trägern Sozialer Schuldnerberatung aus Gründen der Ressourcenlegitimierung viel Beifall. Wissenschaftlich angreifbar bleiben sie, weil sich ein qualitativer Mehrwert methodisch nicht exakt in Geldeinheiten ausdrücken lässt. Selbst wenn empirische Studien bei Menschen in Überschuldungssituationen eine signifikant schlechtere körperliche Verfassung, weniger Sozialkontakte und eingeschränkte Lebensqualität nachweisen und eine signifikant positive Korrelation zwischen der Inanspruchnahme der Schuldnerberatung und dem subjektivem Erleben körperlicher Gesundheit, psychischem Wohlbefinden und Verhaltensänderungen schlüssig belegen (siehe exemplarisch Hamburger/Kuhleemann/Waldbrühl 2004, S. 11 f.), steht und fällt die Höhe des berechneten Mehrwerts mit der Anzahl und Selektion der zur Operationalisierung herangezogener Indikatoren. Überzeugend ist die Monetarisierung des ‚Social Value‘ der Sozialen Schuldnerberatung daher nur bei einer einzelfallbezogenen Ertragsberechnung.

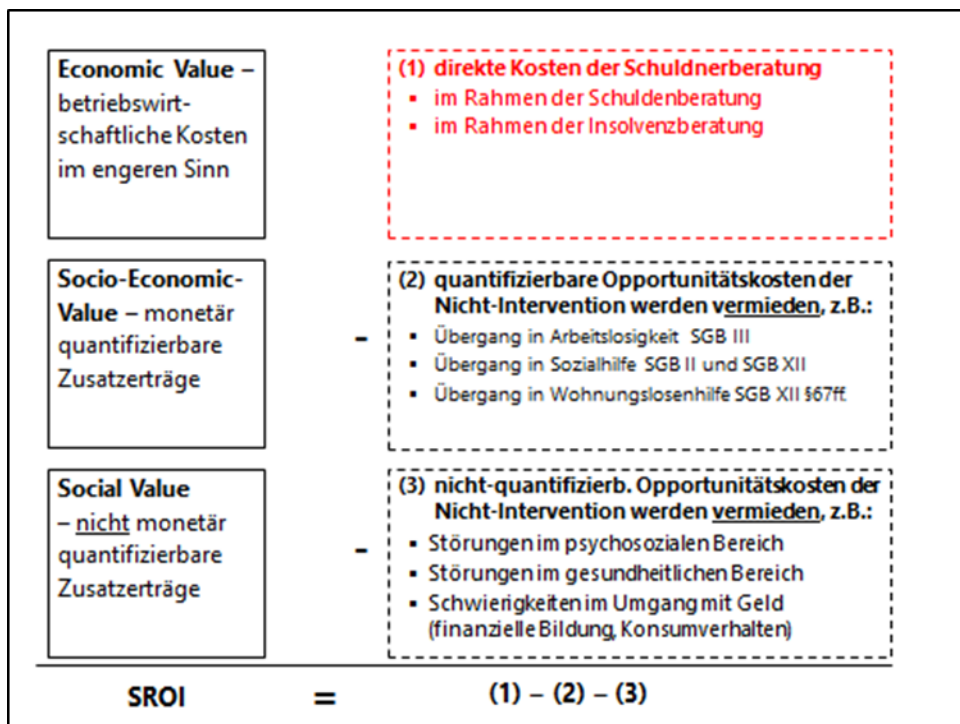


Abbildung 5 SROI Konzept (eigene Darstellung)

<sup>79</sup> Einbezogen werden z.B. eingesparte Kosten für eine 25-stündige Psychotherapie, eine zwölfstündige Familientherapie, eine zweistündige Beratung zu Finanzen und Finanzdienstleistungen bei der Verbraucherzentrale, aber auch eine Ausgabenpauschale für eine verbesserte Teilhabe am sozialen Leben, resp. für Freizeit, Unterhaltung und Kultur (Rada/Stahlmann 2016, S. 131 ff.).

Im Folgenden werden daher zwei SROI-Berechnungen durchgeführt:

- 1) Es wird ein auf die Soziale Schuldnerberatung in Hamburg bezogener SROI berechnet. Angelehnt an die SROI-Methode des CSI Heidelberg (vgl. SONG 2009, S. 20 ff.) umfasst dieser SROI nur die Wertkategorien ‚Kosten‘ und ‚Socio-Economic-Value‘, wie in Abbildung 5 verdeutlicht. Der berechnete ‚konservative‘ Return ist entsprechend niedriger.
- 2) Es wird beispielhaft für zwei konkrete Fälle Sozialer Schuldnerberatung ein SROI berechnet, der auch qualitative Erträge berücksichtigt, d.h. den ‚Social Value‘ einbezieht.

Grundlage der SROI-Berechnung liefern die aus den qualitativen Interviews mit Expert\_innen und Betroffenen gewonnenen Daten sowie empirische Belege der Sozialleistungsträger, der öffentlichen Hand und der (nicht) amtlichen Statistik im Rahmen einer umfangreichen Dokumentenanalyse.

### 4.3. SROI-Berechnung für Soziale Schuldnerberatungsstellen in Hamburg

Die SROI-Berechnung quantifiziert, welche öffentlichen Mittel (Sozialleistungen, Verwaltungskosten, Verfahrenskosten) durch die Nutzung des bestehenden Angebots Sozialer Schuldnerberatung in Hamburg eingespart werden. Die Ratsuchenden kennzeichnet, dass sie einen gesetzlichen Anspruch auf Finanzierung einer Sozialen Schuldnerberatung nach § 11 Abs. 5 SGB XII resp. § 16a Nr. 2 SGB II haben<sup>80</sup>.

In Anlehnung an Meinold (2003) gehen vier Ertragspositionen (Kennzahlen) in die Ertragsberechnung mit ein. Diese werden in den folgenden Abschnitten detaillierter beschrieben und durch die Tabelle 9 zusammenfassend abgebildet. Nicht alle Einsparungen wirken sofort, d.h. parallel oder direkt im Anschluss an den Beratungsprozess. Daher bezieht sich der berechnete soziale Ertrag auf einen Zeitraum von fünf Jahren.

<b>Welche Kennzahl ist einbezogen?</b>	<b>Was wird eingespart?</b>
1. Anzahl der Ratsuchenden, die zu Beginn der Sozialen Schuldnerberatung erwerbstätig sind und es bis zum Ende bleiben	Sozialleistungen und Verwaltungskosten im Jobcenter
2. Anzahl der Ratsuchenden, denen im Laufe der Sozialen Schuldnerberatung eine Eingliederung in den Arbeitsmarkt gelingt	siehe analog 1.
3. Anzahl der Ratsuchenden, bei denen es im Laufe der Sozialen Schuldnerberatung zu einer Verbesserung der Betreuungsstufe in der Arbeitsvermittlung kommt	Verwaltungskosten im Jobcenter

<sup>80</sup> Die Details der sozialrechtlichen Ansprüche wurden in der Einleitung als Exkurs dargestellt, da sie nicht nur für die SROI-Berechnung, sondern auch für die Ergebnisdarstellung und weiterführende Überlegungen in anderen Kapiteln relevant sind. Es sei angemerkt, dass die dargestellten Bedingungen beispielsweise die Nutzung der offenen bzw. der Notfallsprechstunde der Sozialen Schuldnerberatung auch von Ratsuchenden ohne gesetzlichen Anspruch nicht ausschließt. Außerdem besteht vereinzelt auch die Möglichkeit, dass Ratsuchende oberhalb der Einkommensgrenze ohne Kostenbeteiligung in einer Sozialen Schuldnerberatungsstelle beraten werden. In diesen (Einzel-)Fällen wird die Beratung aus Spendenmitteln finanziert.

4. Anzahl der Ratsuchenden, denen im Laufe der Sozialen Schuldnerberatung eine erfolgreiche außergerichtliche Einigung gelingt und die keinen Antrag auf ein Insolvenzverfahren stellen	Verfahrenskosten für das Verbraucher-insolvenzverfahren
---	---

**Tabelle 9 SROI-Indikatoren für die Soziale Schuldnerberatung in Hamburg (eigene Darstellung)**

Nicht in die SROI-Berechnung mit eingeflossen sind entgangene Einnahmen (Sozialversicherungsabgaben, Steuern) bzw. eingesparte Ausgaben aufseiten der Sozialversicherungsträger und Finanzbehörden, die durch positive beschäftigungserhaltende bzw. Eingliederungseffekte der Sozialen Schuldnerberatung bedingt sein können. Gleichfalls nicht in die Ertragsberechnung einbezogen ist die Einsparung sozialer Folgekosten eines überschuldungsbedingten Wohnungsverlustes: Mietschulden offenbaren zwar bereits eine tiefer gehende Verschuldung und können existenzbedrohend von der Sperrung der Energieversorgung bis hin zur Wohnungslosigkeit führen (vgl. Langenbahn 2012, S. 35). Insofern es also gelingt, auch überschuldete Menschen in ihrer Wohnung ‚zu halten‘ und/oder einen Übergang ver- und überschuldeter Menschen in Arbeitslosigkeit oder Sozialhilfe zu verhindern bzw. zeitlich zu reduzieren, sollten diese positiven Wirkungen monetarisiert und als eingesparte Folgekosten in die SROI-Berechnung einbezogen werden. Die Studie von Ansen/Samari (2012, S. 10) zeigt am Beispiel eines größeren Hamburger Trägers der Sozialen Schuldnerberatung, dass der Anteil der Ratsuchenden, die sich durch eine mietschuldenbedingte Kündigung bedroht fühlen, im Beratungsverlauf um 6 Prozent auf eine Restquote von 2 Prozent absinkt. In der SROI-Logik ließe sich nun u.a. die erfolgreiche Vermeidung einer (kurzfristigen) öffentlich-rechtlichen Unterbringung mit anschließender (Wieder-)Vermittlung in neuen eigenen Wohnraum (Worst-Case) der Sozialen Schuldnerberatung zuschreiben. Jedoch kooperieren Soziale Schuldnerberatungsstellen bei Mietschulden mit den Fachstellen für Wohnungsnotfälle, die seit 2005 als Dienststellen in Hamburger Bezirksämtern für die Unterstützung und Beratung bei drohendem Wohnungsverlust und bei Obdachlosigkeit zuständig sind (vgl. BASFI 2015). Vermiedene Kosten für die alternative öffentlich-rechtliche Unterbringung<sup>81</sup> sind – unter Aspekten organisatorischer Zurechnung – keine ‚Erträge‘ der Schuldnerberatung, sondern sind den Fachstellen zuzurechnen.

#### **4.3.1. Sozialer Ertrag durch Erhalt der Erwerbstätigkeit**

Im Unterschied zu Meinold (2003) und Kuhlemann/Waldbrühl (2008, S. 3)<sup>82</sup>, die den Anteil erwerbstätiger Ratsuchender Sozialer Schuldnerberatung in ihrer Studie mit 40 bzw. 44,8 Prozent beziffern, setzen spätere Studien den Erwerbstätigenanteil deutlich niedriger an. In der bundesweiten Stichprobe des Instituts für Finanzdienstleistungen e.V. (2016a) ist der Anteil an angestellten und arbeitenden Ratsuchenden für das Jahr 2015 mit 29,1 Prozent (2014: 27,7 %) ausgewiesen. Die qualitativen Interviews mit Sozialen Schuldnerberatungsstellen in Hamburg bestätigen dagegen einen Anteil an Erwerbstätigen von 20 Prozent. Auch Ansen/Samari (2012, S. 10) kommen im Rahmen ihrer quantitativen Befragung im Auftrag der Schuldnerberatung

<sup>81</sup> In Hamburg konnten die Fachstellen für Wohnungsnotfälle im Jahr 2014 in 41 Fällen (2015: 56 Fällen) nicht verhindern, dass Mieter\_innen in ein sogenanntes „vertragsloses neues Wohnungsverhältnis“ wechselten (vgl. FHH 2016c).

<sup>82</sup> Präziser formuliert, liegt der Anteil an Lohn- und Gehaltsempfängern nach Kuhlemann/Waldbrühl (2008, S. 3) bei 44,8 Prozent (von 1.021 befragten Ratsuchenden Sozialer Schuldnerberatung).

des Diakonischen Werkes in Hamburg (2010-2011) auf einen Anteil von 17,3 Prozent an erwerbstätigen Ratsuchenden. In der SROI-Berechnung wird daher auch in Anlehnung an das ‚vorsichtige Szenario‘ von Meinold (2003, S. 6) einkalkuliert, dass ohne die Unterstützung der Sozialen Schuldnerberatung 25 Prozent der zu Beratungsbeginn noch erwerbstätigen Ratsuchende ihre Arbeit verloren hätten<sup>83</sup>. Gleichfalls wird angelehnt an Meinold (2003) angenommen, es hätte ohne Unterstützung der Sozialen Schuldnerberatung keinen Fall von Eingliederung gegeben.

Allerdings: Erwerbstätigkeit schließt einen ALG II-Bezug nicht aus<sup>84</sup>. Von 4,449 Mio. erwerbstätigen Leistungsbeziehenden in den Jahren 2011 und 2012 (gleitender Jahresdurchschnitt) waren knapp 30 Prozent (1,327 Mio.) erwerbstätig. Davon waren wiederum knapp 10 Prozent der erwerbstätigen ALG II-Beziehenden selbstständig. Der Rest war ungefähr zu gleichen Teilen entweder sozialversicherungspflichtig (43 %) oder ausschließlich geringfügig, z.B. in einem sogenannten Minijob, beschäftigt (47,5 %) (vgl. BA 2013). In der öffentlichen Diskussion werden Erwerbstätige, die parallel Grundsicherung nach SGB II beziehen, als ‚Aufstockende‘ bzw. im Wording der Bundesagentur für Arbeit als ‚Ergänzende‘<sup>85</sup> bezeichnet.

Angesichts der quantitativ bedeutsamen Zahl an Aufstockenden wäre es nicht angemessen, in der SROI-Kalkulation davon auszugehen, dass die Ratsuchenden, die während der gesamten Laufzeit der Beratung erwerbstätig bleiben, und die, denen im Laufe der Beratung eine Eingliederung in den Arbeitsmarkt gelingt, dann nicht (mehr) auf Grundsicherung nach SGB II angewiesen sind. Sie bekommen im Durchschnitt nur weniger ausgezahlt als der sogenannte durchschnittliche Regelleistungsberechtigte (RLB)<sup>86</sup>: Von den beiden statistisch verfügbaren Durchschnittswerten wird in der SROI-Berechnung der höhere ‚RLB nach Bedarf‘ ausgewählt, der im Unterschied zum ‚RLB nach Zahlungsanspruch‘<sup>87</sup> nicht die um Sanktionen reduzierte tatsächliche durchschnittliche Auszahlung erfasst. Für Hamburg ergibt sich für das Jahr 2016 durch Aufsummieren der unterschiedlichen Komponenten der Grundsicherung ein durchschnittlicher

---

<sup>83</sup> Meinold berechnet zwei Szenarien: Im ‚vorsichtigen‘ Szenario verlieren 20 Prozent der Ratsuchenden ihre Erwerbstätigkeit. Dagegen entspricht ein Szenario, in dem 50 Prozent der Klient\_innen ohne Beratung ihre Erwerbstätigkeit verlieren, „einer durchaus realistischen Einschätzung“ (Meinold 2003, S. 6).

<sup>84</sup> Auch ALG I-Bezug und Erwerbstätigkeit sind parallel denkbar. Diese Kombination steht im Kontext der sozialen Ertragsberechnung unter dem Aspekt der Einsparung von Grundsicherungsleistungen nur nicht im Fokus.

<sup>85</sup> Zugunsten einer geschlechtssensiblen Form wird hier nicht, wie von der Bundesagentur für Arbeit oder im Gesetz, der Begriff ‚Aufstocker‘ oder ‚Aufstocker\_innen‘ verwendet. Gleiches gilt für ‚Ergänzer‘ oder ‚Ergänzer\_innen‘ bzw. ‚Leistungsbezieher‘ oder ‚Leistungsbezieher\_innen‘.

<sup>86</sup> „Regelleistungsberechtigte (RLB) sind Personen mit Anspruch auf Gesamtregelleistung (Arbeitslosengeld II oder Sozialgeld). Dazu zählen Personen, die Anspruch auf folgende Leistungsarten haben: Regelbedarf Arbeitslosengeld II oder Sozialgeld (§§ 20, 23 SGB II), Mehrbedarfe (§ 21 SGB II), laufende und einmalige Leistungen für Unterkunft und Heizung einschließlich Nachzahlung von Heiz- und Betriebskosten sowie Heizmittelbevorratung, Wohnbeschaffungskosten, Mietschulden und Instandhaltungs- und Reparaturkosten bei selbst bewohntem Wohneigentum (§ 22 SGB II), befristeter Zuschlag nach dem Bezug von Arbeitslosengeld (§ 24 SGB II a.F., entfallen ab 1. Januar 2011).“ (BA 2016a: Glossar)

<sup>87</sup> Definition: Zahlungsanspruch: „Der Leistungsanspruch wird um die Sanktionen reduziert und daraus resultiert der Zahlungsanspruch. Der Zahlungsanspruch stellt letztlich den Betrag dar, welcher den Personen zusteht und der tatsächlich der Bedarfsgemeinschaft gewährt wird.“ (BA 2016a: methodische Hinweise)

ALG II-Satz in Höhe von 982 Euro pro Leistungsempfängenden, wie in Tabelle 10 abgebildet (vgl. auch BA 2016a).

	<b>Durchschnittliche Höhe der Regelleistung nach Bedarf</b>	<b>Durchschnittliche Höhe der Regelleistung nach Zahlungsanspruch</b>
Regelleistung ALG II	381,72 €	307 €
Regelleistung Sozialgeld	260,24 €	73 €
Mehrbedarfe	70,92 €	75 €
Wohnkosten	269,56 €	244 €
<b>Summe</b>	<b>982,44 €</b>	<b>699 €</b>

**Tabelle 10 Grundsicherung der SGB II-Leistungsempfängenden nach Bedarfs- und Leistungsarten (BA 2016a mit eigenen Berechnungen)**

Erwerbstätige Ratsuchende mit zusätzlichem ALG II-Anspruch erhielten im Jahr 2013 im Fall einer sozialversicherungspflichtigen (ausschließlich geringfügigen) Beschäftigung eine durchschnittliche Zuzahlung von 586 Euro (737 €), d.h. es würden 396,44 Euro (245,44 €) an Sozialhilfe eingespart. Für die SROI-Berechnung wird vereinfacht eine Drittelung der Ratsuchenden angenommen, sodass der Anteil erwerbstätiger Ratsuchenden ohne zusätzlichen Grundsicherungsanspruch nur 33 Prozent beträgt. Bei einem Erwerbstätigenanteil von insgesamt 25 Prozent der Ratsuchenden beläuft sich der Anteil von solchen, die nicht auf Grundsicherung nach SGB II angewiesen sind, entsprechend gedrittelt nur noch auf 8,3 Prozent.

	<b>ALG II-Zuzahlung*</b>	<b>in % vom Regelsatz</b>	<b>Geschätzter Anteil an Ratsuchenden</b>
(1) sozialversicherungspflichtige Beschäftigte im ALG II-Bezug	<b>586</b>	<b>60</b>	0,33
(2) ausschließlich geringfügige Beschäftigte im ALG II-Bezug	<b>737</b>	<b>75</b>	0,33
(3) Erwerbstätige ohne ALG II-Bezug unter der Einkommensgrenze	0	100	0,33

**Tabelle 11 Annahme zur Struktur erwerbstätiger Ratsuchender der Sozialen Schuldnerberatung (BA 2013 mit eigenen Berechnungen)**

#### **4.3.2. Sozialer Ertrag durch erfolgreiche Eingliederung in den Arbeitsmarkt**

Arbeitslosigkeit stellt eines der größten Hindernisse dar, sich wirksam zu entschulden. Zugleich ist es „aus unterschiedlichen Gründen besonders schwierig, überschuldeten Menschen feste Arbeitsstellen zu vermitteln bzw. den Erhalt einer Arbeitsstelle zu sichern“ (Hamburger/Kuhle- mann/Waldbrühl 2004, S. 9). Die positive Wirkung Sozialer Schuldnerberatung als kommunale Eingliederungshilfeleistung nach § 16a Nr. 2 SGB II ist bislang empirisch wenig erforscht. Bundesweit sind keine belastbaren Statistiken zum Ergebnis kommunaler Eingliederungsleistungen verfügbar (vgl. DGB 2014, S. 7). „So haben bundesweit für Januar - September 2016 (Datenstand Dezember 2016) nur ca. 74 % der Träger überhaupt Daten zum Einsatz der kommunalen Eingliederungsleistungen erfasst.“ (BA 2017, S. 80) In Hamburg sieht der Kooperationsvertrag zwischen BASFI (Behörde für Arbeit Soziales und Integration) beispielsweise zwar eine regelmäßige Berichtsstatistik der Anzahl erwerbsfähiger Leistungsberechtigter vor, die 1.) die Soziale

Schuldnerberatung regulär und 2.) vorzeitig beendet haben oder die 3.) drei bzw. 4.) sechs Monate nach Abschluss der Sozialen Schuldnerberatung keine SGB II-Leistungen mehr erhalten. Allerdings nur, „soweit die entsprechenden Daten durch Jobcenter team.arbeit.hamburg elektronisch ermittelt und an die BASFI übermittelt werden können“ (BASFI 2013, S. 6). Wegen fehlender Wirkungskausalität werden diese Kennzahlen laut Auskunft der BASFI jedoch nicht in dieser Form erfasst<sup>88</sup>. In der Praxis mag dies auch mit dem Erfordernis händischer Dateneingabe beim Jobcenter zusammenhängen.

Die durch die Bundesagentur für Arbeit Hannover zur Verfügung gestellten Daten für das Jahr 2015 mussten auf die Fallzahlen der Sozialen Schuldnerberatung übergeleitet werden. Insgesamt verzeichnet die BA für Hamburg in diesem Jahr nur für 1.044 Personen eine Soziale Schuldnerberatung als Maßnahme nach § 16 a Nr. 2 SGB II (454 Eintritte, 233 Bestand und 357 Austritte). Dem standen im gleichen Jahr jedoch 2.014 – und damit deutlich mehr – über das Jobcenter abgerechnete Grundpauschalen gegenüber<sup>89</sup>. Das von der BA verzeichnete Maßnahmeergebnis (n = 357) wird deshalb entsprechend auf die Anzahl abgerechneter Grundpauschalen (n = 2.014) linear hochgerechnet. Tabelle 12 gibt einen Einblick in die Anzahl und Verteilung der Austritte von § 16 a Nr. 2 SGB II-Ratsuchenden aus der Sozialen Schuldnerberatung in Hamburg (Stand: 2015) sowie bundesweit (Stand: 2011/2012)<sup>90</sup>.

<b>Kommunale Eingliederungsleistung § 16 a SGB II: Schuldnerberatung</b>	2015		09/2011 - 08/2012	
	<b>Hamburg</b>		bundesweit	
Austritte ohne Angabe zum Abbruchgrund	absolut	%	absolut	%
<b>davon Maßnahmeergebnis:</b>				
1. Eingliederung	2	0,6	606	3,1
2. Verbesserung der Betreuungsstufe	16	4,5	2.003	10,2
3. keine Situationsänderung	47	13,2	8.052	41,0
4. Wegfall der Hilfebedürftigkeit	1	0,3	749	3,8
5. weitere/andere Fördermaßnahmen sind erforderlich	20	5,6	5.209	26,5
6. o. Ä. zum Maßnahmeergebnis	271	75,9	3.031	15,4
<b>Summe</b>	<b>357</b>	<b>100,0</b>	<b>19.650</b>	<b>100,0</b>

**Tabelle 12 Eingliederungsergebnis von SGB II-Ratsuchenden der Sozialen Schuldnerberatung (BA Hannover 2017; DGB 2014, S. 9 mit eigenen Berechnungen)**

<sup>88</sup> Alternativ schließen die BASFI und das Jobcenter jedes Jahr eine neue Zielvereinbarung ab. In 2016 wurde beispielsweise vereinbart, dass 500 Jobcenter-Kunden an Infoveranstaltung der (Sozialen) Schuldnerberatung teilnehmen. Dies mag (im Fall sanktionierter Nicht-Teilnahme) den Anreiz zur Teilnahme erhöhen. Es handelt sich dabei jedoch nicht um eine wirkungsorientierte Ergebniskennzahl.

<sup>89</sup> Die Differenz von 970 lässt sich über die Zurechnungsproblematik erklären, da Ratsuchende länger als ein Jahr, d.h. über eine Abrechnungsperiode hinaus, beraten, aber jedes Jahr abgerechnet werden. Vermutet werden könnte, dass solche Fälle, die wegen eines Wechsels der abgerechneten Fallpauschale(n) sowohl Neueintritt als auch Bestandsänderung sein könnten, im Zweifel herausfallen.

<sup>90</sup> Die Vergleichsstatistik ist abgedruckt in DGB 2014, S. 9 mit Verweis auf die Statistik der Bundesagentur für Arbeit „Eingliederungs- und Vergleichsquoten von Kommunalen Eingliederungshilfeleistungen nach ausgewählten Merkmalen, Nürnberg, September 2013“ als Primärquelle.



Auffällig ist in Hamburg im Vergleich zum Bundesdurchschnitt der überraschend hohe Anteil (76 %) von Austritten aus der Sozialen Schuldnerberatung ohne Angabe o.Ä. zum Maßnahmeergebnis (n = 271). Im Bundesvergleich unterdurchschnittlich ist der Anteil von Ratsuchenden mit einer Verbesserung in der Betreuungsstufe, wie in Kapitel 4.3.3. genauer beschrieben wird. Er liegt im Jahr 2015 in Hamburg bei 4,5 Prozent (bundesweit: 10,2 %). Auch gelingt von insgesamt 357 Austritten nur in zwei Fällen (0,56 %) eine Eingliederung in den Arbeitsmarkt (bundesweit: 3,1 %). Ansen/Samari (2012, S. 10) ermittelten im Rahmen einer quantitativen Befragung eines größeren diakonischen Trägers der Sozialen Schuldnerberatung in Hamburg unter den befragten Ratsuchenden im Verlauf des Beratungsprozesses innerhalb eines Jahres eine Steigerung des Erwerbstätigen-Anteils in Höhe von 1 Prozent<sup>91</sup>. In der SROI-Kalkulation wird der Eingliederungsanteil angelehnt an die Daten der BA Hannover (2017) bei 0,56 Prozent belassen<sup>92</sup>.

Für die Ertragsberechnung wird im Hinblick auf die Erwerbstätigenstruktur, wie in Kapitel 4.3.1. beschrieben, wiederum eine Drittelung angenommen: Einem Drittel der Ratsuchenden gelingt der Ausstieg aus dem ALG II-Bezug, ein Drittel verbleibt trotz eines sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnisses aufstockend im ALG II-Bezug und ein Drittel bezieht ALG II parallel zur Aufnahme eines geringfügigen Beschäftigungsverhältnisses.

### **4.3.3. Sozialer Ertrag als eingesparte Verwaltungskosten beim Jobcenter**

Schulden können – ähnlich wie ein niedriges Qualifikationsniveau, gesundheitliche Einschränkungen, Langzeitarbeitslosigkeit etc. – ein vermittlungshemmendes Merkmal darstellen. In Unternehmen gelten Pfändungsbeschlüsse und Abtretungen bei der Lohnabrechnung als mühsamer Mehraufwand und können auf Arbeitgeberseite häufig voreingenommen als persönliche Charakterschwäche interpretiert werden (vgl. Göckler 2015, S. 210; Bröker/Schönig 2005, S. 61); als Ausdruck von Unzuverlässigkeit bei (Zahlungs-)Verpflichtungen mit fehlender Weitsicht in Bezug auf Folgen des eigenen Handelns. Insofern Soziale Schuldnerberatung die finanzielle Situation und damit ‚Rahmenbedingung‘ im Integrationsprozess verbessert, mag Ratsuchenden längerfristig die Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung vereinfacht werden.

Wie in Tabelle 12 gezeigt, wird in Hamburg im Jahr 2015 bei sechzehn ehemaligen Ratsuchenden der Sozialen Schuldnerberatung eine Verbesserung der Betreuungsstufe ausgewiesen; allerdings ohne weitere Angaben, auf welcher der vier Betreuungsstufen die Verbesserung stattgefunden hat. Dabei lassen sich grundsätzlich vier Abstufungen unterscheiden: (IF) Integrationsfern, (IG) Stabilisierungsbedarf, (IK) Förderbedarf, (IN) Integrationsnah. Die Zuordnung zu

---

<sup>91</sup> Dabei beteiligten sich im Jahr 2010 zum Beginn des Beratungsprozesses 239 Ratsuchende an der standardisierten Befragung. Zum Ende der Beratung standen im Jahr 2011 noch 159 Befragte zur Verfügung (vgl. Ansen/Samari 2012, S. 4).

<sup>92</sup> Eine Herausforderung für präventiv arbeitende Soziale Schuldnerberatungen wäre entsprechend, die Ratsuchenden früher zu erreichen, um die Anzahl derjenigen zu senken, die aufgrund zunehmender Verschuldung ihren Arbeitsplatz verlieren.

einer Betreuungsstufe ist Bestandteil des individuellen Profiling der Jobcenter-Ratsuchenden<sup>93</sup>. Als Indikator für die Zuordnung zu einer der sechs Profillagen zeigt die Betreuungsstufe Fort- und Rückschritte im Integrationsprozess, d.h. im Hinblick auf das Ziel einer gelingenden Integration in Erwerbstätigkeit und Verringerung des Betreuungs- und Unterstützungsbedarfs an. „Aus jeder dieser Stufen kann ein Kunde in eine zusätzliche fünfte Stufe ‚I – Integriert, aber weiterhin hilfebedürftig‘ wechseln.“ (BA 2007, S. 12) Insbesondere wegen der impliziten Förderung sogenannter Creaming-Effekte<sup>94</sup> standen die Profillagen zur Diskussion (vgl. u.a. Brülle et al. 2016). Die sechs Profillagen im Rechtskreis SGB II, welche in der integrationsbegleitenden Software VERBIS einzutragen waren, sind allerdings zum 20. Dezember 2016 weggefallen (vgl. BA 2016b)<sup>95</sup>. Die Differenzierung zwischen integrationsnahen und komplexen Profillagen verhilft jedoch einem grundsätzlichen Verständnis des Zusammenhangs zwischen der Sozialen Schuldnerberatung und einer verbesserten Betreuungsstufe.

Im Jahr 2014 standen bundesweit in den Jobcentern 4,391 Mio. erwerbsfähigen Leistungsberechtigten 4,696 Mio. Euro Verwaltungskosten des Bundes (ohne kommunalen Finanzierungsanteil) gegenüber. Auf einzelne erwerbsfähige Leistungsberechtigte entfielen entsprechend 1.069 Euro pro Jahr (BT 2015, S. 5). Zum Vergleich: Jobcenter team.arbeit.hamburg erhielt für 2016 Verwaltungsmittel vom Bund in Höhe von 124.300.346 Euro. Weitere 19 Mio. Euro wurden für den kommunalen Finanzierungsanteil (15,2 %) eingestellt (vgl. Agentur für Arbeit Hamburg et al. o.J., S. 15 f.). Dem standen 132.929 erwerbsfähige Leistungsberechtigte gegenüber (Stand 2016; BA Hannover 2017, S. 2). Dies ergibt 1.077 Euro (90 €) Verwaltungskosten pro Person und Jahr (Monat), wie Abbildung 6 verdeutlicht.

<b>Hamburg 2016</b>	
Erwerbsfähige Leistungsberechtigte (e Lb)	132.929
Verwaltungskosten des Bundes	124.300.346
Kommunaler Finanzausgleich (15,2 %)	18.893.653
	143.193.999
<b>Ausgaben pro e Lb im Jahr</b>	<b>1.077 €</b>
<b>Ausgaben pro e Lb im Monat</b>	<b>90 €</b>

**Abbildung 6** Verwaltungskosten pro erwerbsfähigem Leistungsberechtigten in Hamburg (BA Hannover 2017, S. 2; Agentur für Arbeit Hamburg et al. o.J.: S. 15 f. mit eigenen Berechnungen)

<sup>93</sup> Das Profiling entspricht im Vermittlungsprozess nach dem 4-Phasen-Modell (4PM) der ersten Phase.

<sup>94</sup> Sogenannte Creaming-Effekte sind als Selektionseffekte in der bevorzugten Vermittlung und Bewilligung von arbeitspolitischen Maßnahmen für integrationsnahe Leistungsberechtigte zu verstehen. Unterstellte Ziele dieses Vorgehens sind einerseits Einsparungsgründe, andererseits die Manipulation der Controllingdaten, um formal die Zielerreichung der Jobcenter zu verbessern (vgl. Bundesrechnungshof 2014, S. 5 f.).

<sup>95</sup> Die Bundesagentur für Arbeit begründete die Abschaffung mit geeigneteren Auswertungsmöglichkeiten. Sie wurden durch sogenannte Integrationsprognosen ersetzt.

Interessanter sind zusätzliche Angaben zu den Kosten des beschäftigungsorientierten Fallmanagements pro leistungsberechtigter Person. Fallmanagement konzentriert sich auf Leistungsberechtigte mit multiplen Vermittlungshemmnissen bzw. Problemlagen, z.B. solchen in einer Überschuldungssituation. Aufgrund der besonderen fallspezifischen Komplexität stehen mehr Zeitressourcen für intensivere Beratung und Betreuung zur Verfügung. Als SGB II-Orientierungswert, der jedoch nicht gesetzlich vorgeschrieben ist, gilt ein Betreuungsschlüssel von 1 zu 75, von dem je nach den Schwierigkeiten der Leistungsberechtigten abgewichen werden kann. Für weitere Heterogenität sorgen bundesweit unterschiedliche Organisationsvarianten des beschäftigungsorientierten Fallmanagements in Jobcentern, die u.a. den Zugang zum Angebot betreffen (vgl. Göckler/BA, o.J., S. 40; Göckler 2015, S. 62 ff.). Diese genannten Faktoren mögen ein Grund dafür sein, dass Verwaltungskostenangaben pro leistungsberechtigter Person im Fallmanagement nicht verfügbar sind. Insofern für einen Teil der Leistungsberechtigten nach Austritt aus der Sozialen Schuldnerberatung eine sukzessive Verbesserung der Betreuungsstufe dokumentiert ist, ist anzunehmen, dass dieser Effekt mit einer sinkenden Intensität der Fallbetreuung resp. einem sinkenden zeitlichen Ressourcenbedarf von Fallmanager\_innen einhergeht. Kalkulatorisch führt dies zu (Personal-)Kosteneinsparungen pro Fall und damit auch anteilig sinkenden fallspezifischen Verwaltungskosten. In der SROI-Berechnung werden deshalb vereinfacht Fixkosten unterstellt: d.h., alle Ratsuchenden, die Grundsicherung nach SGB II beziehen, verursachen gleiche Verwaltungskosten. Ein Wegfall an Verwaltungskosten koppelt sich damit an den (völligen) Wegfall vom Leistungsbezug.

#### **4.3.4. Sozialer Ertrag als eingesparte Gerichtskosten**

Meinold (2003) bezifferte die Gerichtskosten für Verbraucherinsolvenzverfahren auf 3.500 Euro<sup>96</sup>. Angesichts der damals anhaltenden Steigerungsrate an Verbraucherinsolvenzverfahren von über 40 Prozent jährlich (Ulbricht 2007, S. 248) befasste sich drei Jahre später der Gesetzgeber mit „mehreren teils parallellaufenden Verfahren mit Reformbestrebungen im Insolvenzrecht“ (ebd.), „um das als zu teuer und bürokratisch empfundene Insolvenzverfahren zu verschlanken und kostengünstiger zu gestalten“ (ebd., S. 249). Auch die aus der ‚Kommission zur Förderung und Optimierung des außergerichtlichen Einigungsversuchs‘ gebildete ‚Stephan-Kommission‘ versucht u.a. mittels standardisierter Formularvorschläge zur außergerichtlichen Schuldenbereinigung und Operationalisierung die Bedeutung außergerichtlicher Einigungsversuche zugunsten von Insolvenzverfahren zu stärken (vgl. Moers/Jaenecke/Hornung 2016)<sup>97</sup>.

Eine Ursache der stark gestiegenen Anzahl an Verfahren, stellt die im Jahr 2001 mittellosen Schuldner\_innen eingeräumte Möglichkeit der Stundung der Gerichtsgebühren und Verfahrenskosten dar<sup>98</sup>. Die Stundung bewirkt, dass Schuldner\_innen in der Regel bis zur Erteilung

---

<sup>96</sup> Als Quelle wird der Tagesspiegel vom 17.09.2002 zitiert: „Die Kosten [eines masselosen Verbraucherinsolvenzverfahrens] liegen bei 3000 bis 3500 Euro.“ Online unter: <http://www.tagesspiegel.de/wirtschaft/insolvenzrichter-stoehnen-unter-pleitewelle/346684.html> (Zugriff am: 01.02.2017).

<sup>97</sup> Weitere Details zur Stephan-Kommission siehe online unter: <http://stephan-kommission.de/hintergrund/praxisberichte/pilotprojekt-marianne-v-weizsaecker-stiftung/> (Zugriff am: 01.02.2017).

<sup>98</sup> „Zu den Verfahrenskosten zählen auch die Vergütungsansprüche des Insolvenzverwalters/Treuhänders.“ (BMJV 2016, S. 28)

der Restschuldbefreiung keine Zahlungen für Verfahrenskosten (§ 54 InsO) zu leisten haben (vgl. NRW Justiz 2017). In der Praxis verknüpft sich die Stundung mit einer Ratenzahlungsvereinbarung, die nach Ende des Insolvenzverfahrens um maximal 48 Monate verlängert werden kann. Falls mittellose Schuldner\_innen auch nach der Restschuldbefreiung den gestundeten Betrag nicht zurückzahlen können, wird vonseiten der Justizkasse noch vier Jahre nachgefragt. Kann dann immer noch nichts gezahlt werden, werden die gestundeten Kosten des Insolvenzverfahrens „(...) erlassen irgendwann. Dann ist es irgendwann durch.“, wie in einem Interview von einer Fachkraft gesagt wird. Um angesichts steigender Fallzahlen die Kosten für masselose Verbraucherinsolvenzverfahren deutlich abzusenken, diskutierte der Bundestag bereits Ende 2007 einen später nicht verabschiedeten Gesetzesentwurf<sup>99</sup>. Geplant war, sowohl auf die Bestellung von Sachverständigen als auch auf die von Insolvenzverwaltenden zu verzichten und stattdessen als „neues Element“ (BT Plenarprotokoll 16/142, S. 14969) einen in der Abrechnungspauschale gedeckelten vorläufigen Treuhänder mit einem breiten Aufgabenspektrum einzusetzen, auf den der Eigenanteil der Verschuldeten noch abgesetzt werden sollte (vgl. BT Dr. 16/7416, S. 25). Der vom Bundestag nicht verabschiedete Entwurf sah vor, die auf 2.300 Euro taxierten Gerichts- und Verfahrenskosten in einem durchschnittlichen masselosen Verbraucherinsolvenzverfahren mit zwölf Gläubigern künftig auf 750 Euro zu reduzieren (vgl. ebd., S. 25). In den 2012 beschlossenen Änderungen zur Verfahrensverkürzung für nach dem 1. Juli 2014 eingereichte Anträge auf Insolvenzverfahren, liegt der Fokus nach außen weniger auf einer Kostenreduktion durch bürokratische Vereinfachung. Stattdessen fokussiert die Reform auf bestmögliche Gläubigerbefriedigung<sup>100</sup>: Sie legt den Fokus auf nicht-mittellose Schuldner\_innen, die idealerweise alle Verfahrenskosten und 35 Prozent der Gläubigerforderung<sup>101</sup> tilgen können und im Gegenzug dazu früher aus der Wohlverhaltensphase entlassen werden. „Solche Summen stehen den Klienten [sic!] der [Sozialen] Schuldnerberatung nicht zur Verfügung.“ (iff 2016a, S. 13) Da der Durchschnittswert für die drei großen Kostenpositionen 1.) Gericht sowie Treuhändertätigkeit sowohl 2.) im Insolvenzverfahren als auch 3.) in der Wohlverhaltensphase je nach Internet-Portal streut und abhängig von der Gläubigerzahl mit 1.500 bis 3.000 Euro angegeben wird<sup>102</sup>, orientiert sich die SROI-Kalkulation am Richtwert des (gescheiterten) Ge-

---

<sup>99</sup> Das ‚Gesetz zur Entschuldung mittelloser Personen, zur Stärkung der Gläubigerrechte sowie zur Regelung der Insolvenzfähigkeit von Lizenzen‘ wurde nach Beratung vom Bundestag nicht verabschiedet.

<sup>100</sup> Siehe Kap. 2.2.5: Die Deckungsquote in Verbraucherinsolvenzverfahren ist mit 1,6 Prozent für Gläubiger sehr niedrig (vgl. destatis 2016a, S. 1). Zur Gläubigerbefriedigung im Insolvenzverfahren:

<https://www.infodienst-schuldnerberatung.de/glaebiger-erzielen-im-insolvenzverfahren-eine-quote-von-16/>; zur Gläubigerbefriedigung im außergerichtlichen Bereich: <http://stephan-kommission.de/hintergrund/praxisberichte/pilotprojekt-marianne-v-weizsaecker-stiftung/> (Zugriff am: 14.07.2017).

<sup>101</sup> „Es handelt sich bei den 35 Prozent um eine Nettoquote, die noch um die Verfahrenskosten erhöht wird. Berechnungen zeigen, dass die Bruttoquote leicht auf 75 Prozent der angemeldeten Forderungen klettern kann.“ (iff 2016a, S. 13)

<sup>102</sup> Beispiele für Internetportale: Insolvenz-Ratgeber (online unter <http://www.insolvenz-ratgeber.de/private-insolvenz/fragen-schuldner/begriff/09--Wie-bezahle-ich-das-Verfahren/>) oder Finanztip (online unter <http://www.finanztip.de/verbraucherinsolvenz/>; Zugriff am: 14.07.2017).

setzesentwurfs aus dem Jahr 2007 und setzt die Kosten für ein (eingespartes) Insolvenzverfahren mit 2.300 Euro an<sup>103</sup>. Anders formuliert: Jedem erfolgreichen außergerichtlichen Einigungsverfahren wird ein sozialer Ertrag in Höhe von 2.300 Euro zugeschrieben.

#### **4.3.5. SROI-Berechnung für die Soziale Schuldnerberatung in Hamburg im Ergebnis**

Die Tabelle 13 zeigt den errechneten sozialen Ertrag für die Soziale Schuldnerberatung in Hamburg im Jahr 2015. Die errechnete Höhe ist stark abhängig vom geschätzten Anteil erwerbstätiger Ratsuchender. Wie in Kapitel 4.3.1. ausgeführt, wird angenommen, dass von den 20 Prozent erwerbstätigen Ratsuchenden ohne Unterstützung durch die Soziale Schuldnerberatung wiederum 25 Prozent ihre Arbeit verlieren würden und vollständig oder anteilig auf Sozialleistungen angewiesen wären (Merkmal 1)<sup>104</sup>. Wie viel Grundsicherungsausgaben nach SGB II resp. Verwaltungskosten im Jobcenter durch die ‚Sicherheit‘ der Erwerbstätigkeit eingespart werden könnten, hängt von der Höhe der Vergütung ab. D.h. es gibt erwerbstätige Ratsuchende Sozialer Schuldnerberatung, deren Einkommen nicht mit Grundsicherung ‚aufgestockt‘ werden muss und es gibt solche, die zusätzliche ALG II-Zahlungen erhalten. Bei der in der SROI-Kalkulation geschätzten Drittel-Verteilung (1/3 Erwerbstätige ohne Grundsicherung; 1/3 sozialversicherungspflichtige Beschäftigte mit SGB II-Anspruch und 1/3 ausschließlich geringfügige Beschäftigte ohne ALG II-Anspruch) beläuft sich die mögliche jährliche Einsparsumme je nach Erwerbstätigenanteil insgesamt auf ca. 1,125 Mio. Euro und in zwei (fünf) Jahren entsprechend auf den doppelten (fünffachen) Betrag, wie bei Merkmal 1 in Tabellen 13 bis 15 gezeigt.

Des Weiteren wird im SROI einkalkuliert, dass bei den Ratsuchenden, deren Beratungskosten das Jobcenter trägt (2015 = 2.014 Fälle), in 0,56 Prozent aller Fälle eine Eingliederung in den Arbeitsmarkt gelingt, wie bereits in Kapitel 4.3.2. aufgezeigt. Diese Ratsuchende, die zu Beginn der Beratung noch von Grundsicherung abhängig sind, nehmen im Beratungsverlauf ein Beschäftigungsverhältnis auf. Insofern das Beschäftigungsverhältnis aber noch nicht zu Beginn der Beratung besteht, wird bei Merkmal 2 im Vergleich zu Merkmal 1 im ersten Jahr nur jeweils 50 Prozent und ab dem zweiten Jahr der volle Einspareffekt einkalkuliert. Für hochgerechnet elf Ratsuchende beläuft sich der Betrag daher im ersten Jahr (ab dem zweiten Jahr) auf 38.766 Euro (77.531 €) und summiert sich in zwei (fünf) Jahren entsprechend auf ca. 116.300 Euro (348.900 €), wie bei Merkmal 2 in Tabellen 13 bis 15 gezeigt.

Auch Merkmal 3 berücksichtigt analog Merkmal 2 nur Effekte von Ratsuchenden, die im Rahmen der kommunalen Eingliederungshilfe § 16a Nr. 2 SGB II beraten werden. Bei 4,5 Prozent der Ratsuchenden (91 Fälle) mit einer Kostenübernahme durch das Jobcenter verbessert sich die Betreuungsstufe. Auch wenn im Unterschied zu den Merkmalen 1 und 2 eine kurzfristige

---

<sup>103</sup> Kritisch einwenden ließe sich hier, dass ein Teil der Schuldner\_innen in der Praxis die ihnen gestundeten Verfahrenskosten (anteilig) zurückzahlt. Dieser Ansatz entspricht deshalb dem Worst-Case-Szenario eines vollständigen Erlasses gestundeter Verfahrenskosten wegen persistenter Einkommensarmut auch nach der Restschuldbefreiung.

<sup>104</sup> Anders formuliert wird im Gegenzug angenommen, dass es 75 Prozent der erwerbstätigen Menschen in einer Überschuldungssituation gelingt, auch ohne Unterstützung der Sozialen Schuldnerberatung ihren Arbeitsplatz zu behalten oder direkt in ein anderes Arbeitsverhältnis zu wechseln.

Eingliederung in diesem Fall ausgeschlossen werden kann, sind Einsparpotenziale bei längerfristiger Eingliederungsperspektive durchaus wahrscheinlich. Ab dem zweiten Jahr wurde daher ein Einspareffekt von 25 Prozent mit jeweils 25 Prozent jährlicher Steigerungsrate eingerechnet. Hochgerechnet für die 91 betreffenden Ratsuchenden ergeben sich nach zwei Jahren Einsparungen in Höhe von knapp 156.000 Euro und nach fünf Jahren kumuliert 898.000 Euro, wie bei Merkmal 3 in Tabellen 13 bis 15 aufgezeigt.

Merkmal 4 beschreibt analog Meinold (2003) die Einsparung an Gerichts- und Verfahrenskosten in Verbraucherinsolvenzverfahren durch Fälle einer erfolgreichen außergerichtlichen Einigung. Wie detailliert ausgeführt, werden die Kosten eines masselosen Verfahrens, der Kalkulationsrechnung des Gesetzgebers folgend, mit durchschnittlich zwölf Gläubigern auf 2.300 Euro angesetzt. Bei insgesamt 175 Fällen im Hamburg im Jahr 2015 ergibt dies einen Einspareffekt in Höhe von knapp 402.500 Euro, wie bei Merkmal 4 in Tabellen 13 bis 15 aufgezeigt.

Als Gesamtfazit ergibt die SROI-Kalkulation mit den Hamburger Fallzahlen aus dem Jahr 2015 in der Fünf-Jahres-Perspektive einen sozialen Ertrag in Höhe von 7,27 Mio. Euro. Eingerechnet wurden nur monetäre Effekte der öffentlichen Hand. Drei Viertel des gesamten Returns sind dabei allein auf den Effekt von Merkmal 1 rückführbar. Bei 3,365 Mio. Euro Gesamtkosten für Soziale Schuldnerberatung im Jahr 2015 in Hamburg, wird damit ein SROI von bis 200 Prozent erreicht. Mit anderen Worten: Für jeden in die Soziale Schuldnerberatung investierten Euro fließen an die öffentliche Hand zwei Euro zurück.

Merkmalsbeschreibung + mögliche Einsparung	Wie viele Fälle sind betroffen?			Einsparung			Summe pro Monat (alle Fallzahlen)	Summe p.a.
	§ 11 (5) SGB XII = 1.261 Fälle und § 16 a SGB II = 2.014 Fälle (Summe: 3.275 Fälle)	Fallzah l hoch- gerech net	p.P. und Monat (Gruppe 1 = kein ALG II)	p.P. und Monat (Gruppe 2 = sozialvers. Besch. mit ALG II)	p.P. und Monat (Gruppe 3 = geringf. Besch. mit ALG II)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Merkmal 1</b> Von den 20 % erwerbstätigen Ratsuchenden hätten ohne Soziale Schuldnerberatung 25 % einen Verlust ihrer Erwerbstätigkeit	= 3.275 x 20 % x 25 %	164	1.073,71 €	397,94 €	246,94 €	93.805,76 €	1.125.669,07 €	
<b>Merkmal 2</b> 0,56 % der Ratsuchenden sind zu Beginn der Beratung von ALG II abhängig und werden im Verlauf eingegliedert ( <b>Einsparung</b> : 50 % Wirkung)	= 2.014 x 0,56 %	11	536,85 €	198,97 €	123,47 €	3.230,47 €	38.765,64 €	
<b>Merkmal 3</b> 4,5 % der Ratsuchenden gelingt eine Verbesserung der Betreuungsstufe – und damit steigt <b>langfristig</b> die Wlk. der Arbeitsmarktintegration ( <b>Einsparung</b> = kurzfristig keine)	= 2.014 x 4,5 %	91		0,00 €				
<b>Merkmal 4</b> 175 Ratsuchenden gelingt außergerichtliche Einigung ( <b>Einsparung</b> : Kosten Insolvenzverfahren)		175		2.300,00 €			402.500,00 €	
<b>Summe Einsparung</b>							<b>1.566.934,71 €</b>	

Tabelle 13 SROI für einen Ein-Jahres-Zeitraum mit hochgerechnetem Ergebnis für Hamburg (2015) (eigene Darstellung)

Merkmalsbeschreibung + mögliche Einsparung	Wie viele Fälle sind betroffen?			Einsparung					
	§ 11 (5) SGB XII = 1.261 Fälle und § 16 a SGB II = 2.014 Fälle (Summe: 3.275 Fälle)	Fallzahl hochgerechnet	p.P. und Monat (Gruppe 1 = kein ALG II)	p.P. und Monat (Gruppe 2 = sozialvers. Besch. mit ALG II)	p.P. und Monat (Gruppe 3 = geringf. Besch. mit ALG II)	Summe 1. Jahr	Summe 2. Jahr	Summen kumuliert	
1	2	3	4	6	7	8	6	7	8
<b>Merkmal 1</b> Von den 20 % erwerbstätigen Ratsuchenden hätten ohne Schuldnerberatung 25 % einen Verlust ihrer Erwerbstätigkeit	= 3.275 x 20 % x 25 %	164	1.073,71 €	397,94 €	246,94 €	1.125.669,07 €	1.125.669,07 €	2.251.338,14 €	
<b>Merkmal 2</b> 0,56 % der Ratsuchenden sind zu Beginn der Beratung von ALG II abhängig und werden im Verlauf eingegliedert (Einsparung: 50 % Wirkung)	= 2.014 x 0,56 %	11	536,85 €	198,97 €	123,47 €	38.765,64 €	77.531,27 €	116.296,91 €	
<b>Merkmal 3</b> 4,5 % der Ratsuchenden gelingt eine Verbesserung der Betreuungsstufe – und damit steigt <b>langfristig</b> die Wlk. der Arbeitsmarktintegration (Einsparung = kurzfristig keine)	= 2.014 x 4,5 %	91	268,43 €	99,48 €	61,73 €	0	155.754,79 €	155.754,79 €	
<b>Merkmal 4</b> 175 Ratsuchenden gelingt außergerichtliche Einigung (Einsparung: Kosten Insolvenzverfahren)		175		2.300,00 €		402.500,00 €		402.500,00 €	
<b>Summe Einsparung</b>								<b>2.952.889,84 €</b>	

**Tabelle 14 SROI für Zwei-Jahres-Zeitraum mit hochgerechnetem Ergebnis für Hamburg (2015) (eigene Darstellung)**



		Wie viel Fälle sind betroffen?		Einsparung						
	Merkmalbeschreibung + mögliche Einsparung	§ 11 (5) SGB XII = 1.261 Fälle und § 16 a SGB II = 2.014 Fälle (Summe: 3.275 Fälle)	Fallzahl hochgerechnet	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	4. Jahr	5. Jahr	Summen kumuliert	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Merkmal 1</b>	Von den 20 % erwerbstätigen Ratsuchenden hätten ohne Schuldnerberatung 25 % einen Verlust ihrer Erwerbstätigkeit	= 3.275 x 20 % x 25 %	164	1.125.669,07 €	1.125.669,07 €	1.125.669,07 €	1.125.669,07 €	1.125.669,07 €	1.125.669,07 €	5.628.345,35 €
<b>Merkmal 2</b>	0,56 % der Ratsuchenden sind zu Beginn der Beratung von ALG II abhängig und werden im Verlauf eingegliedert (Einsparung: 1. Jahr = 50 % Wirkung; ab 2. Jahr = 100 % Wirkung)	= 2.014 x 0,56 %	11	38.765,64 €	77.531,27 €	77.531,27 €	77.531,27 €	77.531,27 €	77.531,27 €	348.890,73 €
<b>Merkmal 3</b>	4,5 % der Ratsuchenden gelingt eine Verbesserung der Betreuungsstufe – und damit steigt langfristig die Wlk. der Arbeitsmarktintegration ( <b>Einsparung: 1. Jahr = 0, 2. Jahr = 25 % Wirkung, ab 3 Jahr jeweils + 25 %</b> )	= 2.014 x 4,5 %	91	0	155.754,79 €	194.693,49 €	243.366,86 €	304.208,58 €	304.208,58 €	898.023,71 €
<b>Merkmal 4</b>	175 Ratsuchenden gelingt außergerichtliche Einigung ( <b>Einsparung: Kosten Insolvenzverfahren</b> )		175					2.300,00 €	2.300,00 €	402.500,00 €
<b>Summe Einsparung</b>									<b>7.277.759,80 €</b>	

**Tabelle 15 SROI für Fünf-Jahres-Zeitraum mit hochgerechnetem Ergebnis für Hamburg (2015) (eigene Darstellung)**

#### **4.4. Fallspezifische SROI-Berechnung von Ratsuchenden der Sozialen Schuldnerberatung**

Eine zweite Variante von SROI-Berechnung wird anhand von zwei individuellen Überschuldungsfällen entwickelt. Die biografischen Daten stammen aus problemzentrierten Interviews mit überschuldeten Ratsuchenden der Sozialen Schuldnerberatung in Hamburg. Ursprüngliche Idee dieses Ansatzes war, den sozialen Ertrag eines sekundärpräventiven Beratungsangebotes zu berechnen, das (einkommensarmen) Ratsuchenden zur Verfügung steht, sobald diese in eine problematische finanzielle Situation geraten. In der Praxis ist der Zeitpunkt des Übergangs resp. des ‚Kippens‘ der Ver- in eine Überschuldung auch für die Betroffenen häufig erst in der Retrospektive erkennbar. Zwar scheinen Überschuldungsprozesse auf den ersten Blick vielfach linear von einer Verschuldungs- in eine Überschuldungssituation zu verlaufen. Wie die Detail-Analyse einzelner biografischer Fälle zeigt, gibt es neben solchen Verschuldungsverläufen, bei denen Schulden zunächst langsam und dann immer schneller anwachsen, auch solche, die durch ein im Zeitverlauf wellenförmiges ‚Auf und Ab‘ an Verschuldung gekennzeichnet sind.

Die verdeutlichen auch die in Kapitel 3 vorgestellten unterschiedlichen exogenen Ursachen (Arbeitsplatzverlust, Scheidung, Übergang in die Rente, aber auch die unseriöse Dispositions-kredit-Politik eines Kreditinstitutes) sowie endogenen Treiber (Stichwort: Überlastungsstarre) von Ver- bzw. Überschuldung. Lange vor dem Aufsuchen einer Sozialen Schuldnerberatung mag sich eine bereits problematische finanzielle Situation zunächst wieder entspannen, um dann im späteren Verlauf erneut zu eskalieren.

Methodisch angelehnt an das Prozessmanagement, wird im Folgenden anhand eines konkreten Überschuldungsfalls eine idealtypische Wirkungskette konstruiert. Zu betonen ist in diesem Zusammenhang abermals, dass diese Idealtypik lediglich einen Ausschnitt der komplexen und individuellen Fallsituationen der Ratsuchenden widerspiegelt. Die qualitative SROI-Berechnung von Einzelfällen gibt jedoch insofern einen authentischeren Einblick, als dass nicht der Anspruch erhoben wird, angesichts dieser Komplexität die Gesamtheit aller Fälle und ihrer Verläufe abzubilden, wie bereits bei der Berechnung des ersten SROI deutlich wurde. Wie die zwei folgenden Fälle verdeutlichen, handelt es sich nicht um die Berechnung eines neuen sekundärpräventiven Angebotes im engeren Sinn. Stattdessen handelt es sich um die klassische Unterstützungsleistung der Sozialen Schuldnerberatung, die aber zu einem früheren Zeitpunkt durch die Ratsuchenden in Anspruch genommen wird. Dies ist dadurch zu begründen, da sich befragte Ratsuchende vielfach selbst für eine frühzeitige(re) Inanspruchnahme der Sozialen Schuldnerberatung aussprechen, um Folgekosten durch weitere Verschlimmerung der problematischen finanziellen Situation, gar nicht erst eintreten zu lassen.

Im zweiten Schritt werden daher die durch den früheren Interventionszeitpunkt eingesparten, (potenziellen) sozialen Erträge, den anfallenden (potenziellen) Kosten gegenübergestellt, um einen Return (SROI) zu ermitteln. Die Kalkulation des sozialen Ertrags und der Kosten des Angebotes erfolgt daher nicht aggregiert, sondern orientiert sich biografisch an konkreten Ratsuchenden Sozialer Schuldnerberatung. Die verwendeten Informationen stammen entsprechend aus den jeweiligen Interviews.

#### **4.4.1. Fall 1: Alleinerziehende Frau; 28 Jahre**

Frau X ist seit Ende 2016 Ratsuchende einer Sozialen Schuldnerberatungsstelle in Hamburg und hat gerade einen Antrag auf Verbraucherinsolvenz gestellt. Sie ist 28 Jahre und hat derzeit 24.000 Euro Schulden, die sich auf sechs Gläubiger verteilen. Frau X beginnt im Jahr 2005 mit 16 Jahren eine Ausbildung zur Textileinigerin. Sie ist insgesamt zehn Jahre in ihrem Ausbildungsberuf tätig. Mitte 20 lernt sie ihren damaligen Lebensgefährten kennen. Ungefähr im März 2014 greift ihm Frau X, die selber aus einem sparsamen Elternhaus kommt, nach dessen Einzug in ihre Wohnung „blind vor Liebe“ mit einem Kredit in Höhe von 20.000 Euro unter die Arme. Sie verdient zu diesem Zeitpunkt 1.600 Euro netto. Ihre Bank gewährt ihr die Kreditsumme mit einer Laufzeit von 15 Jahren. Des Weiteren gestattet Frau X ihrem Lebensgefährten Zugriff auf ihr Girokonto resp. ihre EC-Karte mit der Folge, dass der Dispositionskredit stark beansprucht wird. Nach ihrer Beförderung zur Produktionsleiterin erkrankt Frau X und wird anschließend von ihrem langjährigen Arbeitgeber gekündigt. Nach einer kürzeren Phase von Arbeitslosigkeit gelingt es ihr jedoch, eine neue Stelle als Lagerhelferin zu finden. Allerdings verdient Frau X jetzt deutlich weniger. Sie ist zu diesem Zeitpunkt sowohl finanziell durch die Rückzahlung des Ratenkredites belastet, den sie für ihren Lebensgefährten aufgenommen hatte, als auch mit der Rückführung des Dispositionskredits.

Das Angebot der Bank, den Dispositionskredit über die Aufnahme eines (weiteren) Ratenkredits zurückzuführen, scheidet zunächst an ihrem noch befristeten Arbeitsverhältnis. Nach (vorzeitiger) Entfristung durch ihren neuen Arbeitgeber zeigt sich die Bank mit der Umwandlung einverstanden. Gut ein Jahr später kommt es nach einer relativ spät festgestellten Schwangerschaft, in deren Folge Frau X ihren Beruf nicht mehr ausüben kann, zur Trennung vom Lebensgefährten und dessen Auszug aus der Wohnung. Zwischen ihr und ihrer Familie, die mit dem Lebensgefährten nicht einverstanden war, herrscht Funkstille. Zu diesem Zeitpunkt hat sie auch keine Freundinnen und Freunde, die sie unterstützen könnten. Aufgrund eines zu spät gemeldeten Zählerstandes der Wasseruhr wird Frau X tariflich höher gestuft. Damit ihr nicht auch noch die Heizung abgestellt wird, nimmt Frau X einen weiteren Kredit auf. Insgesamt belaufen sich ihre monatliche Zins- und Tilgungsraten in der Summe auf 266 Euro.

Nach der Geburt ihres Sohnes im März 2016 geht Frau X ein Jahr in Elternzeit und lebt ausschließlich von Elterngeld. In dieser Zeit eskaliert ihre finanzielle Situation, da sie weiter versucht, die fälligen Kreditraten zu tilgen. Zugleich häufen sich (ungeöffnete) Mahnschreiben. Frau X hat in dieser Zeit größte Existenzängste. Sie befürchtet, dass ihr Strom und Wasser abgestellt werden und sie kein Essen mehr für ihren Sohn hat.

Auf Hinweis der Partei DIE LINKE stellt Frau X im Herbst 2016 einen Antrag auf Grundsicherung beim Jobcenter. Nachdem sie ihren ehemaligen Lebensgefährten, der ihre Wohnung entgegen der Absprache als Meldeadresse beibehalten hat, abmeldet hat, erhält sie ab Dezember 2016 Unterhaltsvorschuss durch das Jugendamt. Auf Rat ihrer Nachbarin, die selbst Erfahrung mit Überschuldung hat, wendet sich Frau X an die Soziale Schuldnerberatungsstelle. Mit Unterstützung der Sozialen Schuldnerberatung wird ein sogenannter ‚Nullplan‘<sup>105</sup> aufgestellt. Inzwischen

---

<sup>105</sup> Der ‚Nullplan‘ ist ein Plan zur Schuldenbereinigung, bei dem Verschuldete mangels (pfändbaren) Einkommens und Vermögens den Gläubigern aktuell keine Zahlung anbieten können, jedoch zusagen, zu-

hat Frau X einen Antrag auf Privatinsolvenz gestellt, um schuldenfrei zu sein, wenn ihr Sohn eingeschult wird. Ihre Elternzeit hat sie bei ihrem Arbeitgeber um ein weiteres Jahr verlängert. Ab März 2018 plant sie auf Teilzeitbasis ihre Rückkehr in den Beruf.

## Alleinerziehende Frau; 28 Jahre:

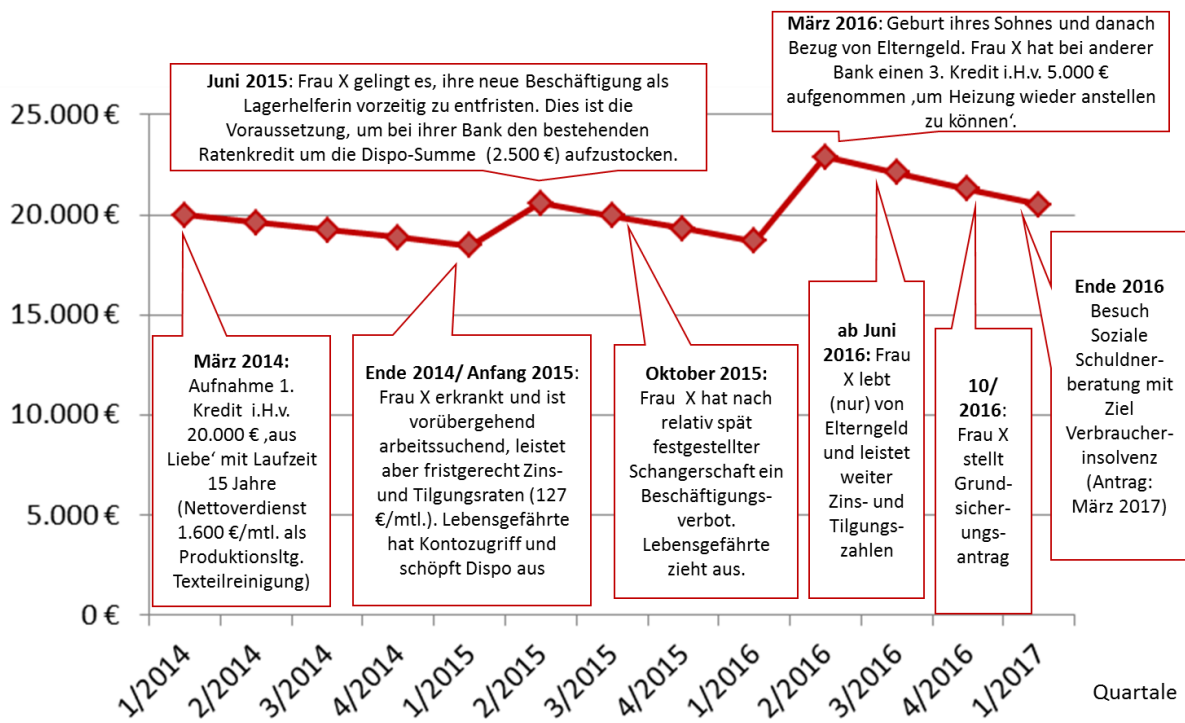


Abbildung 7 Verschuldungsentwicklung von Frau X (eigenen Erstellung chronologische Karte nach Groth 2014)

### SROI-Kalkulation für Frau X

In einem Best-Case-Szenario hätte Frau X bereits vor der ersten Kreditaufnahme im Rahmen eines sekundärpräventiven, auch für psychosoziale Aspekte offenen Beratungssettings die Kredithöhe kritisch reflektiert und mögliche negative Folgen im Kontext alternativer Lebensereignisse durchdacht (Januar 2014). Je niedriger das Kreditvolumen ist, desto kürzer fällt die Laufzeit aus und desto niedriger sind auch die Zins- und Tilgungszahlungen. Bei einer monatlichen Tilgungsrate von 111 Euro ohne Zinsen über eine Laufzeit von insgesamt 15 Jahren stellt sich hier grundsätzlich die Frage nach dem Kreditausfallrisiko. Überraschend ist, dass ein bankinternes Ratingverfahren zum Ergebnis kommt, dass sich trotz Prekarisierung von Beschäftigungsverhältnissen und üblichen Unwägbarkeiten in der weiteren Familien- und Lebensplanung das zu diesem Zeitpunkt erreichte (Vollzeit-)Einkommen einer Kreditnehmerin unter 30 Jahren trotzdem über einen Zeitraum von 15 Jahren fortschreiben lässt.

künftig pfändbares Einkommen an die Gläubiger zu verteilen – analog der Regelungen im Insolvenzverfahren. Nach Ablehnung eines Nullplans eröffnen viele Schuldner\_innen eine Insolvenz, da dies die einzige Alternative ist, ihre Schulden zeitnah, dauerhaft und vollumfänglich zu regulieren.

<b>Opportunitätskosten – eingesparte bzw. nicht anfallende Kosten (Gläubiger bleiben unberücksichtigt):</b>			<b>angefallene Kosten</b>	
400,00 €	(1)	Mahnkosten Versorger (Heizung, Strom, Bank) entfallen	589,05 €	Beratungsgespräche
1.440,00 €	(2)	verfügbares Einkommen für soziale Teilhabe durch früheren Beratungszeitpunkt	238,00 €	Erfolgspauschale Antrag Insolvenzverfahren
6.726,16 €	(3)	verbessertes psychisches Wohlbefinden (Ansatz: vierwöchige stationäre Krisenintervention)	827,05 €	(5) Summe Kosten Soziale Schuldnerberatung
840,00 €	(4)	verbessertes psychisches Wohlbefinden (Ansatz: zwölf Termine ambulante Therapie)	2.300,00 €	(6) Gerichts(verwaltungs)kosten des Verbraucherinsolvenzverfahrens
<b>9.406,16 €</b>			<b>3.127,05 €</b>	

**Tabelle 16 Fallspezifische soziale Ertragsberechnung für Frau X (eigene Berechnungen)**

Im hier berechneten alternativen Szenario wird angenommen, Frau X sucht die Soziale Schuldnerberatung ein Jahr früher auf, d.h. nach der Trennung von ihrem Lebensgefährten und vor Geburt ihres Sohnes (März 2016). Als alleinerziehende Mutter plant sie, nach Beendigung ihrer Elternzeit in Teilzeit zu arbeiten. Mit großer Wahrscheinlichkeit liegt ihr Einkommen als Lagerhelferin in Teilzeit unter der Pfändungsfreigrenze (Vollzeitbrutto: ca. 1.700 €). Unter diesen Bedingungen ist fraglich, ob eine außergerichtliche Regulierung mit ihren Gläubigern gelingen und die Eröffnung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens verhindert werden kann.

- 1) Die Soziale Schuldnerberatung wirkt positiv entlastend auf Frau X. Extreme Existenzängste um sich und ihr Baby, ausgelöst durch die drohende Abschaltung von Heizung, Strom und Mahnkosten bleiben ihr auf diese Weise erspart.
- 2) Frau X würde entsprechend früher ihren Antrag auf Grundsicherung stellen und einen Zugang zur Beratung bzgl. Unterhaltskostenvorschuss beim Jugendamt bekommen. In Anlehnung an andere SROI-Studien werden nach der sogenannten ‚Ersatzlogik‘ Opportunitätskosten für durchschnittliche Kosten der sozialen Teilhabe angesetzt (vgl. Rada/Stahlmann 2016, S. 137). Bei geschätzten Ausgaben in Höhe von 10 Prozent des Nettoeinkommens ergeben sich für Frau X im ersten Jahr ihrer Elternzeit damit 1.440 Euro.
- 3) In der ‚Ersatzlogik‘ eingesparter Opportunitätskosten entspricht die erhaltene Lebensqualität von Frau X mindestens den Kosten einer eingesparten ambulanten Therapie, die bei einer weiteren Eskalation angesichts der sozialen Isolation von Frau X für Mutter und Kind nicht unwahrscheinlich wäre. Werden zwölf Sitzungen mit ca. 70 Euro angesetzt, belaufen sich die Kosten dieser Intervention auf 840 Euro (vgl. u.a. Rada/Stahlmann 2016, S. 133).
- 4) Denkbar ist auch eine Überlastungsstarre, die sich nicht nur negativ auf den Gesundheitszustand von Frau X, sondern auch auf andere Lebensbereiche wie Arbeit und Familie auswirkt. Als Folge könnten Einschränkungen in der Erwerbsfähigkeit sowie in ihrer erzieherischen Verantwortung nicht ausgeschlossen werden. Je nachdem wie groß die existenzielle Verzweiflung von Frau X tatsächlich ist, mag in diesem Fall aus psychiatrischer Sicht ein

stationärer Klinikaufenthalt infrage kommen. Im Fall einer stationären Krisenintervention entstehen bei 28 Tagen Klinikaufenthalt Opportunitätskosten bei der gesetzlichen Krankenversicherung in Höhe von knapp 6.726 Euro (Tagessatz 240,22 Euro).

- 5) Eingesparten Kosten in Höhe von 9.400 Euro stehen damit den tatsächlich angefallenen Kosten der Schuldnerberatung in Höhe von ca. 830 Euro und
- 6) Gerichts(verfahrens)kosten in Höhe von 2.300 Euro gegenüber. Dies ergibt einen dreifachen Return. Durch ein frühzeitigeres Einschalten der Sozialen Schuldnerberatung gelingt es damit, den dreifachen Betrag an Opportunitätskosten einzusparen.

#### **4.4.2. Fall 2: Mann; 49 Jahre**

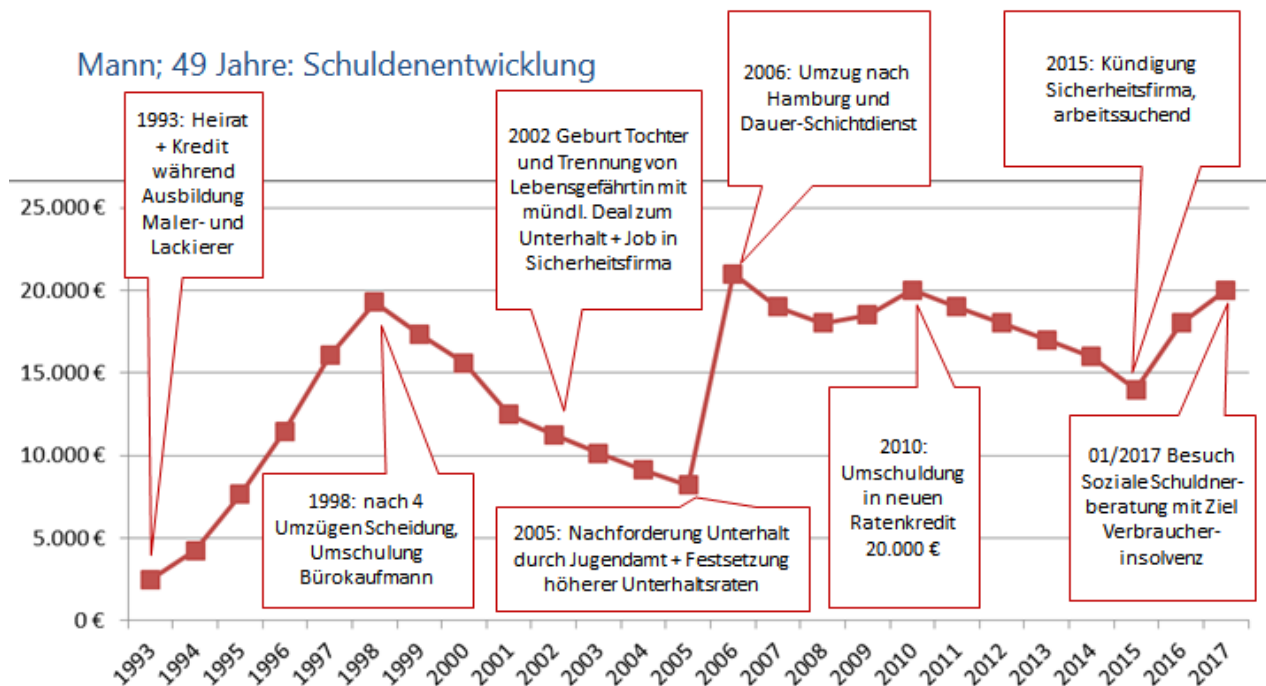
Herr A ist seit Anfang 2017 Ratsuchender einer Sozialen Schuldnerberatung in Hamburg und plant, im Laufe des Jahres einen Antrag auf Verbraucherinsolvenz stellen. Er ist 49 Jahre alt und hatte im Jahr 2015, als er nach 13 Jahren Betriebszugehörigkeit seinen Arbeitsplatz verlor, mehr als 20.000 Euro Kreditschulden bei seinem Kreditinstitut.

Herr A hat eine mehr als 20 Jahre dauernde Verschuldungsbiografie hinter sich. Zum ersten Mal verschuldete er sich mit 18 Jahren, um nach seiner Hochzeit einen eigenen Hausstand zu gründen. Herr A befand sich zu diesem Zeitpunkt noch in seiner Ausbildung zum Maler und Lackierer. Seine Frau war arbeitssuchend. Nach der Scheidung und vier Umzügen fand Herr A nach abgeleistetem Wehrdienst keine Anschlussbeschäftigung in seinem Ausbildungsberuf. Phasen der Arbeitslosigkeit, unterschiedliche Beschäftigungsverhältnisse in un- und angelernten Tätigkeiten wechselten sich mit einer Umschulung zum Bürokaufmann ab. Es gelang Herrn A, einen Teil seiner Schulden zurückzuzahlen. Er lernt seine neue Lebensgefährtin kennen. Als ihre gemeinsame Tochter geboren wird, ist Herr A wieder arbeitslos. Nach der Trennung von der Mutter einigten sich beide mündlich auf eine niedrige Rate monatlicher Unterhaltszahlung. Zu diesem Zeitpunkt arbeitete Herr A bereits für eine Sicherheitsfirma im Schichtdienst in Hamburg, zieht aber in der ersten Zeit noch nicht in die Stadt, sondern bleibt in seinem alten Heimatort an der Ostsee wohnen. Die bereits problematische Verschuldungssituation von Herrn A spitzt sich weiter zu, als er nach ein paar Jahren vom Jugendamt in Schleswig-Holstein eine Unterhaltsnachforderung bekommt und seine monatliche Unterhaltsverpflichtung auf 350 Euro festgelegt wird.

Nach Aufforderung seiner Bank, binnen zwei Wochen seinen ausgeschöpften Dispositionskredit auszugleichen, willigt Herr A in das Angebot ein, einen neuen Kredit über 20.000 Euro aufzunehmen. Dieser deckt neben dem Dispositionskredit auch den bereits bei der Bank bestehenden alten Ratenkredit ab und kann auch nicht durch die bevorstehende Einkommenssteuerrückzahlung des Finanzamtes in Höhe von 1.700 Euro abgewendet werden. Statt 50 Euro Quartalszinsen für den Dispositionskredit, beträgt die monatliche Tilgungsrate nun 120 Euro zzgl. Zinsen. Bedingt durch die hohe monatliche Belastung für die Summe aus Unterhalts-, Zins- und Tilgungsraten, bleibt Herrn A kein Geld mehr, um „irgendwo einen Kaffee“ trinken zu gehen. Um noch mehr Geld zu verdienen, trifft er mit seinem Arbeitgeber eine Regelung, von Montag bis Freitag zu arbeiten und samstags jeweils einen Urlaubstag zu nehmen, „weil es war zwar kein Arbeitstag, aber haben sie als Arbeitstag denn angesehen und Urlaubsgeld gezahlt“. Über

die Jahre hinweg bleibt dieses ‚urlaubslose‘ Durcharbeiten im Schichtdienst zum Abzahlen seiner Schulden für Herrn A. gesundheitlich nicht ohne Folgen. Er leidet bald unter chronischen Schmerzen in beiden Beinen.

Herr A findet nach der Trennung von seiner Lebensgefährtin und der gemeinsamen Tochter keine neue Beziehung; seine Freunde verabschieden sich, da er wohl kaum noch Präsenz zeigt. Nach dem Verlust seiner Arbeitsstelle in der Sicherheitsfirma gelingt es Herrn A trotz eines eingeschalteten Rechtsanwaltes nicht, die vom Jugendamt in Schleswig-Holstein inzwischen zwar reduzierte, aber immerhin noch auf 65 Euro festgesetzte monatliche Unterhaltsforderung weiter abzusenken. Eine dreimonatige Beschäftigung bei der Post bis Ende Oktober 2016 wird nach der Probezeit nicht verlängert, auch weil Herr A im November und Dezember an beiden Beinen operiert werden muss. Durch einen Bekannten, der eigene Erfahrungen mit der Verbraucherinsolvenz hat, wird Herr A auf die Soziale Schuldnerberatung aufmerksam. Er befindet sich derzeit mitten in der Beratung und hat inzwischen ein P-Konto. Sein Ziel ist, bald einen Insolvenzantrag zu stellen.



**Abbildung 8 Verschuldungsentwicklung von Herrn A (eigene Erstellung chronologischer Karte nach Groth 2014)**

### SROI-Kalkulation für Herrn A

Im berechneten Alternativ-Szenario, abgebildet in Tabelle 17, wurde Herr A bereits im Jahr 2002 auf die Soziale Schuldnerberatung aufmerksam. Er ist zu diesem Zeitpunkt Vater geworden und beginnt seine Beschäftigung in einer Hamburger Sicherheitsfirma. Das Einstiegsgehalt einer Fachkraft für Schutz und Sicherheit liegt derzeit bei 1.600 bis 1.730 Euro<sup>106</sup>. Mit gewisser Wahrscheinlichkeit lag sein Nettoeinkommen vor 15 Jahren inklusive der Schichtzulagen ohne

<sup>106</sup> Dieser Betrag findet sich beispielsweise im Internetportal Ausbildung.de, online unter <https://www.ausbildung.de/berufe/fachkraft-schutz-sicherheit/gehalt/> (Zugriff: 03.06.2017).

einschlägige Ausbildung zwischen der (aktuellen) unteren Einkommensgrenze für einen Erwachsenen mit Kind in Höhe von 1.750 Euro und der oberen Einkommensgrenze in Höhe von 1.950 Euro<sup>107</sup>. Bei einem geschätzten Nettoverdienst in Höhe von 1.775 Euro mtl. (brutto ca. 2.750 €) müsste Herr A in Hamburg somit zwar anteilig 180 Euro für eine Beratung durch die Soziale Schuldnerberatung zuzahlen, hätte aber einen Anspruch auf Kostenübernahme beim Fachamt für Grundsicherung nach § 11 Abs. 5 SGB XII.

- 1) Herrn A gelingt mit Unterstützung der Sozialen Schuldnerberatung eine außergerichtliche Einigung mit seiner Bank. Der Schuldenbereinigungsplan könnte bei (nur) einer unterhaltsberechtigten Person ca. 165 Euro Tilgung inklusive Zinszahlung vorsehen. Wird eine planmäßige Rückzahlung über fünf Jahre angenommen, kann Herr A auf diese Weise knapp 10.000 Euro an die Bank zurückzahlen.
- 2) Auf Anraten der Sozialen Schuldnerberatung wird die mündlich bestehende Absprache zur Unterhaltszahlung schriftlich fixiert. Dadurch erhebt das Jugendamt im Zuge späterer Neu festsetzung rückwirkend keine Nachforderung in Höhe von knapp 13.000 Euro – die wiederum bei Herrn A zu Zahlungsschwierigkeiten führt und weitere Mahnkosten bzw. Pfändungsbescheide auslöst.
- 3) Nach Überweisung der vereinbarten letzten Rückzahlungsrate an die Bank beginnt für Herrn A ein Leben ohne Schulden. Er hat wieder mehr Möglichkeiten gesellschaftlicher Teilhabe. In Anlehnung an andere SROI-Studien werden hier nach der sogenannten ‚Ersatzlogik‘ Opportunitätskosten für durchschnittliche Kosten der sozialen Teilhabe angesetzt (vgl. Rada/Stahlmann 2016, S. 137). Bei geschätzten Ausgaben in Höhe von 10 Prozent des Nettoeinkommens (177,50 €) ergeben sich für Herrn A über die verbleibenden sieben Berufsjahre im Sicherheitsdienst nach Abzahlung knapp 15.000 Euro.
- 4) Nach geleisteter Abzahlung hat Herr A keinen Grund mehr, seinen Jahresurlaub auf einzelne Samstage zu verteilen, sondern nimmt seinen regulären Jahresurlaub am Stück. Der Erholungseffekt des Jahresurlaubs wird entsprechend der ‚Ersatzlogik‘ mit vier Wochen Bruttoeinkommen in Höhe von 2.200 Euro angesetzt. Über sieben Jahre hinweg ergibt sich somit ein geldwerter Erholungseffekt in Höhe von 15.400 Euro.
- 5) Die Verbesserung des gesundheitlichen Wohlbefindens stoppt im günstigen Fall auch die Chronifizierung seiner Beinbeschwerden. Insoweit eine konservative medizinische Behandlung erfolgreich ist, erscheint die doppelseitige Kniegelenks-OP medizinisch nicht mehr notwendig. Entsprechend entfallen die Kosten für den stationären Klinikaufenthalt in Höhe von ca. 16.000 Euro.
- 6) Eingespart werden Mahn- und Inkassogebühren der Bank sowie die Gerichtskosten für das Insolvenzverfahren in Höhe von 2.300 Euro.
- 7) Zuzüglich eingesparter Mahnkosten beträgt der Ertragswert Sozialer Schuldnerberatung somit 73.000 Euro. Werden die durch die erfolgreiche außergerichtliche Einigung eingesparten Kosten den tatsächlich angefallenen Kosten in Höhe von gut 11.000 Euro für die

---

<sup>107</sup> Diesen Betrag nennt beispielsweise die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration der Freien und Hansestadt Hamburg auf ihrer Internetseite, online unter <http://www.hamburg.de/kosten/> (Zugriff 3.6.2017).



Soziale Schuldnerberatung und Abschreibung der Bank gegenübergestellt, ergibt sich ein 6,6-facher Return, d.h. durch ein frühzeitigeres Einschalten der Sozialen Schuldnerberatung gelingt es, mehr als den sechsfachen Betrag an Opportunitätskosten einzusparen.

<b>Opportunitätskosten – eingesparte bzw. nicht anfallende Kosten:</b>		<b>tatsächlich anfallende Kosten</b>	
9.900,00 €	(1) Rückzahlung Kredit vom Kreditinstitut muss nicht abgeschrieben werden	589,05 €	Beratungspauschale Soziale Schuldnerberatung
12.803,90 €	(2) Nachforderung Jugendamt entfällt	297,50 €	Erfolgspauschale a.g. Einigung mit bis zu fünf Gläubigern
1.700,00 €	(2) Mahnkosten Bank und Jugendamt entfallen	886,55 €	(7) Summe Kosten Soziale Schuldnerberatung
14.910,00 €	(3) verfügbares Einkommen für soziale Teilhabe nach Rückzahlung vereinbarter Raten		
15.400,00 €	(4) verfügbares Einkommen für Erholungsurlaub (statt: ‚Samstags-ist-Urlaub‘)		
16.000,00 €	(5) eingesparte Gesundheitsausgaben, keine doppelseitige Kniegelenks-OP medizinisch notwendig		
2.300,00 €	(6) Gerichtskosten für Verbraucherinsolvenzverfahren entfallen	10.100,00 €	(7) entgangene Kreditrückzahlung des Kreditinstituts
<b>73.013,90 €</b>		<b>10.986,55 €</b>	

**Tabelle 17 Fallspezifische soziale Ertragsberechnung für Herrn A (eigene Berechnung)**

Nicht berücksichtigt wird in beiden Szenarien der unstete Erwerbsverlauf von Herrn A. Es wird angenommen, dass auch eine frühzeitigere Einschaltung der Sozialen Schuldnerberatung die Wahrscheinlichkeit der späteren Kündigung durch die Sicherheitsfirma und Schwierigkeit nicht reduzieren resp. eliminieren kann. Die Schwierigkeiten auf dem Arbeitsmarkt resultieren bei Herrn A nicht kausal durch seine Überschuldungssituation. Dies spiegelt u.a. die Anschlussbeschäftigung auf Probe bei der Post. Neben der prekären Arbeitsmarktsituation können u.a. auch nicht mehr kompensierbare gesundheitliche Einschränkungen von Herrn A als potenzielle Vermittlungshemmnisse Einfluss haben – dies kann jedoch nicht eindeutig bestimmt werden.

Insbesondere die fallspezifischen SROI-Berechnungen unterstreichen sowohl für die Ratsuchenden als auch für die öffentliche Hand ein großes Ertragspotenzial. Die beiden Fälle aus der Beratungspraxis in Hamburg zeigen idealtypisch auf, wie spät Ratsuchende in der Sozialen Schuldnerberatung Unterstützung suchen. Aus dieser Perspektive wäre es daher durchaus wünschenswert, könnte die Beratungsangebotspflicht der Kreditinstitute nach den §§ 504a und 505 BGB ein Anknüpfungspunkt sein, um Zugangsbarrieren zur Sozialen Schuldnerberatung abzubauen. Kooperationen zwischen den beiden Akteuren wären dementsprechend ein wichtiger Aspekt, um Ratsuchende früher in der Sozialen Schuldnerberatung ‚ankommen‘ zu lassen. Wie in Kapitel 2 detailliert ausgeführt, bestehen solche institutionalisierte Beratungsk Kooperationen zwischen Kreditinstituten und Soziale Schuldnerberatungen jedoch (noch) sehr selten.

## 5. Herausforderungen für die Weiterentwicklung der Sozialen Schuldnerberatung

Welche Herausforderungen bestehen nun für die Weiterentwicklung der Sozialen Schuldnerberatung, wenn aus den empirischen Ergebnissen Perspektiven abgeleitet werden sollen? Der bisherige Ertrag lässt sich durch das Zusammentreffen von personenbezogenen und strukturellen Faktoren zusammenfassen.

Erstens entwickelt sich die Charakteristik des Übergangs von Ver- zu Überschuldung zu einer immer heterogeneren Bedarfslage, sodass nicht von ‚Idealtypen‘ oder ‚typischen‘ Personengruppen gesprochen werden kann: Die ‚Big Five‘ oder ‚Big Six‘ können zwar immer noch als Teil eines möglichen Deutungsschemas verstanden werden, allerdings ist im weiteren Sinne von einer *Kombination auffälliger Problemlagen mit verstärkenden Faktoren* auszugehen. Beispielsweise können einschneidende biografische Ereignisse, wie etwa Scheidung, mit z.T. temporären Verhaltensaspekten, wie etwa dem Unvermögen, Budget oder Finanzen zu überblicken, gekoppelt sein und dann durch die schuldentreibende Praxis bestimmter Kreditinstitute verstärkt werden, wie im Kapitel 3 herausgearbeitet wurde. Dies führt zu einer zunehmend heterogenen Bedarfslage der Ratsuchenden.

Zweitens können die thematisch vielfältigen, komplexen und dynamischen Bedarfslagen der von Überschuldung betroffenen Menschen von der Sozialen Schuldnerberatung in ihrer gegenwärtigen Form nicht vollständig gedeckt werden. Ausschlaggebend dafür sind einerseits die wiederholt monierten Ausstattungslücken, die es unmöglich machen, allen potenziellen Ratsuchenden ein einigermaßen angemessenes Beratungsangebot vorzuhalten. Konzeptionell und methodisch könnte die Soziale Schuldnerberatung, wenn sie auskömmlich finanziert wäre, sehr wohl noch differenzierter auf die Bedarfe der Ratsuchenden reagieren. Gleichzeitig darf nicht übersehen werden, dass die sehr unterschiedlichen Auslöser und Treiber einer Überschuldung die begrenzten Handlungsmöglichkeiten der Sozialen Schuldnerberatung teilweise überschreiten, sodass neben Kooperationen mit anderen Beratungs- und Unterstützungsangeboten je nach Fallkonstellation auch gesetzgeberische und strukturelle Maßnahmen erforderlich sind, die sich auf der Ebene des Verbraucherschutzes oder der Höhe von Sozialleistungen, um nur zwei Beispiele zu nennen, bewegen. Deshalb werden im Anschluss an konzeptuelle und methodische Überlegungen zur Bewältigung der beschriebenen Herausforderung, die notwendigen Strukturelemente unter Bezug auf die Trägerstruktur, trägerübergreifende Leistungsprozesse, regulierte Dienstleistungsmärkte, Mehrebenenverflechtungen in Politikbereichen und im Hinblick auf die Professionalität und Fachlichkeit im Kapitel 5.3.2. konkretisiert. Die Anregungen zur Bewältigung dieser beiden Herausforderungen sind auf den Forschungsauftrag zu beziehen. Ausgangspunkt für die folgenden Überlegungen sind daher zum einen die Implikationen der Neuregelungen der §§ 504a und 505 BGB für die Kooperation von Kreditinstituten und Sozialen Schuldnerberatungsstellen sowie zum anderen die vermehrt eingeforderte auch präventive Ausrichtung der Sozialen Schuldnerberatung.

Vorschläge zur Weiterentwicklung der Sozialen Schuldnerberatung werden vor diesem Hintergrund mit Bezug zu den Arbeitsfeldeinblicken gemacht, die in den einzelnen Arbeitspaketen des Forschungsprojektes zum Ausdruck kommen: Die Sichtweisen von Vertreter\_innen der Kreditinstitute auf die Beratungsangebotspflicht nach §§ 504a und 505 BGB und die Einschätzung

gen der Schuldnerberatungsfachkräfte liefern wichtige Hinweise für empirisch begründete Anregungen zur Weiterentwicklung der Arbeitsweise und den strukturellen Bedingungen der Schuldnerberatung. Aus den Interviews mit Ratsuchenden resultieren Überlegungen, die für eine noch größere Lebensweltnähe der Sozialen Schuldnerberatung sprechen. Gleichzeitig verweisen die ökonomischen Erträge der Sozialen Schuldnerberatung, die in der SROI-Analyse nachgewiesen werden, darauf, dass es sich lohnt, in dieses Arbeitsfeld zu investieren.

Die Soziale Schuldnerberatung ist seit über 30 Jahren erfolgreich, wie u.a. eine Reihe von Evaluationen und auch die alltägliche Erfahrung der Ratsuchenden sowie der Beratungsfachkräfte und der Kooperationspartner belegen. Die Anregungen für die Weiterentwicklung der Sozialen Schuldnerberatung stellen die bisherigen Erfolge nicht infrage, sie stehen vielmehr für eine Feinjustierung mit Blick auf aktuelle und absehbare Herausforderungen. Folgende Aspekte werden aufgegriffen:

- Die Soziale Schuldnerberatung sollte auf der grundlegenden konzeptionellen Ebene eine noch stärkere Lebensweltorientierung anstreben, um der zunehmenden Heterogenität der Ratsuchenden angemessen begegnen zu können.
- Die Chancen und Grenzen der Kooperation zwischen Kreditinstituten und der Sozialen Schuldnerberatung, die aktuell aus der Beratungsangebotspflicht bei prekär beanspruchten Dispositionskrediten hervorgeht, gilt es aufzugreifen und über den gegenwärtigen Stand hinauszuführen.
- Für die Soziale Schuldnerberatung ist es konzeptionell bedeutsam, sich stärker als bisher dem Thema der Prävention zuzuwenden, nicht zuletzt auch, um ihre Interventionsmöglichkeiten durch ein möglichst früh wirksames Unterstützungsangebot zu verbessern und ihre Wirkungen zu stabilisieren.
- Die Soziale Schuldnerberatung als eine Variante der Beratung sollte systematisch Anschluss an die Beratungsforschung mit Blick auf die Weiterentwicklung ihrer Handlungsmethoden suchen. Das Arbeitsfeldwissen in Bezug auf rechtliche und ökonomische Dimensionen ist unbestritten sehr erfolgreich verankert, im Bereich der Beratungsmethodik besteht ein Nachholbedarf. Gelingt es, Beratungsstandards noch besser in ihrer Bedeutung für die Erfolge der Sozialen Schuldnerberatung herauszustellen, lassen sich daraus wesentliche Argumente für Verhandlungen mit Leistungsträgern hinsichtlich einer auskömmlichen Finanzierung ableiten.
- Damit ist der letzte Punkt der Anregungen für die Weiterentwicklung der Sozialen Schuldnerberatung erreicht. Die Umsetzung von Maßnahmen, die in die skizzierte Richtung weisen, setzt Finanzierungsgrundlagen voraus, die einstweilen noch nicht, und schon gar nicht flächendeckend, vorliegen.

Versteht man die Soziale Schuldnerberatung als ein Konzept oder Handlungsmodell, so besteht die Aufgabe darin, Ziele, Inhalte und Methoden sowie Verfahren in einen sinnhaften Zusammenhang zu bringen und dabei die Rahmenbedingungen, wie sie mit institutionellen und auch gesellschaftlichen Entwicklungen einhergehen, zu berücksichtigen (vgl. Geißler/Hege 2001, S. 223 f.). Übertragen auf die Soziale Schuldnerberatung kann von einem Konzept selbstredend keine Rezeptur für das Beratungshandeln im Einzelfall erwartet werden. Das Konzept liefert vielmehr eine Basis für ein geplantes Vorgehen, das immer auf sich ändernde Situationen in einem dynamischen Fallverlauf von den Beratungsfachkräften angepasst werden muss. Die

konzeptionelle Anbindung der Sozialen Schuldnerberatung an die Lebensweltorientierung bedeutet auf der Ziel- und Inhaltsebene, dass Ratsuchende unter Berücksichtigung ihrer sozial-räumlichen, biografischen und netzwerkbezogenen Lebensumstände darin unterstützt werden, ein Höchstmaß an Autonomie in einem mit Blick auf die Bewältigung der Schuldsituation gelingenderen Alltag zu realisieren. Dafür ist der Rückgriff auf methodische Vorgehensweisen erforderlich, die einerseits anschlussfähig an Ratsuchende mit ihren ganz unterschiedlichen Hintergründen sind und die andererseits den Struktur- und Handlungsmaximen der Lebensweltorientierung entsprechen. In den folgenden Abschnitten dieses Kapitels stehen die systematischen und methodischen Dimensionen der Sozialen Schuldnerberatung einschließlich der Detailfragen, die aus den §§ 504a und 505 BGB sowie der Forcierung eines präventiven Selbstverständnisses resultieren im Mittelpunkt. Die Verknüpfungen zur Lebensweltorientierung werden auf diesem Weg weiter dekliniert.

## **5.1. Ausbau der Lebensweltorientierung in der Sozialen Schuldnerberatung**

Die Einblicke, wie sie aus den qualitativen Forschungszugängen aus Kapitel 2 und 3 gewonnen wurden, systematisieren die Beobachtungen des Arbeitsfeldes und erklären Wirkungszusammenhänge und Dynamiken. Ebenso werden absehbare Entwicklungen in der Sozialen Schuldnerberatung damit in Beziehung gesetzt. Die Interviews mit Ratsuchenden belegen zudem eindrucksvoll, dass sich hinter einer Überschuldung sehr unterschiedliche *Lebensgeschichten und aktuelle Belastungssituationen* verbergen, die ein fallsensibles Vorgehen nahelegen, um den Menschen in ihren *lebensweltlichen Bezügen* einigermaßen gerecht werden zu können. In diesem Unterkapitel wird daher die Notwendigkeit und Unumgänglichkeit der Lebensweltorientierung mit Blick auf die ‚fluiden‘ Bedarfe der Zielgruppe unter Rückbezug auf vorangegangene Kapitel noch einmal zusammenfassend begründet, konzeptionelle Erklärungen verdeutlicht und abschließend die Konsequenzen benannt, die sich mit dieser konzeptionellen Orientierung für die Soziale Schuldnerberatung ergeben.

### **5.1.1. Zur Notwendigkeit und Unumgänglichkeit der Lebensweltorientierung**

An unterschiedlichen Stellen der vorliegenden Forschungsergebnisse wird sehr deutlich, dass es ‚den‘ überschuldeten Menschen oder Haushalt nicht gibt: Schon die Interviews mit den Vertreter\_innen von Kreditinstituten und -verbänden unterstreichen, dass eine problematische Inanspruchnahme des Dispositionskredits breit streut.

- Erstens muss die Nutzung des Dispositionskredits nicht bedeuten, dass eine Ver- oder Überschuldung vorliegt.
- Zweitens wird die Nutzung des Dispositionskredits von Kreditinstituten mit ihrem spezifischen Auftrag, ihren Interessenslagen und Haltungen interpretiert.
- Drittens ist eine übergreifende Sicht auf die Ver- oder Überschuldungslage individueller Menschen ausgehend von der singulären Wahrnehmung der scheinbar riskanten Nutzung eines Dispositionskredits nicht möglich, wie bereits im Kapitel 2 verdeutlicht wurde.

Kunden von Kreditinstituten beanspruchen diesen Kreditrahmen also zum Teil ohne weitere Risiken, andere stehen möglicherweise an der Schwelle zur Überschuldung, wieder andere sind bereits überschuldet und bewegen sich auf einem sehr schmalen Grat der Handhabung ihrer finanziell äußerst schwierigen Lebenslage.

Diese Lebenslage ist außerdem geprägt durch die in Kapitel 3 erarbeiteten, vielgestaltigen Problembereiche: Dazu zählen die beschriebenen Verhaltensaspekte, benannt als Defizite in Bezug auf Fähigkeiten des Umgangs mit einem Budget, angemessener Haushaltsführung, mit vertraglichen und administrativen Anforderungen im Alltag sowie mit komplexen Konsumenteninformationen und der gesellschaftlich geforderten Selbstregulierung in einem ausgeprägten Konsumklima. Außerdem zählen zu dieser Lebenslage Verhältnisaspekte, d.h. restriktive, unseriöse bzw. aggressive institutionelle oder geschäftliche Praktiken, u.a. bei Handyverträgen, Kreditangeboten, arbeitsrechtlichen Aspekten oder dem Vorgehen von Inkassounternehmen. Eine standardisierte Reaktion auf das Dispositionscreditverhalten erscheint angesichts dieser ganz differenten Hintergründe fragwürdig. Es finden sich darüber hinaus weitere beratungsrelevante Merkmale, welche die Lebenslage der Ratsuchenden prägen: Das Angebot der Sozialen Schuldnerberatung wird verstärkt von Ratsuchenden frequentiert, die weiterhin – und diese Gruppe dominiert – in armutsgeprägten Lebensverhältnissen leben, und andererseits von Menschen aus anderen sozialen Milieus. Diese Erkenntnisse münden in der Herausforderung, den Belangen beispielsweise von jüngeren und älteren Ratsuchenden oder von Ratsuchenden mit Migrationshintergrund zu entsprechen. Der zuletzt genannten Gruppe kommt angesichts der gesellschaftlichen Entwicklung eine wachsende Bedeutung zu.

Diese Ausweitung der vorgestellten beratungsrelevanten Gruppen erfordert – vor dem Hintergrund der deutlich erkennbaren Heterogenität der Problemlagen und verstärkenden Faktoren – partiell unterschiedliche, an die ‚fluiden‘ Bedarfe angepasste Beratungsangebote. Diese machen fallbezogene Schwerpunktsetzungen erforderlich, die von einer Finanz- und Budgetberatung über Beratungen zur Existenzsicherung und zu den Möglichkeiten der Schuldensanierung bis hin zu eher sozialpädagogischen oder Verbraucherschutzpolitischen Akzentuierung reichen können.

Diese Hinweise mögen genügen, um das Plädoyer für eine konzeptionell lebensweltlich ausgerichtete Soziale Schuldnerberatung zu rechtfertigen, das Potenziale für eine weitere Ausdifferenzierung im Beratungsalltag enthält. Obwohl die Lebensweltorientierung zu einer der etablierten Großtheorien der Sozialen Arbeit gehört, sei im Folgenden kurz auf einige Aspekte und deren Konsequenz für die inhaltliche und strukturelle Gestaltung Sozialer Schuldnerberatung hingewiesen, weil nicht davon ausgegangen werden kann, dass dieser Ansatz in der Breite bekannt oder präsent ist.

### **5.1.2. Konzeptionelle Ausrichtung einer lebensweltorientierten Sozialen Schuldnerberatung**

Die Weiterentwicklung der Sozialen Schuldnerberatung im Spiegel der Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit fordert in der Fallanalyse und der Gestaltung des gesamten Unterstützungsprozesses dazu auf, von den alltäglichen Lebensbedingungen der Ratsuchenden mit ihren dort

vorzufindenden Ressourcen und Begrenzungen und ihren individuellen Präferenzen und Lebensentwürfen sowie ihren Deutungs- und Handlungsmustern auszugehen (vgl. Grunwald/Thiersch 2014, S. 1). In der lebensweltorientierten Wahrnehmung Ratsuchender geht es darum, sie in ihren räumlichen, zeitlichen und sozialen Bezügen zu sehen und unterschiedliche Formen der Unterstützung auf diese Dimensionen auszurichten. Das Ziel besteht darin, Ratsuchende zu befähigen, in ihrem Alltag bzw. ihrer Lebenswelt – beide Begriffe werden in dem Ansatz der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit abweichend von philosophischen und soziologischen Zugängen gleichbedeutend verwendet – möglichst eigenständig über die Runden zu kommen und vor allem nicht ausgeschöpfte Potenziale zu entfalten. Insbesondere dann, wenn Ratsuchende sich mit ihren prekären Lebensumständen äußerlich und innerlich arrangieren und Alltagsroutinen aufbauen, verlieren sie den Blick für einen gelingenderen Alltag (vgl. Thiersch 2012, S. 92).

Bezogen auf die Soziale Schuldnerberatung folgt daraus, dass Ratsuchende darin unterstützt werden, begrenzende und häufig auch resignative Sichtweisen zu überwinden, die den Blick auf ein Leben ohne Schulden verstellen. Dazu tragen beispielsweise alternative Deutungsangebote ihrer finanziell schwierigen Lebensumstände bei, die nicht per se Ausdruck persönlichen Versagens sind, sondern überwiegend mit Armut, akuten Belastungen und den Spielregeln einer Kreditgesellschaft zusammenhängen. Hinzu kommen die Vermittlung von Handlungsmöglichkeiten und die Erschließung von Unterstützungsleistungen, die im Alltag eine unmittelbare Entlastung bringen und Ratsuchenden neue Perspektiven eröffnen. Dieser programmatische Anspruch bedeutet für die Soziale Schuldnerberatung, den Anteil stellvertretender Handlungen für Ratsuchende, der im Beratungsanteil angesichts der komplexen Probleme kaum zu vermeiden ist, auf das erforderliche Maß zu reduzieren. Gegenwärtig wird vielfach beklagt, dass zu viel für die Ratsuchenden und zu wenig von oder gemeinsam mit den Ratsuchenden erledigt wird, was insbesondere den knappen Zeitressourcen geschuldet ist. Die methodische Umsetzung einer lebensweltorientierten Sozialen Schuldnerberatung erfordert eine dafür geeignete Ausstattung und Finanzierung.

### **5.1.3. Konsequenzen für die Ausgestaltung der Schuldnerberatung durch den Rückbezug auf die Lebensweltorientierung**

Bevor im Kapitel 5.4.1. auf konkrete, praxisnahe methodische Hinweise eingegangen wird, die unter Rückbezug auf ein sozialarbeiterisches bzw. lebensweltorientiertes Profil Sozialer Schuldnerberatung abgeleitet werden können, sind im Folgenden die Konsequenzen und Herausforderungen benannt, die mit einer verstärkten Lebensweltorientierung unter besonderer Berücksichtigung der Beratungsmethodik sowie der organisatorisch-institutionellen und der sozial-räumlichen Bedingungen einhergehen. Das Ziel in diesem Unterkapitel besteht zunächst darin, eine programmatische Orientierung zu vermitteln.

Für die Beratungsmethodik resultiert aus dem Rückbezug der Sozialen Schuldnerberatung auf die Lebensweltorientierung für den Umgang mit Ratsuchenden, sich auf eine strukturierte Offenheit einzulassen. Strukturierung bezieht sich auf das planmäßige Vorgehen, das methodischen Regeln folgt, wie sie klassischerweise mit den Phasen der Anamnese, Diagnose, Intervention und Evaluation beschrieben wurden und heute unter verschiedenen Begrifflichkeiten und mit Ausdifferenzierungen immer noch anzutreffen sind. Offenheit steht dafür, alltäglichen

Wirklichkeiten und Entwicklungen Raum zu geben, Unterstützungsangebote flexibel zu gestalten und auf Unvorhergesehenes nicht schematisch, sondern verhandlungsorientiert zu reagieren (vgl. Thiersch 2002, S. 215). Dieser Anspruch kollidiert teilweise mit der Dominanz des im Beratungsalltag vorherrschenden Verbraucherinsolvenzverfahrens. Rechnerisch wurde im Kapitel 2 ein Fall-Verhältnis von 70 Prozent Verbraucherinsolvenz vs. 30 Prozent außergerichtliche Regulierung in Deutschland für das Jahr 2015 nachgewiesen. Das Verbraucherinsolvenzverfahren folgt den gesetzlich vorgegebenen Schritten und lässt weniger Raum für die lebensweltlich geforderte strukturierte Offenheit. Will man einer heterogenen Klientel gerecht werden, die sehr unterschiedliche Anforderungen an Beratungsfachkräfte richtet, ist die Kombination aus Routinen der Beratung und dem Einlassen auf individuelle Besonderheiten konzeptionell unerlässlich. Eine lebensweltorientierte Soziale Schuldnerberatung wird methodisch bunter und vielfältiger. Sie begegnet der Kritik, dass sie die Biografien der Ratsuchenden und ihren Alltag zu wenig würdigt, dass sie Ratsuchende zu wenig am Beratungsprozess beteiligt und dass sie ihr methodisches Selbstverständnis im Interesse der weiteren Professionalisierung über das erreichte Maß hinaus noch zu wenig thematisiert.

Neben diesen auf die unmittelbare Beratung bezogenen Konsequenzen, die aus der Lebensweltorientierung resultieren, sind es die Struktur- und Handlungsmaximen dieses Ansatzes der Sozialen Arbeit, die der Sozialen Schuldnerberatung weiterführende Impulse für die organisatorisch-institutionelle und die sozialräumliche Ausgestaltung vermitteln. Hierbei handelt es sich um die folgenden Punkte:

- **Prävention:** Hierbei geht es um günstige Alltagsbedingungen, die den Umgang mit ‚normalen‘ Krisen erleichtern (primäre Prävention), aber auch darum, absehbare Belastungen frühzeitig aufzufangen (sekundäre Prävention).
- **Alltagsnähe:** Bezugspunkt sind die Lebensumstände der Ratsuchenden und die Gestaltung unterstützender Angebote. Auffälligkeiten werden nicht auf Symptome reduziert, sondern in ihren alltäglichen Kontexten nachvollzogen.
- **Regionalisierung:** Soziale Arbeit ist gehalten, ihre Angebote vor Ort und gut erreichbar zu organisieren und sich mit anderen Akteuren zu vernetzen, beispielsweise durch dezentralisierte Beratungsangebote in Kooperation mit anderen Trägern wie Stadtteilzentren.
- **Integration:** Hintergrund dieses Anspruchs sind Menschenrechte, Gleichheit, Bürgerstatus und die Anerkennung von Differenzen.
- **Partizipation:** Nur durch die Beteiligung an allen Schritten der Unterstützung erfahren sich Menschen als selbstständig und selbsttätig. Ohne diese Erfahrung bleiben Impulse für die persönliche Entwicklung häufig folgenlos.
- **Einmischung:** Soziale Arbeit ist mit komplexen Fragen befasst, sodass u.a. ihre Einbindung in sozialpolitischen Fragen auf der Hand liegt, in die sie ihre Expertise einbringt (vgl. Grunwald/Thiersch 2014, S. 20 f.).

Die bewusst allgemein formulierten Maximen liefern Anhaltspunkte dafür, wie die Soziale Schuldnerberatung auf der unmittelbaren Beratungsebene und auch auf der strukturellen Ebene vorankommen kann. Die Maximen bieten zugleich die Offenheit auf die jeweiligen strukturellen Rahmenbedingungen der Sozialen Schuldnerberatungsstellen flexibel einzugehen, die beispielsweise in städtischen oder ländlichen Einzugsgebieten bzw. im Hinblick auf unterschiedliche Finanzierungsgrundlagen variieren. Eine stärkere Lebensweltorientierung auf der inhaltlichen und strukturellen Ebene würde dazu beitragen, Ratsuchende über das bisherige

Ausmaß hinaus zu erreichen und den Zugang überschuldeter Menschen zur Beratung zu erleichtern. Gegenwärtig werden jährlich von den rund 1.400 spezialisierten Beratungsstellen lediglich ca. 400.000 Betroffene von insgesamt 6 bis 7 Mio. überschuldeten Menschen erreicht (vgl. Korczak 2017, S. 18), was die Notwendigkeit dieses Vorhabens untermauert.

Die Hinweise auf die Lebensweltorientierung als ein geeigneter konzeptioneller Rahmen für die Soziale Schuldnerberatung bewegen sich unvermeidlich auf einer allgemeinen und eher programmatischen Ebene. Dabei erweitern sie den Horizont der Sozialen Schuldnerberatung und koppeln diese an eine zentrale sozialarbeiterische Perspektive, die teilweise heute viel zu wenig explizit eingenommen wird und so die Soziale Schuldnerberatung anfällig macht für ökonomisierende oder juristische Vereinnahmungen, die mit ihrem ursprünglichen Anliegen nicht immer vereinbar sind.

In Anbetracht dieses theoretisch-systematischen Standortes folgt die Auseinandersetzung mit der Frage, welche Konsequenzen den §§ 504a und 505 BGB für die Kooperationsmöglichkeiten von Kreditinstituten und der Sozialen Schuldnerberatung zu entnehmen sind.

## **5.2. Möglichkeiten und Grenzen der Kooperation von Kreditinstituten und der Sozialen Schuldnerberatung mit Blick auf die §§ 504a und 505 BGB**

Die Beratungsangebotspflicht nach den §§ 504a und 505 BGB bei einer prekären Inanspruchnahme des Dispositionskredits wurde unter Bezugnahme auf die Interviews mit Vertreter\_innen von Kreditinstituten bereits in Kapitel 2 ausführlich erläutert. In diesem Abschnitt der Anregungen für die Weiterentwicklung der Sozialen Schuldnerberatung geht es darauf aufbauend um die Auslotung der möglichen Kooperationsbereiche mit Kreditinstituten.

Die Pflicht, Kunden eine Beratung in einer mutmaßlich finanziell schwierigen Phase anzubieten, wobei dies auch den Hinweis auf passende Beratungsangebote wie beispielsweise die Soziale Schuldnerberatung umfasst, ist allemal aus Gründen der Prävention von einer weiteren Zuspitzung finanzieller Probleme und Gründen des Verbraucherschutzes begrüßenswert. Bei einer detaillierten Betrachtung erweisen sich die Regelungen im BGB jedoch aus empirischer und systematischer Perspektive in der gegenwärtigen Form als ausbaufähig. Vorab ist mit Blick auf die Präventionsidee, die den BGB-Regelungen auch zugrunde liegt, darauf hinzuweisen, dass längst nicht alle Menschen, die in eine Überschuldung geraten, frühzeitig durch die Inanspruchnahme eines Dispositionskredits auffällig werden. Insbesondere junge Menschen werden deshalb auf diesem Weg nicht umfänglich erreicht.

Wer seinen Dispositionskredit für mindestens sechs Monate ununterbrochen um 75 Prozent und mehr ausschöpft (§ 504a BGB) oder wer über einen Zeitraum von mindestens drei Monaten einen Überziehungsbetrag von mehr als der Hälfte der durchschnittlichen Geldeingänge in Anspruch nimmt (§ 505 BGB), erhält ein Beratungsangebot des Kreditinstituts. Das Beratungsangebot wird auf unterschiedlichen Wegen unterbreitet, teilweise kleingedruckt auf dem Kontoauszug, teilweise über ein Schreiben oder auch einen Telefonanruf.

Hintergrund dieser Regelung ist die Annahme, dass eine übergebührlige Inanspruchnahme des Dispositionskredits ein Hinweis darauf sein kann, dass der Kunde in eine finanziell schwierige Lage geraten ist und möglichst frühzeitig mittels Beratung unterstützt werden soll. Soweit



Kunden den Kreditrahmen ohne Hintergrundprobleme ausschöpfen, erübrigt sich eine vertiefende Beratung.

Aus Sicht der Sozialen Schuldnerberatung könnte die Beratungsregelung insbesondere dann sehr bedeutsam sein, wenn Kunden von einer Überschuldung bedroht oder betroffen sind und auf diesem Weg möglichst rechtzeitig vor einer weiteren Eskalation der Schuldsituation erreicht werden. Je früher eine kompetente Hilfe angeboten wird, desto mehr können drohende Folgeprobleme, wie sie mit einer Überschuldung verbunden sind – finanzielle, rechtliche, soziale, psychische und gesundheitliche Risiken sind breit dokumentiert – verhindert werden.

Die Kooperation zwischen Kreditinstituten und Sozialen Schuldnerberatungsstellen sollte bei einer drohenden oder manifesten Überschuldung auch ohne einen zwingenden gesetzlichen Rahmen obligatorisch sein, da die Beratung durch Kreditinstitute hier an ihre Grenzen stößt. Die Hinderungsgründe für eine solche Kooperation sind jedoch in Kapitel 2.5. ausführlich dargestellt. In den Ausführungen zur Prävention im Kapitel 5.3. werden nochmals deutlich Hinweise gegeben, welche Rahmenbedingungen geändert werden müssten, um eine solche Kooperation institutionell einzubetten.

Impulse für die Kooperation mit der Sozialen Schuldnerberatung müssen entsprechend den Regelungen im BGB von den Kreditinstituten ausgehen. Sie sind es, die den Auftrag des Gesetzgebers zum Angebot einer Beratung bei finanziellen Problemen in Verbindung mit einer hohen Inanspruchnahme des Dispositionskredits erhalten haben. Es liegt im Ermessen der Kreditinstitute, auf die Soziale Schuldnerberatung in begründeten Einzelfällen zurückzugreifen.

Mögliche Hindernisse liegen u.a. darin begründet, dass Kreditinstitute dem Verbraucherinsolvenzverfahren aus der Gläubigerperspektive eher skeptisch gegenüberstehen bei der gleichzeitigen, partiell auch zutreffenden Annahme, dass die Soziale Schuldnerberatung in vielen Fällen genau auf dieses Verfahren zurückgreift. Um die Kooperation zu verbessern und möglichst zu einem Regelfall bei einer drohenden oder bereits bestehenden Überschuldung zu machen, sind aufseiten der Kreditinstitute vertiefte Einblicke in das Handlungsfeld der Schuldnerberatung erforderlich. Das gilt auch für die entgegengesetzte Richtung. Die Soziale Schuldnerberatung steht an dieser Stelle vor der Aufgabe, ihre Sichtweise auf die Kreditinstitute dahingehend zu überprüfen, inwieweit sie einer reziproken Kooperation dienlich ist. Kreditinstitute wie auch andere Gläubiger sind die alltäglichen Kooperationspartner der Sozialen Schuldnerberatung, vertiefte Einblicke und Kontakte tragen zu einer personalen Brücke bei, aus denen allmählich stabile Strukturen erwachsen können.

Eine frühzeitige Kooperation seitens der Kreditinstitute könnte vor allem vor dem Hintergrund der folgenden Zahlen durchaus im Interesse der Kreditinstitute sein: Bei Verbraucherinsolvenzverfahren, die im Jahr 2011 begonnen und bis Ende 2015 beendet wurden, erhielten Gläubiger durchschnittlich 1,5 Euro ihrer Forderungen zurück (vgl. destatis 2017) Eine frühzeitige Kooperation kann im besten Fall eine Verfestigung der Problemlage und damit die Notwendigkeit eines Verbraucherinsolvenzverfahrens verhindern.

### **5.2.1. Erreichbarkeit von überschuldeten Personen**

Allerdings löst auch eine verbindliche Verabredung einer Kooperation (Vorschläge über die Ausgestaltung befinden sich am Ende des Kapitels), die auf der lokalen bzw. regionalen Ebene vorstellbar ist, noch nicht das Problem, überschuldete Kunden von Kreditinstituten mittels des Beratungsangebotes auch tatsächlich zu erreichen.

Man muss sich in die Lage eines überschuldeten Menschen hineinversetzen, um dessen Verhalten im Umgang mit Gläubigern und hier mit einem Kreditinstitut nachvollziehen zu können: Die zentralen Auslöser einer Überschuldung wurden in Kapitel 3 deutlich beschrieben und erklärt, es handelt sich hierbei in der Regel um Einkommensarmut, Arbeitslosigkeit, Trennung und Scheidung, Krankheit, gescheiterte Selbstständigkeit (vgl. iff 2016a, S. 9) in Kombination mit subjektivem Konsum- und Wirtschaftsverhalten und riskanten Geschäftsmodellen. Betroffene befinden sich mithin in krisenbelasteten Lebensumständen, die zusätzlich durch die Folgen der Überschuldung rasch eine Überforderung darstellen. Häufig liegt dieser Entwicklung eine längere Geschichte von Problemen zugrunde, die das Handlungsrepertoire der Betroffenen einschränken. Viele versuchen über lange Zeit, alleine zurechtzukommen, sie verstricken sich auf diesem Weg in immer neue Schulden, verlieren die Übersicht und suchen erst sehr spät Hilfe, obgleich diese teilweise auch schon vor den aktuellen Regelungen zur Beratungsangebotspflicht seitens der Kreditinstitute vorgehalten wurde. In multipel belastenden Lebensumständen erscheint das Angebot einer Beratung durch die Kreditinstitute, so gut dieser Ansatz auch gemeint ist, insbesondere bei jenen, die darauf besonders dringend angewiesen sind, als nicht ausreichend. Die aufgezeigten Probleme lassen sich auch bei Betroffenen anderer Schuldenarten feststellen, dies zeigt u.a. der Umgang mit angebotenen Hilfen bei Mietschulden. Geht eine Räumungsklage wegen Mietschulden beim Amtsgericht ein, wird das für den Wohnsitz zuständige Sozialamt bzw. die örtlich zuständige Fachstelle zur Wohnungssicherung vom Gericht informiert und angehalten, den Betroffenen Unterstützung anzubieten. Trotz dieses zum Teil sehr offensiv gehandhabten Instrumentes ergehen jährlich in Deutschland reihenweise Versäumnisurteile gegen Mietschuldner\_innen, deren Wohnung durch eine Mietschuldenübernahme hätte erhalten werden können, wenn sie für die Behörde erreichbar gewesen wären.

Für überschuldete Menschen reicht das Beratungsangebot der Kreditinstitute vielfach nicht mehr aus, um sie zu erreichen und für die Annahme eines Unterstützungsangebotes zu motivieren. Die Prävention einer Überschuldung sollte früher beginnen und breiter konzipiert sein, wie im Kapitel 5.3. deutlich gemacht wird. Dennoch ist hier festzuhalten, dass auch aus der Sicht der Schuldnerberatung die im Umfeld eines Dispositionskredits angesiedelte Beratungsangebotspflicht der Kreditinstitute positiv zu bewerten ist, wenn auch längst nicht ausreichend, zumal die ökonomisch auffällige Inanspruchnahme eines Dispositionskredits nicht der einzige Indikator für eine beginnende oder manifeste Überschuldung darstellt.

Im Anschluss an die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung ist dennoch festzuhalten, dass bislang weitergehende empirische Untersuchungen über die Wirksamkeit des Beratungsangebotes nach den §§ 504a und 505 BGB fehlen, sodass einstweilen nur hypothetische und deduktive Aussagen möglich sind. Besonders interessant sind perspektivisch Untersuchungen, die die Wirksamkeit des Beratungsangebotes der Kreditinstitute unter besonderer Berücksichtigung von Kunden mit einer drohenden oder manifesten Überschuldung in den Blick nehmen.

### **5.2.2. Rahmenbedingungen für die Beratung in einem Kooperationssetting**

Bislang wurden die Wege und Hindernisse des Beratungsangebotes zu Kunden von Kreditinstituten ins Visier genommen. Gelingt die Kontaktaufnahme und kommt es zu einem Beratungsgespräch mit einem Mitarbeitenden des Kreditinstituts, treten weitere Fragen auf, die um die Qualität des Beratungsgesprächs kreisen und in diesem Unterkapitel konkretisiert werden.

In den Interviews mit den Mitarbeitenden wurde deutlich, dass diese Kunden hinsichtlich ihrer aktuellen finanziellen Situation vorrangig mit dem Ziel befragen, welche Hilfen sie ggf. in Bezug auf Haushaltsfragen und die Regelung ihrer Finanzen benötigen. Aus Sicht der Kreditinstitute ist dieses Vorgehen nachvollziehbar.

Nimmt man hingegen die Perspektive der Sozialen Schuldnerberatung ein, wird unmittelbar klar, dass dieses Vorgehen nur in wenigen Fällen erfolgreich sein kann: Überschuldete Menschen empfinden nicht selten Scham wegen ihrer finanziellen und sozialen sowie persönlichen Lebensbelastungen, die sich vielfach kumulativ überlagern. Bevor sie sich offen äußern, muss Vertrauen aufgebaut, ein für solche Gespräche geeignetes Setting bereitgestellt und ausreichend Zeit und Geduld eingeräumt werden. Von Beratungsfachkräften werden ein akzeptierendes und empathisches Verhalten, ein aufrichtiges Interesse an den Ratsuchenden, die Fähigkeit zu einer explorativen Gesprächsführung und fallanalytisches Wissen im Kontext von Ver- und Überschuldung erwartet, welche bei Mitarbeitenden der Kreditinstitute nicht – und schon gar nicht in der gebotenen methodischen Tiefe – vorausgesetzt werden können.

In den in diesem Forschungsvorhaben durchgeführten Interviews äußerten die befragten Fachkräfte der Schuldnerberatung Zweifel an der Verfügbarkeit erforderlicher Beratungsqualifikationen von Mitarbeitenden der Kreditinstitute. Des Weiteren verweisen die Interviewergebnisse auf potenzielle Interessenkollisionen, die bei der Beratung durch Kreditinstitute auftreten können bzw. wahrscheinlich sind: Kreditinstitute leisten keine ganzheitliche Beratung, sondern sind primär, und in ihrem Selbstverständnis auch verständlicherweise, daran interessiert, das Kreditausfallrisiko so gering wie möglich zu halten und gleichzeitig Finanzprodukte zu verkaufen, während es Kunden mit einem drohenden oder manifesten Überschuldungsproblem üblicherweise darum geht, einen Weg aus den Schulden zu finden. Bereits eingangs wurde dargelegt, dass es sich bei Überschuldung allerdings häufig um Multiproblemlagen handelt, die umfassend bearbeitet werden müssen.

Die Soziale Schuldnerberatung ist für diese Beratungsthemen prädestiniert und sollte unbedingt einbezogen werden. Diese evidente fachliche Schlussfolgerung, darauf verweisen die befragten Fachkräfte der Sozialen Schuldnerberatung, ist allerdings derzeit nicht umsetzbar, da die Soziale Schuldnerberatung für dieses wichtige Aufgabengebiet ausweislich ihrer Finanzierungsgrundlagen über keine Ressourcen und auch kein Mandat verfügt.

Für die in der Sache angemessene Umsetzung der Regelungen nach §§ 504a und 505 BGB, die eine enge Kooperation mit der Sozialen Schuldnerberatung in einem Teil der Fälle erfordert, fehlen bislang die strukturellen Voraussetzungen, wie im Kapitel 5.3. konkretisiert wird. Werden diese nicht geschaffen, liegt eine erhebliche Barriere in der Umsetzung einer ambitionierten und gut gemeinten Regelung vor, die der frühzeitigen Bereitstellung von Hilfen für (potenziell) überschuldete Menschen dient. An dieser Stelle wird deutlich, dass gesetzliche Regelungen

dann auf Vollzugslücken stoßen, wenn der Aufbau einer umsetzungsrelevanten Infrastruktur nicht parallel erfolgt.

### **5.2.3. Perspektiven einer Ausgestaltung der Kooperation**

Die Förderung der Kooperation zwischen Kreditinstituten und Sozialen Schuldnerberatungsstellen ist in einer folgenden Konstellation gut vorstellbar.

Für die Kooperation ist es grundlegend bedeutsam, gemeinsame Ziele im Umgang mit von Überschuldung bedrohten und/oder betroffenen Menschen zu entwickeln, wie der Vergleich der Ausgangsvoraussetzungen von Kreditinstituten und Sozialer Schuldnerberatung hinsichtlich Aufgaben, Interessen, Kompetenzen und Image im Kapitel 2 verdeutlicht. Der Gesetzgebung können diese Ziele, abgesehen von einem Beratungsauftrag, nicht in der gebotenen Differenzierung entnommen werden.

Vorgeschlagen wird deshalb ein Projektnetzwerk, das sich aus Vertreter\_innen der Sozialen Schuldnerberatung und der Kreditinstitute auf lokaler Ebene zusammensetzt. Im Netzwerkmanagement spricht man in diesem Zusammenhang von einem „interorganisatorischen Projektteam“ (Schubert 2013, S. 279), das sich durch unterschiedlich eingebrachte Ressourcen und Kompetenzen auszeichnet, die für gemeinsame Problemanalysen und Problemlösungen gebraucht werden, soweit diese nicht von den einzelnen Institutionen eigenständig gelöst werden können, was bei einer komplexen Ver- und Überschuldung in der Regel der Fall ist. In einem solchen Projekt könnten Leitvorstellungen und Ziele der Kooperation verhandelt und die einzubringenden Angebote der Beratung aufeinander abgestimmt werden, wobei die beteiligten Einrichtungen ihre Kompetenzen bündeln und gleichzeitig ihre Autonomie nicht infrage stellen. Eine solche Vorbereitung der Kooperation macht es dann einfacher, im Einzelfall auf Strukturen zurückzugreifen.

Hier ist auf Ideen des sogenannten Netzwerkmanagements zu verweisen, welches nicht nur auf die kooperative Erstellung einer Leistung für Betroffene (Primärprozesse), sondern ebenso einen auf Dauer angelegten, strategischen Ausbau von Interessens- und Handlungscoalitionen (Sekundärprozesse) abzielt. Auf diesem Weg kann einfacher und direkter auf bestehende Institutionen mit vorgehaltenen Angeboten zurückgegriffen werden, um im Einzelfall handlungsfähig zu sein (vgl. ebd., S. 275 f.). Dafür bedarf es ...

- eines komplementären Zusammenwirkens unterschiedlicher Steuerungsebenen, u.a. (lokaler) politischer Gremien, der Fachbereiche sowie der unterschiedlichen Dienstleister vor Ort;
- Ressourcen für den Aufbau und Betrieb der Netzwerke und
- ein Managementmodell, welches Informations- und Qualitätssysteme bereithält sowie die Steuerung als Vorbereitung, Planung, Durchführung und Evaluation der Vernetzung regelt (vgl. ebd., S. 278 ff.).

Die systematische Verknüpfung einzelner Unterstützungsbeiträge für die Lösung eines Schuldenproblems, das isoliert kaum bewältigt werden kann, entspricht überdies einer lebensweltlich angemessenen Vorgehensweise, denn hier stehen die Probleme und Themen der betroffe-

nen Menschen und nicht die jeweiligen Ressortgrenzen der beteiligten Institutionen im Mittelpunkt. Die Vorteile einer solchen Zusammenarbeit bestehen darin, dass die beteiligten Institutionen, also Kreditinstitute und Soziale Schuldnerberatungsstellen, ihre jeweiligen Ziele leichter und besser realisieren können.

Hinzu kommt, dass beide Seiten voneinander lernen und einen soliden Einblick in die jeweiligen Arbeitsfelder erhalten. Dieser Effekt dient auch dem Abbau von Vorurteilen. Der kontinuierliche Ideen- und Erfahrungsaustausch, inspiriert von gemeinsam bearbeiteten Fällen, löst günstigenfalls auch Innovationen für die jeweilige organisatorische und inhaltliche Weiterentwicklung aus (vgl. ebd. S. 268).

Eine systematische Kooperation geht deutlich über die sogenannte Fallsteuerung im Case-Management hinaus, die immer wieder an Grenzen stößt, denn einzelne Akteure wie Kreditinstitute und Soziale Schuldnerberatungsstellen arbeiten in Eigenregie und lassen sich nicht von außen steuern. Die Projektkooperation trägt diesem Umstand Rechnung und bereichert die soziale Infrastruktur für überschuldete Menschen.

An der Etablierung einer verlässlichen Kooperation müsste auch die lokale Sozialpolitik mit ihrem Auftrag der kommunalen Daseinsvorsorge interessiert sein. Angesichts der gesellschaftlichen und ökonomischen Veränderungen sind für die kommunale Daseinsfürsorge vermehrt flexible Partnerschaften notwendig, im vorliegenden Fall zwischen Kreditinstituten und Schuldnerberatungsstellen, die für die Erbringung ihrer Leistungen auf eine begleitende Unterstützung der Verwaltung und Politik in ihren Regionen zurückgreifen sollten. Die aufzubauenden Netzwerke sollten nicht nur der Problembearbeitung, sondern auch der frühzeitigen Problemvermeidung dienen (vgl. Fischer 2013, S. 387 f.). Genau diesen Anspruch erfüllt die vorgeschlagene systematische Kooperation von Kreditinstituten und Sozialen Schuldnerberatungsstellen, für deren Umsetzung auch über den Einsatz kommunaler Ressourcen nachgedacht werden sollte. Gleichzeitig ist festzustellen, dass die Kooperation zwischen Kreditinstituten und Sozialen Schuldnerberatungsstellen, so gut sie auch gelingen mag, das Spektrum der Prävention von Überschuldung auch nicht annähernd abdeckt. Welche Möglichkeiten im Rahmen der Sozialen Schuldnerberatung dafür bestehen, den Präventionsaspekt zu stärken, ist Gegenstand des folgenden Abschnitts.

### **5.3. Prävention in der Sozialen Schuldnerberatung**

Vermehrt wird an die Soziale Schuldnerberatung das Anliegen herangetragen, sich auch präventiven Handlungsformen gegenüber zu öffnen. Bisher ist sie auch aufgrund der gesetzlichen Grundlagen und der Ausstattung im Wesentlichen auf die Bearbeitung von Fragen der Ver- und Überschuldung ausgerichtet. Für die präventionsorientierte konzeptionelle Weiterentwicklung der Sozialen Schuldnerberatung stehen die folgenden Überlegungen:

In einer aktuellen Standortbestimmung der Sozialen Schuldnerberatung wird einerseits festgehalten, dass Prävention ein höherer Stellenwert eingeräumt werden müsse, andererseits fehle es bisher aber an einer konzeptionellen Einordnung und einer kontinuierlichen Umsetzung (vgl. Bertsch/Just/Schlag 2017, S. 25 f.). Wie wichtig es ist, präventive Ansätze in die Soziale Schuldnerberatung zu integrieren, zeigen die Interviews mit Ratsuchenden, die vor der Überschuldung vielfach versucht haben, ihre sich anbahnenden finanziellen Probleme eigenständig in

den Griff zu bekommen und dabei gescheitert sind. Diese empirische Beobachtung wird heute vielfach als ein Prozess beschrieben, an dessen Anfang die bereits erwähnten Überschuldungsauslöser wie Arbeitslosigkeit oder Krankheit stehen, auf die Betroffene zunächst mit Copingstrategien wie Einsparungen, Umschuldungen oder Ratenzahlungen reagieren, die allmählich zu einer Überschuldung führen (vgl. z.B. iff 2016a, S. 7). Die vielfältigen Wege in die Überschuldung, die auch in den zitierten Interviews der vorliegenden Forschungsergebnisse zum Ausdruck kommen, erfordern ein breites Präventionsverständnis in der Sozialen Schuldnerberatung.

Auf die Unterscheidung von primärer, sekundärer und tertiärer Prävention, die gewissermaßen eine Zeitachse darstellt, wurde bereits im Rahmen der begrifflichen Erläuterungen in der Einleitung sowie ausführlicher im dritten Kapitel hingewiesen.

Eine andere Form der Unterscheidung von Präventionsansätzen liegt mit der personen- und strukturbezogenen Prävention vor, die wir im Folgenden auch Verhaltens- und Verhältnisprävention nennen. Während die Verhaltensprävention auf die individuellen Verhaltensweisen, von Personen abstellen, deren Wissen, Können, Haltung, Kompetenzen, Routinen, Perspektiven der Alltagsbewältigung und Krisenintervention abzielt, richtet sich die Verhältnisprävention auf die strukturellen Rahmenbedingungen der Menschen.

In Kapitel 3 wurden dazu deutlich herausgearbeitet, dass Verhältnisprävention sich auf zwei strukturelle Rahmenbedingungen richten kann, einerseits auf die gesellschaftlichen Strukturelemente, die u.a. kritische Lebenslagen und soziale Ungleichheit nach sich ziehen, wie z.B. Armutslagen, Arbeitslosigkeit, ungleich verteilte Bildungs- oder Teilhabechance etc. Verhältnisprävention kann sich aber andererseits auch auf die Rahmenbedingungen der sozialen Dienstleistungen in der Sozialen Schuldnerberatung beziehen. Dieser Zugang lotet dann aus, welche soziale Infrastruktur überhaupt gegeben sein muss, damit die Bedingung der Möglichkeit von Prävention vorliegt. Auf diese Aspekte wird unter 5.3.2. vertieft eingegangen.

### **5.3.1. Herausforderungen für Verhaltensprävention in der Sozialen Schuldnerberatung**

Personenbezogene Prävention (oder auch Verhaltensprävention) ist pädagogisch-therapeutisch auf die Verhaltensweisen von Menschen ausgerichtet. In der Sozialen Schuldnerberatung wird dieser Ansatz beispielsweise durch Anleitungen zur Haushaltsführung oder die Veränderung des Konsumverhaltens angestrebt.

Bezogen auf die Soziale Schuldnerberatung hieße primäre Prävention, durch Aufklärung, Beratung und Anleitung eine Überschuldung zu vermeiden. Sekundäre Prävention bei Überschuldung dient der Vorbeugung einer Eskalation der finanziellen Notlage und tertiäre Prävention steht für eine Intervention bei einer bereits verfestigten Überschuldungssituation. Die Soziale Schuldnerberatung ist auch heute schon auf allen Ebenen der Prävention aktiv. So trägt sie zwar mit dem Beratungsangebot im bisherigen Zuschnitt nicht zu einer primären Prävention der Ver- und Überschuldung bei, sehr wohl aber ggf. zur Vermeidung von sozialen, gesundheitlichen oder subjektiven Folgeproblemen, die noch nicht vorhanden sind und ohne die Beratung aufzutreten drohen. Sekundärpräventiv agiert die Soziale Schuldnerberatung dann, wenn Ratsuchende frühzeitig bei auftretenden Schuldenproblemen beispielsweise durch die

vielerorts vorgehaltene niedrighschwellige Notfallsprechstunde oder durch die zu verbessernde Kooperation mit Kreditinstituten erreicht werden. Bislang nimmt die tertiäre Prävention als Intervention bei Überschuldung sicherlich den größten Raum ein.

Die bisher orientierenden Hinweise unterstreichen, dass die Soziale Schuldnerberatung zumindest mit einem Ausschnitt des Präventionsansatzes schon bisher umgeht, wenn auch noch nicht vollständig systematisiert. Hier besteht ein Nachholbedarf. Die Auslöser einer Überschuldung können mit den begrenzten Mitteln der Sozialen Schuldnerberatung nicht verhindert werden, allenfalls die Auswirkungen einer Arbeitslosigkeit, Erkrankung oder Trennung. Insofern sind primärpräventive Ansätze, seien sie personenzentriert oder strukturell angelegt, von vorneherein nur begrenzt wirksam.

### **Personenbezogene Primärprävention**

Betrachtet man die Soziale Schuldnerberatung primärpräventiv unter einer Bildungsperspektive, dann wird diese eingelöst, wenn im Beratungsprozess Aspekte der finanziellen Allgemeinbildung wie Informationen über Finanzprodukte, Umgang mit Krediten, Auseinandersetzung mit Konsum, Schulden und Kaufentscheidungen, notwendige und überflüssige Versicherungen, Haushaltsplanung und Geldeinteilung u.a.m. quasi beratungsbegleitend so vermittelt werden, dass Ratsuchende damit unmittelbar handlungsfähig sind (zur methodischen Umsetzung s.u.). Auch wenn der Ertrag dieser Beratungsinhalte in Bezug auf die Prävention von Überschuldung nicht überschätzt werden sollte (vgl. Groth et al. 2016, S. 43), hat er seine Berechtigung in der Sozialen Schuldnerberatung, die nicht nur der Schuldenregulierung dient, sondern auch der Förderung der alltagspraktischen Fähigkeiten der Ratsuchenden. Das umfangliche Fachwissen der Fachkräfte in der Sozialen Schuldnerberatung prädestiniert diese für eine alltags- bzw. lebensweltnahe Vermittlung von Finanzkompetenzen. Die Beratungspraxis stellt zudem sicher, dass die Inhalte jeweils auf dem aktuellen Stand der Finanzanforderungen im Alltag sind.

### **Personenbezogene Sekundär- und Tertiärprävention**

Für die Soziale Schuldnerberatung liefern verhaltensökonomische Erkenntnisse grundlegende Hinweise für die Überschuldungsprävention. Auch wenn es redundant erscheinen mag, soll noch einmal daran erinnert werden: Überschuldung ist vorrangig ein Problem der Ressourcenknappheit, mithin von Armut und sozialer Ungleichheit, das auf der Mikroebene der Beratung nur begrenzt bearbeitet werden kann.

Unter Berücksichtigung dieser Einschränkung ist zunächst festzuhalten, dass Menschen in bedrängenden Lebensumständen, wie sie mit einer Überschuldung und deren Hintergründen verbunden sind, so stark vereinnahmt werden, dass ein kalkulierendes Verhalten im Umgang mit Geld nur noch eingeschränkt gelingt. Das gilt für Krisen allgemein, die Betroffene in ihren Handlungsmöglichkeiten begrenzen und das Risiko erhöhen, im Alltag nicht mehr alleine über die Runden zu kommen. Daraus folgt, dass überschuldete Menschen in der Regel nicht über eine geringere finanzielle Allgemeinbildung als andere Menschen verfügen, der Zugang zu ihrem Wissen und das einsichtsgemäße Handeln sind hingegen häufig blockiert (vgl. Loibl 2016, S. 48).

Für die Präventionsarbeit bedeutet dies in Anlehnung an verhaltensökonomische Einsichten im Zusammenhang mit der Überschuldungsprävention (vgl. Loibl 2016, S. 45 f.), dass die Betroffenen auf unmittelbare Denk- und Handlungsanstöße angewiesen sind, um ihr Finanzverhalten auf ihre finanzielle Situation genauer abzustimmen. Da die Soziale Schuldnerberatung im Alltag der Ratsuchenden nicht permanent präsent ist, können die Denkanstöße nur sehr punktuell vermittelt werden, wenn ein unmittelbarer Kontakt bei einer zu treffenden Finanzentscheidung erfolgt. In der Sozialen Schuldnerberatung könnte beispielsweise verabredet werden, dass Ausgaben über einem bestimmten Niveau, das alltägliche Anschaffungen überschreitet, soweit möglich zunächst in der Beratung erörtert werden. Das Aufzeigen möglicher Konsequenzen, die unmittelbar eintreten, könnte präventiv auf Ausgabenimpulse wirken, die dann nicht realisiert werden. Das trifft auch zu, wenn es gelingt, im Rahmen der Sozialen Schuldnerberatung ein sogenanntes Finanzcoaching mit Menschen im Umfeld der Ratsuchenden oder niedrigschwellig tätigen ehrenamtlichen Kräften zu installieren, deren Aufgabe darin besteht, Einnahmen und Ausgaben sowie den Schuldenabbau durch regelmäßige, ggf. auch telefonisch geführte, Gespräche zu begleiten.

Daneben wirkt die Soziale Schuldnerberatung mit ihrem etablierten Handlungsspektrum der Budget- und Finanzberatung, der Schuldenregulierung, der sozialarbeiterischen Unterstützung und der Verbraucherberatung bei überschuldeten Ratsuchenden tertiärpräventiv durch den Schuldenabbau bzw. die Schuldensanierung, den Umgang mit Schulden und das alltägliche Finanzmanagement.

Im Ergebnis ist festzuhalten, dass alles, was den Stress in Verbindung mit Schulden verringert und Lösungswege erkennbar macht, ein rationales Verhalten fördert und präventiv auf Ver- und Überschuldung wirkt (vgl. Loibl 2016, S. 53).

Die Soziale Schuldnerberatung hat einen Beratungsauftrag, aber nicht notwendigerweise einen Bildungs- und Begleitungsauftrag. Auch diese Auftragslage erscheint vor dem Hintergrund des empirischen Material als defizitär, weil damit davon ausgegangen wird, dass der Kompetenzaspekt in Überschuldungssituationen, wie im Kapitel 3.1.3. aufgezeigt wurde, mit einem ausgehandelten und laufenden Regulierungsplan oder mit Beginn der Wohlverhaltensphase im Insolvenzverfahren gelöst sei. Zwar endet die Arbeit der Sozialen Schuldnerberatung in der Regel aufgrund eines abgeschlossenen Auftrags. Dabei wird aber systematisch die Armutssituation einer Teilgruppe der betroffenen Personen übersehen, insbesondere dort, wo die hochkomplexen Anforderungen des modernen Konsums durch mangelnde Kompetenzen verstärkt wirken, wie in Kapitel 3.1.4. aufgezeigt wurde. Angesichts einer ausgedehnten Wohlverhaltensphase und vor dem Hintergrund von Armutslagen und mangelnder Kompetenz ist zu empfehlen, im Sinne einer ‚tertiärpräventiven Begleitung‘ oder ‚Nachsorge‘ auch bildungstheoretische Aspekte zu verstärken, die der Festigung und Stabilisierung des erreichten Stadiums dienen und grundlegende Problematiken z.B. im Konsum- und Finanzverhalten begleitend zu bearbeiten.

Die aufgezeigten Handlungsmöglichkeiten sind unmittelbar auf der Ebene von Beratung einsetzbar und ausbaufähig. Befunde über die Wirksamkeit der Sozialen Schuldnerberatung sind ermutigend. Für den Ausbau des Präventionsgedankens in der Sozialen Schuldnerberatung sind allerdings systematische Forschungen erforderlich, die weitergehende Impulse für die Ent-



wicklung darauf bezogener Ansätze liefern. Von Präventionsprogrammen auf kausale Wirkungen zu schließen, erweist sich allerdings als schwierig, da immer auch Faktoren einwirken, die sich der Kontrolle der Sozialen Schuldnerberatung entziehen. Hierzu gehören beispielsweise das Erlangen oder der Verlust eines Arbeitsplatzes, eine auftretende Erkrankung, eine neue Beziehung etc. Trotz dieser systemtheoretisch begründeten Vorbehalte gegen kausale Wirkungen kommt es darauf an, Präventionsmaßnahmen nicht nur nach dem Maßstab der Plausibilität zu entwickeln, sondern diese auch theoretisch zu begründen und durch Studien zu belegen bzw. weiter zu justieren. Hier steht die Soziale Schuldnerberatung noch am Anfang, gleichwohl verfügt sie, wie gezeigt werden konnte, über ein schon heute wirksames Vorgehen, das ausgebaut werden könnte. Neben diesen auf die Beratung als Dienstleistung bezogenen Hinweisen sind für die Weiterentwicklung der Sozialen Schuldnerberatung auch strukturelle Maßnahmen erforderlich, die nachfolgend umrissen werden. Aus diesem Grund wird in den folgenden Ausführungen ergänzend der Begriff ‚strukturbezogene Prävention‘ verwendet.

### **5.3.2. Strukturbezogene Prävention**

Die strukturbezogene oder institutionelle Prävention ist auf Ursachen bezogen, die in den Rahmenbedingungen und den sozialen Lebenslagen verankert sind, aus denen die Probleme wie eine Überschuldung hervorgehen (vgl. Böllert 2015, S. 1228). Um eine strukturbezogene Prävention zu realisieren, müssten diejenigen Bedingungen wesentlich bearbeitet werden, aus denen Armut resultiert. Das überfordert jede Variante der Sozialen Schuldnerberatung. Zu strukturbezogenen Maßnahmen zählt gleichwohl auch die Gestaltung der Rahmenbedingungen, auf die nun vertiefend eingegangen wird.

Um die strukturbezogene Prävention im Rahmen der Sozialen Schuldnerberatung als Herausforderung beschreiben zu können, muss zuerst klargestellt werden, welche Strukturelemente die Rahmenbedingungen Sozialer Schuldnerberatung ausmachen, oder anders gesagt, durch welche Rahmenbedingungen die sozialen Dienstleistungen in der Schuldnerberatung orientiert, gesteuert, begrenzt und ermöglicht werden. In den Blick fallen hier zunächst die einschlägigen Gesetze. Die Auseinandersetzung mit der gesetzlich vorgeschriebenen Beratungsangebotspflicht der Kreditinstitute zeigt aber, dass es noch bei Weitem mehr solcher Rahmenbedingungen bedarf, in die dann ein Beratungsangebot eingebettet werden müssten. Mit dem folgenden Absatz sollen die Elemente dieser Rahmenbedingungen identifiziert werden, die die Infrastruktur sozialer Dienstleistungen konstituieren.<sup>108</sup> Für die Analyse der ‚Infrastruktur sozialer Dienstleistungen‘ schließen wir an ein Konzept an, welches fünf zentrale Strukturmerkmale identifiziert (vgl. Langer 2014):

- Die in eine Trägerstruktur und in gesetzliche Rahmenbedingungen eingebetteten Organisationen (als Einrichtungen und Träger);
- die organisationsübergreifenden Leistungsprozesse oder Leistungsverbünde;

---

<sup>108</sup> In einschlägigen Veröffentlichungen zu diesem Thema wird hier der Begriff der Dienstleistungsstrukturen verwendet, im Folgenden wird der Einfachheit halber der Begriff der Infrastruktur verwendet.

- die regulierten (Quasi-)Märkte der Dienstleistungsallokation inklusive ihrer Finanzierungsmodelle;
- die Governance- und Mehrebenenverflechtung in Politikbereichen inklusive Ressourcenausstattung;
- Professionalität und Fachlichkeit der Dienstleistungsproduktion.

An dieser Stelle kann nicht weiter auf die Begründung dieser fünf leitenden Strukturelemente eingegangen werden, sie folgt prominenten Konzepten des soziologischen Neo-Institutionalismus wie etwa der Analyse ‚organisationaler Felder‘, den ‚Isomorphie-Phänomenen‘ oder auch den ‚institutionellen Logiken‘.

Diese Differenzierung der Infrastruktur Sozialer Schuldnerberatung kann in mehrere Richtungen angewendet werden, z.B. als Analyse des ‚Istzustandes‘ der institutionellen Einbettung oder auch als Beschreibung eines erwünschten oder erforderlichen ‚Sollzustandes‘ notwendiger Rahmenbedingungen. In eben dieser zweiten Verwendungsweise sollen folgende Ausführungen verstanden werden. Sie folgen der Annahme, dass ein präventives Vorgehen in der Sozialen Schuldnerberatung aus mehreren Perspektiven heraus wünschenswert ist, um z.B. individueller Problemsituationen zu vermeiden, hochkomplexer Unterstützungsbedarfe aufgrund langfristig aufgeschichteter Problematiken zu reduzieren, die Kosten für Interventionen zu verringern oder auch den gesellschaftlichen Nutzen zu erhöhen.

Die vorangegangenen Ausführungen zeigen sehr deutlich, dass ein präventiver Ansatz erwünscht wäre und von der Praxis als dringend notwendig angesehen wird, dass aber dementsprechende Ressourcen und Rahmenbedingungen dafür einstweilen nicht vorhanden sind. Die folgende Tabelle systematisiert nun beispielhaft an der Sozialen Schuldnerberatung erforderliche Rahmenbedingungen, die zu einer Umsetzung einer Verhältnisprävention beitragen würden. Explizit nicht enthalten sind eben diese Rahmenbedingungen in Bezug auf die Verhaltensprävention sowie allgemeine Rahmenbedingungen für die Soziale Schuldnerberatung. Auch sind folgende Anmerkungen nicht als Konzeptionen zu verstehen, sondern als Strukturelemente, die konzeptionell weitergeführt werden müssten.

	<b>Primärprävention</b>	<b>Sekundärprävention</b>	<b>Tertiärprävention</b>
(1) Trägerstruktur als eingebettete Organisation(en) im ‚welfare mix‘	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kommunale Strukturen unspezifischer Kooperation z.B. Runder Tisch, Sozialraumakteure</li> <li>- Herstellung <b>kongruenter Arbeitsgrundlagen</b> bezüglich <ul style="list-style-type: none"> <li>- Image</li> <li>- Kompetenz</li> <li>- Auftrag</li> <li>- Interesse</li> </ul> </li> </ul>	Dauerhaftes kommunales Monitoring von Verschuldungsentwicklung und präventive Begleitung, <b>Netzwerkmanagement</b> , z.B. Kommunale AG Schuldnerberatung mit relevanten Einrichtungen, auch Kreditinstitute und Jobcenter	Aufbau eines trägerübergreifenden <b>Informations- und Qualitätssystems</b> , Kommunales <b>Schulden-Monitoring</b>
Überarbeitung der relevanten Gesetzesentwürfe unter Integration der Perspektive der Schuldnerberatung			

	<b>Primärprävention</b>	<b>Sekundärprävention</b>	<b>Tertiärprävention</b>
(2) Trägerübergreifende Leistungsprozesse und Leistungsverbünde	<b>Personenidentische Begleitungsprozesse</b> von Bildungs-, Beratungs- bis hin zu Begleitungsprozessen – Bearbeitung des Erreichbarkeitsproblems	Einrichtung integrierten <b>Case-Managements</b> zur Begleitung von kritischen Fällen (Groth 2016, S. 27 ff.).	Einrichtung eines begleitenden Schuldenberatungsmanagementsystems zur Steuerung der Schuldnerberatungsprozesse als Vorbereitung, Planung, Durchführung und Evaluation der Vernetzung (Schubert 2013, 278 ff.)
(3) Regulierte Dienstleistungsmärkte	Zurücknahme der Angebotsteuerung über Marktmechanismen (z.B. Ausschreibungs- und Wettbewerbsverfahren für geförderte Träger), Verlängerung der Laufzeit abgesicherter Aufgabenwahrnehmung (Leistungsverträge) und Veränderung von Pauschal- und Leistungsentgeltfinanzierungsmodellen hin zu Sockelfinanzierungen zur Vermeidung wesentlicher ungewollter Nebeneffekte und zur Ermöglichung unspezifischer Angebote	Einrichten von <b>institutioneller Grundfinanzierung</b> für präventive Aufgaben	Integration der ‚nach-sorgenden‘ <b>Schuldnerprävention in kommunale Beratungsangebote</b>
(4) Mehrebenenverflechtung in Politikbereichen	Erweiterung Schuldnerberatung über <b>Leistungskatalog</b> SGB II, SGB XII hinaus zur Erweiterung der Adressatengruppe und Verringerung der Selektionsphänomene	<b>Kommunale Integration und Synchronisierung der §§ 504a und 505 mit System Sozialer Schuldnerberatung</b> , Synchronisierung von Aufgaben, Nutzer_innen, Träger- und Finanzierungssystem	
(5) Professionalität und Fachlichkeit	Bereitstellung <b>adäquater Ressourcenausstattung</b> z.B. als wesentliche Erhöhung der Sockelfinanzierung und Integration von Investitions- und Innovationsbeiträge in Leistungsentgelten oder Pauschalen	Etablierung <b>einheitlicher und verbindlicher Standards der Beratungsmethodik</b> inklusive Standards der Qualifikation und Qualitätsstandards bei gleichzeitiger ganzheitlicher Ausrichtung auf die Lebenssituation und nicht auf abgegrenzte Problematiken	
	z.B. lebensweltbezogene Verbraucher-Bildung in Anbindung an Kreditinstitute, Schuldnerberatung und weiteren Akteuren (z.B. Schulen), multiprofessionelle Kooperation	z.B. Rollen- und Aufgabenklärung zwischen Kreditinstituten, Schuldnerberatung und anderen Akteuren in einer frühen Phase der Überschuldung	z.B. nachsorgende Schuldnerberatung bei einer verfestigten Problemlage im kommunalen Hilfe- und Unterstützungssystem als Aufgabe und Auftrag

**Tabelle 18 Rahmenbedingungen zur Umsetzung einer Verhältnisprävention (eigene Darstellung)**

- (1) Ein Beispiel für einen Ansatz der organisationsbezogenen Primärprävention wurde bereits weiter oben mit dem ‚interorganisatorischen Projektteam‘ nach Schubert (2013) gegeben. Ein Beispiel für die Etablierung der Grundlagen einer sekundärpräventiven Struktur ist die

sogenannte ‚Stephan-Kommission‘<sup>109</sup>. Dieser Ansatz könnte als Folie für die Entwicklung ähnlicher Strukturen auf kommunaler Ebene dienen. Auf der lokalen Ebene der Dienstleistungserbringung – als praktisch durchgeführte Soziale Schuldnerberatung – fließen viele Handlungsrationitäten und Rahmenbedingungen erst ineinander und offenbaren ihre gegensätzlichen Wirkungen. Insofern müsste eine Überarbeitung der relevanten Gesetzesentwürfe unter Integration der Perspektive der Sozialen Schuldnerberatung bedeuten, die Regelungen vom systematischen Zusammenwirken im Beratungs- und Präventionsprozess her zu analysieren und zu verändern. Dazu kann an dieser Stelle keine weitere Konkretion erfolgen, weil bekanntlich regional und kommunal höchst unterschiedliche Bedingungen vorherrschen. Ebenso verhält es sich mit der Herstellung kongruenter Arbeitsgrundlagen, z.B. zwischen Kreditinstituten und Sozialer Schuldnerberatung. In der Validierung der Forschungsergebnisse wurde deutlich, dass es vor allem von einzelnen persönlichen Kontakten abhängt, ob gegenseitiges Image positiv gestaltet werden kann. Ebenso ist die Ausprägung der Kompetenzen, Aufgaben und Interessen in der präventiven Sozialen Schuldnerberatung außerordentlich von den jeweiligen Akteuren im lokalen Raum abhängig.

- (2) Das typische Beispiel trägerübergreifender Prozesse ist z.B. das Hilfeplanverfahren in der Kinder- und Jugendhilfe sowie in der Eingliederungshilfe. Ein integraler Bestandteil dieser Prozesse ist ein Case-Management, welches teilweise bereits in der Sozialen Schuldnerberatung praktiziert wird (vgl. Groth 2016, S. 27 ff.). Es basiert grundlegend auf zwei Säulen, nämlich der Fall- und Systemsteuerung (vgl. ebd., S. 17). Auf beiden Ebenen müssen jedoch Ressourcen im Netzwerk bekannt sein, um durch Berater\_innen und/oder Betroffene aktiviert werden zu können. Netzwerkmanagement bietet eine gute Grundlage, um dieses zu ermöglichen. Es kann als eine Variante von Systemsteuerung in Ergänzung zur Fallsteuerung genutzt werden. Auch ohne die methodische Verankerung im Case-Management kann Berater\_innen jedoch geholfen sein, wenn, vom Fall aus gedacht, unterstützende Ressourcen im institutionellen Netzwerk bekannt sind, die Ratsuchenden zugutekommen. Bisher ist das aktive Netzwerkmanagement im Non-Profit-Bereich noch im Entwicklungsstadium (vgl. Schubert 2013, S. 274 f.), könnte jedoch attraktive Impulse für die Weiterentwicklung der Sozialen Schuldnerberatung und ihre Ratsuchenden bereithalten.
- (3) Dennoch deutet sich an, dass die Umsetzung von Prävention an die Etablierung passender Finanzierungsmodelle gekoppelt ist. Unter Betrachtung der empirisch beobachtbaren Nebeneffekte diverser Finanzierungsmodelle, wie sie im Exkurs für den Forschungsstandort Hamburg aufgegriffen wurden, wird ersichtlich, dass die Steuerung sozialer Dienstleistungen über Marktmechanismen und Finanzierung über wirkungsorientierte Pauschalen oder fallbezogene Leistungsvergütungen kaum Spielräume für Prävention lassen. Eine Erhöhung der Sockelfinanzierung sowie eine drastische Verlängerung von Leistungsverträgen wären hier adäquate Mittel, um nachhaltige Prävention zu ermöglichen.
- (4) Der wesentliche Aspekt der Ressourcenausstattung bzw. Finanzierung dieser notwendigen Rahmenbedingungen ist in der Tabelle zwar im Punkt (Quasi-)Märkte enthalten, die Ressourcenausstattung muss jedoch der Governance zugeordnet werden. Die Prioritätenset-

---

<sup>109</sup> Vgl. auch Stephan-Kommission (o.J.), online unter <http://stephan-kommission.de/hintergrund/historie/> (Zugriff 10.06.2017).

zung, welche Ressourcen den jeweiligen Hilfebereichen zur Verfügung gestellt werden, erfolgt auf politischer Ebene. Es muss aber betont werden: Die Finanzierung stellt nicht die ‚Ultima Ratio‘ der Ermöglichung von Prävention dar, vielmehr muss eine bessere Ausstattung in eine passende Struktur umgesetzt werden. Um einen roten Faden aus unserer Diskussion aufzunehmen: Eine Kooperation zwischen Kreditinstituten und Sozialer Schuldnerberatung im Sinne einer Primär- oder auch Sekundärprävention bedarf der Herstellung kongruenter und konsensueller Arbeitsgrundlagen als gemeinsam geteilter Interessen, abgestimmter Aufgabenbeschreibung und Zielsetzung, gegenseitig akzeptierter und anerkannter Zuständigkeiten (Imageproblematik) sowie adäquater Kompetenzen. Die Herstellung einer solchen Arbeitsgrundlage ist ressourcenintensiv und anspruchsvoll. Ohne diese Arbeitsgrundlage erscheint eine Investition in eine Kooperation in diesem Rahmen als sinnlos. Auch wird im Hinblick auf Prävention die Erhöhung finanzieller Grundlagen nicht notwendigerweise zur Umsetzung von Prävention führen, wenn die professionellen Standards dafür nicht gegeben sind. Sind die Mitarbeitenden Sozialer Schuldnerberatungsstellen nicht entsprechend beratungsmethodisch qualifiziert, bedeutet ein Ressourcenzuwachs lediglich ‚mehr desselben‘. Das Potenzial für Prävention im Sinne von übergreifend etablierten Standards der Beratungsmethodik, adäquater Qualifizierung und Erlangung notwendiger Kompetenzen ist eine (bisher nicht flächendeckend zu beobachtende) Rahmenbedingung.

- (5) Die Standardisierung von Beratungsmethodik als Strukturelement wird unter 5.4. beschrieben.

## **5.4. Aktuelle Herausforderungen und das Profil der Sozialen Schuldnerberatung unter methodischen Aspekten**

Die Soziale Schuldnerberatung ist seit über 30 Jahren sehr erfolgreich ein unverzichtbares Angebot für überschuldete Menschen. Sie genießt ein hohes fachliches Ansehen, auch in den Augen der Ratsuchenden. Das zeigen die Interviews mit den Nutzer\_innen der Sozialen Schuldnerberatung. Bei allen Gründen zur Zufriedenheit mit der geleisteten Arbeit gibt es auch einen Entwicklungsbedarf, um das Angebot stärker als bisher auf die neu entstandenen und sich abzeichnenden Bedarfe der Ratsuchenden und des Arbeitsfeldes auszurichten. Die Herausforderung einer modernen Schuldnerberatung unter methodischen Vorzeichen wird vor dem Hintergrund der fluiden Bedarfe in den folgenden Abschnitten explizit hervorgehoben. Eine bessere finanzielle Ausstattung, so wichtig diese für die breiten Aufgaben der Sozialen Schuldnerberatung auch ist, reicht ohne eine Weiterentwicklung der methodischen Standards nicht aus, um den hier identifizierten Herausforderungen angemessen zu entsprechen.

### **5.4.1. Methodische Hinweise unter Rückbezug auf das sozialarbeiterische Profil der Sozialen Schuldnerberatung**

Mithilfe des in Kapitel 5.1. erfolgten Verweises auf das sozialarbeiterische Profil der Sozialen Schuldnerberatung können konkretere methodische Hinweise entwickelt werden, die für die Praxis anschlussfähig sind. Die dargestellten, sozialarbeiterisch ausgerichteten Interventionsformen sind zugleich kongruent mit dem programmatischen bzw. konzeptionellen Rahmen der

Lebensweltorientierung, dessen Darstellung in Kapitel 5.1.2. dazu diente, eine erste Ausrichtung zu bieten. Die methodischen Vorgehensweisen können nach einer entsprechenden Schulung auch von Beratungsfachkräften praktiziert werden, die über keinen sozialarbeiterischen Hintergrund verfügen.

Die Soziale Schuldnerberatung steht seit ihren Anfängen in der Tradition der Sozialen Arbeit, an die auch die Anregungen für die Feinjustierung anschließen. Festgestellt wird in der aktuellen Bilanz der Entwicklung, dass der sogenannte ganzheitliche Anspruch der Sozialen Schuldnerberatung, in dem es um die Entschuldung und in einem weiteren Verständnis um die Sicherung bzw. Wiederherstellung von Teilhabechancen der Ratsuchenden einschließlich ihrer Befähigung zu einem möglichst selbstständigen Leben auch im Umgang mit Geld und Schulden geht, wegen der knappen Ressourcenausstattung nicht eingelöst werden konnte und kann (vgl. Bertsch/Just/Schlag 2017, S. 27). Im Beratungsalltag dominiert die Bearbeitung finanzieller Probleme, während Fragen der sozialen Implikationen sowie der Kompetenz- und Selbsthilfeförderung tendenziell auf der Strecke bleiben (vgl. Ebli 2015, S. 61). Die Ressourcenfrage, die mit den gesetzlichen Rahmenbedingungen und der Finanzierung zusammenhängt, wird im folgenden Kapitel aufgegriffen. In diesem Abschnitt stehen methodische Fragen im Mittelpunkt, die erst die Voraussetzung dafür liefern, den breiten Anspruch einer modernen Sozialen Schuldnerberatung auch entsprechend der in den vorangehenden Abschnitten skizzierten konzeptionellen Herausforderungen umzusetzen. Die Auseinandersetzung mit der methodischen Beratungskompetenz trägt schließlich entscheidend zur Weiterentwicklung der Professionalität der Sozialen Schuldnerberatung bei (vgl. Grothe 2016, S. 7). Die weiteren Überlegungen dienen nicht zuletzt dazu, die Soziale Schuldnerberatung mit dem allgemeinen Beratungsdiskurs zu verzahnen, was in der Vergangenheit teilweise versäumt wurde.

Bei der Sozialen Schuldnerberatung handelt es sich um eine Variante der fokussierten bzw. institutionalisierten Beratung, die bestimmten Themen wie der Ver- und Überschuldungsregelung verpflichtet ist und in eigens dafür vorgesehenen Institutionen durchgeführt wird. Das zentrale Charakteristikum einer fokussierten Beratung besteht in der Kombination aus Sachkompetenz bzw. Systemwissen und Beziehungs- und Methodenkompetenz (vgl. Stimmer/Ansen 2016, S. 49). Die Sachkompetenz und ein differenziertes Systemwissen sind in der Sozialen Schuldnerberatung unbestritten vorhanden. Wissen über Ver- und Überschuldung, Sanierungsstrategien, gesetzliche Rahmenbedingungen, Finanzfragen und Sozialleistungen sind hervorragend verankert und prägen den Beratungsalltag. Die Soziale Schuldnerberatung umfasst – idealtypisch formuliert – die Bereiche Finanz- und Budgetberatung, Verbraucherschutz, Schuldensanierung und soziale bzw. psychosoziale Beratung im engeren Sinn (vgl. Schruth 2011, S. 24). Das Arbeitsfeldwissen entwickelt sich ständig weiter, beispielsweise in Bezug auf neue Finanzprodukte und deren Auswirkungen auf Prozesse der Ver- und Überschuldung oder die Folgen einer voranschreitenden bargeldlosen Gesellschaft. Ein Entwicklungsschub ist eher mit Blick auf die zweite Seite der fokussierten Beratung, die Beziehungs- und Methodenkompetenz erforderlich. Bei der Auswahl methodischer Ansätze aus dem Spektrum der Beratungsforschung, die für die Soziale Schuldnerberatung bedeutsam sind, wurde darauf geachtet, dem lebensweltorientierten Hintergrund ebenso Rechnung zu tragen wie den Kooperationsfragen mit Kreditinstituten und den Präventionserwägungen, jeweils vor dem Hintergrund der empirisch gewonnenen Einblicke in das Arbeitsfeld.

In Ermangelung von Methodenforschungsbefunden über die Soziale Schuldnerberatung beanspruchen die folgenden Überlegungen eine arbeitsfeldangemessene Plausibilität. Offen sind gegenwärtig insbesondere empirisch unterfütterte Hinweise darüber, welche Fallkonstellationen Fachkräfte dazu veranlassen, Ratsuchende in die Verbraucherinsolvenz zu begleiten, welche methodischen Vorgehensweisen bei welchen Ausgangslagen gewählt werden, welche Berufsgruppen der Sozialen Schuldnerberatung welche Arbeitsschwerpunkte realisieren, in welchen Proportionen die Schwerpunkte (Budget- und Finanzberatung, Verbraucherschutz, soziale bzw. psychosoziale Beratung, Schuldensanierung etc.) praktiziert werden und welche Ergebnisse auf welche Interventionen maßgeblich zurückzuführen sind. Bei fundierten Einblicken in das Innenleben der Sozialen Schuldnerberatung könnten sehr viel konkretere methodische Erwägungen angestellt werden.

Zu den zentralen Interventionen der Beratung zählen Problemlösungen durch einen Perspektivenwechsel, durch Wissensvermittlung, durch Empowerment und Kompetenzförderung sowie durch anwaltliche Unterstützung (vgl. Dewe/Schwarz 2013, S. 80 f.). Entlang dieser aus der Analyse der Beratungslandschaft gewonnenen Interventionsebenen wird der Ertrag für die Soziale Schuldnerberatung herausgestellt. Mit diesem Fundament, einzelne Komponenten werden zweifellos schon heute umgesetzt, gewinnt die Soziale Schuldnerberatung ein kohärentes methodisches Selbstverständnis, das dazu beiträgt, die über die Jahre entwickelten Arbeitsfeldinhalte in der Fallarbeit nachvollziehbar und evaluierbar umzusetzen. Wie für jeden anderen Beratungsansatz gilt auch für die Soziale Schuldnerberatung, dass einzelne Interventionen vor allem dann ihre Wirkung entfalten, wenn sie auf der Grundlage einer tragfähigen Beratungsbeziehung umgesetzt werden, deshalb werden zunächst elementare methodische Hinweise dafür präsentiert, die in einem hektischen und unter Zeitdruck stehenden Beratungsalltag allzu leicht ins Hintertreffen zu geraten drohen.

### **Methodische Aspekte der Beziehungsgestaltung**

In den Interviews wurde deutlich, dass die Soziale Schuldnerberatung für viele Ratsuchende bereits jetzt ein Ort ist, an dem sie sich wertgeschätzt und ernst genommen fühlen, wo ihnen zugehört wird. Ein anerkennender Umgang mit Ratsuchenden wird von vielen Mitarbeitenden in Sozialen Schuldnerberatungsstellen bereits gelebt. Dies ist wichtig, hängt doch die Wirksamkeit jeder Beratung entscheidend von der Beziehung zwischen Ratsuchenden und Beratungsfachkräften ab (vgl. McLeod 2004, S. 294 f.). Die Zeit, die in den Aufbau einer fördernden Arbeitsbeziehung eingebracht wird, zahlt sich allemal aus. Oft wird jedoch eben dieser Mangel an Zeit für Beziehungsaufbau in der Schuldnerberatung beklagt.

Die Anerkennung Ratsuchender in Form von befürwortender Anteilnahme und Würdigung ihrer Ideen und Ansätze zur Problemlösung sowie ihrer bisherigen Bemühungen und Leistungen sorgt bereits für ein Klima in der Beratung, das die Kooperation deutlich fördert und dem lebensweltlichen Hintergrund der Ratsuchenden würdigt. Für die Bildung und Aufrechterhaltung einer Beziehung unterstreicht Lishman (2009) fünf Aspekte, die zwischen Haltung und methodischen Vorgehensweisen liegen und in der Sozialen Schuldnerberatung sehr gut praktiziert werden können. In ihren Ausführungen sind Anleihen beim Beziehungsmodell der „Personenzentrierten Gesprächspsychotherapie“ nach C. Rogers unverkennbar. Zunächst kommt es auf die authentische Haltung der Beratenden an, die sich nicht hinter ihrer Rolle verstecken, son-

dern einen offenen und ehrlichen Umgang pflegen. Voraussetzung dafür sind Selbstwahrnehmung, Selbstbeobachtung, Selbstakzeptanz und die Bereitschaft, sich auf einen ernsthaften Kontakt mit Ratsuchenden einzulassen. Hinzu kommt ein warmer und herzlicher Stil, mit dem Ratsuchende vorbehaltlos akzeptiert werden. Diese Haltung teilt sich vor allem nonverbal durch Zuwendung und Blickkontakt mit. Weiter geht es bei Lishman mit der Ermutigung der Ratsuchenden, die u.a. in einer entsprechenden Rückmeldung zum Ausdruck kommt. Eine ermutigende Haltung betont die Stärken der Ratsuchenden, die damit in ihrer Selbstachtung gefördert werden. Nicht fehlen darf ein einfühlsamer Umgang, der dann gelingt, wenn in die Sichtweisen der Ratsuchenden eingetaucht wird und diese erkennbar nachvollzieht. Schließlich ist ein interessierter und zugewandter Stil gefragt, mit dem man sich von den Mitteilungen der Ratsuchenden erreichen und ggf. in den eigenen Sichtweisen irritieren lässt, nur dann kann ein verständigungsorientiertes Vorgehen gelingen (vgl. Lishman 2009, S. 75 f.). Diese Punkte mögen selbstverständlich klingen, sie sind es allerdings nicht, zumal in einer Beratung, die über weite Strecken um Sachthemen kreist, wie es in der Sozialen Schuldnerberatung der Fall ist. Die Selbstreflexion der eigenen Beziehungshaltung unter Berücksichtigung der aufgezeigten Dimensionen, die der Umsetzung einer tragfähigen Arbeitsbeziehung dienen, ist die Grundlage für die Wirksamkeit der einzelnen Interventionen, die nun eingeführt werden.

### **Problemlösung durch Perspektivenwechsel**

Das Ziel des Perspektivenwechsels in der Beratung besteht darin, Ratsuchende dabei zu unterstützen, ihre Probleme besser zu verstehen und Handlungsalternativen zu entdecken, die einen angemessenen Umgang begünstigen. In der Beratung erfolgt die Umsetzung dieser Intervention durch eine gemeinsam mit den Ratsuchenden durchgeführte Analyse und Interpretation der Probleme, wobei Mitarbeitende von Sozialen Schuldnerberatungsstellen ihr Fachwissen einbringen, um übersehene Aspekte aufzuhellen und verzerrte Bilder und Vorstellungen beispielsweise über die Folgen und Risiken von Schulden zu korrigieren. Diese Schritte dienen der Orientierung Ratsuchender, die von hier aus Lösungsmöglichkeiten wahrnehmen und vor allem auch annehmen können (vgl. Dewe/Schwarz 2013, S. 80 f.). Übertragen auf die Soziale Schuldnerberatung trägt die Rekonstruktion der Entstehung von Ver- und Überschuldung, die Auseinandersetzung mit Auslösern und Treibern und die Einordnung in ökonomische und gesellschaftliche Kontexte dazu bei, dass Ratsuchende allmählich wieder die Übersicht gewinnen und auf diesem Weg für die gemeinsame Arbeit an der Überwindung der Ver- und Überschuldungssituation gewonnen werden können. Die ohnehin für den Beratungsprozess erforderliche Fallbeurteilung bzw. soziale Diagnose (vgl. Pantucek 2012) wird beraterisch für den Perspektivenwechsel systematisch in einem partizipativen Dialog genutzt. Ohne diese inhaltliche Arbeit bliebe die erwähnte Beratungsbeziehung wirkungslos und ausschließlich selbstzweckorientiert. Probleme, die nachvollzogen und verstanden werden, verlieren teilweise ihren bedrohlichen Charakter. Überschuldete Menschen fühlen sich allzu oft ohnmächtig, nachdem sie vergeblich versucht haben, ihre Lage in den Griff zu bekommen. Der Perspektivenwechsel setzt hier bereits hilfreich an. Man könnte ihn auch als kritische Aufklärung bezeichnen, der Ratsuchenden das Gefühl und Wissen vermittelt, den Schuldenproblemen nicht mehr ausgeliefert zu sein. Auf dieser Grundlage hat dann auch die Wissensvermittlung viel größere Chancen, von Ratsuchenden akzeptiert und genutzt zu werden.

### **Problemlösung durch Wissensvermittlung**



Die Interviews zeigen, dass es situationsnahe Informationen bedarf, die sowohl anschlussfähig an die kognitiven und sprachlichen Kompetenzen als auch an die persönliche Lebenssituation sind (vgl. Kap. 3.1.). Zu fragen ist deshalb, welche Informationen Ratsuchende unmittelbar benötigen, wie ihre Möglichkeiten der Verarbeitung und welche denkbaren negativen Konsequenzen wie beispielsweise entstehende Ängste oder Motivationsverluste zu berücksichtigen sind. In allen Fällen spielt die Aufbereitung und Vermittlung von Wissen eine entscheidende Rolle, denn nach wie vor halten sich die Lernerfolge im Umgang mit Geld und Schulden im Rahmen der Sozialen Schuldnerberatung in relativ engen Grenzen. Eine fundierte Wissensvermittlung ist für die Prävention von Ver- und Überschuldung ebenso bedeutsam wie für die Befähigung Ratsuchender, im Beratungsprozess mitzuwirken und Beratungsinhalte selbstständig im Alltag umzusetzen. Die didaktisch fundierte Wissensvermittlung ist für die Soziale Schuldnerberatung eine ganz entscheidende Interventionsform. Wissensvermittlung befähigt Ratsuchende, ihre Problematik neu bewerten zu können und entsprechend ihre Handlungsmöglichkeiten zu erweitern, insofern ist sie auch für den bereits umrissenen Perspektivenwechsel relevant. Sie richtet an die Beratungsfachkräfte hohe methodische Anforderungen, denn es geht hierbei um eine gezielte Auswahl von fallrelevanten Informationen, wobei der unmittelbare Gebrauchswert für Ratsuchende ausschlaggebend für die Auswahl ist (vgl. Culley 2015).

In der didaktisch-methodischen Umsetzung einer wissensvermittelnden Gesprächsführung ist zu berücksichtigen, dass Ratsuchende in sehr kurzer Zeit eine Fülle von Informationen aufnehmen, verarbeiten und in Handlungen umsetzen müssen. Bedenkt man, dass viele durch Probleme wie eine bedrängende Überschuldung belastet sind, die ihre Kräfte beanspruchen, steigt der Respekt vor dieser Beratungssequenz. Informationen beziehen sich auf den unmittelbaren Entscheidungs- und Handlungsbedarf der Ratsuchenden, etwa in Bezug auf einen Insolvenzantrag, eine andere Form der Sanierung oder auch ein Rückzahlungsmoratorium. Für den beratenden Erfolg der Informationsvermittlung ist grundlegend, dass Informationen ohne ergänzende Hinweise oder Interpretationshilfen verstanden werden. Dies setzt die Fähigkeit voraus, komplexe Sachverhalte präzise und knapp erläutern zu können und mögliche Konsequenzen der Informationen im Erleben und Handeln der Ratsuchenden zu beachten (vgl. Giesecke 2013, S. 81 f.). Für die Gesprächsführung ist deshalb der gewählte Zeitpunkt neben der sprachlich und inhaltlich anschlussfähigen Aufbereitung von Informationen relevant. Didaktisch stellt sich die Frage, wie die Nutzung von Informationen optimal ermöglicht werden kann. Neben geeigneten institutionellen Voraussetzungen, in Bezug auf die Soziale Schuldnerberatung ist hier an ein günstiges Setting zu denken, in dem Störungen und Ablenkungen vermieden werden, kommt es darauf an, das Fachwissen angemessen aufzubereiten und dabei auf die Interessen, Sichtweisen und Voraussetzungen der Gesprächspartner Rücksicht zu nehmen (vgl. Ruf et al. 2008, S. 132 f.). Die Vermittlung und Verarbeitung von Wissen in der Beratung werden erleichtert, wenn zunächst eine kurze Übersicht über die geplante Informationssequenz gegeben wird, ehe Details zur Sprache kommen. Die Darstellung wird möglichst anschaulich durchgeführt, dabei können auch Beispiele eingeflochten werden. Nach einem Informationsabschnitt werden die zentralen Inhalte noch einmal zusammengefasst, auch um zu prüfen, ob Ratsuchende die Informationen verstanden haben. Ratsuchende werden immer wieder zu Fragen und kritischen Anmerkungen über die vermittelten Inhalte angeregt. Eine solche Diskussion vertieft das Verstehen zusätzlich (vgl. Heron 2000, S. 56 f.). Mitarbeitende von Sozialen Schuldnerberatungsstellen verfügen über ein ausgefeiltes Fachwissen, das für sie selbstverständlich

ist, während Ratsuchende mit einer Fülle von Informationen konfrontiert werden, die sie vielfach völlig überfordern. In der Sozialen Schuldnerberatung besteht die methodische Aufgabe darin, das verankerte Wissen didaktisch in der Gesprächsführung stets fallbezogen dahingehend einzubringen, dass Ratsuchende handlungsfähig werden. Auf diesem Weg wird die Autonomie in der je eigenen Lebenswelt gefördert, es werden Verhaltensweisen unterstützt, die Beratungsergebnisse stabilisieren, denn Ratsuchende, die Wege im Umgang mit Schulden und den Folgeproblemen kennen, sind eher motiviert, diese auch zu beschreiten.

### **Problemlösung durch Empowerment und Kompetenzförderung**

Der Perspektivenwechsel und die Wissensvermittlung dienen bereits der Stärkung des Selbstvertrauens und der Entdeckung eigener Handlungsmöglichkeiten. In ergänzenden am Empowerment orientierten Vorgehensweisen geht es darum, Menschen zu unterstützen, ein Bewusstsein ihrer Fähigkeiten zu entfalten und Fremdbestimmung zu vermeiden. Im Empowerment steht ein stärkenorientiertes Menschenbild im Mittelpunkt, das auch die Soziale Schuldnerberatung bereichert. Danach besitzen Menschen die Fähigkeit zur Selbstgestaltung, sie haben ein Recht auf ihre eigenen Lebensentwürfe, die im Beratungsprozess zu akzeptieren sind, sie haben ein Recht auf ihre individuelle Zeit und ihre eigenen Wege der Veränderung von Einstellungen und Verhaltensweisen. Daraus folgt, dass schematische Vorgehensweisen in der Beratung per se nicht geeignet sind. Menschen – aus einer Empowermentperspektive heraus gesehen – haben überdies ein Recht darauf, ihre Zukunft nach ihren Vorstellungen zu gestalten, sie sind Träger von Rechten, vor allem von Grund- und Freiheitsrechten, die in der beraterischen Praxis zu würdigen sind (vgl. Herriger 2014, S. 73 f.).

Die Umsetzung dieser anspruchsvollen Ziele im Beratungsalltag, die in der Quintessenz bedeuten, sich umfänglich auf Ratsuchende mit ihren Fähigkeiten und Möglichkeiten einzustellen, erfolgt u.a. in Form eines Stärkendialogs. Im Mittelpunkt dieses für die Soziale Schuldnerberatung praktikablen Ansatzes der Gesprächsführung stehen die folgenden Fragen:

- **„Survival Questions“:** Gegenstand dieser Fragen sind Hinweise darauf, wie es Ratsuchenden bisher gelungen ist, trotz widriger Umstände über die Runden zu kommen. Erforscht wird, wie es ihnen möglich war, Herausforderungen zu bewältigen, in welcher Verfassung sie sich befunden haben, was sie in diesem Prozess über sich und über ihr Umfeld gelernt haben und woraus sie die Kraft bezogen haben, Belastungen durchzustehen.
- **„Support Questions“:** Mit diesen Fragen werden unterstützenden Einflüsse und Faktoren identifiziert. Thematisiert wird, wer Ratsuchende verstanden und unterstützt hat, auf welche Personen sie sich verlassen konnten und welche besonderen Eigenschaften diese Menschen auszeichnen, wie es ihnen möglich war, unterstützende Beziehungen aufzubauen und welche Gruppen oder Organisationen ebenfalls hilfreich gewesen sind.
- **„Exception Questions“:** Ausnahmen von Problemen und Belastungen in Erinnerung rufen, kann ebenfalls ein Stärkenbewusstsein fördern. Gefragt wird u.a., was anders war, als es für die Ratsuchenden besser im Leben lief, welche Momente und Phasen sie gerne beibehalten hätten und welche Einflüsse auf sie stärkend gewirkt haben.

- **„Possibility Questions“:** Möglichkeitsfragen öffnen den Blick für die Zukunft. Sie kreisen um Wünsche der Ratsuchenden, um ihre Hoffnungen, um vorstellbare Fähigkeiten und darum, wer helfen könnte, diese Ziele zu verwirklichen.
- **„Esteem Questions“:** Mit darauf bezogenen Fragen soll die Selbstachtung gefördert werden. Gefragt wird, in welcher Weise sich andere über die Ratsuchenden positiv äußern, was sie an sich schätzen, was ihnen Freude im Leben vermittelt und wann sie gedacht haben, sie könnten ihre Ziele erreichen.
- **„Perspective Questions“:** Ratsuchende werden mit darauf zielenden Fragen auf ihre Perspektiven aufmerksam gemacht. Sie werden ermuntert, über ihre Ideen und Sichtweisen zu den aktuellen Lebensumständen zu sprechen, sich Gedanken über den möglichen Sinn der zu bewältigenden Aufgaben zu machen und auch der Frage nachzugehen, wie sie sich und anderen ihre Lage erklären könnten.
- **„Change Questions“:** In zuweilen festgefahrenen Situationen kommt es darauf an, den Blick für Veränderungen zu öffnen. Dies erfolgt hier über Fragen, welche Ideen Ratsuchende haben, um ihr Verhalten, ihre Gedanken oder Gefühle zu ändern, was in der Vergangenheit zu Veränderungen beigetragen hat, was sie heute dafür tun können und in welcher Form aus ihrer Sicht eine Unterstützung erfolgen könnte.
- **„Meaning Questions“:** Die Würdigung von Stärken zulassen können, setzt u.a. voraus, einen Sinn darin zu sehen, etablierte Sichtweisen und Verhaltensmuster zu ändern. Hilfreich dafür ist es, Ratsuchende an ihre Ideen und Wertvorstellungen zu erinnern, die ihrem Leben und ihren alltäglichen Aktivitäten einen Sinn verleihen. Die Klärung, wo man heute steht, wo man herkommt, welche persönlichen Erfahrungen tragend sind, welche kulturellen und sonstigen Präferenzen eine Rolle spielen, kann eine sinnstiftende Wirkung entfalten (vgl. Saleeby 2009, S. 104 f.).

In der Praxis der Sozialen Schuldnerberatung stellen die Fragen des Stärkendialogs ein Repertoire dar, das punktuell dann eingesetzt wird, wenn Ratsuchende eigene Stärken und Potenziale nicht mehr sehen und schon gar nicht nutzen können. Aus den Fragen resultieren teilweise längere Gesprächssequenzen, die zu neuen Sichtweisen auf die eigenen Handlungsmöglichkeiten führen und eine motivierende Wirkung entfalten. Sie entlasten Ratsuchende unmittelbar, die sich überfordert und gelähmt fühlen. Wenn nach der gemeinsamen Identifikation von Stärken diese auch in den Beratungsprozess ausdrücklich integriert werden und Handlungs-ideen Raum für die Anwendung enthalten, wirkt dies zusätzlich festigend.

### **Problemlösung durch sozialanwaltliche Unterstützung**

Die sozialanwaltliche Unterstützung ist in der deutschen Fachdiskussion der Beratung bisher nur in Ansätzen etabliert. Anders verhält es sich in der anglo-amerikanischen Sozialarbeit, dort ist regelmäßig von ‚Advocacy‘ als einem eigenständigen Arbeitsansatz die Rede. ‚Advocacy‘ meint, Menschen mit geringen Machtquellen im Umgang mit anderen und vor allem mit Institutionen darin zu unterstützen, ihre Interessen zu realisieren (vgl. Payne 2005, S. 295 f.). Auch in dieser Variante von Interventionen findet die Soziale Schuldnerberatung eine hervorragende Anschlussstelle. Die Unterstützung Ratsuchender gegenüber Gläubigern, in Auseinandersetzungen mit der Justiz, mit Arbeitgebern, mit Vermietern und Sozialleistungsträgern gehören

zum Beratungsalltag. Für Verhandlungen mit Gläubigern und anderen Kooperationspartnern sind ein empathischer Umgang, wie er in der Beziehungsgestaltung erörtert wurde, eine informierende Gesprächsführung, die ebenfalls beschrieben wurde, und auch Elemente des Stärkendialogs hilfreich. Wenn sich Fachkräfte der Sozialen Schuldnerberatung in die Lage und Interessen eines Gläubigers hineinversetzen können, gelingt eher ein tragfähiger Kontakt. Sind sie überdies in der Lage, die Anliegen der Ratsuchenden sprachlich und stringent zu vertreten, erleichtert dies die Gespräche auf beiden Seiten. Wenn es dann auch noch gelingt, die Stärken des Gegenübers zu würdigen und in die Verhandlungsstrategien einzubeziehen, ist die Chance eines einvernehmlichen Gesprächsverlaufs deutlich erhöht. Anwaltliche Unterstützung in der Sozialen Schuldnerberatung setzt darüber hinaus voraus, in der Fallerfassung den Bedarf an stellvertretenden Handlungen zu entdecken, Informationen mit Blick auf Sozialleistungsansprüche und die Ausschöpfung gesetzlicher und institutioneller Handlungsoptionen auszuwerten sowie das Vorhandensein von Verhandlungs- und Konfliktlösungskompetenzen. Die Interessenvertretung erfolgt u.a. durch unterschiedliche Formen der Korrespondenz, Anspruchsbegründungen, gutachtlichen Stellungnahmen und ggf. auch persönliche Begleitung zu Behörden und anderen Institutionen. Im Hintergrund dieses Beitrages zur Problemlösung steht eine Konsumentenrechtsperspektive, Ratsuchende werden mit ihren Rechten wahrgenommen, sie werden so umfangreich wie möglich an den einzelnen Schritten möglich beteiligt, zum einen, um eine Bevormundung zu vermeiden, und zum anderen, um ihnen Lernmöglichkeiten im Umgang mit Gläubigern, Institutionen und der Administration zu eröffnen.

#### **5.4.2. Professionalisierung und Image der Schuldnerberatung**

Das soeben skizzierte methodische Profil schließt an die empirischen Ergebnisse aus Kapitel 2 und 3 an und ist eine adäquate Antwort auf die zentralen Herausforderungen der modernen Schuldnerberatung, nämlich der fluiden Bedarfe, die durch eine nicht-adäquate Struktur Sozialer Schuldnerberatung verstärkt wird. Zu der nicht-adäquaten Struktur zählt auch, dass professionalisierte methodische Standards nicht vorausgesetzt werden können.

Die Hinweise auf das methodische Profil der Sozialen Schuldnerberatung unterstreichen aber die breit angelegten Handlungsmöglichkeiten, die es auch in der Außendarstellung, beispielsweise gegenüber Kreditinstituten, zu vertreten gilt, um die zuweilen unterkomplexe Wahrnehmung der Sozialen Schuldnerberatung zu korrigieren. Im Rahmen ihrer Beratung werden längst nicht nur Insolvenzanträge gestellt, es findet eine anspruchsvolle Intervention statt, die erst in der aufgezeigten Breite den Problemen der sehr heterogenen Ratsuchenden gerecht werden kann. Unter den Problemlösungsbereichen wurden nur exemplarische methodische Überlegungen angestellt, die durchgängig ausbaufähig sind. Die gewählten Schwerpunkte führen die Soziale Schuldnerberatung wieder an den Beratungsdiskurs heran, von dem sie immer noch zumindest teilweise entkoppelt stattfindet.

#### **5.5. Finanzierungsbedingungen als Rahmenbedingungen für eine moderne Soziale Schuldnerberatung**

In den einzelnen Abschnitten dieses Kapitels wurden vor dem Hintergrund der in den Kapiteln 2 und 3 dargestellten empirischen Ergebnisse Herausforderungen für die Weiterentwicklung

der Sozialen Schuldnerberatung abgeleitet und systematisch zusammengeführt. Im Kapitel 5.3.2. wurde auf die Rahmenbedingungen unter dem Präventionsparadigma explizit eingegangen. Bisher noch nicht genauer eruiert wurden allerdings die erforderlichen Rahmenbedingungen im weiteren Rahmen der Sozialen Schuldnerberatung, was im Folgenden zusammenfassend erfolgt.

Die Umsetzung einer lebensweltorientierten Sozialen Schuldnerberatung, die mit dem Anspruch auftritt, der zunehmenden Heterogenität der Ratsuchenden in ihren alltäglichen Bezügen gerecht zu werden, erfordert geeignete gesetzliche und finanzielle Grundlagen. Dies gilt auch für den Aufbau einer Kooperation mit Kreditinstituten im Blick auf Kunden, die ihren Dispositionskredit im Rahmen einer prekären Verschuldung und einer Überschuldung in riskanter Weise beanspruchen. Auch die Wahrnehmung präventiver Aufgaben, die sowohl der Vermeidung einer Überschuldung als auch sekundär- und vor allem tertiärpräventiv der Stabilisierung von Beratungserfolgen dient, ist nicht ohne eine dafür ausreichende Ausstattung möglich. Schließlich hängt die weitere Professionalisierung der Sozialen Schuldnerberatung, wie sie vor allem hinsichtlich der methodischen Beratungsstandards erörtert wurde, ebenso von probaten Rahmenbedingungen ab.

Im Ergebnis geht es um die Frage, wie die gesetzlichen und finanziellen Regelungen aussehen könnten, die es der Sozialen Schuldnerberatung erlauben, sich den neuen Aufgaben fachlich angemessen zu stellen. Zumindest in Umrissen sollen dafür Anregungen präsentiert werden.

Die disparaten Finanzierungsbedingungen der Sozialen Schuldnerberatung in Deutschland, die vielfach dadurch gekennzeichnet sind, dass unterschiedliche Finanzierungsformen wie eine Sockel- oder Zuwendungsfinanzierung und eine Fallvergütung mit verschiedenen Leistungsgruppen durch die Kommunen und Länder kombiniert zum Einsatz kommen, teilweise bei Schuldnerberatungsstellen in freier Trägerschaft noch durch Eigenmittel der Träger ergänzt, erschweren eine in der Fläche gültige Beurteilung der aktuellen Handlungsspielräume für die Weiterentwicklung der professionellen Standards. Die komplexen Finanzierungsregeln für die Soziale Schuldnerberatung in Hamburg, die bereits ausgeführt wurden, vermitteln einen Einblick in die Materie, die nicht Gegenstand dieser Forschung gewesen ist. Die folgenden Anregungen bewegen sich deshalb notgedrungen auf einem allgemeinen Niveau.

Die Finanzierungsgrundlagen der Sozialen Schuldnerberatung basieren im Wesentlichen auf den Regelungen in § 16a SGB II, die für Leistungsbezieher der Grundsicherung und ihre Angehörigen reserviert sind und damit vor allem Langzeitarbeitslose betreffen, deren Vermittlungschancen durch Schulden verringert sind. Quantitativ nachgeordnet sind Finanzierungen auf der Grundlage des § 11 Abs. 5 SGB XII für Sozialhilfeberechtigte und ihre Angehörigen sowie die Vergütung für die Wahrnehmung von Aufgaben bei der Anbahnung des Verbraucherinsolvenzverfahrens nach § 305 InsO. Einen marginalen Beitrag erhält die Soziale Schuldnerberatung aus Eigenanteilen der Ratsuchenden. Dieser geringe Anteil überrascht nicht, schließlich leben die meisten Ratsuchenden der kommunalen und der freien Schuldnerberatungsstellen in armutsgeprägten Lebenslagen. Soweit es sich um Schuldner- und Insolvenzberatung handelt, sollten die Ratsuchenden grundsätzlich nicht an den Kosten beteiligt werden, denn auch wenn sie mit ihrem Einkommen über den Freibeträgen liegen, leben sie ganz überwiegend in der Tilgungsphase an der Pfändungsfreigrenze, unabhängig davon, ob sie eine Privatinsolvenz an-

streben oder eine außergerichtliche Einigung erzielt wurde. Die Finanzierungsgrundlagen decken in ihrer gegenwärtigen Form und Höhe gleichwohl nicht den Beratungsbedarf, von einer Weiterentwicklung ganz abgesehen, die den Bedarf noch steigern würde (vgl. Bertsch/Just/Schlag 2017, S. 28 f).

## **6. Ausblick**

Im Mittelpunkt der vorliegenden Forschung stehen die Herausforderungen moderner Schuldnerberatung, die insbesondere mit dem Wandel der Zielgruppen und den sich ändernden gesellschaftlichen Verhältnissen einhergehen, auf die in den einzelnen Kapiteln eingegangen wurde. Weitere Herausforderungen resultieren aus dem Anspruch an die Soziale Schuldnerberatung, sich mehr als bisher mit Fragen der Prävention und der der Wirksamkeit auseinander zu setzen. Auch diese Aspekte wurden empirisch und systematisch aufgegriffen. Durchgängig wurde darauf hingewiesen, dass die Grenzen der Sozialen Schuldnerberatung weniger aus ihrer konzeptionell-methodischen Ausrichtung als aus einer nicht auskömmlichen Ausstattung resultieren. Resümierend ist deshalb festzustellen: die Potenziale der Sozialen Schuldnerberatung sind noch lange nicht ausgeschöpft.

Sehr zu begrüßen ist der Ansatz des Gesetzgebers, über die Regelungen in den §§ 504a und 505 BGB präventiv auf den Prozess der Überschuldung durch eine implementierte Pflicht zum Beratungsangebot bei einer bedenklichen Inanspruchnahme des Dispositionskredits einzuwirken. Die Grenzen der Regelungen in Bezug auf die ausbaufähige Kooperation von Kreditinstituten und der Sozialen Schuldnerberatung wurden aufgezeigt. Die Regelungen sind noch zu jung, um heute schon eine empirisch verlässliche Rechtsfolgenforschung vorzulegen. Perspektivisch kommt es darauf an, die Umsetzung der Pflicht zum Beratungsangebot und die sich entwickelnden Formen der Zusammenarbeit mit der Sozialen Schuldnerberatung zu beleuchten und von dort aus Feinjustierungen zu entwickeln. Will man eskalierenden Überschuldungsprozessen vorbeugen, sind sicherlich umfänglichere gesetzgeberische Maßnahmen erforderlich als jene, die ausschließlich um den Dispositionskredit angesiedelt sind. Verbraucherschutzpolitik im Feld der Ver- und Überschuldung war nicht Gegenstand des Forschungsprojektes, obgleich sich aus der Analyse der Wege in die Ver- und Überschuldung und der Erfahrungen der Sozialen Schuldnerberatung bereits ablesen lässt, dass neben ausdrücklich anzuerkennenden Schutz- und Unterstützungsbedingungen für überschuldete bzw. davon bedrohte Personen insbesondere sozialpolitische Maßnahmen gegen bzw. zur Überwindung von Armut geboten sind. Denn nach wie vor ist Armut das zentrale Überschuldungsrisiko.

Mit Blick auf die präventiven Spielräume der Sozialen Schuldnerberatung zeigen die Einblicke in die Lebensumstände der Betroffenen, wie vielfältig und verschlungen die Wege in die Überschuldung sind und wie komplex die Aufgabe ist, wirksame Hilfe zu leisten. Ausweislich diverser Evaluationen dokumentiert die Soziale Schuldnerberatung bemerkenswerte Erfolge, die nur dadurch zustande kommen, dass die Besonderheiten der Einzelfälle ausdrücklich im Beratungsalltag aufgegriffen werden. Allerdings sind die Handlungsmöglichkeiten der Sozialen Schuldnerberatung wegen der knappen Ressourcenausstattung an dieser Stelle sehr begrenzt. Die Gefahr besteht darin, dass angesichts der engen Spielräume die Soziale Schuldnerberatung weiterhin von der Einleitung eines Privatinsolvenzverfahrens dominiert wird. Die Heterogenität der Zielgruppen spricht eher dafür, mehr Möglichkeiten für individuelle Strategien zu eröffnen,

auch um langfristig wirksam zu beraten. Daran sind Betroffene, Leistungsträger und Gläubiger gleichermaßen interessiert.

Wenn man bedenkt, dass die Soziale Schuldnerberatung schon in ihrer gegenwärtigen Gestalt ökonomisch äußerst erfolgreich ist, wie die Analysen des SROI unterstreichen, dann liegt es doch mehr als auf der Hand, dass die Weiterentwicklung der Sozialen Schuldnerberatung auch im Interesse der Ausschöpfung ihrer wirtschaftlichen Effekte unumgänglich ist. Die Soziale Schuldnerberatung rechnet sich trotz der in den einzelnen Abschnitten des Forschungsberichts monierten Begrenzungen: jeder investierte Euro kommt mindestens zweifach durch die Erhöhung der Erwerbschancen der überschuldeten Menschen, durch eingesparte Sozialleistungen und Gerichtskosten etc. zurück. Ohne die Argumente für den Ausbau und die Weiterentwicklung der Sozialen Schuldnerberatung auf ihre wirtschaftlichen Effekte zu reduzieren, denn primär handelt es sich um ein sozialstaatlich motiviertes Angebot, das überschuldeten Menschen gemacht wird, um ihre Teilhabechancen zu erhöhen, verleihen die nachgewiesenen SROI-Wirkungen dem Plädoyer für die Soziale Schuldnerberatung zusätzlichen Rückenwind. Zukünftig kommt es darauf an, die Wirksamkeitsuntersuchungen weiter dahingehend zu differenzieren, auch sogenannte „weiche Kriterien“ wie Wohlbefinden, Entlastung von Familien und sozialen Netzen oder Vermeidung von Folgeproblemen mit Opportunitätskosten in den Blick zu nehmen. Vieles spricht dafür, dass die Rendite der Sozialen Schuldnerberatung dann noch höher ausfiele. Für die Bemühungen um eine Verbesserung der Ausstattung sind solche Befunde sicherlich besonders nützlich.

Ausgehend von den Einblicken in die aktuellen Konturen der Sozialen Schuldnerberatung wurden konzeptionell-methodische Erwägungen angestellt, die Impulse für die weitere Ausgestaltung dieses Arbeitsfeldes liefern. Hierbei handelt es sich nicht um Rezepte, die unmittelbar angewendet werden können, sondern um Hinweise, die Lücken in der bisherigen fachlichen Auseinandersetzung markieren. Trotz der unstreitigen Herkunft der Sozialen Schuldnerberatung aus der Sozialen Arbeit fehlt bisher eine explizite theoretische Bezugnahme, die hier mit der Lebensweltorientierung vorgeschlagen wird, die den gewonnenen Erkenntnissen auf der Grundlagenebene angemessen Rechnung trägt. Dieses Theorieangebot für die Soziale Schuldnerberatung ist nicht ohne Alternativen, es ist ein sicherlich weiter zu entwickelnder Aufschlag. Dies gilt auch für die methodische Ausrichtung der Sozialen Schuldnerberatung, deren Ausgangspunkt die Beratungsforschung ist. Soweit dieser Vorschlag konsensfähig ist, kommt es darauf an, ihn mit Verfahren und Techniken zu unterfüttern, die in der Praxis der Sozialen Schuldnerberatung bereits zum Einsatz kommen oder noch etabliert werden müssen.

## Literatur

- AG SBV – Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (2011):** Positionspapier zur Finanzierung der Schuldnerberatung, Berlin. Online unter: [http://www.aktionswoche-schuldnerberatung.de/archiv2011/wp-content/uploads/2011/06/Positionspapier\\_Endversion.pdf](http://www.aktionswoche-schuldnerberatung.de/archiv2011/wp-content/uploads/2011/06/Positionspapier_Endversion.pdf) (Zugriff: 13.06.2017).
- Agentur für Arbeit Hamburg et al. (o.J):** Gemeinsames Arbeitsmarktprogramm der Agentur für Arbeit Hamburg, des Jobcenters team.arbeit.hamburg und der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI) für die Jahre 2015-2020. Online unter: <http://www.hamburg.de/contentblob/7937182/40f5fe9f65d3ce0c4a1931e0cb69122a/data/arbeitsmarktprogramm-2015-2020-barrierefrei.pdf> (Zugriff: 05.11.2017).
- Ansen, Harald; Samari, Faezeh (2012):** Untersuchung zentraler Effekte der Schuldnerberatung des Diakonischen Werkes Hamburg aus der Perspektive der Ratsuchenden. Eine Studie der Diakonie Schuldnerberatung des Diakonie-Hilfswerk Hamburg. Online unter: <https://www.diakonie-hamburg.de/export/sites/default/content/downloads/Fachbereiche/ES/Schulden-Studie.pdf> (Zugriff: 13.06.2017).
- Ansen, Harald; Schwarting, Frauke (2015):** Werthaltigkeit und Nachhaltigkeit von Sozialer Schuldner- und Insolvenzberatung. Eine Metastudie empirischer Arbeiten. Im Auftrag der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung (BAG-SB). Online unter: <http://docplayer.org/12213323-Werthaltigkeit-und-nachhaltigkeit-von-sozialer-schuldner-und-insolvenzberatung-eine-metastudie-empirischer-arbeiten.html> (Zugriff: 13.06.2017).
- Arnemann, Kristin (2010):** Psychosoziale Wirksamkeit von Schuldnerberatung aus der Sicht der Ratsuchenden am Beispiel einer hessischen Schuldnerberatungsstelle. Master-Thesis an der ev. FH Darmstadt. Darmstadt 2010. <http://docplayer.org/16373736-Psychosoziale-wirksamkeit-von-schuldnerberatung-aus-der-sicht-der-ratsuchenden-am-beispiel-einer-hessischen-schuldnerberatungsstelle.html> (Zugriff: 5.11.2013).
- BA Hannover – Bundesagentur für Arbeit Hannover (2017):** Grundsicherung für Arbeitsuchende in Hamburg auf einen Blick. Hilfequote erwerbsfähiger Leistungsberechtigter Deutschland. Januar 2017. Online unter: <http://statistik.arbeitsagentur.de/arbeitsmarktberichte> (Zugriff: 01.02.2017).
- BA – Bundesagentur für Arbeit (2017):** Der Arbeits- und Ausbildungsmarkt in Deutschland – Monatsbericht Januar 2017. Nürnberg. Online unter: [https://www3.arbeitsagentur.de/web/wcm/idc/groups/public/documents/webdatei/mdaw/mtk2/~edisp/egov-content491409.pdf?\\_ba.sid=EGOV-CONTENT491419](https://www3.arbeitsagentur.de/web/wcm/idc/groups/public/documents/webdatei/mdaw/mtk2/~edisp/egov-content491409.pdf?_ba.sid=EGOV-CONTENT491419) (Zugriff: 13.06.2017).
- BA – Bundesagentur für Arbeit (2016a):** Arbeitsmarkt in Zahlen – Statistik der Grundsicherung für Arbeitsuchende. Übersicht Bedarfe, Einkommen, Sanktionen, Zahlungen und Haushaltsbudget. 4. Bedarf und Zahlungsanspruch von Regelleistungsberechtigten (RLB). Online unter: <https://statistik.arbeitsagentur.de/Navigation/Statistik/Statistik-nach-Themen/Grundsicherung-fuer-Arbeitsuchende-SGBII/Leistungen-Einkommen-Bedarfe-Wohnkosten/Leistungen-Einkommen-Bedarfe-Wohnkosten-Nav.html> (Zugriff: 13.06.2017).



- BA – Bundesagentur für Arbeit (2016b):** Weisung 201612010 vom 20.12.2016 – Fokussierung auf Handlungsstrategien – Wegfall von Profillagen im Rechtskreis SGB II. Online unter: [https://www3.arbeitsagentur.de/web/wcm/idc/groups/public/documents/webdatei/mdaw/mtkw/~edisp/egov,content476710.pdf?\\_ba.sid=EGOV-CONTENT476737](https://www3.arbeitsagentur.de/web/wcm/idc/groups/public/documents/webdatei/mdaw/mtkw/~edisp/egov,content476710.pdf?_ba.sid=EGOV-CONTENT476737). (Zugriff: 13.06.2017).
- BA – Bundesagentur für Arbeit (2013):** Grundsicherung in Deutschland. Erwerbstätigkeit von Arbeitslosengeld II-Beziehern gleitender Jahresdurchschnitt (Dezember 2011 bis November 2012). Arbeitsmarktstatistik. Juli 2013, Nürnberg.
- BA – Bundesagentur für Arbeit (2007):** Profiling und Betreuungsstufen SGB II. Arbeitshilfe zur fachlichen Unterstützung und Umsetzung in VerBIS 2.71. Stand: April 2007. Online unter: <http://www.jobboerseberlin.de/Arb.hilfe%20BA%20zu%20Profiling%20u.%20Betreuungsstufen.pdf> (Zugriff: 01.04.2017).
- BAG-SB – Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung (2017a):** Arbeitsmaterialien: „Merkblatt P-Konto in Einfacher Sprache“. In: BAG-SB Informationen, (2017) Heft 1, S. 67.
- BAG-SB – Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung (2017b):** Berliner Gespräche: Interview des AK InkassoWatch mit Kirsten Pedd vom Bundesverband Deutscher Inkassounternehmen. In: BAG-SB Informationen, (2017) Heft 1, S. 43-47.
- BASFI – Behörde für Arbeit, Soziales, Familie, Integration Hamburg (2016):** Infoline Sozialhilfe. Arbeitshilfe zur Durchführung der Schuldnerberatung gemäß § 11 (5) Sozialgesetzbuch XII – Schuldnerberatung. Hamburg. Online unter: <http://www.hamburg.de/basfi/ah-sgbxii-kap03-11/> (Zugriff: 13.06.2017).
- BASFI – Behörde für Arbeit, Soziales, Familie, Integration Hamburg (2015):** Fachstellen für Wohnungsnotfälle. Hamburg. Online unter: <http://www.hamburg.de/contentblob/4549188/bd64b1d0eee17260b119997e34161b32/data/faltblatt-fachstellen-wohnungsnotfaelle.pdf> (Zugriff: 13.06.2017).
- BASFI – Behörde für Arbeit, Soziales, Familie, Integration Hamburg (2013):** Kooperationsvereinbarung zwischen der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie, und Integration, Jobcenter team.arbeit.hamburg und den von der BASFI beauftragten Schuldnerberatungsstellen. Hamburg. Online unter: <http://www.hamburg.de/contentblob/2400794/e7090097c71228506c03b71a1d542a5a/data/allg-info-schub-koop.pdf> (Zugriff: 13.06.2017).
- BASFI – Behörde für Arbeit, Soziales, Familie, Integration Hamburg (2011):** Infoline Sozialhilfe Arbeitshilfe zur Durchführung der Schuldnerberatung gemäß § 11 (5) Sozialgesetzbuch XII - Schuldnerberatung. Hamburg. Online unter: <http://www.hamburg.de/basfi/ah-sgbxii-kap03-11/> (Zugriff: 13.06.2017).
- Bertsch, Frank; Just, Werner; Schlag, Roman (2017):** Anregungen für einen Aufbruch. Nötige Reformen der wirtschaftlichen Bildung und Beratung. In: BAG-SB Informationen, (2017) Heft 1, S. 20-32.

**BMJV – Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz (2016):** Restschuldbefreiung – eine Chance für redliche Schuldner. Ein Überblick über das Verbraucherinsolvenzverfahren und die Restschuldbefreiung nach der Insolvenzordnung. Berlin. Online unter: [https://www.bmjv.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Restschuldbefreiung\\_Chance\\_Schuldner.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=13](https://www.bmjv.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Restschuldbefreiung_Chance_Schuldner.pdf?__blob=publicationFile&v=13) (Zugriff: 01.04.2017).

**Boniversium Consumer Information; microm Consumer Marketing; Creditreform Wirtschaftsforschung (Hrsg.) (2016):** SchuldnerAtlas Deutschland 2016. Überschuldung von Verbrauchern. Online unter: [https://www.boniversum.de/wp-content/uploads/2016/11/SchuldnerAtlas\\_2016.pdf](https://www.boniversum.de/wp-content/uploads/2016/11/SchuldnerAtlas_2016.pdf) (Zugriff: 13.06.2017).

**Boniversum Consumer Information; microm Consumer Marketing; Creditreform Wirtschaftsforschung (Hrsg.) (2015):** SchuldnerAtlas Deutschland. Überschuldung von Verbrauchern. Online unter: [http://www.creditreform.de/fileadmin/user\\_upload/crefo/download\\_de/news\\_termine/wirtschaftsforschung/schuldneratlas/Analyse\\_SchuldnerAtlas\\_2015.pdf](http://www.creditreform.de/fileadmin/user_upload/crefo/download_de/news_termine/wirtschaftsforschung/schuldneratlas/Analyse_SchuldnerAtlas_2015.pdf) (Zugriff: 13.06.2017).

**Böllert, Karin (2015):** Prävention und Intervention. In: Otto, Hans Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.) (2015): Handbuch Soziale Arbeit. München/Basel, S. 1227-1232.

**Bröker, Andreas H.; Schöning, Werner (2005):** Marktzugänge von Langzeitarbeitslosen trotz vermittlungshemmender Merkmale. Detailergebnisse zum beruflichen Re-Integrationserfolg und zur fiskalischen Effizienz gemeinsamer Beschäftigungsförderung von Kommunen und Agenturen für Arbeit. Frankfurt a.M.

**Brülle, Heiner et al. (2016):** Zielsteuerung im SGB II. Kritik und Alternativen. WISO Diskurs 09/2016. Online unter: <http://library.fes.de/pdf-files/wiso/12598.pdf> (Zugriff: 13.06.2017).

**BSG – Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz (2011):** Arbeitshilfe zur Durchführung der Schuldnerberatung gemäß § 16 a Nr. 2 SGB II – Schuldnerberatung. Regelungen für Jobcenter team.arbeit.hamburg zur Bewilligung und Abrechnung der Leistungen der Schuldnerberatung für SGB II-Leistungsempfänger. Az.: SI 242/111.10-3-7-1 vom 10.01.2011. Hamburg.

**BT Plenarprotokoll 16/142 (2008):** 142. Sitzung. Online unter: [dipbt.bundestag.de/doc/btp/16/16142.pdf](http://dipbt.bundestag.de/doc/btp/16/16142.pdf) (Zugriff: 13.06.2017).

**BTD Nr. 16/7416 (2007):** Entwurf eines Gesetzes zur Entschuldung mittelloser Personen, zur Stärkung der Gläubigerrechte sowie zur Regelung der Insolvenzfestigkeit von Lizenzen vom 05.12.2007. Online unter: [dip21.bundestag.de/dip21/btd/16/074/1607416.pdf](http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/16/074/1607416.pdf) (Zugriff: 13.06.2017).

**BTD 18/5922:** Drucksache des Deutschen Bundestages. Gesetzentwurf der Bundesregierung. Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Wohnimmobilienkreditrichtlinie. Online unter: <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/18/059/1805922.pdf> (Zugriff: 13.06.2017).

**Buestrich, Michael; Wohlfahrt, Norbert (2008):** Ökonomisierung der Soziale Arbeit. In: APuZ – Aus Politik und Zeitgeschichte, (2008) Heft 12-13, S. 17-24.

**Bundesrechnungshof (2014):** Bericht an den Haushaltsausschuss des Deutschen Bundestages nach § 88 Abs. 2 BHO über die Steuerung der Zielerreichung in den strategischen Geschäftsfeldern I und Va der Bundesagentur für Arbeit (No. GZ: VI 3 – 2011 – 0116). Bonn. Online unter: <https://www.bundesrechnungshof.de/de/veroeffentlichungen/beratungsberichte/langfassungen/langfassungen-2014/2014-bericht-steuerung-der-zielerreichung-in-den-strategischen-geschaeftsfeldern-i-und-va-der-bundesagentur-fuer-arbeit> (Zugriff: 13.06.2017).

**Bundesanzeiger Verlag (Hrsg.) (2016):** Gesetz zur Umsetzung der Wohnimmobilienkreditrichtlinie und zur Änderung handelsrechtlicher Vorschriften vom 11.3.2016. Bundesgesetzblatt, 1(12). Online unter: [https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?startbk=Bundesanzeiger\\_BGBl&start=//%255B@attr\\_id=%27bgbl116s0396.pdf%27%255D#\\_bgbl\\_%2F%2F%25B%40attr\\_id%3D%27bgbl116s0396.pdf%27%5D\\_1497515065327](https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?startbk=Bundesanzeiger_BGBl&start=//%255B@attr_id=%27bgbl116s0396.pdf%27%255D#_bgbl_%2F%2F%25B%40attr_id%3D%27bgbl116s0396.pdf%27%5D_1497515065327) (Zugriff: 13.06.2017).

**Bundesgerichtshof (2016):** Gesetzesmaterialien. Gesetz zur Umsetzung der Wohnimmobilienkreditrichtlinie und zur Änderung handelsrechtlicher Vorschriften. Abgerufen 28. Oktober 2016. Online unter: [dipbt.bundestag.de/extrakt/ba/WP18/685/68570.html](http://dipbt.bundestag.de/extrakt/ba/WP18/685/68570.html). (Zugriff: 13.06.2017).

**Bundesverband deutscher Banken e.V. (Hrsg.) (2015):** Zahlen, Daten, Fakten der Kreditwirtschaft. Online unter: [https://bankenverband.de/media/publikationen/08122015\\_Zahlen\\_und\\_Fakten\\_V2.pdf](https://bankenverband.de/media/publikationen/08122015_Zahlen_und_Fakten_V2.pdf) (Zugriff: 13.06.2017).

**Culley, Sue (2015):** Beratung als Prozess. Lehrbuch kommunikativer Fertigkeiten. 6. Aufl. Weinheim.

**Daldrup, André (2006):** Rating, Ratingsysteme und ratingbasierte Kreditrisikoquantifizierung. Arbeitsbericht Nr. 17. Institut für Wirtschaftsinformatik, Georg-August-Universität Göttingen. Online unter: [http://webdoc.sub.gwdg.de/ebook/serien/lm/arbeitsberichte\\_wi2/2006\\_17.pdf](http://webdoc.sub.gwdg.de/ebook/serien/lm/arbeitsberichte_wi2/2006_17.pdf) (Zugriff 13.06.2017).

**destatis (2017):** Bis 2015 beendete Insolvenzverfahren: Gläubiger erhielten durchschnittlich 2,2 % ihrer Forderungen zurück. In: Pressemitteilung 17. Mai 2017 Nr. 162/17. Online unter: [https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2017/05/PD17\\_162\\_52431.pdf.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2017/05/PD17_162_52431.pdf.pdf?__blob=publicationFile) (Zugriff: 01.07.2017).

**destatis (2016a):** Bis 2014 beendete Insolvenzverfahren: Gläubiger erhielten durchschnittlich 2,6 % ihrer Forderungen zurück. In: Pressemitteilung 30. November 2016, Nr. 427/16. Online unter: [https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2016/11/PD16\\_427\\_52431.html](https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2016/11/PD16_427_52431.html) (Zugriff 13.06.2017).

**destatis (2016b):** Datenreport 2016. Ein Sozialbericht für die Bundesrepublik Deutschland. Online unter: [https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Datenreport/Downloads/Datenreport2016.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Datenreport/Downloads/Datenreport2016.pdf?__blob=publicationFile) (Zugriff: 13.06.2017).

**Dewe, Bernd; Schwarz, Martin P. (2013):** Beraten als professionelle Handlung und pädagogisches Phänomen. Hamburg.

**DGB – Deutscher Gewerkschaftsbund/Abteilung Arbeitsmarktpolitik (2014):** Sozialintegrierte Leistungen der Kommunen im Hartz-IV-System – warum auch acht Jahre nach Einführung von Hartz-IV der ganzheitliche Unterstützungsansatz nicht eingelöst wurde. In: arbeitsmarkt aktuell, (2014) Heft 1. Online unter: <http://www.dgb.de/themen/++co++ba428d76-837d-11e3-af64-52540023ef1a> (Zugriff: 13.06.2017).

**Dick, Christian D. et al. (2012):** Studie zu Dispozinsen/Ratenkrediten. Hamburg, Mannheim. Online unter: <http://ftp.zew.de/pub/zew-docs/gutachten/StudieDispoZinsRatenKredit2012.pdf> (Zugriff: 13.06.2017).

**Ebli, Hans (2015):** Wie es der Sozialen Schuldnerberatung gelang, die exklusive Zuständigkeit für die Bearbeitung von kreditspezifischen, finanziell schwierigen Situationen zu erhalten. In: Widersprüche, (2015) Heft 136, S. 53-63.

**Enders-Drägässer, Ursula; Sellach Brigitte (2002):** Weibliche „Lebenslagen“ und Armut am Beispiel von allein erziehenden Frauen. In: Hammer, Veronika; Lutz, Ronald (Hrsg.) (2002): Weibliche Lebenslagen und soziale Benachteiligung. Theoretische Ansätze und empirische Beispiele. Frankfurt a.M., S. 18-44.

**Franzkowiak, Peter; Homfeldt, Hans Günther; Mühlum, Albert (2011):** Lehrbuch Gesundheit. Weinheim.

**FHH – Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg (2016a):** Haushaltsplan-Entwurf 2017/2018. Mittelfristiger Finanzplan 2016-2020 und Haushaltsbeschluss-Entwurf 2017/2018 der Freien und Hansestadt Hamburg. Mitteilung des Senats an die Bürgerschaft vom 20.-22.06.2016. Drucksache 21/5000. Online unter: <https://www.buergerschaft-hh.de/ParlDok/dokument/54039/haushaltsplan-entwurf-2017-2018-mittelfristiger-finanzplan-2016-2020-und-haushaltsbeschluss-entwurf-2017-2018-der-freien-und-hansestadt-hamburg.pdf> (Zugriff: 13.06.2017).

**FHH – Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg (2016b):** Einzelplan 4 im Haushalt 2017/2018 – Förderung der Schuldner- und Insolvenzberatung. Schriftliche kleine Anfrage der Abgeordneten Inge Hannemann (DIE LINKE) vom 29.08.16 und Antwort des Senats. Drucksache 21/5749. Online unter: <https://www.buergerschaft-hh.de/ParlDok/dokument/54241/einzelplan-4-im-haushalt-2017-2018-%E2%80%93-f%C3%B6rderung-der-schuldner-und-insolvenzberatung.pdf> (Zugriff: 13.06.2017).

**FHH – Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg (2016c):** Vermittlung von Wohnungen durch die Fachstellen für Wohnungsnotfälle. Schriftliche Kleine Anfrage der Abgeordneten Mareike Engels (GRÜNE) und Ksenija Bekeris (SPD) vom 24.05.2016 und Antwort des Senats. Anlage 5. Drucksache 21/4574: 7. Online unter: <https://kleineanfragen.de/hamburg/21/4574-vermittlung-von-wohnungen-durch-die-fachstellen-fuer-wohnungsnotfaelle.txt> (Zugriff: 13.06.2017).

**FHH – Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg (2014):** Schuldnerberatungsstellen in Hamburg. Schriftliche Kleine Anfrage der Abgeordneten Katharina Fegebank (GRÜNE) vom 20.02.2014 und Antwort des Senats. Drucksache 20/10960 vom 28.02.2014. Hamburg. Online unter: <https://www.buergerschaft-hh.de/ParlDok/tcl/PDDocView.tcl?mode=show&dokid=44112&page=0> (Zugriff: 13.06.2017).

- FHH – Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg (2012):** Bisherige Qualität der Schuldnerberatung in Hamburg. Schriftliche kleine Anfrage des Abgeordneten Tim Golke (DIE LINKE) vom 16.11.2012 und Antwort des Senats. Drucksache 20/5875 vom 23.11.2012. Hamburg. Online unter: <http://www.buergerschaft-hh.de/parl-dok/tcl/PDDocView.tcl?mode=get&lp=20&doknum=5875> (Zugriff: 13.06.2017).
- FHH – Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg (2008):** Schuldnerberatung Start zur Ausschreibung der Schuldnerberatung. Hamburg. Online unter: <http://www.hamburg.de/pressearchiv-fhh/116128/2008-02-01-bsg-schuldnerberatung/> (Zugriff: 13.06.2017).
- FHH BV Bergedorf (2015):** Protokollauszug. Sitzung des Fachausschusses für Soziales, Gesundheit und Integration vom 30.06.2015 mit Anlagen. Hamburg.
- Fischer, Jörg (2013):** Netzwerkorientiertes Handeln in der kommunalen Bildungs- und Sozialpolitik. In: Fischer, Jörg; Kosellek, Jörg (Hrsg.) (2013): Netzwerke und Soziale Arbeit. Theorien, Methoden, Anwendungen. Weinheim, S. 387-401.
- Flick, Uwe (2007):** Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 7. vollständig überarbeitete und erweiterte Neuauflage. Reinbek.
- Gerull, Susanne; Merckens, Manfred (2012):** „Erfolg“ in der Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII. Quantitative Folgestudie. Endbericht Februar 2012. Online unter: [https://www.berlin.de/sen/soziales/\\_assets/wohnungslose/erfolgsstudie\\_67\\_teil\\_2\\_endfassung\\_barrierefrei.pdf](https://www.berlin.de/sen/soziales/_assets/wohnungslose/erfolgsstudie_67_teil_2_endfassung_barrierefrei.pdf) (Zugriff: 13.06.2017).
- Geißler, Karlheinz; Hege, Marianne (2001):** Konzepte sozialpädagogischen Handelns. Stuttgart.
- Giesecke, Hermann (2013):** Pädagogik als Beruf. Weinheim/München.
- Gläser, Jochen; Laudel, Grit (2010):** Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Wiesbaden.
- Göckler, Rainer (2015):** Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement, 5. akt. Aufl. Regensburg.
- Göckler, Rainer und Zentralbereich S der Zentrale der Bundesagentur für Arbeit (o.J.):** Fachkonzept „Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement im SGB II“. Abschlussfassung des Arbeitskreises, vorgelegt von einem Autorenteam aus Kommunen, der Bundesagentur für Arbeit, der Fachhochschule Frankfurt, der Fachhochschule des Bundes – FB Arbeitsverwaltung. Online unter: [https://www3.arbeitsagentur.de/web/wcm/idc/groups/public/documents/webdatei/mdaw/mtqy/~edisp/l6019022dst-bai382523.pdf?\\_ba.sid=L6019022DSTBAI382526](https://www3.arbeitsagentur.de/web/wcm/idc/groups/public/documents/webdatei/mdaw/mtqy/~edisp/l6019022dst-bai382523.pdf?_ba.sid=L6019022DSTBAI382526) (Zugriff: 13.06.2017).
- Grill, Wolfgang; Perczynski, Hans (2006):** Wirtschaftslehre des Kreditwesens. Troisdorf.
- Groth, Ulf (2014):** Tools für eine optimierte Beratung. Aus: Groth, Ulf; Mesch, Rainer (Hrsg.): Schuldnerberatung – eine Nahaufnahme. Beispiele guter Praxis. Kassel: Eigenverlag der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V. S. 22-47.

- Groth, Ulf (2016):** Trägt Case-Management zur Optimierung der Schuldnerberatung bei? In: Handbuch Schuldnerberatung. 24. Teil, S. 15-33.
- Groth, Ulf et al. (2016):** Praxishandbuch Schuldnerberatung. Lose Blattsammlung. München.
- Grunwald, Klaus; Thiersch, Hans (2014):** Lebensweltorientierung. In: Enzyklopädie Erziehungswissenschaft Online. Weinheim/Basel. Eintragung: 2014.
- Hamburger, Franz; Kuhlemann, Astrid; Walbrühl, Ulrich (2004):** Wirksamkeit von Schuldenberatung. Expertise im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Gummersbach. Online abrufbar unter: [https://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahU-KEwju6\\_i-7YjVAhUoCcAKHUJBBmgQFggoMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.schuldnerberatung-sh.de%2Ffileadmin%2Fdownload%2Fstudien%2Fbmfsfj\\_materialien\\_zur\\_familienpolitik\\_19-2004\\_ueberschuldung.pdf&usq=AFQjCNE4ukf\\_92SsIF6d3yd4Dgn92RWxA&cad=rja](https://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahU-KEwju6_i-7YjVAhUoCcAKHUJBBmgQFggoMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.schuldnerberatung-sh.de%2Ffileadmin%2Fdownload%2Fstudien%2Fbmfsfj_materialien_zur_familienpolitik_19-2004_ueberschuldung.pdf&usq=AFQjCNE4ukf_92SsIF6d3yd4Dgn92RWxA&cad=rja) (Zugriff: 13.06.2017).
- Handelsblatt (2014):** Dispokredit: Jeder fünfte Bankkunde überzieht sein Konto. Online unter: <http://www.handelsblatt.com/finanzen/vorsorge/altersvorsorge-sparen/dispokredit-jeder-fuenfte-bankkunde-ueberzieht-sein-konto/10258588.html> (Zugriff 13.06.2017).
- Hansen, Dominik (2014):** Der Weg des Geldes. In: Wohlfahrt Intern, (2014) Heft 12, S. 18.
- Heron, John (2000):** Helping the Client. London.
- Herriger, Norbert (2014):** Empowerment in der Sozialen Arbeit. Stuttgart.
- Hobfoll, Stevan E. (1989):** Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. The American Psychologist, (1989) Heft 3, S. 513-524.
- Hollerweger, Eva; Leuthner, Katharina (2006):** Ökonomische Evaluierung der Schuldnerberatung im Auftrag der ASB Schuldnerberatungen GmbH mit finanzieller Unterstützung des BMSG. Sektion Konsumentenschutz. Wien. Online unter: [http://www.schuldenberatung.at/downloads/infodatenbank/staatl-schuldenberatung/asb\\_studie\\_oekonomeval\\_oA.pdf](http://www.schuldenberatung.at/downloads/infodatenbank/staatl-schuldenberatung/asb_studie_oekonomeval_oA.pdf). (Zugriff: 13.06.2017).
- Hurrelmann, Klaus; Laaser, Ulrich (2006):** Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention. In: Hurrelmann, Klaus; Razum, Oliver (Hrsg.) (2006): Handbuch Gesundheitswissenschaften. Weinheim, S. 749-780.
- iff – institut für Finanzdienstleistungen (2016a) (Hrsg.):** iff-Überschuldungsreport: Überschuldung in Deutschland. Online unter: <http://www.iff-ueberschuldungsreport.de/media.php?id=5228> (Zugriff: 13.06.2017).
- iff – institut für Finanzdienstleistungen (2016b) (Hrsg.):** Evaluierung des Gesetzes zur Reform des Kontopfändungsschutzes vom 7. Juli 2009. Online unter: [https://www.bmjv.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachinformationen/Evaluierung\\_P-Konto.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=5](https://www.bmjv.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachinformationen/Evaluierung_P-Konto.pdf?__blob=publicationFile&v=5) (Zugriff: 01.07.2017).

- iff – institut für Finanzdienstleistungen (2015) (Hrsg.):** iff-Überschuldungsreport 2015: Überschuldung in Deutschland. Online unter: <http://www.iff-ueberschuldungsreport.de/media.php?id=5101> (Zugriff: 13.06.2017).
- iff – institut für Finanzdienstleistungen (2014a) (Hrsg.):** Fehlanreize bei Finanzdienstleistungen? Internationale Konferenz zu Finanzdienstleistungen 2014. Workshop D. 2.2: Neue Grundsätze für die Verbraucherbildung an Schulen – bessere Chancen für die Allgemeinbildung? Reader zur Tagung. Hamburg, S. 17-22.
- iff – institut für Finanzdienstleistungen (2014b) (Hrsg.):** iff-Überschuldungsreport 2014: Überschuldung in Deutschland. Online unter: <http://www.econstor.eu/handle/10419/107964> (Zugriff: 13.06.2017).
- iff – institut für Finanzdienstleistungen (2012) (Hrsg.):** iff-Überschuldungsreport 2012: Überschuldung in Deutschland. Online unter: [https://www.easycredit.de/dokumente/iff-ueberschuldungsreport\\_2012.pdf](https://www.easycredit.de/dokumente/iff-ueberschuldungsreport_2012.pdf) (Zugriff: 13.06.2017).
- Ipsos Marktforschung (2016):** Umfrage zu Bankgebühren und Dispo-Zinsen. Online unter: <http://de.statista.com/download/MTQ3MzY3NzQ1OCMjMTA0NzI1IyMzNDk5OCMjMS-MjbnVsbCMjU3R1ZHK=> (Zugriff: 13.06.2017).
- Jürgensen, Siegfried (2003):** Einspareffekte für Mecklenburg-Vorpommern durch die Tätigkeit der Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen, Schwerin 2003. Online unter: [www.bag-sb.de/uploads/tx\\_inhaltlag/Einspareffekktef\\_rM-V2.pdf](http://www.bag-sb.de/uploads/tx_inhaltlag/Einspareffekktef_rM-V2.pdf) (Zugriff: 29.11.2013).
- Just, Werner (2011):** Bedarfe, Anforderungen und Strukturen der Schuldnerberatung vor Ort. In: Archiv für Wissenschaft und Praxis, (2011) Heft 4, S. 38-47.
- Korczak, Dieter (2017):** Die bargeldlose Gesellschaft. In: BAG-SB Informationen, (2017) Heft 1, S. 12-19.
- Kuhlemann, Astrid; Walbrühl, Ulrich (2008):** Wirksamkeit von Schuldnerberatung in Deutschland. In: BMFSFJ (Hrsg.) (2008): Materialien zur Familienpolitik. Lebenslagen von Familien und Kindern. Überschuldung privater Haushalte, Expertisen zur Erarbeitung des 3. Armuts- und Reichtumsberichtes der Bundesregierung, Nr. 22/2008. Berlin. Online unter: <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/materialien-zur-familienpolitik-nr--22-2008---lebenslagen-von-familien-und-kindern-----ueberschuldung-privater-haushalte-/74174> (Zugriff: 13.06.2017).
- Langenbahn, Martin (2012):** Krisenintervention. In: Gastiger, Sigmund; Stark, Marius (Hrsg.): Schuldnerberatung – eine ganzheitliche Aufgabe für methodische Sozialarbeit. Freiburg, S. 33-68.
- Langer, Andreas (2014):** Dienstleistungsmanagement. In: Arnold, Ulli; Grundwald, Klaus; Maelicke, Bernd (Hrsg.) (2014): Lehrbuch der Sozialwirtschaft. 4. Auflage. Baden-Baden, S. 481-506.
- Lishman, Jouce (2009):** Communication in Social Work. New York.

- Loibl, Cäzilia (2016):** Internationale Ansätze der Überschuldungsprävention aus verhaltensökonomischer Sicht. In: Boniversium Consumer Information; microm Consumer Marketing; Creditreform Wirtschaftsforschung (Hrsg.) (2016): SchuldnerAtlas Deutschland 2016. Überschuldung von Verbrauchern.
- Maier, Florentine et al. (2015):** SROI as a Method for Evaluation Research: Understanding Merits and Limitations. In: Voluntas, (2015) Heft 26, S. 1805-1830.
- Mantseris, Nicolas (2010):** Ursachen der Überschuldung. Kompendium und Zuordnungsschema für die Beratungspraxis. Neubrandenburg. Online unter: <http://www.infodienst-schuldnerberatung.de/wp-content/uploads/ursachen.pdf> (Zugriff: 13.06.2017).
- Mattes, Christoph (2012):** Schuldnerberatung als Antwort auf Verschuldung? Ein Beitrag zum Methodendiskurs in der Sozialen Arbeit. In: BAG-SB Informationen, (2012) Heft 2, S. 113-120.
- Mattes, Christoph (2007):** Im Schatten der Konsumgeschichte. Basel.
- May, Hartmut (2012):** Das P-Konto und der Rückgang der Verbraucherinsolvenzen. In: BAG-SB Informationen, (2012) Nr. 3, S. 158-162.
- McLeod, John (2004):** Counselling – eine Einführung in die Beratung. Tübingen.
- Meinold, Marianne (2003):** Einspareffekte für das Land Berlin aus der Tätigkeit der Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen. Berlin. Online unter: [http://www.schuldnerberatung-berlin.de/Eval\\_ges.pdf](http://www.schuldnerberatung-berlin.de/Eval_ges.pdf) (Zugriff: 13.06.2017).
- Meyer, Silke (2016):** Narrative Krisenbewältigung in der Privatverschuldung. In: APuZ – Aus Politik und Zeitgeschichte, (2016) Heft 2, S. 42-47.
- Meyer, Thomas (2014):** Der Wandel der Familie und anderer privater Lebensformen. In: Geißler, Rainer (Hrsg.) (2014): Die Sozialstruktur Deutschlands. Wiesbaden, S. 413-454.
- Moers, Ines; Jaenecke, Alexandra; Hornung, Rita (2016):** Die Erprobung der Stephan-Formulare als neues Handwerkszeug in der Schuldnerberatung. In: BAG-SB Informationen, (2012) Heft 3, S. 147-149.
- More-Hollerweger, Eva; Pervan-Al Soquauer, Ina; Pervan, Ena (2013):** Studie zum gesellschaftlichen und ökonomischen Nutzen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich mittels einer SROI-Analyse. Wien. Online unter: [http://www.schuldnerberatung-wien.at/studien/SROI\\_Analyse2013.pdf](http://www.schuldnerberatung-wien.at/studien/SROI_Analyse2013.pdf) (Zugriff: 13.06.2017).
- Nahnsen, Ingeborg (1975):** Bemerkungen zum Begriff und zur Geschichte des Arbeitsschutzes. In: Osterland, Martin (Hrsg.): Arbeitssituation, Lebenslage und Konfliktpotential. Festschrift für Max E. Graf zu Soms-Roedelheim. Frankfurt am Main, S. 145-166.
- NRW Justiz – Online Justizportal Nordrhein-Westfalen (2016):** Was ist Verfahrenskostenstundung? Online unter: [https://www.justiz.nrw.de/JM/doorpage\\_online\\_verfahren\\_projekte/projekte\\_fuer\\_partner\\_der\\_justiz/infos\\_inso/insolvenzen\\_infos/inso\\_intro07/index.php](https://www.justiz.nrw.de/JM/doorpage_online_verfahren_projekte/projekte_fuer_partner_der_justiz/infos_inso/insolvenzen_infos/inso_intro07/index.php) (Zugriff: 13.06.2017).



- Otto, Ulrich (2011):** Soziale Netze. In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.) (2011): Handbuch Soziale Arbeit. München/Basel, S. 1376-1389.
- Pantucek, Peter (2012):** Soziale Diagnostik. Wien/Köln/Weimar.
- Payne, Malcom (2005):** Modern Social Work Theory. New York.
- Rada, Alejandro; Stahlmann, Anne (2016):** Social Return on Investment – gesellschaftliche und soziale Wirkungen sichtbar gemacht. Eine Analyse der Sozialberatung für Schuldnerinnen und Schuldner des Caritasverbandes Frankfurt e.V. Sozialwirtschaftsstudie in Hessen (Teil III). In: iss – (Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e.V.) aktuell, (2016) Heft 10, Frankfurt. Online unter: [http://www.iss-ffm.de/lebenswelten/zusammenhalt/m\\_761](http://www.iss-ffm.de/lebenswelten/zusammenhalt/m_761) (Zugriff am: 01.04.2017).
- Rau, Matthias; Hoffmann, Anika; Bock, Michael (2013):** Private Schulden im Spiegel der Postmoderne – eine heuristische Betrachtung. In: Hergenröder, Curt Wolfgang (Hrsg.) (2013): Schulden und ihre Bewältigung. Berlin, S. 155-200.
- Ruf, Urs et al. (2008):** Didaktik und Unterricht. In: Faulstich-Wieland, Hannelore; Faulstich, Peter (Hrsg.): Erziehungswissenschaft. Reinbek, S. 130-157.
- Sackmann, Reinhold (2013):** Lebenslaufanalyse und Biografieforschung. Wiesbaden.
- Saleeby, Dennis (2009):** The strengths perspective in social work practice. Boston.
- Schellberg, Klaus; Walter, Jochen (2011):** Mehrwert oder Kostenfaktor? Der Social Return on Investment in Sozialunternehmen. In: Werkstatt:Dialog, (2011) Heft 6, S. 44-47.
- Schlabs, Susanne (2007):** Schuldnerinnen – eine biografische Untersuchung. Ein Beitrag zur Überschuldungsforschung. Opladen/Farmington Hills.
- Schröer, Wolfgang et al. (Hrsg.) (2013):** Handbuch Übergänge. Weinheim/Basel.
- Schruth, Peter (2011):** Schuldnerberatung als Aufgabe der Sozialen Arbeit. In: Schruth, Peter et al. (Hrsg.) (2011): Schuldnerberatung in der Sozialen Arbeit. Sozialpädagogische, juristische und gesellschaftspolitische Grundkenntnisse für Theorie und Praxis. Weinheim/München, S. 17-37.
- Schruth, Peter et al. (Hrsg.) (2011):** Schuldnerberatung in der Sozialen Arbeit. Sozialpädagogische, juristische und gesellschaftspolitische Grundkenntnisse für Theorie und Praxis. Weinheim/München.
- Schubert, Herbert (2013):** Netzwerkmanagement in der Sozialen Arbeit. In: Fischer, Jörg; Kossellek, Jörg (Hrsg.) (2013): Netzwerke und Soziale Arbeit. Theorien, Methoden, Anwendungen. Weinheim, S. 267-286.
- SCHUFA – Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung (2016) (Hrsg.):** SCHUFA Kredit-Kompass 2016. Empirische Untersuchung der privaten Kreditaufnahme in Deutschland. Online unter: [https://www.schufa.de/.../kredit\\_kompass/SCHUFA\\_Kredit-Kompass-2016.pdf](https://www.schufa.de/.../kredit_kompass/SCHUFA_Kredit-Kompass-2016.pdf) (Zugriff: 13.06.2017).

- SCHUFA Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung (2015) (Hrsg.):** SCHUFA Kreditkompass 2015. Empirische Untersuchung der privaten Kreditaufnahme in Deutschland. Lebensphasen verändern Konsum- und Finanzverhalten. Online unter: [https://www.schufa.de/media/.../SCHUFA\\_Kredit-Kompass-2015\\_ANSICHT.pdf](https://www.schufa.de/media/.../SCHUFA_Kredit-Kompass-2015_ANSICHT.pdf) (Zugriff: 13.06.2017).
- Schumacher, Claudia (2010):** Eine Formel für Profitabilität. Non-Profit-Organisationen. Online unter: <http://www.handelsblatt.com/politik/konjunktur/nach-richten/non-profit-organisationen-eine-formel-fuer-profitabilitaet-seite-2/3365474-2.html> (Zugriff: 13.06.2017).
- Schütze, Fritz 2006:** Verlaufskurven des Erleidens als Forschungsgegenstand der interpretativen Soziologie. In: Krüger, Heinz-Hermann; Marotzki, Winfried (Hrsg.) (2006): Handbuch erziehungswissenschaftlicher Biografieforschung. Wiesbaden, S. 205-237.
- Schwarze, Uwe (1999):** Schuldnerkarrieren. Institutionelle Problembearbeitung zwischen Sozialberatung und Finanzmanagement. Ergebnisse einer empirischen Analyse zu Wegen aus Armut und Überschuldung. Bremen. Online unter: <http://www.sfb186.uni-bremen.de/download/paper55.pdf> (Zugriff: 13.06.2017).
- Schwarze, Uwe; Loerbroks, Katharina (2002):** Schulden und Schuldnerberatung aus Sicht der Biographieforschung. In: BAG-SB Informationen, (2002) Heft 4, S. 30-38.
- Sennett, Richard 2000:** Der flexible Mensch. Die Kultur des neuen Kapitalismus. Berlin.
- SONG – Netzwerk: Soziales Neu gestalten (2009):** Zukunft Quartier – Lebensräume zum Älterwerden. Band 3: Soziale Wirkung und „Social Return“. Eine sozioökonomische Mehrwertanalyse gemeinschaftlicher Wohnprojekte. Gütersloh.
- Speckner, Christina (2012):** Zur Mannigfaltigkeit der privaten Überschuldung. Eine qualitative Untersuchung zu den psycho-sozialen Folgen. Online unter: <http://www.edoc.sub.uni-hamburg.de/haw/volltexte/2012/1687/pdf/WS.SA.MA.ab.12.44.pdf> (Zugriff: 13.06.2017).
- Statista (2016):** Dispokredit – Häufigkeit der Inanspruchnahme in Deutschland. Umfrage. Online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/301741/umfrage/haeufigkeit-der-inanspruchnahme-von-dispokrediten-in-deutschland/> (Zugriff: 13.06.2017).
- Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein (2016):** Ausgewählte Daten für Hamburg. Online unter: [http://region.statistik-nord.de/compare/show\\_from\\_id/2/1474118360](http://region.statistik-nord.de/compare/show_from_id/2/1474118360). (Zugriff: 13.06.2017).
- Stimmer, Franz; Ansen, Harald (2016):** Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern. Stuttgart.
- Sußebach, Henning (2010):** Berliner Treberhilfe. Der König der unteren Zehntausend. Online unter: <http://www.zeit.de/2010/27/DOS-Berliner-Treberhilfe> (Zugriff: 13.06.2017).
- Thiersch, Hans (2012):** Gutes Leben im Konzept des gelingenderen Alltags. In: neue praxis, (2012) Sonderheft 11, S. 90-94.
- Thiersch, Hans (2002):** Positionsbestimmungen der Sozialen Arbeit. Gesellschaftspolitik, Theorie und Ausbildung. Weinheim.

**Trenczek, Thomas; Tammen, Britta; Behlert, Wolfgang (2008):** Grundzüge des Rechts. Studienbuch für soziale Berufe. 2. Aufl., Freiburg.

**Ulbricht, Volker (2007):** Die Verbraucherinsolvenzen und die anstehende Reform des Insolvenzrechtes. Entwicklung und Auswirkungen der geplanten Vereinfachungen. In: Finanzierung, Leasing, Factoring, (2007) Heft 6, S. 248-251.

**Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (2015):** Verbraucherdarlehensverträge – Transparente Verträge und verantwortliche Beratung bei Immobilienfinanzierung und Überziehungskrediten. Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbandes zum Gesetzentwurf der Bundesregierung zur Umsetzung der Wohnimmobilienkreditrichtlinie Verbraucherzentrale Bundesverband. Online unter: <http://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/Wohnimmobilienkreditrichtlinie-Gesetzentwurf-Umsetzung-Stellungnahme-vzbv-2015-08-11.pdf> (Zugriff: 13.06.2017).

**Verbraucherzentrale NRW e.V. (2017):** Das P-Konto als Schutz vor Kontopfändung. Online unter: <https://www.verbraucherzentrale.de/p-konto#kanneinpkontoauchueberzogenwerden> (Zugriff: 01.07.2017).

**Witzel, Andreas (2000):** Das problemzentrierte Interview. In: Forum Qualitative Sozialforschung (Online Journal), (2000) Heft 1. Online unter: <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-00/1-00witzel-d.htm>. (Zugriff: 13.06.2017).

## Abbildungen und Tabellen

### Abbildungen

Abbildung 1 Wer trägt die Beratungskosten in der Sozialen Schuldnerberatung in Hamburg? (eigene Darstellung) .....	6
Abbildung 2 Soziale Schuldnerberatung in Hamburg: Verhältnis Erfolgspauschale II zu III (FHH 2016b mit eigenen Berechnungen, eigene Darstellung) .....	12
Abbildung 3 Neue Beratungsangebotspflicht nach §§ 504a und 505 BGB – optionale Strategien für Kreditinstitute (eigene Darstellung).....	22
Abbildung 4 Verfahrensmöglichkeiten in problematischen finanziellen Situationen im Kontext der Beratungspflicht nach §§ 504a und 505 (eigene Darstellung).....	25
Abbildung 5 SROI Konzept (eigene Darstellung).....	55
Abbildung 6 Verwaltungskosten pro erwerbfähigem Leistungsberechtigten in Hamburg (BA Hannover 2017, S. 2; Agentur für Arbeit Hamburg et al. o. J.: S. 15 f. mit eigenen Berechnungen) .....	62
Abbildung 7 Verschuldungsentwicklung von Frau X (eigenen Erstellung chronologische Karte nach Groth 2014).....	72
Abbildung 8 Verschuldungsentwicklung von Herrn A (eigene Erstellung chronologischer Karte nach Groth 2014).....	75

## Tabellen

Tabelle 1 Soziale Schuldnerberatungsstellen in Hamburg seit 2011 (Stand: 2014) (FHH 2014, S. 2) .....	8
Tabelle 2 Behördliche Beratungsstellen nach § 305 Abs. 1 InsO in Hamburg seit 2011 (Stand: 2014) (FHH 2014, S. 2) .....	8
Tabelle 3 Anerkannte Beratungsstellen nach § 305 Abs. 1 InsO (Stand: 2014) (FHH 2014, S. 2) .....	8
Tabelle 4 Kostenaufteilung Soziale Schuldnerberatung in Hamburg (2015) (FHH 2016a, S. 2323; FHH 2016b mit eigenen Berechnungen; eigene Darstellung) .....	10
Tabelle 5 Anzahl abgerechneter Fallpauschalen nach § 16a Nr. 2 SGB II in Hamburg (Stand: 09/2016) (FHH 2016b mit eigenen Berechnungen; eigene Darstellung) .....	11
Tabelle 6 Anzahl der abgerechneten Fallpauschalen nach § 11 Abs. 5 SGB XII (Stand: 09/2016) (FHH 2016b mit eigenen Berechnungen; eigene Darstellung).....	12
Tabelle 7 Summe überzogener, von der Beratungsangebotspflicht betroffenen Girokonten in der Bundesrepublik und Hamburg (eigene Hochrechnung; Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein, 2016) .....	16
Tabelle 8 Auslöser zur Aufnahme eines Dispositionskredits und mögliche Maßnahmen (eigene Darstellung) .....	29
Tabelle 9 SROI-Indikatoren für die Soziale Schuldnerberatung in Hamburg (eigene Darstellung) .....	57
Tabelle 10 Grundsicherung der SGB II-Leistungsempfangenden nach Bedarfs- und Leistungsarten (BA 2016a mit eigenen Berechnungen).....	59
Tabelle 11 Annahme zur Struktur erwerbstätiger Ratsuchender der Sozialen Schuldnerberatung (BA 2013 mit eigenen Berechnungen).....	59
Tabelle 12 Eingliederungsergebnis von SGB II-Ratsuchenden der Sozialen Schuldnerberatung (BA Hannover 2017; DGB 2014, S. 9 mit eigenen Berechnungen) .....	60
Tabelle 13 SROI für einen Ein-Jahres-Zeitraum mit hochgerechnetem Ergebnis für Hamburg (2015) (eigene Darstellung) .....	67
Tabelle 14 SROI für Zwei-Jahres-Zeitraum mit hochgerechnetem Ergebnis für Hamburg (2015) (eigene Darstellung) .....	68
Tabelle 15 SROI für Fünf-Jahres-Zeitraum mit hochgerechnetem Ergebnis für Hamburg (2015) (eigene Darstellung) .....	69
Tabelle 16 Fallspezifische soziale Ertragsberechnung für Frau X (eigene Berechnungen).....	73

Tabelle 17 Fallspezifische soziale Ertragsberechnung für Herrn A (eigene Berechnung).....77

Tabelle 18 Rahmenbedingungen zur Umsetzung einer Verhältnisprävention (eigene Darstellung) ..... 95