

Barzahlung der Miete bei Wiener Wohnen

Zusammenhang zwischen Barzahlung, materieller Bedürftigkeit und Exklusion. Welche Interventionsmöglichkeiten und Aufträge ergeben sich daraus für die Soziale Arbeit?

Bachelor Gruppenarbeit

Zur Erlangung des akademischen Grades

Bachelor of Arts in Social Sciences

der Fachhochschule FH Campus Wien

Bachelorstudiengang: Soziale Arbeit

Vorgelegt von:

Florian Bodenseher, Anastassia Protassova, Philip Ullreich

Personenkennzeichen

1210533010, 1210533084, 1210533113

Erstbegutachter:

Dr. Alban Knecht

Zweitbegutachter:

Alexander Maly (DSA)

Eingereicht am:

22. 01. 2014


Erklärung:

Wir erklären, dass die vorliegende Bachelorarbeit von uns selbst verfasst wurde und wir keine anderen als die angeführten Behelfe verwendet bzw. uns auch sonst keiner unerlaubter Hilfe bedient haben.


Wir versichern, dass wir diese Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland (einer Beurteilerin/einem Beurteiler zur Begutachtung) in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt haben.

Weiters versichern wir, dass die von uns eingereichten Exemplare (ausgedruckt und elektronisch) identisch sind.

Datum: 22. 01. 2014

Unterschrift: 

Unterschrift: 

Unterschrift: 

Kurzfassung

Es besteht ein Zusammenhang zwischen Barzahlung, materieller Bedürftigkeit und sozialer Exklusion. Durch die Analyse von Interviews mit ExpertInnen und die Auswertung einer Befragung betroffener Personen werden die Gründe für die Barzahlung der Miete bei Wiener Wohnen erhoben. Diese sind mangelnde Deckung des Kontos, Zeitdruck und die Möglichkeit einer spesenfreien Gutschrift direkt bei der Kassa. Es wird untersucht, ob Personen, die entweder kein Konto haben oder von einem Konto nicht überweisen können oder wollen die Barzahlung der Miete als Alltagsbelastung empfinden. Die Umsetzung eines Rechtsanspruchs auf ein Girokonto für alle oder das Modell des „Betreuten Kontos“ durch die Schuldnerberatung Wien können mögliche Unterstützungsangebote und Lösungsansätze sein.

Abstract

Cash payment of rental fees at Wiener Wohnen

The relation between cash payments, financial deprivation and social exclusion. What options and obligations for interventions arise for Social Work?

There is a relation between cash payments, financial deprivation and social exclusion. Interviews with experts and standardized questionnaires are used to identify the reasons persons have for using cash payments to pay their rental fees. These are insufficient funding of existing bank accounts, time pressure and saving on bank expenses. Research is done to assess if persons who either have no access to a banking account or are unable to use their bank account consider the need to pay their rental fees in cash to be a daily burden. The implementation of a legal right to a basic bank account or a jam jar account („Betreutes Konto“) managed by the Debt Advice Service Vienna (Schuldnerberatung Wien) could possibly be a supportive measure and an approach to solve the problem.

Abkürzungsverzeichnis

AMS	Arbeitsmarktservice
BIZ	Bank für Internationalen Zahlungsausgleich
BWG	Bankwesengesetz
EU	Europäische Union
EU-SILC	European Union-Statistics on Income and Living Conditions
EZB	Europäische Zentralbank
FSW	Fonds Soziales Wien
KD	Kundendienstzentrum von Wiener Wohnen
KSV	Kreditschutzverband
MA40	Magistrat der Stadt Wien - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht
MRG	Mietrechtsgesetz
P-Konto	Pfändungsschutzkonto
PUMA	Projektumfeldanalyse
SWOT	Strength, Weakness, Opportunities, Threats
VKI	Verein für Konsumenteninformation
VZBV	Bundesverband der Verbraucherzentralen

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	1
2.	Die wachsende Bedeutung von Girokonten.....	2
2.1	Girokonto und Exklusion	3
2.2	Freiwilliger Verzicht auf ein Girokonto.....	5
2.3	Bewältigung des Alltags ohne Girokonto.....	5
2.4	Die Abkehr vom Geldverkehr mit Bargeld	6
3.	Angebote von speziellen Girokonten in Österreich	8
4.	Rechtsanspruch auf ein Girokonto	9
4.1	Forderungen in verschiedenen Ländern und auf EU Ebene.....	9
4.2	Umsetzung des Girokontos für alle auf EU-Ebene	12
4.3	Bedenken bei der Umsetzung des Rechtsanspruches	12
4.4	Beispiel für eine gelungene Umsetzung in Belgien	13
5.	Formulierung der Forschungsfrage und Hypothesen.....	13
6.	Entwicklung des Forschungsdesigns.....	15
7.	ExpertInneninterviews mit MitarbeiterInnen von Wiener Wohnen	16
7.1	Beschreibung der gewählten Methode	16
7.2	Beschreibung der Datenerhebung, Datenauswertung und der Daten	16
7.3	Präsentation der Ergebnisse.....	17
7.4	Interpretation der Ergebnisse.....	22
8.	Befragung von BarzahlerInnen bei Wiener Wohnen mittels Fragebogen.....	24
8.1	Beschreibung der gewählten Methode.....	24
8.2	Beschreibung der Datenerhebung, Datenauswertung und der Daten	24
8.3	Präsentation der Ergebnisse.....	26
8.4	Interpretation der Ergebnisse.....	30
9.	Diskussion der Ergebnisse	33
10.	Projektskizze	35
10.1	Ausgangssituation, Problemstellung und Hintergrund	35
10.2	Zielsetzung	36
10.3	Projektstrukturplan (Work-Breakdown Structure)	36
10.4	Zeitplan.....	39
11.	Schluss	40
12.	Literaturverzeichnis	42
13.	Anhang.....	47
13.1	Fragebogen	47
13.2	Interviewleitfaden.....	48

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Vergleich der Ergebnisse	33
Tabelle 2: Zeitplan Projektskizze	39

1. Einleitung

„Menschen, die von Armut betroffen sind, sind häufig auch mit Schwierigkeiten bei Dienstleistungen von Banken wie Überweisungen etc. konfrontiert. Zum einen sind die Banken nicht verpflichtet, jedem ein Konto einzurichten, zum anderen sind die Betroffenen mit der Verwaltung der knappen Mittel stark gefordert.“ (Knecht/Maly 2013)

Die Stadt Wien verwaltet über das Tochterunternehmen Wiener Wohnen etwa 220.000 Gemeindewohnungen und unterhält über das Stadtgebiet verteilt neun Kundendienstzentren. In den neun Kundendienstzentren gibt es Kassen, an denen die Miete oder andere Forderungen von Wiener Wohnen bar einbezahlt werden können. Nach vorläufigen Informationen nützen diese Möglichkeit etwa 20.000 MieterInnen pro Monat. Die Möglichkeit der Barzahlung wird kostenfrei angeboten, aber nicht offensiv beworben. Einzahlungen werden ohne Terminverzug sofort gutgeschrieben. Diese dezentrale Struktur soll 2014 durch eine derzeit in Bau befindliche Zentrale ersetzt werden (Putschögl 2012).

Ziel des Forschungsvorhabens ist es zu überprüfen, ob es einen Zusammenhang zwischen der Barzahlung der Miete einer Gemeindewohnung und sozialer Bedürftigkeit, eingeschränkter finanzieller Situation oder Schwierigkeiten ein Girokonto zu benutzen oder zu besitzen gibt.

Ein Literaturüberblick soll über den Zusammenhang zwischen dem Zugang zu Finanzdienstleistungen und sozialer Exklusion bzw. dem aktuellen Stand der gesellschaftlichen Diskussion über dieses Thema und sich daraus ergebenden Lösungsansätzen Klarheit schaffen.

In einer empirischen Untersuchung werden die Gründe für die Barzahlung der Miete erforscht. Es soll durch Befragungen festgestellt werden, ob der Vorgang der Barzahlung der Miete eine Belastung für die betroffenen Personen darstellt. Außerdem wird erhoben, ob und in welchem Ausmaß eine Einbindung von betroffenen Personen in soziale Unterstützungssysteme wie beispielsweise MA40 (Magistrat der Stadt Wien - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht), Arbeitsmarktservice (AMS) oder Schuldnerberatung besteht.

Wenn Personen das Finanzinstrument der bargeldlosen Zahlung mittels Überweisung, Dauerauftrag oder Einziehungsauftrag nicht nützen wollen oder können und diese Situation ändern möchten werden verschiedene Lösungsvorschläge beleuchtet. Abhängig von der individuellen Problemlage sollen einerseits die Forderung nach einem Girokonto für alle und andererseits das Modell des „Betreuten Kontos“ der Schuldnerberatung Wien auf ihre Tauglichkeit zur Problemlösung untersucht werden.

2. Die wachsende Bedeutung von Girokonten

Es gibt viele verschiedene Arten von Bankkonten, darunter beispielsweise Sparkonten, Tagesgeldkonten, Girokonten, Kreditkonten. In dieser Arbeit sind finanztechnische Funktionen wie Ansparen oder Kreditfinanzierung, die andere Kontoarten als Zusatzfunktion anbieten, nicht relevant. Daher ist in weiterer Folge mit dem Begriff „Konto“ oder „Bankkonto“ immer ein „Girokonto“ gemeint.

„Das Girokonto ist ein Konto bei einer Bank, das zur Abwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs dient“ (Bundeskanzleramt 2013). Auf einem Girokonto werden Zahlungseingänge und Zahlungsausgänge gegenübergestellt. Ergibt sich aus dieser Gegenüberstellung ein Guthaben, so werden Zinsen gutgeschrieben, die allerdings so niedrig sind, dass sich ein Girokonto nicht zur Geldanlage eignet. Banken können einen Überziehungsrahmen anbieten, dann kann von einem Girokonto mehr abgehoben oder überwiesen werden als eingezahlt wurde. Die dabei anfallenden Zinsen und Spesen sind allerdings im Regelfall recht hoch, sodass sich ein Girokonto nicht zur Finanzierung eignet (ebd.).

Nach einer Erhebung der Weltbank im Jahr 2011, die über die World Bank Global Financial Inclusion Datenbank (Global Findex 2013) abgerufen werden kann, haben in Österreich 96,56 % aller weiblichen Personen über 15 Jahren und 97,73 % aller männlichen Personen über 15 Jahren Zugang zu einem Girokonto. Zugang zu einem Konto bedeutet entweder selbst oder mit einer anderen Person gemeinsam ein Konto bei einer Bank, Kreditvereinigung oder anderen Finanzinstitution (Genossenschaft, Mikrofinanzinstitution) zu besitzen.

Unter den etwa drei Prozent der volljährigen Personen in Österreich, die keinen Zugang zu einem Girokonto haben, befinden sich sehr viele Menschen, die zu sozialen Einrichtungen Kontakt haben. Knobloch et al. (2012, 63) führen für Deutschland aus:

„Ein deutlicher Zusammenhang besteht zwischen Kontollosigkeit und Einkommensarmut. Etwa 80 Prozent der Überschuldeten, die Hilfe bei der Schuldnerberatung suchen, sind arm. Etwa 19 Prozent dieser Gruppe verfügen über kein eigenes Konto.“

Die Dachorganisation der Schuldnerberatungen in Österreich (2012) hat die Gründe für einen problematischen Zugang zu einem Girokonto erhoben: Überschuldung, Eintrag in Warnlisten des Kreditschutzverbandes (KSV) bzw. der Banken, Kontoüberziehung und Kreditrückstände bei der Hausbank. „Als sonstige Gründe wurden etwa Obdachlosigkeit und fehlende Dokumente genannt“ (ebd.). Eine Befragung der EU nennt als Gründe kein Girokonto zu haben mangelndes Einkommen, mangelnde Bonität oder mangelnde Aufenthaltsberechtigung (European Commission 2013).

Eine Alltagsbelastung kann für Personen ohne Zugang zu einem Konto entstehen, weil sowohl von Auftraggebern als auch Empfängern von Zahlungen vermehrt darauf gedrängt wird, keine Bezahlung mit Bargeld durchzuführen. Auch staatliche Behörden haben ein Interesse daran, durch eine Verlagerung der Zahlungsströme vom Bargeld hin zu elektronisch speicherbaren Überweisungen die Überwachungstätigkeit und die Kontrollmöglichkeiten auszubauen. Als Argumente dafür nennt Nikolaus Jilch (2012) den Kampf gegen den Terrorismus sowie den Kampf gegen Geldwäsche und gegen Steuerhinterziehung.

Diese Bestrebungen führen dazu, dass notwendige Geldtransaktionen teilweise nur mehr unter Verwendung eines Girokontos abgewickelt werden können. Henning Petrat (2013) weist darauf hin, dass ein Girokonto in zweifacher Funktion wichtig oder notwendig ist. Einerseits ist ein Girokonto zunehmend eine Voraussetzung für den Erhalt von Zahlungseingängen, wie z.B. Überweisung des Erwerbseinkommens, sozialer Transferleistungen oder die Einlösung eines Schecks, andererseits ist ein Girokonto auch zunehmend eine Voraussetzung für Zahlungsausgänge, wie die Bezahlung von Rechnungen per Lastschriftverfahren, Überweisung oder Dauerauftrag. Die Möglichkeit der Verwendung einer Bankomatkarte (auch EC-Karte oder Debitkarte genannt) zur Bezahlung an Bankomatkassen oder Automaten ist auch an ein Girokonto gebunden.

Die Bedeutung eines Girokontos für die Erledigung der alltäglichen Bedürfnisse nimmt vor dem Hintergrund technischer Neuerungen (elektronisches Bankgeschäft wie online-banking, Telefonbanking usw.) weiter zu und die Barzahlung verliert gleichzeitig an Bedeutung. Nach einer Erhebung der Statistik Austria (2013) sind 81% aller Österreicherinnen und Österreicher im Alter von 16 bis 74 Jahren im Internet aktiv und für 60 % dieser Personen ist das Abwickeln der Bankgeschäfte über das Internet ein beliebter Zweck der Internetnutzung. Diesem Trend folgend werden immer mehr Produkte und Dienstleistungen nur über das Internet zu beziehen und zu bezahlen sein:

„Versuchen Sie doch mal einen Stromvertrag ohne Girokonto abzuschließen, einen Telefonanschluss ohne Girokonto zu beantragen oder Kabelfernsehen ohne Girokonto zu bekommen.“ (Schatz 2013)

Angesichts der steigenden Bedeutung, Zugang zu einem Girokonto zu haben, ist im Zusammenhang mit der Barzahlung der Miete bei Wiener Wohnen zu prüfen, ob ein mangelnder Zugang zu einem Girokonto ein Grund für die Barzahlung der Miete ist.

2.1 Girokonto und Exklusion

Es gibt verschiedene Armutdefinitionen, die unterschiedliche Kriterien als Anzeichen bzw. Hinweise für Armut oder Armutgefährdung heranziehen. Eine ältere Definition, der Deprivationsindex nach Townsend (Dietz 1997, 100), führt Kategorien wie den Besitz einer

Zentralheizung, eines Telefons oder eines Teppichbodens an, erwähnt aber nicht den ungehinderten Zugang zu Finanzdienstleistungen. Lutz, Hedwig et al. (1993, 86f) erfassen in ihrem Forschungsbericht zur Sozial- und Arbeitsmarktpolitik Ausstattungsmerkmale armutsgefährdeter Haushalte, darin sind Ausstattungsindikatoren wie beispielsweise „keine Tageszeitung“ oder „nur schwarz-weiß TV“ angeführt. In einer Untersuchung über „das Leben in Ausstattungsarmut“ wird der Zugang zu Finanzdienstleistungen nicht berücksichtigt.

Im aktuellen EU-SILC (2011, 16f) enthält der „Nationale Indikator zur Messung von Deprivation“ den Punkt „Der Haushalt kann es sich nicht leisten: [...] Regelmäßige Zahlungen in den letzten 12 Monaten rechtzeitig zu begleichen“. Ob diese Zahlungsschwierigkeiten durch einen mangelnden Zugang zu einem Girokonto ausgelöst oder zumindest begünstigt werden, wird jedoch nicht erfasst.

Ein stärker politisch akzentuiertes Armutskonzept ist der Begriff der sozialen Exklusion, an den sich der Begriff der finanziellen Exklusion eng anlehnt. Der Begriff weist deutlicher auf einen Prozess der Ausgrenzung hin. Einerseits auf die, die ausgegrenzt werden, aber auch auf diejenigen, die soziale Ausgrenzung bewirken (Huster et al. 2008, 14).

Dieter Korczak (2004, 7) unterscheidet fünf verschiedene Arten der Ausgrenzung:

- „die Verweigerung des *Zugangs* zu Informations- und Finanzdiensten, d. h. die Verweigerung eines Bankkontos
- über den *Preis*, indem Menschen nur zu einem Preis, den sie sich nicht leisten können, Zugang zu finanziellen Produkten erhalten
- über die *Konditionen*, die an finanzielle Produkte geknüpft und den Bedürfnissen der verschuldeten Menschen nicht angemessen sind
- durch *Selbst-Ausgrenzung*, wenn Menschen sich aus Angst, Scham, Enttäuschung und Resignation aus dem sozialen und finanziellen Leben zurückziehen
- über *soziale Ausgrenzung*, wenn Menschen vom sozialen Leben durch Sanktionen der Gläubiger wie Zwangsäumung ausgeschlossen werden.“
(Hervorhebungen im Original)

Die Lebenslage jener Personen, die keinen Zugang zu einem Girokonto haben, verschärft sich durch die Verlagerung der wirtschaftlichen Prozesse weg von der Barzahlung hin zu Formen des bargeldlosen und des elektronischen Zahlungsverkehrs. Neben allen anderen alltagspraktischen Schwierigkeiten führt das zur sogenannten „E-exclusion“, die laut Ursula Henke et al. (2008, 470) „für die Einsicht steht, dass der Ausschluss von Personen aus den sozialen Zusammenhängen moderner Gesellschaften auch damit etwas zu tun hat, ob sie mit elektronischen Medien („E-“) umgehen können oder nicht“.

Durch diese Perspektive der Ausgrenzung als Prozess wird die Verantwortung der Unternehmen aus der Finanzbranche, die einen Zugang zu einem Girokonto verwehren, als auch der Politik, die keinen Rechtsanspruch auf ein Girokonto einräumt, sichtbar. Neben der Zuschreibung von Verantwortung bringt Sabine Hark (2007, zit. in: Diezinger/Mayr-Kleffel 2009, 243) eine zeitliche Komponente ins Spiel: „Exklusion ist als ein Prozess zu verstehen, nicht einfach als Zustand oder ‚Schicksal‘“. Wenn Exklusion nicht als statischer Zustand sondern zeitlich prozesshaft verstanden wird, ergeben sich dadurch Handlungsperspektiven zur Veränderung der Ist-Situation. Das ist mit Blick auf die Frage nach den Interventionsmöglichkeiten und Interventionsaufträgen für die Soziale Arbeit in Zusammenhang mit Barzahlungen bedeutsam.

2.2 Freiwilliger Verzicht auf ein Girokonto

Nicht jede Person, die keinen Zugang zu einem Girokonto hat, empfindet dies als Exklusion oder strukturelle Benachteiligung. Es gibt Personen, die trotz der damit verbundenen Unannehmlichkeiten und Schwierigkeiten freiwillig auf ein eigenes Girokonto verzichten. Dies wird durch eine moderne Form der Armutsrömantik und den Widerstand gegen einen ausufernden Überwachungsstaat begründet (Schatz 2013). In einer Erhebung des „Special Eurobarometer on Retail Financial Services, European Commission, February 2012“ wurden KonsumentInnen gefragt, warum sie kein Bankkonto hätten. In Österreich gaben die meisten Befragten ohne Konto an, kein Konto zu wollen oder zu brauchen, zu jung zu sein oder das Konto einer anderen Person mitzubeneützen (European Commission 2013).

2.3 Bewältigung des Alltags ohne Girokonto

In seinem Buch „Not macht erfinderisch“ beschreibt Norbert Preußner (1989, 167) Überlebensstrategien der Armenbevölkerung in Deutschland seit 1807. Auf welche geschichtliche Periode sich seine Erkenntnisse beziehen stellt der Autor nicht im Detail klar dar.

Preußner (ebd.) berichtet über den Einkaufsalltag: „Arme Leute disponieren nicht über größere Summen, verfügen nicht über Ersparnisse [...]“. Dies führte dazu, dass von Armut betroffene Menschen immer nur kleine Mengen zur Befriedigung des aktuellen Bedarfs anschaffen konnten, wodurch höhere Preise zu bezahlen waren. Es gab nur Solidarität innerhalb der Familie, innerhalb der Nachbarschaft oder von anderen Betroffenen, die ihre spärlichen Mittel miteinander teilten und sich gegenseitig Bargeld borgten. Dadurch entstand ein Kreislauf gegenseitiger Verschuldung und ständiger Umverteilung des Mangels (ebd., 169).

Innerhalb von Gemeinden entstanden Ersatzwährungen, die teilweise auf Tauschgeschäften basierten. Außerdem war „die [...] am meisten verbreitete Strategie der Fremdfinanzierung [...] die Zahlung der Nutzungsgebühren [z.B. der Miete] zu verweigern“ (ebd., 169).

Der Ausschluss von Finanzdienstleistungen führte zu alltagsprägenden Überlebensstrategien, die eine große Belastung waren. Die Verwaltung und das Management des Mangels von Tag zu Tag mit Finanzierung aus unterschiedlichsten Quellen bedurften ständig neuer kreativer Lösungen und lösten bei Misslingen Gefühle der Hilflosigkeit und Angst aus.

Diese historische Beschreibung der Überlebensstrategien der Armenbevölkerung dient als Hinweis auf die heutige Situation von Personen ohne Zugang zu einem Girokonto. Hans W. Grohs (2005, 3) weist darauf hin, dass ein im Jahr 1967 erschienenes Buch von David Caplovitz mit dem Titel „The Poor Pay More“ vierzig Jahre nach seinem Erscheinen mehr denn je brisante Gültigkeit besitzt. In diesem Buch wurde erstmals das Konzept der „poverty penalty“ genauer beschrieben, bei dem es darum geht, dass Personen nicht nur mit ihrer materiellen Notlage umgehen müssen sondern durch ebendiese noch zusätzlichen Erschwernissen ausgesetzt sind, wie beispielsweise teuren Einkäufen kleiner Mengen oder regelmäßig beschwerlicher Barzahlung der Miete. Bei der näheren Betrachtung der Gründe für die Barzahlung der Miete bei Wiener Wohnen ist auch festzustellen, ob die betreffenden Personen die Barzahlung der Miete als Alltagsbelastung empfinden.

2.4 Die Abkehr vom Geldverkehr mit Bargeld

Bargeld hat im gesamten Wirtschaftskreislauf (der mehr als den privaten Konsum umfasst) mittlerweile eine untergeordnete Bedeutung, wie Nikolaus Jilch (2012) berichtet: „Laut der Bank für Internationalen Zahlungsausgleich (BIZ) in Basel stehen die Banknoten und Münzen im Umlauf nur noch für neun Prozent der Wirtschaftsleistung. In Schweden sind es gar nur drei Prozent“.

Im Bereich des privaten Konsums ist die Barzahlung für Geschäfte des Alltags in Österreich nach wie vor beliebt. Die Tageszeitung Die Presse (2012) veröffentlichte Zahlen einer Studie der EZB (Europäischen Zentralbank), wonach 82 Prozent aller Summen unter 20 Euro in bar bezahlt werden. Bei Beträgen zwischen 200 Euro und 1.000 Euro sind es noch 29 Prozent.

Die Abwicklung von Barzahlungen ist für die beteiligten Unternehmen mit Kosten verbunden, die bei einer bargeldlosen Transaktion entfallen. Die Handhabung von Bargeld, wie etwa das Bereitstellen von Wechselgeld und das Zählen und Absichern der Bestände, kosten Zeit und Geld. Durch eine bargeldlose Zahlung, beispielsweise mit einer Bankomatkarte, entfällt dieser Aufwand. Stefan Ruhkamp (2012) berichtet in der Frankfurter Allgemeinen, dass die Deutsche Bundesbank davon ausgehe, dass die Kosten für den Umgang mit Bargeld in

Deutschland pro Jahr etwa 30 Mrd. Euro betragen würden, das entspräche rund 1,2 Prozent der jährlichen Wirtschaftsleistung.

Mittels Zusatzgebühren und erhöhter Kosten versuchen Unternehmen und Institutionen eine Verhaltensänderung von barzahlenden Personen in Richtung bargeldlosem Zahlungsverkehr zu erreichen. Dieser Kostendruck wird zu einem manifesten Problem für Menschen mit knappen finanziellen Ressourcen. Es können zwei verschiedene Gebühren anfallen, wenn eine Zahlung nicht durch Überweisung von einem Girokonto sondern in Form einer Barzahlung eines Erlagscheins durchgeführt wird. Einerseits sind die Gebühren der durchführenden Bank zu begleichen, die pro Erlagschein zwischen dreieinhalb und fünf Euro liegen (Eisenmenger/Kollmann 2004). Andererseits war es in der Vergangenheit durchaus üblich, dass Unternehmen eine sogenannte „Zahlscheingebühr“ in Höhe von einem bis fünf Euro verrechneten. Das ist ein Aufschlag auf den Rechnungsbetrag, falls nicht per Einziehungs-, Dauer- oder Überweisungsauftrag bezahlt wird. Diese Praxis ist durch eine Änderung des Zahlungsdienstegesetzes per 1.11.2009 untersagt (Verbraucherrecht.at o.J.). Trotzdem wurde diese Vorgehensweise vor allem von Versicherungsunternehmen, Hausverwaltungen und Mobilfunkbetreibern weiter angewandt. Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) ist gegen vier Mobilfunkanbieter mit Verbandsklagen vorgegangen, die alle rechtskräftig entschieden sind mit dem Ergebnis, dass ungerechtfertigt bezahlte Gebühren zurückgefordert werden können (help.orf.at 2011).

Als Reaktion auf diese rechtliche Situation sind viele Unternehmen dazu übergegangen, Vergünstigungen für gewisse Zahlungsarten anzubieten, von denen Personen, die kein Girokonto besitzen, ausgeschlossen sind.

Es entstehen nicht nur Mehrkosten bei der Barzahlung mittels Erlagscheinen, sondern bei einigen Banken mittlerweile auch dann, wenn Bargeld am Kassaschalter und nicht am Bankomaten behoben wird. Dies betrifft hauptsächlich Personen, die zwar über ein Girokonto verfügen, aber die Kosten für eine Bankomatkarte nicht zahlen wollen oder können. „Für Bargeldauszahlungen verlangt die Bawag/PSK künftig einen Euro. Was hauptsächlich jene belastet, die ohnehin wenig haben“ (VKI 2012).

Die Vermeidung von zusätzlichen Gebühren bei der Bezahlung eines Erlagscheins bei Banken kann ein möglicher Grund für die Barzahlung der Miete direkt an der Kassa in einem Kundendienstzentrum bei Wiener Wohnen sein.

3. Angebote von speziellen Girokonten in Österreich

Da die Bedeutung eines Zugangs zu einem Girokonto ständig zunimmt haben einige Banken verschiedene Angebote von Girokonten für Personen entwickelt, die bislang von einem Zugang zu einem Konto ausgeschlossen waren. Die Schuldnerberatung Wien bietet ein spezielles Konto unter dem Titel „Betreutes Konto“ an. Alle diese Kontoformen werden in Folge kurz vorgestellt:

- Konto bei der Zweiten Sparkasse

„Diese von der ‚Erste Stiftung‘ initiierte und finanzierte ‚Bank für Menschen ohne Bank‘ wird ehrenamtlich geführt. Wer hier ein Konto eröffnen wolle, brauche aber eine offizielle Zuweisung einer Betreuungseinrichtung.“ (Parteli 2013)

Eine Zuweisung kann beispielsweise von der Caritas, der Volkshilfe, dem Hilfswerk, der MA40 oder Neustart ausgestellt werden. Dies führt zu einer Stigmatisierung der KontoinhaberInnen bei der Bekanntgabe ihrer Bankverbindung, da die zweite Sparkasse über eine eigene Bankleitzahl verfügt und damit als Sozialprojekt für alle anderen am Zahlungsverkehr teilnehmenden Parteien erkennbar ist.

- Konto Neue Chance / Erfolgskonto light

Beide Kontoformen der PSK/Bawag bzw. der Bank Austria richten sich an überschuldete Personen. Der freie Zugang zu den Angeboten ist jedoch dann eingeschränkt, wenn die betroffenen Personen bereits Schulden im selben Konzern haben. Eine transparente Darstellung, ab welcher Verschuldensgrenze der Antrag auf Eröffnung eines Girokontos abgelehnt wird, gibt es nicht (Parteli 2013).

- Konto Light

Dieses Konto auf Guthabenbasis wird von der Hypo NOE Landesbank angeboten und richtet sich an „Menschen, die in eine (finanzielle) Notlage geraten oder gerade arbeitslos geworden sind“ (AK 2010).

Diese derzeit verfügbaren freiwilligen Angebote von Banken halten zum Teil nicht die plakativen Versprechungen einer allgemein zugänglichen Grundversorgung mit Finanzdienstleistungen, sondern wirken teilweise stigmatisierend und beseitigen aufgrund intransparenter Zulassungskriterien weder die bestehende Exklusion von Finanzdienstleistungen, noch den fehlenden Zugang zu einem Girokonto.

- „Betreutes Konto“

Das Modell des „Betreuten Kontos“ der Schuldnerberatung Wien stellt im Feld der Angebote von speziellen Girokonten einen Sonderfall dar, denn derzeit ist das Modell (noch) nicht dazu geeignet, Personen ohne Kontozugang zu einem Girokonto zu verhelfen: „Ein Betreutes

Konto dient [...] NICHT dazu, Menschen zu einem Konto zu verhelfen, die aufgrund gängiger Bankenpraxis kein Konto bekommen“ (Schuldnerberatung Wien 2013). Dieses Angebot der der Schuldnerberatung Wien (2012) wird im Bereich der Wohnungslosenhilfe, der Jugendwohlfahrt und für alte Menschen eingesetzt. „Die Schuldnerberatung eröffnet bei einer Partnerbank zwei Konten auf den Namen des Kunden, ein Einnahmenkonto und ein Ausgabenkonto“ (ebd. 2012). Vom Einnahmenkonto führt die Schuldnerberatung Wien wichtige Überweisungen durch, wie beispielsweise die Bezahlung der Miete. Der monatlich frei verfügbare Restbetrag wird zur freien Verwendung durch die betreuten Personen auf das Ausgabenkonto überwiesen, auf dem diese zeichnungsberechtigt sind.

Wenn Personen ihre Miete bei Wiener Wohnen bar bezahlen ist zu klären, ob die oben genannten Angebote einerseits überhaupt bekannt sind und andererseits eine mögliche Unterstützung darstellen könnten.

4. Rechtsanspruch auf ein Girokonto

Neben den von Banken freiwillig entwickelten Modellen der speziellen Angebote für Girokonten gibt es in Österreich und anderen EU Ländern sowie auf EU Ebene die Forderung der gesetzlichen Verankerung eines Anspruchs auf ein Girokonto. Der Blick in das europäische Ausland ist deswegen wichtig, weil sich die Begründungen für diese Forderung nach den Interessen und gesellschaftspolitischen Vorstellungen der verschiedenen Institutionen, die diese Forderungen erheben, unterscheiden. In einigen Ländern wurde diese Forderung bereits umgesetzt.

4.1 Forderungen in verschiedenen Ländern und auf EU Ebene

In Österreich forderte die Arbeiterkammer zuletzt wieder Ende 2010 ein Grundrecht auf ein Konto für alle unter Bezugnahme auf die Nachteile, die damit verbunden sind, über keinen Zugang zu einem Girokonto zu verfügen. Die Forderung wurde unter anderem mit durchschnittlichen Mehrkosten von etwa 150 Euro pro Jahr im Vergleich zu Kontoüberweisungen begründet, wenn Zahlungen per Bareinzahlung durchgeführt werden müssten. Als notwendige Zahlungen sieht die Arbeiterkammer Miete, Strom/Gas, Wiener Linien, Telefon/Telekabel/Handy und Versicherungen an. Diese Mehrkosten träfen einkommensschwache Personen besonders hart. In der Ausgestaltung sollte das Konto auf Guthabenbasis geführt werden und die Rahmenbedingungen und Konditionen müssten einheitlich festgelegt werden. Der Zugang zu so einem Konto dürfe nicht vom Erwerb anderer Finanzprodukte (Kreditkarte, Bausparvertrag, Pensionsvorsorge usw.) abhängig gemacht werden können (AK 2010).

Diese Forderung wird von der Dachorganisation der Schuldnerberatungen in Österreich (2012) geteilt, indem insbesondere auf die belastete Situation von Personen ohne Girokonto hingewiesen wird:

„Die Auswirkungen eines Lebens ohne Konto erstrecken sich auch und besonders auf den persönlichen Bereich der KlientInnen. Sie erleben Stress, Ausgrenzung und Konflikte in der Familie. Kostenspirale und empfundene Ausweglosigkeit verursachen Frust, Depression und Minderwertigkeitsgefühle.“

Auf politischer Seite gibt es in Österreich seit 2009 von der Partei Die Grünen die Forderung nach Umsetzung eines Rechtsanspruchs auf ein Girokonto (orf.at 2013).

In Deutschland wurde am 01.07.2010 das sogenannte Pfändungsschutzkonto („P-Konto“) als Zwischenschritt eingeführt. Dieses Konto ermöglicht überschuldeten Personen die laufenden Zahlungen ihres Lebensunterhalts einfach und unbürokratisch durchzuführen, indem es den Weg zu einem Amtsgericht erspart. Der Grundbetrag bis zum Existenzminimum kann bei dieser Art von Konto nicht blockiert oder abgeschöpft werden und bleibt automatisch erhalten, um davon die Miete oder Energiekosten zahlen zu können. Wolfgang Spitz (2011, 38) weist darauf hin, dass der Basispfändungsschutz von der Einkommensart unabhängig ist und dadurch auch Kontoguthaben von Selbstständigen geschützt seien. Sabine Schmitt (2011) kritisiert jedoch den Umgang der Banken mit dieser Kontoform. Da kein Rechtsanspruch auf eine Neueröffnung eines P-Kontos vorgesehen ist, können nur bereits bestehende Konten umgewandelt werden. Personen, die schon bisher über keinen Zugang zu einem Konto verfügt haben, bleiben weiterhin ausgeschlossen. Die Banken verrechnen hohe Gebühren für P-Konten, wogegen der Bundesverband der Verbraucherzentralen (VZBV) seit Frühjahr 2011 mit Abmahnungen vorgeht.

Trotz der Umsetzung dieses Kontotyps, den es in Österreich nicht gibt, besteht in Deutschland immer noch Handlungsbedarf für die Einführung eines Rechtsanspruchs auf ein Konto für alle, wie es Carsten Homann (2012, 64) nachdrücklich fordert:

„Die Rechtspolitik tut gut daran, das Problem nicht mehr auf die lange Bank zu schieben, sondern möglichst bald zu erledigen. [...] Gerade in Zeiten der Finanzkrise und stetigen Versuchen der Politik zur Rettung von Bankinstituten [...]“

Auch von Seiten der Politik werden ähnliche Forderungen erhoben. Carsten Sieling, Berichterstatter für finanziellen Verbraucher- und Anlegerschutz der SPD-Fraktion (Sozialdemokratische Partei Deutschlands) im Bundestag verlangte in einer Pressemitteilung: „Deutschland muss jetzt national mit einer klaren gesetzlichen Regelung vorangehen und damit auch die europäische Debatte über das Basiskonto vorantreiben“ (SPD 2012).

Die Begründung für diese politische Forderung ist, „dass hunderttausende Menschen in Deutschland unfreiwillig über kein Girokonto verfügen. Dabei setzt die Teilhabe am sozialen

und wirtschaftlichen Leben den Zugang zu den wichtigsten Finanzdienstleistungen voraus“ (ebd.).

Unabhängig von allfälligen politischen Lösungen oder gesetzlichen Maßnahmen hat der Deutsche Sparkassen- und Giroverband (2012) angekündigt, ab Oktober 2012 jeder Privatperson auf ihrem Geschäftsgebiet ein Guthabenkonto zur Verfügung zu stellen. Der Sparkassenverband sieht das als wichtigen Beitrag zum Gemeinwohl. Mittlerweile sind über 80.000 neue „Konten für jedermann“ eröffnet worden (Stern 2013).

In Großbritannien findet auch eine politische Auseinandersetzung über dieses Thema statt. Im März 2012 forderte der Abgeordnete Damien Hinds (2012) den Ausbau von „Jam Jar Accounts“, die sich an Personen mit niedrigem Einkommen richten. Die Begründung für solche Girokonten auf Guthabenbasis ist eine andere als in der österreichischen oder deutschen Debatte. Es geht in Großbritannien bei den Forderungen sehr deutlich um eine Verbesserung der Situation von Gläubigern. Diese Kontoart wird beispielsweise von allpay (2013) propagiert, einer Verrechnungsstelle für Wohnbaugenossenschaften. Andere Wohnbaugenossenschaften bieten ihren MieterInnen an, solche Konten für sie zu eröffnen und versprechen zehn Pfund Startguthaben. Durch den Umstieg von Barzahlung der Miete auf die Abwicklung über so ein Konto erhoffen sich die Vermietungsgesellschaften regelmäßigeren Einnahmen und leichteren Zugriff auf Finanzmittel der MieterInnen. Es kann über diese Konten die Miete bevorzugt überwiesen werden, nur auf den verbleibenden Restbetrag können die KontoinhaberInnen zugreifen (Brown 2012).

Auf EU Ebene wurde die Forderung nach einem Girokonto für alle schon länger erhoben:

„Im November 2007 forderte die Kommission alle Beteiligten auf, darüber nachzudenken, wie sichergestellt werden könnte, dass bis zu einer bestimmten Frist keinem EU-Bürger und keiner in der EU wohnhaften Person der Zugang zu einem Basiskonto verweigert wird.“ (EK 2010)

Im darauffolgenden Jahr wurde als Ziel in der Sozialagenda verbindlich vereinbart: „Außerdem sind Maßnahmen zur Unterstützung der finanziellen Integration geplant, u. a. damit in der EU keinem Bürger der Zugang zu einem Girokonto verwehrt wird“ (EK 2008). Die betroffenen Personen ohne Girokonto hätten Nachteile, wie eine begrenzte Auswahl an Dienstleistungen, Schwierigkeiten bei der Job- und Wohnungssuche und dem Erhalt von Löhnen und Transferleistungen.

„Verbraucher, denen der Zugang zu Zahlungsdienstleistungen verweigert wird oder die solche Dienste nur unter Schwierigkeiten nutzen können, sind deshalb nicht immer in der Lage, uneingeschränkt am Binnenmarkt teilzunehmen und dessen Vorteil zu nutzen, was zu dauerhafter Ungleichheit und der Gefahr finanzieller und sozialer Ausgrenzung führen kann.“ (EK 2008)

Die EU Kommission gab am 18.07.2011 eine erneute Empfehlung ab; sie enthielt eine Aufforderung an die Mitgliedsstaaten sicherzustellen, dass es für alle Personen, unabhängig von deren finanziellen Situation und Wohnsitz, verfügbare und leistbare Girokonten gibt. Die Begründung für diese Empfehlung ist, dass Personen ohne Zugang zu einem Girokonto die Teilhabe am gemeinsamen europäischen Binnenmarkt verwehrt sei. Zusätzlich kündigte die EU Kommission in der Empfehlung an, dass die Situation nach einem Jahr wieder analysiert werden solle und gegebenenfalls weitergehende (auch legislative) Maßnahmen in Betracht gezogen werden (EK 2011).

4.2 Umsetzung des Girokontos für alle auf EU-Ebene

Im März 2013 kündigte Kommissar Michel Barnier an, einen Entwurf für ein Gesetzespaket vorzulegen, das einige Reformen des Bankensektors und dabei insbesondere einen Rechtsanspruch auf ein „Basiskonto“ enthalten soll. „In elf EU-Ländern gibt es ein gesetzlich verbrieftes Recht darauf [...]“ (Gammel/Boehring 2013). Diese Ankündigung wurde in Österreich im Namen von Sozialminister Rudolf Hundstorfer durch die Pressesprecherin des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK) Frau Mag.a Elisabeth Kern (2013) begrüßt. Am 08.05.2013 legte die Europäische Kommission wie angekündigt einen Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates vor.

„In Artikel 15 (Recht auf Zugang zu einem Basiskonto) wird das Recht der Verbraucher auf Zugang zu einem Basiskonto in jedem Mitgliedstaat festgelegt. Zudem werden die Mitgliedstaaten verpflichtet, zumindest einen Zahlungsdienstleister zu benennen, der ein Basiskonto anbietet.“ (EK 2013a)

„Die Vorschläge werden nun von den nationalen Regierungen und vom Europäischen Parlament geprüft. Sie könnten, falls sie angenommen werden, 2014 in Kraft treten“ (EK 2013b).

4.3 Bedenken bei der Umsetzung des Rechtsanspruches

Mario Nefischer (2011) weist auf die Sorgfaltspflichten für Banken hin, die sich aus § 40 BWG (Bankwesengesetz) ergeben. Den Banken wird darin aufgetragen, die Identität der KundInnen festzustellen und zu überprüfen sowie die Herkunft der Mittel soweit zu überprüfen, dass Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung ausgeschlossen werden kann. Wenn nun ein EU-weiter, länderübergreifender Rechtsanspruch für ein Konto besteht und gleichzeitig der Zugang zu einem Girokonto einfach sein soll, wird entweder die Einhaltung der Sorgfaltspflichten oder der einfache Zugang zu einem Konto nicht umsetzbar sein.

Die Preisgestaltung eines Girokontos für alle wird die Banken vor allem in Hinblick auf deren Verpflichtung ihren AktionärInnen und KapitaleigentümerInnen gegenüber vor Herausforderungen stellen. Üblicherweise sind die Kontogebühren von Girokonten nicht

kostendeckend, sondern werden über andere von den KontoinhaberInnen gekaufte Produkten und Dienstleistungen quersubventioniert. Diese Quersubventionierung durch Erwerb anderer Bankprodukte ist bei den Personen, für die das Girokonto für alle gedacht ist, nicht zu erwarten (ebd.).

4.4 Beispiel für eine gelungene Umsetzung in Belgien

Von einem gelungenen Beispiel der Umsetzung des Rechtsanspruchs auf ein Girokonto für alle berichtet Didier Noel (2006, 20). Der belgische Konsum-Rat (Conseil de la Consommation) führte im Jahr 2002 eine Untersuchung im Auftrag des Wirtschaftsministeriums über den Zugang zu Finanzdienstleistungen durch. Diese Studie zeigte – wie bereits andere in den Jahren zuvor – dass einige Banken im Widerspruch zur Charta belgischer Banken weniger vermögenden Personen die Eröffnung von Girokonten verweigerten. Am 24.03.2003 wurde ein Gesetz verabschiedet, das jeder in Belgien lebenden Person ein Recht auf Zugang zu Basis-Bankdienstleistungen garantiert. Diese Konten sind als reine Guthabenkonten geführt, eine Überziehung durch Abhebung oder Überweisung ist nicht möglich. Die Kontogebühren sind auf den Betrag von 12,62 Euro pro Jahr beschränkt.

„Um den Verlust jener Banken, die im Verhältnis zu ihren sonstigen Bankgeschäften überproportional viele Basiskonten eröffnen auszugleichen, sieht das Gesetz einen entsprechenden Fonds vor, der von der belgischen Nationalbank verwaltet wird.“ (ebd., 21)

Nachdem es auf verschiedenen Ebenen Forderungen nach Umsetzung eines Rechtsanspruchs auf ein Girokontos für alle und in Belgien ein gelungenes Umsetzungsbeispiel gibt, stellt sich die Frage, ob für Personen, die ihre Miete bar bei Wiener Wohnen bezahlen, ein Rechtsanspruch auf ein Girokonto hilfreich wäre.

5. Formulierung der Forschungsfrage und Hypothesen

Der Literaturüberblick zeigt, dass es über den Zusammenhang zwischen Barzahlung und sozialer Bedürftigkeit bzw. sozialer Exklusion eine Forschungslücke gibt.

Das Thema des problematischen Zugangs zu einem Girokonto hat in den letzten Jahren in der sozialpolitischen und wirtschaftspolitischen Debatte an Bedeutung gewonnen und zu konkreten politischen Forderungen, Vorhaben und Umsetzungen auf nationalstaatlicher Ebene wie auf EU-Ebene geführt.

Die derzeit bestehenden speziellen Angebote für Girokonten in Österreich bieten keine ausreichende Problemlösung für Personen, die ihre Miete in bar bezahlen müssen weil ihnen der Zugang zu einem Girokonto verwehrt ist.

Die Erforschung der Motive von BarzahlerInnen bei Wiener Wohnen könnten den Forderungen nach einem Rechtsanspruch für ein Girokonto einerseits eine empirische Grundlage über den Zusammenhang zwischen Barzahlung mangels Girokonto und sozialer Bedürftigkeit bieten, andererseits könnte eine Erfüllung dieser Forderung ein möglicher Lösungsansatz für eine Verminderung der Alltagsbelastung eines Teils der Personen, die mit Bargeld ihre Miete bezahlen, sein.

Das Modell der „Betreuten Konten“ der Schuldnerberatung Wien könnte ein Unterstützungsangebot für Personen sein, die bereits umfassend in soziale Unterstützungssystemen eingebunden sind, aber Schwierigkeiten mit der Verwaltung ihres Girokontos und der Verwendung ihrer finanziellen Mittel haben.

Daher lautet die zentrale

Fragestellung: Warum bezahlen Personen ihre Miete bar bei Wiener Wohnen?

Dies führt zu folgenden Hypothesen:

Hypothese 1: Personen empfinden die Barzahlung der Miete als Alltagsbelastung.

Hypothese 2: Personen bezahlen ihre Miete bar bei Wiener Wohnen, weil ihr Girokonto überzogen ist und keine ausreichende Deckung aufweist.

Hypothese 3: Personen, die ihre Miete bar bei Wiener Wohnen einzahlen, obwohl sie ein Girokonto haben, würde das Angebot eines „Betreuten Kontos“ der Schuldnerberatung Wien unterstützen.

Hypothese 4: Personen bezahlen ihre Miete bar bei Wiener Wohnen, weil sie kein Girokonto besitzen.

Hypothese 5: Die Umsetzung der Forderung nach einem rechtlichen Anspruch auf ein Girokonto reduziert die Alltagsbelastung von Personen, die bisher kein Girokonto haben.

6. Entwicklung des Forschungsdesigns

Daten werden durch ExpertInneninterviews mit MitarbeiterInnen von Wiener Wohnen und durch eine Befragung mittels Fragebogen von Personen, die bei Wiener Wohnen bar einzahlen, erhoben.

Eine teilnehmende oder verdeckte Beobachtung wird ausgeschlossen, da daraus keine relevanten Daten für die Forschungsfrage erwartet werden. Die zu erwartenden Ergebnisse einer Beobachtung wie Anzahl, Alter, Geschlecht, äußeres Erscheinungsbild, alleine oder in Gruppen, durchschnittliche Aufenthaltsdauer usw. sind keine Variablenmerkmale, aus denen sich die Motive für die Barzahlung schließen lassen. Im Falle einer Beobachtung ist problematisch, dass die zu untersuchenden Personen nicht um ihre Einwilligung gefragt werden könnten.

Der Zugang zu Material über Akten- und Dokumentenanalysen, insbesondere der Buchhaltungsdaten von Wiener Wohnen, ist mit dem Hinweis auf datenschutzrechtliche Bedenken seitens Wiener Wohnen verwehrt worden.

Der zeitliche Forschungsablauf sieht vor, zuerst die leitfadengestützten Interviews mit MitarbeiterInnen von Wiener Wohnen durchzuführen, um die dadurch gewonnenen Erkenntnisse dann in die Gestaltung des Fragebogens für eine persönliche Befragung der barzahlenden Personen vor Ort verwerten zu können. Die Interviews werden nach qualitativen Methoden ausgewertet, die Fragebögen werden quantitativ ausgewertet. Danach werden die Resultate der beiden Auswertungen in Zusammenhang gesetzt und miteinander verglichen.

Im Rahmen der Stichprobenziehung wurden Personen gewählt, die ihre Miete bar in einem Kundendienstzentrum von Wiener Wohnen (KD) einzahlen. Dieses Kundendienstzentrum ist eines der größten in Wien mit einer der höchsten Frequenz an BarzahlerInnen, daher erscheint es für die quantitative Erhebung am besten geeignet.

In der Planung des Forschungsdesigns wurde keine praktikabel erscheinende Vorgangsweise gefunden um herauszufinden, ob eventuell Einkommen aus illegaler Beschäftigung („Schwarzarbeit“) ein möglicher Grund für die Barzahlung der Miete bei Wiener Wohnen ist.

7. ExpertInneninterviews mit MitarbeiterInnen von Wiener Wohnen

7.1 Beschreibung der gewählten Methode

Anhand von Leitfadeninterviews mit MitarbeiterInnen von Wiener Wohnen als ExpertInnen sollen Daten zur Fragestellung gewonnen werden (Leitfaden befindet sich im Anhang). Die Auswahl der befragten Personen orientiert sich an Gläser/Laudel (2004, S. 11): „Um soziale Sachverhalte rekonstruieren zu können, befragt man Menschen, die aufgrund ihrer Beteiligung Expertenwissen über diese Sachverhalte erworben haben.“

Ein Leitfadeninterview wurde mit dem Leiter des Kundendienstzentrums (KD) von Wiener Wohnen geführt, ein weiteres mit der Mitarbeiterin, die direkt an der Kassa für Bareinzahlungen arbeitet und ein drittes mit einem Mitarbeiter, der für die Sicherheit und den ordnungsgemäßen Ablauf im Kassenraum zuständig ist. Es handelt sich dabei nicht um einen Mitarbeiter von Wiener Wohnen, denn diese Leistung wird von Wiener Wohnen bei einem Überwachungsdienst zugekauft; die räumliche Nähe und die immer wieder stattfindenden Interaktionen zwischen dem Mitarbeiter der Sicherheitsfirma und den Personen, die sich zum Zwecke einer Barzahlung anstellen, weisen diesem Interviewpartner jedoch eine Expertenrolle zu.

7.2 Beschreibung der Datenerhebung, Datenauswertung und der Daten

Für jedes Interview wurde ein Leitfaden erstellt, der sich im Inhalt nur minimal unterschieden hat, d.h. es wurden den ExpertInnen überwiegend die gleichen Fragen gestellt. Alle Interviews wurden persönlich geführt und digital aufgenommen. Die digitalen Sprachaufnahmen wurden für die nachfolgende Analyse transkribiert. Aus den drei Interviews wurden Aussagen zu gleichen Themenkomplexen zusammengestellt, zusammengefasst, verglichen und wiedergegeben.

Das erste Leitfadeninterview fand mit dem Leiters des KD in dessen Büro statt. Anwesend war auch die für diesen Bereich zuständige Referatsleiterin. Das Interview mit dem Mitarbeiter der Sicherheitsfirma fand außerhalb des KD statt. Er konnte Aussagen über andere Kundendienstzentren treffen, die Kassen für Barzahlung betreiben und somit bei der Auswahl des Ortes für die Befragung mittels Fragebogen Informationen beisteuern. Die Interviews haben grundlegende Informationen über den Ablauf an der Kassa im Alltag, sowie für die Forschungsfrage relevante Informationen über die BarzahlerInnen aus Sicht der MitarbeiterInnen von Wiener Wohnen ergeben. Diese Informationen konnten bei der Erstellung des Fragebogens genutzt werden. Das letzte Interview mit der Mitarbeiterin, die direkt die Kassa besetzt, wurde aus Termingründen erst nach der Befragung der BarzahlerInnen durchgeführt.

7.3 Präsentation der Ergebnisse

Aufgaben des Kassenbereichs KD. Es ist die Aufgabe des Kassabereichs im KD von Wiener Wohnen, eine Möglichkeit zur Barzahlung anzubieten. „1997 wurde die Kassa hier eingeführt und vorher waren die Einzahlungen in den Hausinspektorenkanzleien vor Ort in den Wohnhausanlagen“ (Interview 1, Z 115-116). Die Anlassfälle, die zu einer Barzahlung führen, werden teilweise unterschiedlich beschrieben. Der Leiter des Kundendienstzentrums führt ein weites Spektrum verschiedener Vorgänge an: „Da kommen die Leute entweder ihre Miete einzahlen, aber auch wenn sie eine neue Wohnung bekommen, einen Finanzierungsbeitrag oder eine § 10 Ablöse [MRG] wird bei uns einbezahlt“ (Interview 1, Z 10-12). Die Einzahlung höherer Beträge scheint nach den Aussagen der Mitarbeiterin an der Kassa verglichen mit der Zahlung von Mieten bzw. Mietrückständen eher selten vorzukommen. Üblicherweise werden größere Summen von „Delogierungskandidaten“ (Interview 3, Z 251) einbezahlt, in einer Größenordnung von 4.500 Euro bis 5.500 Euro. Noch höhere Beträge können aufgrund einer Baukostenfinanzierung zu bezahlen sein: „Wenn man für eine Wohnung die Baukosten [finanziert] bekommt [...] wird die Differenz [zwischen Baukosten und Kreditsumme] bei uns einbezahlt“ (Interview 1, Z 21-22). Beträge im Bereich von 10.000 Euro kommen nur vor, wenn damit ein Zuweisungsverfahren abgekürzt werden kann (vgl. Interview 3, Z 280-288).

Organisation des Kassenbereichs. Der Bereich des KD, in dem sich die Kassa befindet, beherbergt drei verschiedene Schalter. Zwei Schalter sind Informationsschalter, der dritte Schalter – hinter Panzerglas und räumlich abgetrennt – fungiert als Kassa. Wenn BarzahlerInnen den passenden Zahlschein mit haben, können sie sich gleich direkt bei der Kassa anstellen (vgl. Interview 3, Z 95-96). Dies trifft auf etwa 40 % der Personen zu, die etwas bar einzahlen möchten (vgl. Interview 3, Z 16). Alle anderen Personen müssen sich zuerst bei einem der beiden Informationsschalter anstellen und dort einen Kassazettel ausdrucken lassen (vgl. Interview 1, Z 96-99), dies gilt auch für Personen, die Teilbeträge einzahlen möchten. Es kommt immer wieder vor, dass Personen nicht einen konkreten Mietrückstand begleichen möchten, sondern eine selbst festgelegte Summe Bargeld zur Verfügung haben, die eingezahlt werden soll: „Es zahlen auch manche nur 200 Euro von der Miete“ (Interview 1, Z 81). Diese Personen müssen dann zuerst zum Informationsschalter und dort „nehmen die Kollegen dann den ältesten Rückstand“ (Interview 3, Z 98-99). Mit diesem Kassazettel kann sich die Person dann bei der Schlange für die Kassa anstellen und bezahlen. Die Hauptaufgabe der beiden Informationsschalter ist es, die notwendigen Kassazettel auszudrucken. Beratungstätigkeit im eigentlichen Sinn wird selten geleistet: „Also die meisten kommen nur einzahlen“ (Interview 1, Z 88). Es ist aufgrund von Sicherheitsbedenken und Kassavorschriften (Versperrbarkeit, Panzerglas, Betretungsrechte)

nicht möglich, dass die beiden Informationsschalter auch Geldverkehr abwickeln (vgl. Interview 3, Z 40-41).

Öffnungszeiten. Die Kassa im KD ist an zwei Tagen in der Woche geöffnet, „Montag von 8-12h und Donnerstag von 8-12h und 14-17.30h“ (Interview 1, Z 113). Bei den Öffnungszeiten und den Öffnungstagen gab es in der Vergangenheit viele Veränderungen: „Alle zwei Jahre ist eine große Veränderung gewesen“ (Interview 2, Z 59-60). So gab es beispielsweise keine Mittagspause der Kassa (vgl. Interview 2, Z 60-61) oder es gab zusätzliche Öffnungstage am Dienstag und Freitag (Interview 2, Z 76). Trotz der früher anderen und teilweise längeren Öffnungszeiten „war es kein Unterschied! Es war schon immer Chaos“ (Interview 2, Z 66), „[...] weil früher mehr Leute die Kassa genutzt haben“ (Interview 2, Z 81).

Einer der Gründe für die Reduktion der Öffnungszeiten der Kassa war es, die Arbeitszeit der zuständigen Mitarbeiterin für andere Tätigkeiten nützen zu können: „[So] habe ich in der Kanzlei mitgeholfen, beim Protokollieren und ausschreibungssachemäßig und so...“ (Interview 3, Z 128-129).

Durch die, im Vergleich zu früher, kürzeren Kassaöffnungszeiten hat sich der Stress und der Leistungsdruck für die Mitarbeiterin, die die Kassa betreut, deutlich erhöht: „muss i das in dieser Zeit reinbringen, das kostet eigentlich mir mehr Substanz...“ (Interview 3, Z 117-118). Der Leiter des KD meint dazu: „Das ist für die Kassadame auch nicht lustig, [...] da geht es schließlich um Geld – und dann so viele Einzahlungen, da muss man schon sehr konzentriert arbeiten“ (Interview 1, Z 76-78). „[...] Weil dann ja am Montag z.B. sitze ich bis zwei oder noch länger, und ich arbeite dann ja durch eigentlich, ohne Pause...“ (Interview 3, Z 34-35). „[...] Ich meine, es leidet dann sicher die Qualität darunter ... [...] wie bei mir an der Kassa...immer auf Druck einer nach dem anderen ...“ (Interview 3, Z 176-178).

Einzahlungshöhe und Einzahlungshäufigkeit. Die durchschnittlich pro Person einbezahlten Beträge liegen in der Größenordnung einer Monatsmiete bzw. zwischen 300 Euro und 600 Euro (vgl. Interview 3, Z 255 und Z 258). Das gesamte Umsatzvolumen an Barzahlungen im KD beläuft sich pro Jahr auf etwa neun Millionen Euro (vgl. Interview 1, Z 75).

An der Kassa gibt es 1.000 bis 1.200 Einzahlungen im Monat (vgl. Interview 3, Z 81), das entspricht 12.000 bis 14.400 Einzahlungen im Jahr. Der Leiter des Kundendienstzentrums gibt an, dass es an starken Tagen 150 bis 160 Einzahlungen sind (Interview 1, Z 76), das entspricht bei zwei Kassatagen pro Woche etwa 15.600 bis 16.640 Einzahlungen im Jahr. Unter der Annahme von Schließzeiten durch Feiertage und schwächere Tage kann daher davon ausgegangen werden, dass zwischen 12.000 und 14.000 Einzahlungen im Jahr stattfinden. An anderer Stelle wird diese Größenordnung noch einmal genannt, „Bareinzahler sind ja 1.000 von 27.000“ (Interview 1, Z 130). Damit ist gemeint, dass das KD für insgesamt

27.000 Mietverträge zuständig ist und davon im Schnitt 1.000 Mietverträge bar bezahlt werden, d.h. der Prozentsatz aller Mietverträge im Zuständigkeitsbereich des KD, die in bar bezahlt werden, liegt bei etwa 3,7 %. Die Frequenz ist über das Jahr verteilt „gleichbleibend, wenn nicht gerade ein Fenstertag von Feiertag Donnerstag, Fenstertag Freitag [ist], dass alle wegfahren“ (Interview 2, Z 316-317).

Personenkreis der BarzahlerInnen. Es sind mehrheitlich immer dieselben Personen, die bar bei Wiener Wohnen einzahlen (vgl. Interview 3, Z 21). „60 % würde ich sagen, mehr als die Hälfte, oder vielleicht 70 %“ (Interview 3, Z 379) sind Personen, die „jedes Monat. Immer wieder“ (Interview 2, Z 381) bar einzahlen kommen. Der Leiter des KD pflichtet diesen Aussagen bei: „[...] sehe ich fast immer die gleichen Leute einzahlen kommen, also die ‚kennst‘ dann schon. Es kommen immer die selben [Personen]“ (Interview 1, Z 37-38). In seltenen Fällen kommt die gleiche Person auch mehrmals pro Monat: „Da gibt es wirklich welche die kommen nicht einmal einzahlen, die sind jedes Monat zwei, drei Mal [hier]“ (Interview 2, Z 609-610). „Wir haben einen Mieter gehabt, der ist drei Mal in der Woche gekommen, wie man noch länger offen gehabt haben, und jedes Mal 20 Euro, 25 Euro...also der hat uns drei Mal in der Woche gequält“ (Interview 3, Z 262-264).

Beschreibung des Verhaltens und der Stimmungslage der BarzahlerInnen. Die Stimmungslage und das Verhalten mancher Personen, die in den Kassabereich des KD kommen, werden von den befragten ExpertInnen als problematisch beschrieben. „Gespannt. Kommen schon sehr gespannt rein. [...] Das merkt man schon beim Gesichtsausdruck“ (Interview 2, Z 393-394). „Also ohne Security wird bei uns nicht mehr aufgesperrt, weil es immer wieder zu Tätlichkeiten, verbal und körperlich, kommt [...] Das ist extrem“ (Interview 1, Z 45-48). „Aber es sind oft Streitigkeiten draußen, wenn die Mieter angestellt stehen, da ist dann der Security wichtig“ (Interview 3, Z 203-204). „Viele Raufereien unter den Kunden“ (Interview 2, Z 156 und 160), „oder teilweise auf mich losgegangen“ (Interview 2, Z 164). „Man braucht eine dicke Haut, wenn man vorne sitzt“ (Interview 1, Z 108).

Als Gründe für dieses Verhalten werden Persönlichkeitsaspekte der BarzahlerInnen genannt: „Ein Großteil hat schon sehr – hat eine sehr geringe Reizschwelle“ (Interview 1, Z 62). Diese Personen sind „meistens alkoholisiert, oder mit Drogen vollgepumpt“ (Interview 2, Z 168).

Ihren Unmut artikulieren manche Personen verbal, das bedeutet dass: „Minimum sich fünf Leute am Tag aufgeregt haben“ (Interview 2, Z 115-116). „Also verbal kommen schon manchmal Sachen [...]“ (Interview 1, Z 106-107). Die genannten Beispiele werden als „Raunzen“ (Interview 2, Z 129) und „Nörglerei“ (Interview 1, Z 229) kategorisiert. Als Beispiele werden genannt: „Ja, ihr seid’s zu langsam! [...] ihr wollt’s nix arbeiten!“ (Interview 2, Z 125-126) und „Typisch, geht’s spazieren [die Kassiererin], Kaffee trinken“ (Interview 2, Z

132) oder „Gibt's ned a zweite Kassa?“ (Interview 3, Z 54-55) und „Warum dauert es so lange?“ (Interview 2, Z 288).

Als Ursachen des Unmuts werden auch strukturelle Bedingungen benannt. Die lange Wartezeit wird angeführt: „Früher im KD war eine Rekordwartezeit bis zu zwei Stunden“ (Interview 2, Z 70), „also eine Stunde kann ‚der‘ [Kunde] schon stehen“ (Interview 1, Z 43). Der räumliche Platzmangel und das durch die Anzahl der Wartenden entstehende Gedränge wird genannt: „Ungeduldig sind sie auch, von der Menge her halt“ (Interview 3, Z 54). „Mit den Leuten dort, weil immer so viele kommen“ (Interview 2, Z 115). „Das ist halt ein großer Raum dort im 21, aber doch nicht so groß für so viele Leute“ (Interview 2, Z 286-287). Die zeitlich beschränkten Öffnungszeiten werden als Grund für den Unmut der BarzahlerInnen genannt: „Die Kunden sind auch nicht zufrieden, wegen der Mittagspause, zweitens wegen den Öffnungszeiten“ (Interview 2, Z 405-406).

Eine gewisse allgemeine Unzufriedenheit mit Wiener Wohnen wird unabhängig von den Umständen bei der Barzahlung im KD beschrieben: „Viele sind nicht zufrieden mit Wiener Wohnen, würde ich sagen“ (Interview 2, Z 393-394). „Wiener Wohnen ist immer noch ‚Behörde‘, ‚Beamte‘ – unangenehm – [...]“ (Interview 1, Z 62-63), „[...] ein anderer Teil ist – ohne einer Grundlage – sind die trotzdem unzufrieden. Die sind schon unzufrieden, wenn sie die Gemeindewohnung kriegen“ (Interview 1, Z 223-224). „Und dann gibt es die Pappenheimer – und das fangt dann schon an bei der Wohnungsausstattung, die Nörglerei und die wird halt auch massiver, muss man auch dazu sagen“ (Interview 1, Z 228-229).

In der Beschreibung des Verhaltens der Personen, die ins KD kommen, schwingt Frust darüber mit, dass ihnen eine undankbare Haltung gegenüber Wiener Wohnen attestiert wird: „Die kommen wahrscheinlich zur kulantesten und nettesten Hausverwaltung der Welt und sind trotzdem aggressiv“ (Interview 1, Z 51-52). „Sie [Wiener Wohnen] sind ja auch sehr sozial! Also wenn die Mieter das zu schätzen wüssten“ (Interview 2, Z 347-348).

Gründe für die Barzahlung. Alle drei im Interview befragten Personen haben den Eindruck, dass die Mehrzahl der BarzahlerInnen keinen Zugang zu einem Konto haben: „Also ich denke, die meisten haben kein Konto [...]“ (Interview 1, Z 27). „Es sind sicher einige Pensionisten dabei, die kein Konto haben, die kommen dann hierher einzahlen“ (Interview 3, Z 21). „Ja, kein Konto“ (Interview 2, Z 244). „Aber die meisten, die Sozialhilfe empfangen, die haben einfach kein Konto“ (Interview 1, Z 171-172). „Wiener Wohnen hat ja tausende solcher MieterInnen, die so schwach sind, dass sie kein Konto eröffnen“ (Interview 1, Z 176-177).

Es wird aber auch vermutet, dass die betreffenden Personen zwar über ein Konto verfügen, aber kein Geld am Konto haben: „Weil i glaub jeder hat wahrscheinlich das Konto überzogen, dass er keinen Einziehungsauftrag machen kann“ (Interview 3, Z 18-19). „[...]“

Das haben wir schon, dass die zwar ein Konto haben, aber das Geld immer rückgebucht wird, weil einfach nichts drauf ist“ (Interview 1, Z 178-179).

Ein wichtiges Argument für die Nutzung der Kassa im KD ist der Geschwindigkeitsvorteil der Barzahlung gegenüber einer Überweisung. Dies ist insbesondere dann wichtig, wenn gravierende Folgen bei einer zu späten Einzahlung der Miete, wie der Verlust der Wohnung drohen: „Weil [wir] die Verbuchung nach einer Minute gleich sehen [...] Das ist natürlich ein Vorteil wenn irgendwelche Delogierungen oder so im Raum stehen“ (Interview 1, Z 30-31). In dieser Hinsicht scheinen manche BarzahlerInnen ihre Motivlage freimütig zuzugeben: „Oder sie sagen gleich dazu, sie haben einen Delo-Termin [Termin für eine Delogierung]“ (Interview 3, Z 67).

Die Barzahlung der Miete im KD ist gebührenfrei, im Gegensatz zu den Einzahlungsgebühren eines Erlagscheins oder den Gebühren einer Überweisung. Dieses Kostenersparnis wird als ein Grund zur Barzahlung der Miete genannt: „Als allererstes wollen sie sich die Zahlscheingebühr ersparen“ (Interview 2, Z 244).

Besonders in Hinblick auf ältere Personen wird die Barzahlung der Miete als Möglichkeit gesehen, weiterhin am sozialen Leben teilzunehmen: „[Weil] den älteren Leuten zu Hause langweilig ist, da kommen sie halt einzahlen“ (Interview 2, Z 248).

Bei Personen mit Migrationshintergrund wird vermutet, dass sie die Barzahlung wählen, weil sie glaubten, es wäre so von Wiener Wohnen bevorzugt: „Die glauben es ist halt besser, wenn man dort einzahlt, oder Wiener Wohnen sieht das halt lieber...“ (Interview 2, Z 264-265).

Vor allem bei jüngeren MieterInnen wird angenommen, dass die Zahlung der Miete für sie weniger wichtig sei als für ältere MieterInnen: „Das [die Bezahlung der Miete] ist bei den heutigen Mietern, die zu uns kommen, zu einem Großteil eben nicht mehr so im Kopf“ (Interview 1, Z 210-211). Die aus Sicht der InterviewpartnerInnen falsche Prioritätensetzung durch junge MieterInnen wird durch folgendes Bild untermauert: „Jeder mit einem Handy ausgestattet, oder mit einem I-Phone...“ (Interview 3, Z 28). „Sehr viele Jugendliche [...] haben Probleme mit der Miete. Wenn man sich überall das Handy kauft oder zum Friseur geht, ins Solarium“ (Interview 2, Z 554-555).

Bestehende Alternativen zur Bareinzahlung bei Wiener Wohnen. „Es hat ja jeder Mieter die Möglichkeit, am Bezirksamt in der Kassa auch einzuzahlen, sofern er auch einen Zahlschein hat, ist auch kosten...also nicht kostenpflichtig“ (Interview 3, Z 138-139). „Wenn zu viele Leute bei uns stehen, dass sie auch im Amtshaus bei der Kassa einzahlen können- das nehmen ein paar in Anspruch- aber das sind nicht viele. Vielleicht zehn Einzahlungen im

Monat“ (Interview 1, Z 69-71). „Mittlerweile wissen einige, dass‘ drüben im Amtshaus auch einzahlen können“ (Interview 2, Z 81-82).

Zukünftige Entwicklung. Im kommenden Jahr werden alle neun Kundendienstzentren geschlossen und die Betreuung der MieterInnen in eine Zentralstelle zusammengelegt. An diesem neuen Standort wird es keine Kassen mit Personal mehr geben, sondern im Foyer werden mehrere Einzahlungsautomaten angeboten (vgl. Interview 3, Z 164). Ein Vorteil dieser Umstellung von der persönlich besetzten Kassa zum Einzahlungsautomaten liegt in der Möglichkeit, ohne Schamgefühle Mietrückstände ein- bzw. nachzahlen zu können. „Es ist manchen Leuten schon unangenehm, dass sie einen Rückstand haben. Es gibt ja auch solche, die unverschuldet dazu kommen. Das merkt man natürlich auch. Die werden immer leiser beim Reden“ (Interview 1, Z 164-165). Beim Einzahlungsautomaten fällt diese zwischenmenschliche Interaktion weg: „Dort bin ich anonym“ (Interview 1, Z 163).

Ein weiterer Vorteil der Umstellung auf Einzahlungsautomaten liegt in der Beseitigung der beschränkten Öffnungszeiten, da der Bereich mit den Einzahlungsautomaten rund um die Uhr zugänglich sein wird: „Vor allem, die sind rund um die Uhr offen [...]“ (Interview 1, Z 162).

Ob jedoch alle Personen, die derzeit bar einzahlen, mit diesen Einzahlungsautomaten problemlos umgehen können wird bezweifelt: „Ich glaub‘ wir haben schon geredet über die Automaten, dass sie erstens nicht funktionieren, immer, und dass zweitens sich die Leute nicht auskennen, vor allem die Älteren“ (Interview 2, Z 440-442). „Manche haben schon Probleme mit den einfachsten Automaten“ (Interview 2, Z 444-445).

Die Gelegenheit zum sozialen Kontakt als Motiv für die Barzahlung fällt bei der Umstellung auf Einzahlungsautomaten weg. „Mit den Menschen is ma doch besser, glaube ich“ (Interview 2, Z 445).

Die Reaktion auf diese Umstellung seitens der Personen, die derzeit in das KD zur Bareinzahlung kommen, wird pragmatisch eingeschätzt: „Die Mieter der Stadt Wien haben sich an vieles schon gewöhnt“ (Interview 1, Z 156-157). „Sie gewöhnen sich, das ist alles ein Ausdruck von Lernprozessen“ (Interview 1, Z 160-161)

7.4 Interpretation der Ergebnisse

Die in den Interviews genannten Beispiele des Verhaltens (Aggressivität, Streit, körperliche Auseinandersetzungen) und die beschriebenen Unmutsäußerungen zeichnen das Bild einer angespannten und gereizten Stimmung im Kassabereich des KD. Das untermauert die Hypothese, dass die Barzahlung der Miete als Alltagsbelastung empfunden wird. Als Belastung wird der Vorgang der Barzahlung übrigens nicht nur von den Personen, die

einzahlen kommen, sondern auch von den mit der konkreten Abwicklung der Einzahlungen betrauten MitarbeiterInnen des KD empfunden.

Die Hypothese, dass es Personen gibt, die ihre Miete bar bei Wiener Wohnen einzahlen, weil ihr Girokonto überzogen oder nicht gedeckt ist, hat sich durch Aussagen mit konkreten Beispielen in den Interviews bestätigt. Das KD erhält eine Rückmeldung von der Bank, wenn Geldbeträge mangels Deckung des Kontos von MieterInnen rückgebucht werden müssen und die betreffenden Personen kommen dann diese ausständigen Beträge in bar einzahlen.

Für einen Teil der BarzahlerInnen könnte das Angebot eines Betreuten Kontos durch die Schuldnerberatung Wien eine Unterstützung sein. In den Interviews wurde eine Person beschrieben, die drei Mal in der Woche jeweils eine kleine Summe Bargeld einzahlt. Dies ist bemerkenswert, weil es darauf hindeutet, dass die Zahlung der Miete für diese Person eine hohe Priorität hat und einer der Gründe für diese Verhaltensweise möglicherweise ein Misstrauen gegenüber der eigenen Fähigkeit zur Planung der Finanzmittel besteht. Statt das vorhandene Bargeld über einen gewissen Zeitraum anzusparen und dann auf einmal einzuzahlen kommt die Person mehrmals sofort einzahlen, sobald Bargeld vorhanden ist. Dies steht beispielhaft für Personen, die Schwierigkeiten mit der Verwaltung und vor allem der Einteilung ihres Geldes haben und für die das Angebot eines „Betreuten Kontos“ eine Unterstützung wäre. Auch Personen, die zwar über ein Konto und Einnahmen verfügen, aber die durch eine falsche Prioritätensetzung bei den Ausgaben in Zahlungsverzug kommen, der am Ende in eine Barzahlung aus Zeitnot mündet, könnte das „Betreute Konto“ unterstützen.

Vor allem ältere Personen und Personen mit geringem Einkommen verfügen über kein Konto und müssen daher ihre Miete mit Bargeld im KD bezahlen. Das bestätigt die Hypothese, dass der fehlende Zugang zu einem Girokonto zur Barzahlung zwingt.

Da die Barzahlung der Miete als Alltagsbelastung empfunden wird und einem Teil der betroffenen Personen aufgrund eines fehlenden Girokontos keine andere Möglichkeit zur Bezahlung der Miete bleibt, ist die Hypothese bestätigt, dass die Umsetzung der Forderung nach einem rechtlichen Anspruch auf ein Girokonto eine geeignete Maßnahme wäre, die Alltagsbelastung der betroffenen Personen zu reduzieren.

8. Befragung von BarzahlerInnen bei Wiener Wohnen mittels Fragebogen

8.1 Beschreibung der gewählten Methode

Basierend auf den theoretischen Überlegungen aus der Literaturrecherche und ergänzt mit Informationen, die aus der Analyse der Interviews mit den ExpertInnen gewonnen wurden, ist ein einseitiger Fragebogen auf Deutsch für die persönliche Befragung der betroffenen Personen erstellt worden (Fragebogen ist im Anhang).

8.2 Beschreibung der Datenerhebung, Datenauswertung und der Daten

Die Feldforschung begann etwa um 08:20 Uhr. Die Frequenz der Personen im KD war repräsentativ für einen Donnerstag, mit dem größten Andrang zwischen 08:45 und 10:00.

Es bilden sich im KD zwei Warteschlangen, eine zum Pult mit zwei Informationsschaltern und eine zur Kassa. Direkt bei der Kassa stellen sich Personen an, die den von Wiener Wohnen zugeschickten Erlagschein mithaben und damit sowohl den Betrag, als auch die Zahlungsdetails mithaben. Alle Personen, die sich in dieser Warteschlange anstellen, sind in der Zielgruppe für die Befragung.

Die restlichen Personen stellen sich bei der Warteschlange zu den beiden Informationsschaltern an. Wenn eine Person nicht weiß, wieviel Miete ausständig ist oder den passenden Erlagschein nicht erhalten oder verloren hat, kann bei den Informationsschaltern ein Mietauszug geholt werden. Mit diesem Mietauszug bzw. Einzahlungsbeleg muss die Person sich dann noch einmal in der Warteschlange für die Kassa anstellen, um die Einzahlung vorzunehmen. Es musste daher bei Personen in der Warteschlange zu den Informationsschaltern geklärt werden, mit welcher Absicht sie sich bei den Informationsschaltern anstellen. Manche sind nicht da um einzuzahlen, sondern um sonstige administrative Angelegenheiten bei Wiener Wohnen zu erledigen und damit nicht in der Zielgruppe für die Befragung. Manche Personen stellen sich mehrmals hier wie dort an, der Grund dafür ist unbekannt.

Fast alle Befragungen fanden statt, während die Personen in einer der beiden Schlangen warteten. Der Versuch, Personen beim Verlassen des Kassa-/Kundenbereichs im KD zu befragen war nicht erfolgreich, da die Personen das Gebäude zügig verlassen und sich nicht durch eine Befragung aufhalten lassen wollten.

Für das Vorhaben der Befragung war es vorteilhaft, dass sich Warteschlangen gebildet hatten und diese nur langsam vorwärts kamen. So blieb für die Personen genug Zeit, an der Befragung teilzunehmen. Als ab 10:00 Uhr die Warteschlange vor der Kassa keine oder nur ein bis zwei Personen enthielt wurde es schwieriger, die Personen zur Teilnahme an der Befragung zu bewegen.

Durch die räumliche Situation – stehend bzw. langsam vorrückend in der Warteschlange – wäre es nicht möglich gewesen, Zielpersonen den Fragebogen selbst ausfüllen zu lassen. Es hat dies auch keine der befragten Personen verlangt oder danach gefragt, ob ein selbstständiges Ausfüllen des Fragebogens möglich wäre.

Fast alle Personen, die den Kundenbereich des KD betreten hatten, konnten gefragt werden, ob sie an der Befragung teilnehmen möchten. Etwa zwei Drittel aller angesprochenen Personen haben an der Befragung teilgenommen. Die Personen, die nicht mitmachen wollten, haben dies sofort deutlich gemacht. Einigen wenigen Personen war die Teilnahme aufgrund sprachlicher Verständnisschwierigkeiten nicht möglich. Die Bereitschaft zur Teilnahme schien durch die eng umstehenden anderen wartenden Personen nicht beeinflusst worden zu sein. Einige der befragten Personen machten während der Befragung Angaben zu anderen Aspekten ihrer Geschäftsbeziehung zu Wiener Wohnen und äußerten Beschwerden über Sachverhalte, die nichts mit dem Inhalt der Befragung zu tun hatten. Das lässt darauf schließen, dass unsere Rolle während der Befragung nicht klar verstanden wurde, da wir offensichtlich von diesen Personen als Teil bzw. MitarbeiterInnen von Wiener Wohnen wahrgenommen wurden.

Die meisten befragten Personen waren sehr offen und bereit, viel von sich preiszugeben. Manche lasen, andere spielten mit dem Mobiltelefon herum und manche hatten Begleitpersonen dabei. Das Alter war völlig unterschiedlich, es waren aber augenscheinlich keine minderjährigen Personen da. Keiner hat versucht sich vorzudrängen und die Gespräche untereinander hielten sich sehr in Grenzen. Durch die Anwesenheit eines Mitarbeiters eines Sicherheitsdienstes brachen keine lauten Diskussionen aus, obwohl es einmal knapp davor war.

Nach der Beantwortung eines Fragebogens wurde eine kleine Süßigkeit in Form eines „Mini-kit-kats“ an die Auskunftsperson verteilt. Das ist sehr gut angekommen und brachte viele zum Lächeln, viele haben sich gefreut etwas Kleines bekommen zu haben. Von den umstehenden Personen ist diese „Belohnung“ wahrgenommen worden, ob dadurch insgesamt die Bereitschaft zur Beantwortung der Fragen erhöht wurde ist unklar.

Die Befragung endete um 10:20 Uhr, insgesamt wurden bis dahin 41 Fragebögen ausgefüllt, die quantitativ ausgewertet werden.

8.3 Präsentation der Ergebnisse

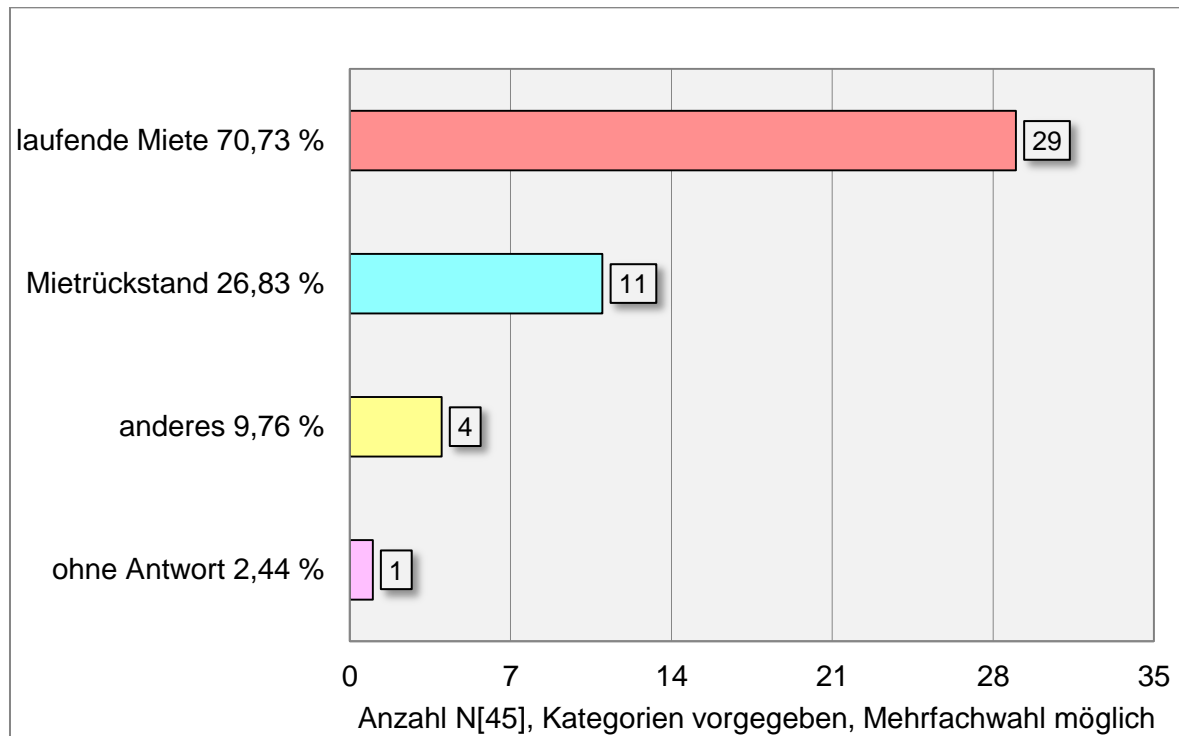
Frage 1. Benützen Sie das erste Mal die Kassa in diesem Kundendienstzentrum?

Nur etwas weniger als 10 % der befragten Personen geben an, das erste Mal die Kassa im KD zu benützen, der Großteil aller befragten Personen benützt nicht zum ersten Mal die Kassa.

Frage 2. Zahlen Sie für sich selbst ein?

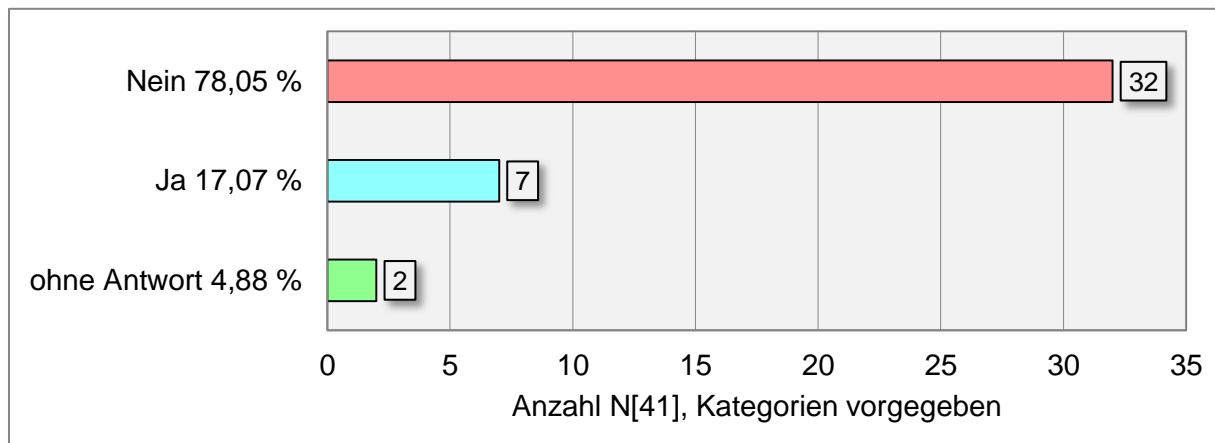
95 % der befragten Personen geben an, für sich selbst einzuzahlen. Eine Person begleicht die Miete für das Enkelkind, eine andere zahlt für jemand anderen einen größeren Betrag mit dem Zahlungszweck „anderes“ ein.

Frage 3. Was zahlen Sie ein?



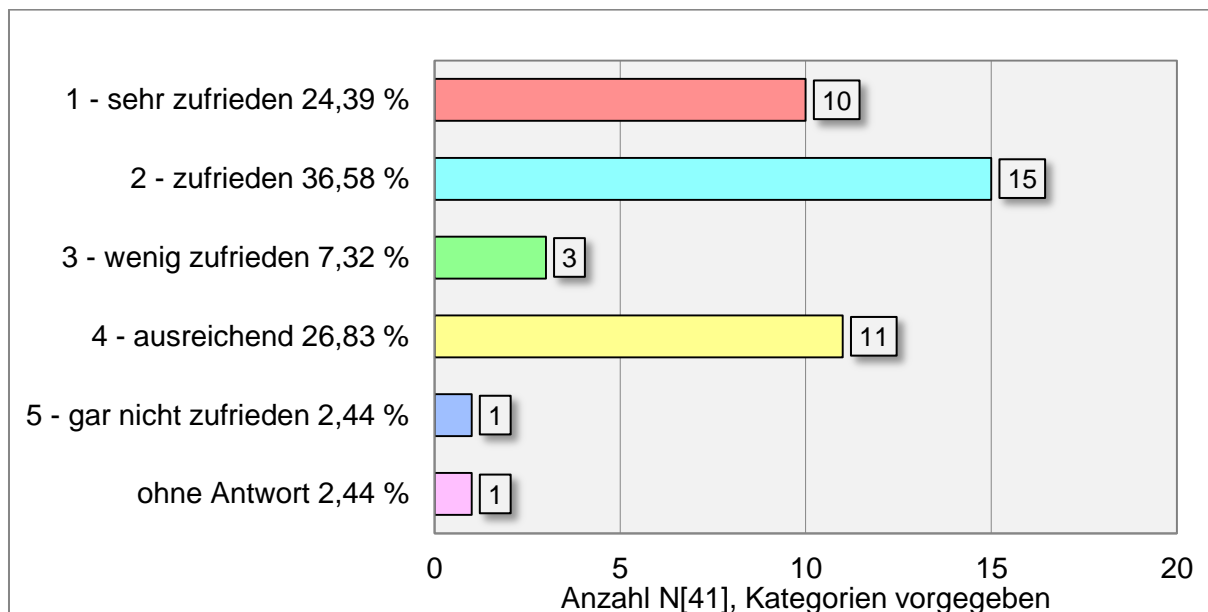
Die Unterscheidung der Kategorien „laufende Miete“ und „Mietrückstand“ wird von den befragten Personen nicht immer verstanden. Teilweise sind die Antworten daher nicht klar der einen oder der anderen Kategorie zuzuordnen. In jedem Fall zeigt sich deutlich, dass der überwiegende Zweck der Barzahlung die Miete – entweder die laufende Miete oder schon länger geschuldete Mietrückstände – ist und andere Zahlungsgründe nur 9,76 % ausmachen.

Frage 4. Ist es eine Belastung für Sie, wenn Sie hier mit Bargeld zahlen?



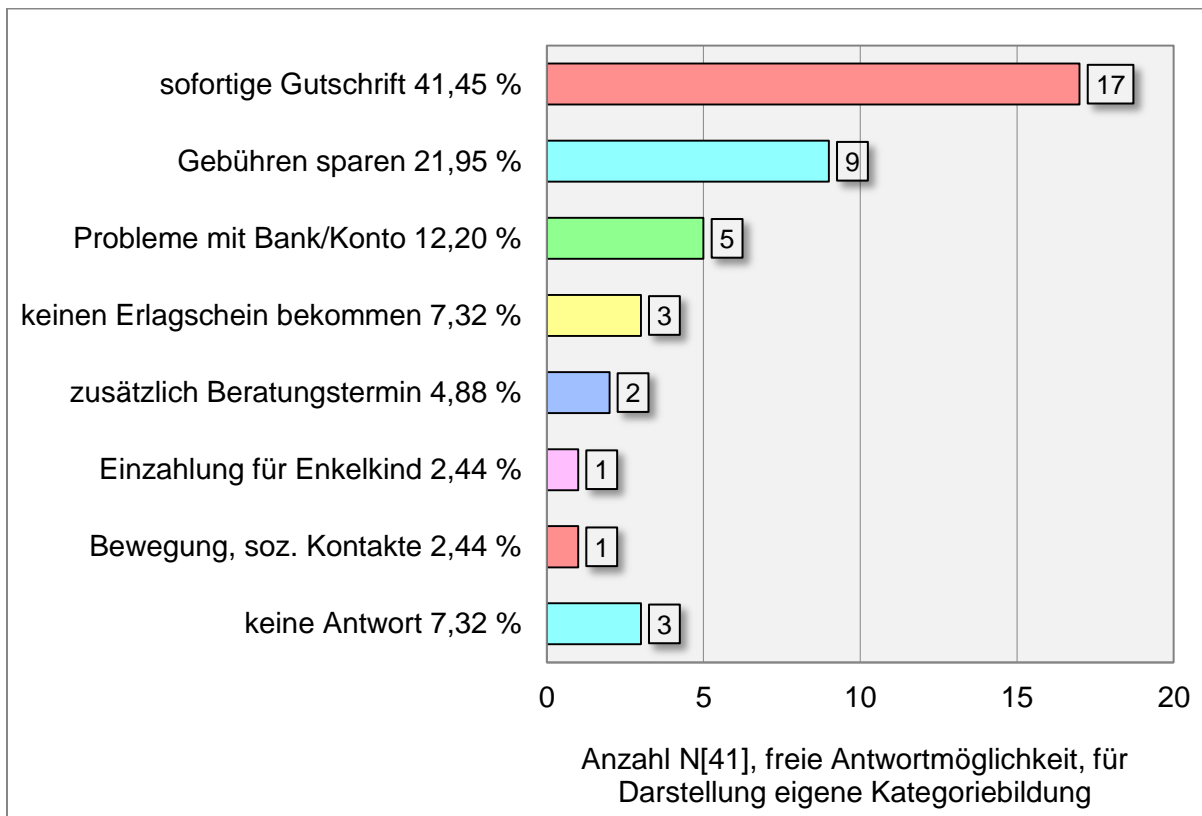
Die überwiegende Mehrheit der befragten Personen gibt an, dass die Barzahlung der Miete keine Belastung sei. Eine der befragten Personen, die keine Antwort gegeben hat, hatte sprachliche Schwierigkeiten die Frage zu verstehen, die zweite Person ohne Antwort gibt an, sich nicht entscheiden zu können denn normalerweise empfinde diese Person die Barzahlung der Miete nicht als Alltagsbelastung, am heutigen Tag jedoch schon.

Frage 5. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, die Miete zu bezahlen?



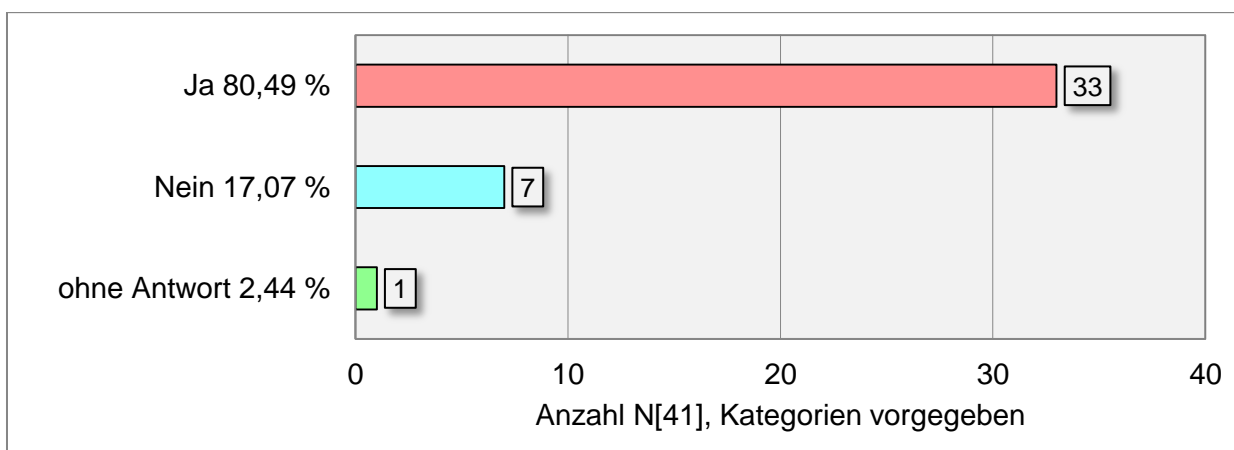
Der Durchschnitt aller Bewertungen zur Zufriedenheit liegt bei 2,45 auf einer Bewertungsskala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (gar nicht zufrieden). Die Personen, die wenig zufrieden bis gar nicht zufrieden sind, benützen alle nicht zum ersten Mal die Kassa im KD (Frage 1) und bezahlen vorwiegend Mietrückstände (Frage 3).

Frage 6. Warum bezahlen Sie mit Bargeld? (freie Antwortmöglichkeit)



Diese Frage wurde offen gestellt, fast alle der befragten Personen gaben darauf eine Antwort. Diese Antworten wurden dann in mehrmaligen Durchgängen zu den oben abgebildeten Antwortkategorien zusammengefasst.

Frage 7. Haben Sie ein eigenes Bankkonto?

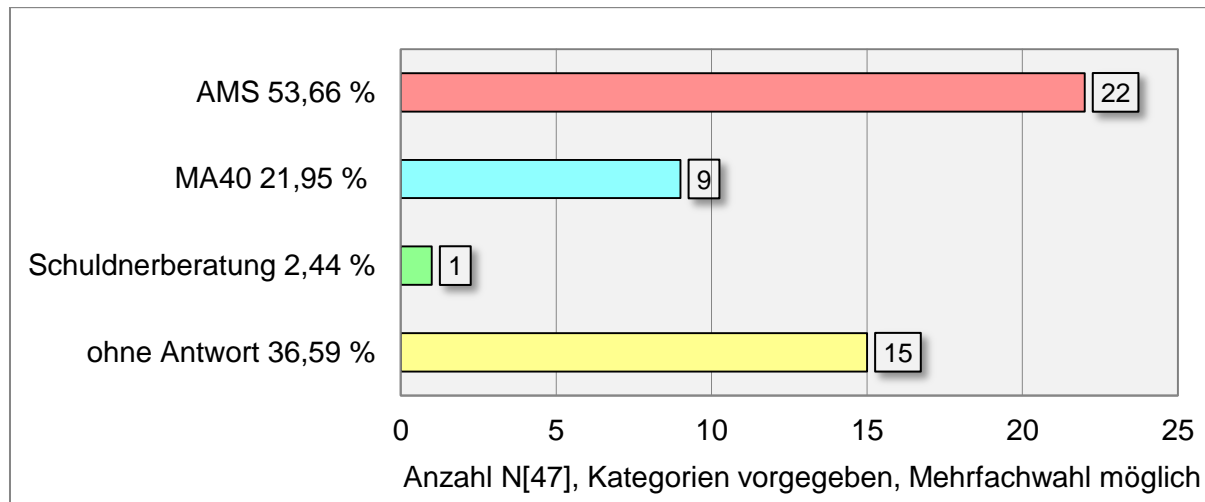


Die Mehrzahl aller befragten Personen (80,49 %) hat ein eigenes Bankkonto.

Frage 7.a Wenn Sie kein Bankkonto haben: welche der folgenden Angebote kennen Sie?

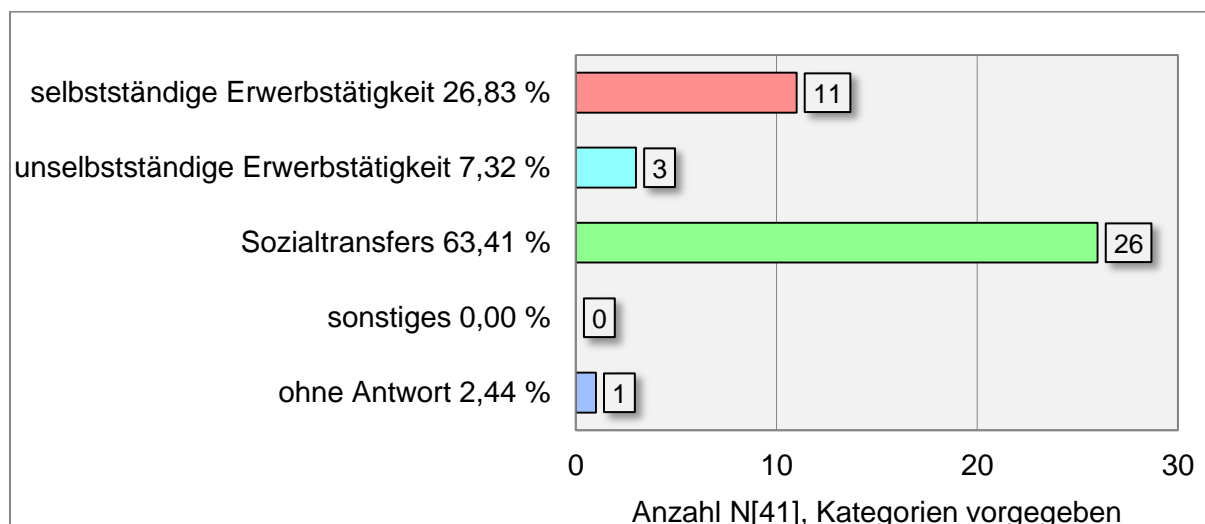
Die vorhandenen Angebote für spezielle Girokonten (Kapitel 3) sind bei den BarzahlerInnen überwiegend unbekannt. 90,24 % der befragten Personen können auf diese Frage keine Antwort geben. 2,44 % der befragten Personen kennen das Angebot eines Kontos durch die Zweite Sparkasse, 4,88 % das Erfolgskonto light der Bank Austria und 2,44 % das „Betreute Konto“ der Schuldnerberatung Wien.

Frage 8. Hatten Sie im letzten Jahr Kontakt mit einer dieser Einrichtungen?



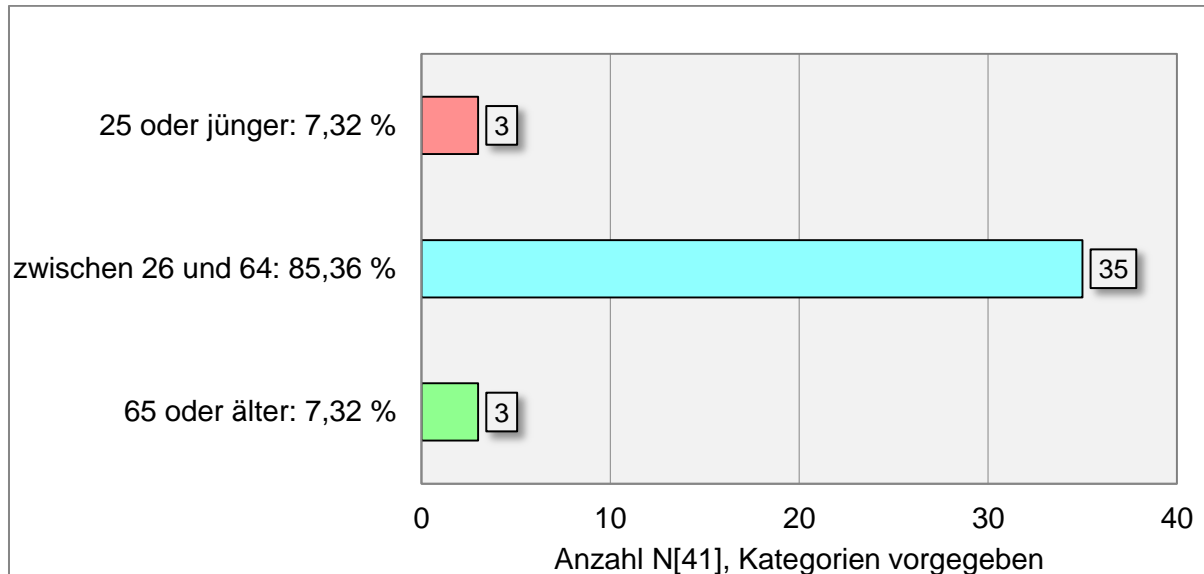
Mehr als die Hälfte aller Personen (53,66 %), die im KD bar an der Kassa einzahlen, hatte im letzten Jahr Kontakt zum AMS, etwa ein Fünftel (21,95 %) hatten Kontakt zur MA40 (Magistrat der Stadt Wien - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht). Unter Berücksichtigung der Mehrfachnennungen bedeutet das, dass 63,41 % der befragten Personen entweder Kontakt mit dem AMS, der MA40 oder der Schuldnerberatung hatten. Diese Frage wurde am öftesten nicht beantwortet.

Frage 9. Welche Einkommensquellen stehen Ihnen zur Verfügung?



Der überwiegende Teil der befragten Personen gibt als Einkommensquelle Sozialtransfers (63,41 %), ein kleinerer Teil unselbständige Erwerbstätigkeit (26,83 %) an. Dies deckt sich exakt mit den Ergebnissen von Frage 8 (63,41 % der befragten Personen hatten Kontakt zu AMS, MA40 oder der Schuldnerberatung im letzten Jahr). In der Kategorie Sozialtransfers wurden auf dem Fragebogen folgende Leistungen genannt: Arbeitslosengeld, Notstandshilfe, Pension, Mindestsicherung usw.

Frage 10. Wie alt sind Sie?



8.4 Interpretation der Ergebnisse

Die Hypothese, dass die Barzahlung der Miete im KD bei Wiener Wohnen als Belastung empfunden wird (Frage 4), hat sich trotz der Notwendigkeit, persönlich teilweise längere Wartezeiten in Kauf nehmen zu müssen, für die meisten Personen (78,05 %) nicht bestätigt. Die Gruppe der Personen, die die Barzahlung als Belastung empfinden (Frage 4), war insgesamt zufriedener als der Durchschnitt mit den Möglichkeiten, die Miete bar zu bezahlen (Frage 5), nämlich mit einer durchschnittlichen Bewertung von 1,85 bei einer vorgegebenen Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (gar nicht zufrieden). Daraus lässt sich schließen, dass das Vorhandensein einer Kassa für Bareinzahlungen von dieser Personengruppe geschätzt wird. In der Gruppe jener Personen, die die Barzahlung als Belastung empfinden, verfügen alle über ein Bankkonto. Das Nichtvorhandensein eines Bankkontos kann daher als Grund für die Barzahlung bei dieser Gruppe ausgeschlossen werden. Die Umsetzung der Forderung eines Girokontos für alle ist daher nicht geeignet, die Alltagsbelastung dieser Personengruppe zu reduzieren.

Der überwiegende Anteil (80,49%) aller befragten Personen hat angegeben, über ein Bankkonto zu verfügen (Frage 7). Die Kategorie „Probleme mit Bank/Konto“ war die dritthäufigste Nennung auf die direkte Frage nach den Gründen für die Barzahlung (Frage 6).

Einige der Antworten, die in der Kategorie „Probleme mit Bank/Konto“ zusammengefasst sind, scheinen ausweichende Antworten gewesen zu sein, um nicht direkt eine fehlende Deckung des Kontos angeben zu müssen, da dies möglicherweise schambehaftet ist. Wiener Wohnen weist bei Unterzeichnung eines Mietvertrages auf die Möglichkeit einer Banküberweisung bzw. auf die Möglichkeit der Errichtung eines Dauerauftrages hin (vgl. Interview 1, Z 123-129). Ein Großteil der Personen, die bar einzahlen, hätte theoretisch – da sie über ein Bankkonto verfügen – die Möglichkeit, eine dieser Formen der Bezahlung zu wählen. Es kann daher angenommen werden, dass diese bequemerer Zahlungsvarianten – weil der persönliche Weg und die Wartezeit entfällt – aufgrund einer mangelnden Kontodeckung nicht möglich sind. Daher liegt einer der Gründe für die Barzahlung in einer nicht ausreichenden Deckung des Kontos.

Für etwa zwei Drittel aller befragten Personen (63,41 %) stellen Sozialtransfers (Arbeitslosengeld, Notstandshilfe, Pension, Mindestsicherung usw.) die wichtigste Einkommensquelle dar (Frage 9). Es ist daher anzunehmen, dass die Auszahlungen an die betroffenen Personen umgehend an der Kassa von Wiener Wohnen wieder einbezahlt werden, unter Umgehung des eigenen Kontos. Dieses Verhalten macht dann Sinn, wenn in einer Überschuldungssituation bei Überziehung des Kontos die Gefahr besteht, dass nicht genügend Mittel für die Bezahlung der Miete übrigbleiben weil von der Bank andere (im Regelfall die eigenen) Verbindlichkeiten zuerst abgedeckt werden. Solange jedoch das eingenommene Geld von der betreffenden Person in bar kassiert wird, bleibt die Entscheidung der Verwendung dieses Geldes in der Hand derjenigen Person.

Bei jener Gruppe (17,07 %), die über kein Bankkonto verfügt (Frage 7), wird die Zufriedenheit mit den Möglichkeiten zur Bezahlung der Miete schlechter als vom Durchschnitt bewertet, wobei der eigentliche Vorgang der Barzahlung der Miete nicht als Belastung empfunden wird. Alle Personen ohne Bankkonto benützen nicht zum ersten Mal die Kassa im KD und geben als Einkommensquelle überwiegend Sozialtransfers an. Für diesen Teil der BarzahlerInnen würde die Umsetzung des Rechtsanspruches auf ein Girokonto möglicherweise eine Unterstützung sein.

Die meisten Personen (90,24 %) kommen regelmäßig ins KD, um bar zu bezahlen. Das deutet darauf hin, dass die Gründe für die Barzahlung der Miete strukturell bedingt sein könnten bzw. die Lebensumstände der betroffenen Personen, insofern sie eine Grundlage für die Entscheidung zur Barzahlung bieten, über einen längeren Zeitraum unverändert bestehen bleiben. Alle Personen, die am Tag der Befragung erstmalig zur Barzahlung ins KD gekommen sind, verfügen über ein Bankkonto und wählen trotzdem den Weg zur Barzahlung bei der Kassa. Diese Gruppe empfindet den Vorgang der Barzahlung in höherem Maß als der Durchschnitt als Belastung (Frage 4). Es kann daher angenommen werden,

dass die Mietzahlungen bislang über das Konto abgewickelt wurden, dies aber für die aktuell fällige Mietzahlung nicht möglich ist und damit dazu beiträgt, die Situation als eher belastend zu empfinden. Gleichzeitig zeigt sich diese Gruppe, die das erste Mal die Kassa im KD benützt, mit den Möglichkeiten, die Miete zu bezahlen (Frage 5), sehr zufrieden bis zufrieden.

Der am häufigsten genannte Grund für die Bareinzahlung (Frage 6) ist „sofortige Gutschrift“ (41,45 % aller befragten Personen). Dies kann damit zusammenhängen, dass einerseits andere Zahlungsmöglichkeiten als weniger verlässlich wahrgenommen werden und andererseits bereits ein großer Termindruck zur Bezahlung der Miete bzw. der Mietrückstände besteht, um mögliche negative Konsequenzen wie eine bevorstehende Delogierung und anschließend drohende Wohnungslosigkeit noch abwenden zu können. Für diese Personen könnte das Angebot des „Betreuten Kontos“ eine Unterstützung sein.

Gebühren zu sparen ist der zweithäufigste Grund (21,95 % aller befragten Personen), die Miete im KD in bar zu bezahlen (Frage 6). Die Gebühren, die bei der Einzahlung eines Erlagscheins von Banken verrechnet werden, sind für die befragten Personen so hoch, dass es für sie besser ist, den Erlagschein persönlich bei der Kassa von Wiener Wohnen mit Bargeld zu bezahlen. Gerade wenn das verfügbare Einkommen geringer ist, fallen Gebühren für Erlagscheine viel stärker ins Gewicht.

Drei Personen haben die offene Frage nach den Gründen für die Barzahlung nicht beantwortet (Frage 6). Alle drei Personen geben an, kein Bankkonto zu haben und nicht zum ersten Mal im KD einzuzahlen. Möglicherweise lässt sich aus dem Umstand, dass diese Personen auf die Frage nach dem Grund der Einzahlung keine Antwort gegeben haben schließen, dass die Barzahlung der Miete als selbstverständlich oder alternativlos angesehen wird, weil diese Personen über kein Bankkonto verfügen und somit auch alle ihre anderen Zahlungsverpflichtungen in bar erledigen müssen.

Eine Person kennt das Modell des „Betreuten Kontos“ und eine andere Person gibt an, im letzten Jahr Kontakt mit der Schuldnerberatung gehabt zu haben. Beide Personen sind in der Altersgruppe zwischen 26 und 64 Jahren und verfügen über ein eigenes Bankkonto. Der Zahlungsgrund war in beiden Fällen laufende Miete und Mietrückstand.

9. Diskussion der Ergebnisse

Die aus der Forschungsfrage abgeleiteten Hypothesen wurden anhand zweier verschiedener empirischer Methoden überprüft. Dabei waren nicht nur die Methoden, sondern auch die Zielgruppen unterschiedlich. MitarbeiterInnen des KD wurden als ExpertInnen in Interviews befragt, direkt betroffene Personen in einer Erhebung mittels Fragebogen. Die beiden Forschungsmethoden haben sowohl übereinstimmende als auch unterschiedliche Ergebnisse gebracht, die in der folgenden Tabelle zusammengefasst werden:

Tabelle 1: Vergleich der Ergebnisse	ExpertInnen-interview	Befragung von BarzahlerInnen
Hypothese 1: Personen empfinden die Barzahlung der Miete als Alltagsbelastung.	✓ bestätigt	✗ nicht bestätigt
Hypothese 2: Personen bezahlen ihre Miete bar bei Wiener Wohnen, weil ihr Girokonto überzogen ist und keine ausreichende Deckung aufweist.	✓ bestätigt	✓ bestätigt
Hypothese 3: Personen, die ihre Miete bar bei Wiener Wohnen einzahlen, obwohl sie ein Girokonto haben, würde das Angebot eines „Betreuten Kontos“ der Schuldnerberatung Wien unterstützen.	✓ bestätigt	✓ bestätigt
Hypothese 4: Personen bezahlen ihre Miete bar bei Wiener Wohnen, weil sie kein Girokonto besitzen.	✓ bestätigt	✗ nicht bestätigt
Hypothese 5: Die Umsetzung der Forderung nach einem rechtlichen Anspruch auf ein Girokonto reduziert die Alltagsbelastung von Personen, die bisher kein Girokonto haben.	✓ bestätigt	✗ nicht bestätigt

Die Stimmungslage der Personen, die in das KD kommen, um ihre Miete zu bezahlen, wurde in den Interviews mit den MitarbeiterInnen durchwegs als gereizt und angespannt beschrieben, woraus sich schließen lässt, dass die Barzahlung der Miete als Alltagsbelastung empfunden wird. Aus der Sicht der betroffenen Personen hat sich dieser Eindruck nicht bestätigt, fast vier Fünftel aller Befragten gaben an, die Barzahlung nicht als Belastung zu empfinden und die Zufriedenheitswerte mit den Möglichkeiten, die Miete bar einzuzahlen, waren eher positiv.

Sowohl die Aussagen aus den ExpertInneninterviews, als auch die Antworten der befragten Personen im KD bestätigen übereinstimmend, dass einer der Gründe, warum die Miete in bar bezahlt werden muss, die Überziehung oder die mangelnde Deckung des Kontos ist.

Das Angebot des „Betreuten Kontos“ durch die Schuldnerberatung Wien ist bei den Personen, die zur Barzahlung in das KD kommen, fast unbekannt. Der am öftesten genannte

Grund für die Bareinzahlung war die „sofortige Gutschrift“, daraus kann abgeleitet werden, dass grundsätzlich Geld für die Miete vorhanden ist, aber ein Zahlungsverzug und damit ein Termindruck entstanden ist, der dann letztendlich zur Barzahlung geführt hat. Das Angebot des „Betreuten Kontos“ durch die Schuldnerberatung Wien kann bei der Organisation der Zahlungsverpflichtungen Unterstützung bieten. In den ExpertInneninterviews wurde ebenfalls auch der Termindruck, im Extremfall zur Abwendung einer akut drohenden Delogierung, als Grund für die Barzahlung genannt. Genannt wurde auch eine falsche Prioritätensetzung bei den Ausgaben, indem jüngere MieterInnen eher Geld für Konsumgüter ausgeben als für die Miete. Daher kommt aus den Erkenntnissen der Interviews und der Auswertung der Fragebögen das „Betreute Konto“ als unterstützende Alternative und Hilfestellung für einen verantwortungsvollen Umgang mit Geld bei der Bezahlung der Miete in Frage. Dieses Angebot der Schuldnerberatung Wien richtet sich unter anderem dezidiert an delogierungsgefährdete Personen mit Schwierigkeiten in der Organisation und Prioritätensetzung bei wichtigen Zahlungsverpflichtungen.

Die Befragung der barzahlenden Personen hat die Hypothese, dass ein fehlender Zugang zu einem Girokonto die Barzahlung zwingend notwendig macht, widerlegt, da ein Großteil aller befragten Personen über ein Bankkonto verfügt. Im Kontrast dazu wird diese Hypothese durch die Aussagen der ExpertInnen bestätigt, indem übereinstimmend angegeben wird, dass vor allem ältere Personen und besonders finanziell schwächere Personen bar einzahlen müssen, weil ihnen kein Bankkonto zur Verfügung steht.

In ähnlicher Weise verhält es sich mit der letzten Hypothese, die aussagt, dass die Umsetzung eines Rechtsanspruchs auf ein Girokonto helfen könnte, die Alltagsbelastung der BarzahlerInnen zu reduzieren. Aus Sicht der MitarbeiterInnen gilt diese Hypothese als bestätigt, in den Ergebnissen der direkten Befragung lässt sich diese Hypothese nicht bestätigen.

Die zentrale Fragestellung „Warum bezahlen Personen ihre Miete bar bei Wiener Wohnen?“ kann übereinstimmend aufgrund der Ergebnisse beider Forschungsmethoden wie folgt beantwortet werden:

- Personen bezahlen ihre Miete bar, weil bereits Zahlungsverzug eingetreten ist und die sofortige Gutschrift durch die Kassa direkt bei Wiener Wohnen wichtig ist.
- Personen bezahlen ihre Miete bar bei Wiener Wohnen, weil im Gegensatz zur Bezahlung per Erlagschein bei einer Bank der Betrag spesenfrei von der Kassa bei Wiener Wohnen entgegen genommen wird.
- Personen bezahlen ihre Miete bar, obwohl ein Girokonto vorhanden ist, weil die Deckung auf dem Konto nicht ausreicht.

Es zeigt sich, dass die Möglichkeit zur Bezahlung der Miete mittels Bargeldverkehr aus unterschiedlichen Gründen für eine Gruppe von Personen wichtig ist, die sich insgesamt durch materielle Bedürftigkeit auszeichnet. Sowohl in den Interviews mit ExpertInnen als auch bei der Befragung der direkt betroffenen Personen wurde festgestellt, dass die Personen, die ihre Miete bar bezahlen, dies konstant über einen längeren Zeitraum tun und es sich daher dabei um ein verfestigtes Verhaltensmuster handelt. Der Bedarf nach einer Möglichkeit des Barzahlens aus Sicht der Betroffenen besteht über einen längeren Zeitraum und die Umstände, unter denen Barzahlung möglich gemacht wird, wirken sich jedes Monat erneut auf die Lebenswelt dieser Personen aus. Daraus ergeben sich Interventionsmöglichkeiten und Anknüpfungspunkte für die Soziale Arbeit, die in der folgenden Projektskizze aufgegriffen werden.

10. Projektskizze

Der Inhalt der Projektskizze ist die Erstellung eines Umsetzungskonzepts für Kassen für gebührenfreie Einzahlungen (KGE).

10.1 Ausgangssituation, Problemstellung und Hintergrund

Die Befragung von Personen, die ihre Miete bei Wiener Wohnen in bar einzahlen, hat ergeben, dass etwa 80 % dieser Personen über ein Bankkonto verfügen und trotzdem die Miete in bar einzahlen. Dies ist mit einigem Zeitaufwand verbunden und erfordert aufgrund der teilweise langen Wartezeiten Geduld.

Es gibt verschiedene Gründe dafür, die Miete bar direkt bei einem Kundendienstzentrum von Wiener Wohnen einzuzahlen. Die wichtigsten Gründe sind:

- Zeitdruck (eventuell wegen Delogierungsgefährdung)
- Kostenersparnis im Vergleich zu einer Bareinzahlung des Erlagscheins bei einer Bank.
- Das Konto ist überzogen und Daueraufträge bzw. Einziehungsaufträge werden nicht durchgeführt.
- Der Erlagschein mit den notwendigen Einzahlungsinformationen fehlt.
- Es soll eine a conto Summe eingezahlt werden, d.h. die betreffende Person kennt die genaue Höhe der Mietrückstände nicht, sondern möchte nur einen gewissen Geldbetrag, der in bar zur Verfügung steht, einzahlen.

Ein dezentral organisierter Verbund von „Kassen für gebührenfreie Einzahlungen“ (KGE) könnte eine niederschwellige Einrichtung sein, in der Personen ihre Miete bzw. Mietrückstände und andere gefährliche Schulden wie Rechnungen von Wien Energie oder Verwaltungsstrafen in bar und gebührenfrei bezahlen können.

10.2 Zielsetzung

Das Ziel des Projekts ist die Erstellung eines „Umsetzungskonzepts KGE“, um Personen eine Möglichkeit zur kostenlosen Barzahlung von wichtigen Aufgaben der Daseinsvorsorge zu bieten. Im räumlichen und thematischen Umfeld dieser Kassa könnte zusätzlich ein niederschwelliger Zugang zu Angeboten der Sozialen Arbeit geschaffen werden.

10.3 Projektstrukturplan (Work-Breakdown Structure)

Das Projekt zur Erstellung eines Umsetzungskonzeptes wird in insgesamt fünf Arbeitspakete (AP1 – AP5) aufgeteilt. In diesen Arbeitspaketen werden Ausschlusskriterien, Betreuungsangebote und Methoden, Maßnahmen im Sinne des „Gender-Mainstreamings“, der Qualitätssicherung sowie des Ressourcenbedarfs (Raum, Infrastruktur, Personal) erarbeitet. Die einzelnen Arbeitspakete sind von unterschiedlicher Dauer (zwischen zwei und acht Monaten) und bauen zeitlich aufeinander auf.

AP1 Projektmanagement

- Projektkoordination
- Kostenkontrolle
- Qualitätssicherung & Risikomanagement

Dieses Arbeitspaket dauert die gesamte Zeitspanne des Projektes an. Es wird die Erledigung der anderen Arbeitspakete kontrolliert und protokolliert und die dafür notwendige Vernetzung und Koordination zwischen den einzelnen Projektbeteiligten sichergestellt. Die Kostenkontrolle betrifft im Rahmen der Erstellung des Projektkonzepts einerseits eine Kostenaufstellung für den zukünftigen Projektbetrieb, andererseits auch die Abdeckung der Kosten, die in allen Arbeitspaketen entstehen.

AP2 Analyse des Wissensstandes (State-of-the-Art)

- Zielgruppendefinition (Ausschlusskriterien)
- Analyse der Literatur (andere Forschungsprojekte, Gesetze, vergleichbare Initiativen im Ausland)
- Projektumfeldanalyse (PUMA) zur Identifikation und Einbeziehung aller betroffenen Interessengruppen (Stakeholder)
- Analyse der betroffenen Interessensgruppen: BarzahlerInnen, Banken, Wiener Wohnen, Wien Energie, Schuldnerberatung, MA40, Magistratische Bezirksämter, Fonds Soziales Wien (FSW), Trägerorganisationen der Sozialen Arbeit, andere betroffene Interessengruppen die durch die Projektumfeldanalyse gefunden wurden.

Am Anfang der Erstellung eines Umsetzungskonzeptes soll der Status Quo erhoben und recherchiert werden. Für welche Personengruppe ist die Kassa für gebührenfreie Einzahlungen gedacht bzw. welcher Bedarf soll damit abgedeckt werden? Welche Leistungen sollen die Kassa für gebührenfreie Einzahlungen nicht erbringen bzw. welchen Personengruppen nicht zur Verfügung stehen?

Die Analyse der Literatur zielt darauf ab, die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Einrichtung einer Kassa für gebührenfreie Einzahlungen zu klären. Insbesondere Haftungsfragen und Fragen des Datenschutzes werden geklärt, aber auch marktpolitische und wirtschaftsrechtliche Fragen im Sinne des Wettbewerbsrechts. Gibt es vergleichbare Projekte oder wird an Ähnlichem gerade gearbeitet? Wie sieht die Situation im Ausland aus?

Im Rahmen einer Projektumfeldanalyse (PUMA) werden die für die Erstellung eines Umsetzungskonzeptes relevanten Interessengruppen (Stakeholder) identifiziert. Welche Firmen, Institutionen oder sonstige Vereine oder Trägerorganisationen können eingebunden werden?

Zum Abschluss der „state-of-the-art“ Analyse in Österreich werden die beteiligten Stakeholder im Rahmen einer SWOT Analyse näher betrachtet. Dabei werden die **Strengths** (Stärken), **Weaknesses** (Schwächen), **Opportunities** (Chancen) und **Threats** (Risiken) analysiert und die Einbindung der betroffenen Gruppen danach geplant.

AP3 Entwicklung des Umsetzungskonzeptes

- Entwicklung Betreuungsangebot und Methoden
- Entwicklung Vernetzung der Institutionen
- Gender-Mainstreaming Aspekte
- Ressourceneinsatz (Raum, Infrastruktur und Personalbedarf)
- Kostenabschätzung und Finanzierungsentwurf

Das Umsetzungskonzept für die Kassa für gebührenfreie Einzahlungen soll über die reine Kassafunktion hinaus einen Zugang zu Angeboten der Sozialen Arbeit konzipieren. In der Entwicklungsphase des Umsetzungskonzeptes sollen daher insbesondere auch methodische Zugänge und die konkrete Ausgestaltung des Betreuungsangebotes entworfen werden. Dazu muss eine passende Trägerorganisation gefunden werden, die diese Leistungen im Bereich der Sozialen Arbeit erbringt und sowohl die Personalkosten als auch die fachlichen Standards der Beratung übernimmt. Dazu gehört die Festlegung, welche Themenbereiche abgedeckt werden sollen. Dies kann im Bereich der Rechtsberatung von allgemeinen rechtlichen Aspekten zu speziellen Aspekten des Mietrechts und dem MieterInnenschutz wie beispielsweise Fragestellungen zu Delogierungen reichen. Weitere

Beratung kann es zu Fragen der materiellen Grundsicherung geben, indem Informationen über Beihilfen und Ansprüche auf sonstige sozialstaatliche Leistungen und deren Beantragung weitergegeben werden. Bei Fragen der Verschuldung oder Überschuldung kann es Erstinformation und dann eine Weiterverweisung zu qualifizierten Institutionen wie der Schuldnerberatung Wien geben.

In der Entwicklungsphase des Umsetzungskonzepts müssen die notwendigen Vernetzungen der beteiligten Stakeholder geplant werden, in Hinsicht auf den Ausgleich divergierender Interessen und datenschutzrechtlicher Beschränkungen. Eine Möglichkeit der Vernetzung wäre es, Stakeholder Workshops zu veranstalten, um die Stakeholder bereits frühzeitig in den Prozess der Erstellung des „Umsetzungskonzepts KGE“ einzubinden und dadurch das fachliche Wissen sowie die Interessen der Stakeholder entsprechend zu berücksichtigen. Zusätzlich werden Aspekte des Wissensmanagements nach Probst wie Wissensidentifikation, Wissensentwicklung, Wissensverteilung, Wissenserwerb und Wissensnutzung implementiert.

Maßnahmen im Sinne des „Gender-Mainstreaming“ werden berücksichtigt. Bei allen Planungsentscheidungen sind die unterschiedlichen Lebenswelten von Frauen und Männern bereits im Vorfeld zu berücksichtigen. Dadurch soll sichergestellt werden, dass das Projekt den Lebenswelten von Frauen ebenso entspricht wie jenen von Männern und welche zusätzlichen Maßnahmen vielleicht notwendig sind (vgl. Eberl 2012, S. 153f).

Da unter Umständen mit Wartezeiten zu rechnen ist sollen Kinder- und familienfreundliche Maßnahmen umgesetzt werden, wie beispielsweise eine Spielecke für Kinder und ein gut zugänglicher Wickelraum.

Der Ressourceneinsatz in Hinsicht auf Raum und Infrastruktur wird ermittelt. Dabei müssen in Betracht kommende Lösungen der ÖNORM B1600 im Sinne der Barrierefreiheit und Diversity entsprechen, beispielsweise Aufzüge die für Rollstuhlfahrer geeignet sind, Behinderten-WCs uvm. Es ist insbesondere wichtig, jede soziale Diskriminierung aufgrund einer baulichen Einschränkung zu vermeiden.

Bei der Ermittlung der notwendigen Ressourcen wird auf bereits vorhandene Ressourcen Bedacht genommen, um eventuelle Synergieeffekte mit bereits bestehenden Institutionen nützen zu können. Der notwendige Personalbedarf wird ermittelt. Nach Feststellung der notwendigen Ressourcen wird eine Kostenabschätzung durchgeführt und ein dauerhafter Finanzierungsplan für die Aufrechterhaltung des laufenden Betriebs erstellt.

AP4 Markteinführung (Roll-out Strategy)

- Kontakt/Ansprechen der Zielgruppe
- Öffentlichkeitsarbeit
- Leitlinien für die Implementierung an die verschiedenen Stakeholder
- zukünftige andere Anwendungen

Beim Arbeitspaket zur Markteinführung der Kassa für gebührenfreie Einzahlungen werden Konzepte entwickelt, die es ermöglichen sollen, das Angebot kostengünstig und effizient einem möglichst umfassenden Teil der Zielgruppe vorzustellen. Darüber hinaus werden allgemeine Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit geplant. Es werden Leitlinien und Handlungsanweisungen für die verschiedenen Stakeholder erstellt und verteilt. Die Anwendbarkeit des Konzeptes auf andere zukünftige ähnliche Problemlagen wird überprüft.

AP5 Abschluss des Projekts

- Erstellen des fertigen Umsetzungskonzeptes

Die einzelnen Teilergebnisse der AP2 bis AP4 werden zu einem fertigen Konzept zusammengefasst.

10.4 Zeitplan

Tabelle 2: Zeitplan Projektskizze

Monat	1	2	3	4	5	6	7	8
	02/14	03/14	04/14	05/14	06/14	07/14	08/14	09/14
AP1								
AP2								
AP3								
AP4								
AP5								

Die Gesamtdauer des Projektes beträgt acht Monate. Das Projekt startet mit AP1 und AP2 im Februar 2014. Nach zwei Monaten beginnt die Arbeit an AP3 über einen Zeitraum von vier Monaten. Im fünften Monat des Projekts beginnt das AP 4. Projektende ist mit Fertigstellung von AP5 im September 2014.

11. Schluss

Der Ansatz, über die Fragestellung „Warum bezahlen Personen ihre Miete bar bei Wiener Wohnen?“ Zugang und Erkenntnisse zu den Themenfeldern Barzahlung, soziale Exklusion, materielle Bedürftigkeit und „Recht auf ein Konto für alle“ zu erlangen, hat sich als erfolgreich herausgestellt.

Zur Beantwortung der Fragestellung wurden im Forschungsdesign zwei verschiedene empirische Ansätze gewählt und gerade die Kombination und der Vergleich der teilweise unterschiedlichen Ergebnisse haben zu einem besseren Verständnis der Sachlage beitragen können.

Es gibt bei tausenden Personen, die monatlich ihre Miete bar bei Wiener Wohnen bezahlen, unterschiedliche Antworten auf die Frage nach den Gründen dafür. Die aufgestellten Hypothesen konnten durch die Auswertung der Interviews und die Befragung der betroffenen Personen zufriedenstellend überprüft werden, so dass am Ende eine Beantwortung der Forschungsfrage möglich war.

Das Angebot der Barzahlung der Miete bei Wiener Wohnen wird vom Großteil der befragten Personen regelmäßig und dauerhaft genützt. Die meisten MieterInnen haben zwar ein Konto, verwenden dieses aber nicht zur Bezahlung der Miete. Dies liegt einerseits an der fehlenden Deckung des Kontos und andererseits am Zeitdruck, Mietzahlungen noch rechtzeitig vor drohenden Konsequenzen zu erledigen. Der Umstand, dass die Barzahlung der Miete bei der Kassa von Wiener Wohnen spesenfrei durchgeführt wird ist ein weiterer wichtiger Grund, direkt zur Kassa von Wiener Wohnen zu kommen, anstatt die Bezahlung eines Erlagscheines mit Bargeld bei einer Bank durchzuführen.

Als Belastung wird die Barzahlung nicht empfunden, die Personen sind eher dankbar diese Möglichkeit der Barzahlung, der spesenfreien Einzahlung und der sofortigen Gutschrift zu haben. Wie so vieles im Leben, wenn die „Not“ überwiegt, werden auch unangenehme Umstände, wie zum Beispiel längere Wartezeiten, in Kauf genommen.

Der Zusammenhang zwischen Barzahlung und materieller Bedürftigkeit wurde sowohl durch die Erfahrungsberichte der befragten MitarbeiterInnen als auch durch die Angaben der befragten Personen hinsichtlich deren Einkommensquellen bestätigt. Das Thema Barzahlung betrifft überwiegend Menschen mit geringem Einkommen.

Wenn die Miete nicht oder nicht rechtzeitig bezahlt wird, drohen drastische Konsequenzen wie Delogierung und anschließende Wohnungslosigkeit. Vor diesem Hintergrund und unter Berücksichtigung der Forschungsergebnisse, die zeigen, dass für einige Personen die Einzahlung der Miete nur per Barzahlung möglich ist, ergibt sich für Wiener Wohnen aus

Verantwortung gegenüber den eigenen sozialpolitischen Ansprüchen die Verpflichtung, entsprechend nutzbare Möglichkeiten der Barzahlung bereitzustellen.

Es wird in naher Zukunft durch die Schließung der regionalen Kundendienstzentren Veränderungen bei den Möglichkeiten geben, die Wiener Wohnen für die Barzahlung der Miete anbietet. Personen werden mit Kosten verbundene längere Anfahrtswege haben und müssen in der Lage sein, mit Einzahlungsautomaten umzugehen. Inwieweit diese Änderungen das tatsächliche Verhalten von Personen und deren Empfinden dabei verändert bleibt abzuwarten.

Ein wichtiger Grundpfeiler der Sozialen Arbeit ist die Überwindung bzw. Vermeidung von gesellschaftlicher Exklusion. Die Ergebnisse dieser Forschungsarbeit haben den Blick auf eine finanziell schwache Personengruppe freigelegt, die auf die Möglichkeit zur Barzahlung der Miete angewiesen ist. Aus diesem Bild ergeben sich verschiedene Interventionsmöglichkeiten und Aufträge an die Soziale Arbeit. Das Angebot des „Betreuten Kontos“ der Schuldnerberatung Wien kann Personen darin unterstützen, ihre Zahlungsverpflichtungen besser einzuhalten und damit dazu beitragen, negative Folgewirkungen wie Delogierung oder drohende Delogierung abzuwenden. Die konzeptionelle Arbeit an neuen Ideen, wie in der Projektskizze vorgestellt, kann dazu beitragen, Personen bei der Bewältigung ihres Alltags zu unterstützen.

Über das untersuchte Forschungsfeld der BarzahlerInnen bei Wiener Wohnen hinausgehend ist festzustellen, dass es Personen gibt, die weiterhin auf den Bargeldverkehr angewiesen sind, um ihren existenziellen Verpflichtungen nachkommen zu können.

„Wir müssen zur Kenntnis nehmen, dass eine – vielleicht steigende – Anzahl Menschen die Bequemlichkeiten des modernen Zahlungsverkehrs (Giralgeldverkehr) nicht nutzen kann [...] weil ihr „Einkommensstrom“ nicht ausreichend stabil ist, um in die Logiken von Daueraufträgen, Einziehungen und Fälligkeiten zu passen.“ (Maly 2014)

12. Literaturverzeichnis

- AK (= Arbeiterkammer) (2010): *Jeder soll ein Recht auf ein Girokonto haben!* In: Beratung AK.portal, vom 02.12.2010. Wien. Online: <http://www.arbeiterkammer.at/online/jeder-soll-ein-recht-auf-ein-girokonto-haben-58599.html> [21.05.2013]
- Allpay (2013): *allpay continues to explore jam jar accounts ahead of Universal Credit.* Pressemitteilung vom 10.01.2013. Whitestone. Online: <http://www.allpay.net/news/allpay-continues-explore-jam-jar-accounts-ahead-universal-credit> [15.04.2013]
- Brown, Carl (2012): *Landlords pay tenants to open 'jam jar' account.* In: Inside Housing, vom 24.08.2012. London. Online: <http://www.insidehousing.co.uk/finance/landlords-pay-tenants-to-open-%E2%80%98jam-jar%E2%80%99-accounts/6523366.article> [15.04.2013]
- Bundeskanzleramt (2013): *Allgemeines zum Girokonto,* vom 01.01.2013. Wien. Online: <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/194/Seite.1740329.html> [02.06.2013]
- Dachorganisation der Schuldnerberatungen in Österreich (2012): *Recht auf Girokonto Zusammenfassung der Fragebogenerhebung Mai 2012.* Linz. Online: http://www.schuldenberatung.at/downloads/infodatenbank/banken-finanzen/asb_Onlinebefragung_Girokonto2012_EndV.pdf [21.05.2013]
- Deutsche Sparkassen und Giroverband (2012): *Sparkassen: Ab Oktober Bürgerkonto für jede Privatperson.* In: Pressemitteilung 97/2012 vom 26.09.2012. Berlin. Online: http://www.dsgv.de/download_gallery/Pressemitteilungen_2012/120926_PM_Buergerkonto_97.pdf [02.06.2013]
- Die Presse (2012): *Geld: beliebtes Barzahlen.* In: Die Presse, vom 18.04.2012. Wien. Online: http://diepresse.com/home/wirtschaft/boerse/750446/Geld_Beliebtes-Barzahlen [21.05.2013]
- Dietz, Berthold (1997): *Soziologie der Armut. Eine Einführung.* 1. Aufl. Frankfurt, Main u.a. Campus-Verlag
- Diezinger, Angelika/Mayr-Kleffel, Verena (2009): *Soziale Ungleichheit. Eine Einführung für soziale Berufe.* 2. Aufl. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag
- Eberl, Susanne (2012): *Wien für Wienerinnen. Infos und Tipps von A-Z.* 7. Auflage. Wien
- Eisenmenger, Thomas/Kollmann, Michaela (2004): *Kosten bei Bareinzahlung mit Zahl- bzw. Erlagscheinen.* Herausgeber: Arbeiterkammer Wien 71/2004. Wien. Online: <http://www.arbeiterkammer.at/bilder/d20/Zahlscheinspesen.pdf> [21.05.2013]
- EK (= Europäische Kommission) (2008): KOM (2008) 412: *Eine erneuerte Sozialagenda: Chancen, Zugangsmöglichkeiten und Solidarität im Europa des 21. Jahrhunderts,* vom 02.07.2008. Brüssel. Online: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0412:FIN:DE:PDF> [03.06.2013]

- EK (= Europäische Kommission) (2010): *Konsultation Zugang zu einem Basiskonto*. In: Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen, vom 06.10.2010. Brüssel. Online: http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/docs/2010/payment_account/access_basic_payment_account_de.pdf [03.06.2013]
- EK (= Europäische Kommission) (2011): IP/11/897: *Kommission empfiehlt Zugang zu günstigen Basiskonten für alle Bürger*. In: Pressemitteilung vom 18.07.2011. Brüssel. Online: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-11-897_de.htm [03.06.2013]
- EK (= Europäische Kommission) (2013a): COM(2013) 266: *Vorschlag für eine RICHTLINIE DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontogebühren, den Wechsel von Zahlungskonten und den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen*, vom 08.05.2013. Brüssel. Online: http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/20130506-proposal_de.pdf [02.06.2013]
- EK (= Europäische Kommission) (2013b): *Wer ein Bankkonto braucht, bekommt auch eins*. Pressemitteilung vom 16.05.2013. Brüssel. Online: http://ec.europa.eu/news/economy/130516_de.htm [03.06.2013]
- European Commission (2013): *Access to payment accounts*. Veröffentlichung vom 06.05.2013. Online: http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/20130506-factsheet-3_en.pdf [21.05.2013]
- EU-SILC (2011) (= European Union-Statistics on Income and Living Conditions): *Einkommen, Armut und Lebensbedingungen*. Statistik Austria, vom 30.11.2012. Wien. Online: http://www.statistik.at/web_de/static/tabellenband_eu-silc_2011_einkommen_armut_und_lebensbedingungen_069059.pdf [21.05.2013]
- Gammel, Cerstin/Boehring, Simone (2013): *Girokonto soll soziales Grundrecht werden*. In: Süddeutsche Zeitung, vom 05.03.2013. München. Online: <http://www.sueddeutsche.de/geld/eu-kommission-girokonto-soll-soziales-grundrecht-werden-1.1615545> [02.06.2013]
- Gläser, Jochen/Laudel Grit (2004): *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen*. 1. Aufl. Wiesbaden: VS-Verlag
- Global Findex (2013): *World Bank Global Financial Inclusion Datenbank*. Online: <http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion> [21.05.2013]
- Grohs, Hans W. (2005): *The Poor Pay More*. Kommentar. In: asb informationen 53 vom Dezember 2005. Online: http://www.schuldnerberatung.at/downloads/infodatenbank/das-budget/ASB_Info53.pdf [16.06.2013]
- help.orf.at (2011): *Viertes Urteil gegen Zahlscheingebühr*, vom 21.07.2011. Online: <http://help.orf.at/stories/1685633/> [21.05.2013]

- Henke, Ursula/Mogge-Grotjahn, Hildegard/Huster, Ernst-Ulrich (2008): E-exclusion oder E-inclusion? In: Huster, Ernst-Ulrich/Boeckh, Jürgen/Mogge-Grotjahn, Hildegard (Hg.): *Handbuch Armut und soziale Ausgrenzung*. 1. Aufl. Wiesbaden. VS Verlag, 470-482
- Hinds, Damien (2012): *MP calls for more Jam Jar bank accounts for low income customers*. In: Transact. The national forum for financial inclusion, vom 05.03.2013. Online: <http://www.transact.org.uk/news.aspx?itemid=1258&itemTitle=MP+calls+for+more+Jam+Jar+bank+accounts+for+low+income+customers&sitesectionid=29&sitesectiontitle=News#> [15.04.2013]
- Homann, Carsten (2012): Teilhabe am Zahlungsverkehr durch Giro- und Pfändungsschutzkonto. In: Forschungscluster "Gesellschaftliche Abhängigkeiten und soziale Netzwerke" (Hg.): *Gesellschaftliche Teilhabe trotz Schulden? Perspektiven interdisziplinären Wissenstransfers*. 1. Aufl. Wiesbaden. VS-Verlag, 53-64
- Huster, Ernst-Ulrich/Boeckh, Jürgen/Mogge-Grotjahn, Hildegard (2008): Armut und soziale Ausgrenzung. In: Huster, Ernst-Ulrich/Boeckh, Jürgen/Mogge-Grotjahn, Hildegard (Hg.): *Handbuch Armut und soziale Ausgrenzung*. 1. Aufl. Wiesbaden. VS Verlag, 13-35
- Jilch, Nikolaus (2012): *Der Krieg gegen das Bargeld*. In: Die Presse, vom 12.04.2012. Wien. Online: <http://diepresse.com/home/wirtschaft/international/748655/Der-Krieg-gegen-das-Bargeld> [21.05.2013]
- Knecht, Alban/Maly, Alexander (2013): *Forschungswerkstatt und Projektentwicklung I: Probleme finanzieller Ausgrenzung und Strategien der finanziellen Inklusion – Das Beispiel der Betreuten Konten der Schuldnerberatung Wien*. Ankündigungstext der Lehrveranstaltung. Online: http://albanknecht.de/lehre/Forschungswerkstatt_Betreute_Konten.pdf [21.01.2014]
- Kern, Elisabeth (2013): *Hundstorfer unterstützt Kommissions-Vorstoß zu Grundrecht auf Girokonto*. In: OTS-Presseaussendung, vom 05.03.2013. Online: http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20130305_OTS0215/hundstorfer-unterstuetzt-kommissions-vorstoss-zu-grundrecht-auf-girokonto [03.06.2013]
- Knobloch, Michael/Reifner, Udo/Laatz, Wilfried/Nizkich, Anna (2012): *iff-Überschuldungsreport. Überschuldung in Deutschland*. Hamburg. Online: <http://www.iff-ueberschuldungsreport.de/media.php?id=4581> [21.06.2013]
- Korczak, Dieter (2004): *The Irish Money Advice and Budgeting Service. Service für finanzielle Beratung und Budgetverwaltung. Ein Service zur Unterstützung von Menschen mit finanziellen Problemen und zur Bekämpfung von Überschuldung. Synthesebericht*. In: Synthesebericht des Peer Review Meeting, vom 18-19 November 2004. Cork. Online: http://www.euro.centre.org/data/1138965654_84717.pdf [16.06.2013]
- Lutz, Hedwig/Wagner, Michael/Wolf, Walter (1993): *Von Ausgrenzung bedroht; Struktur und Umfang der materiellen Armutsgefährdung im österreichischen Wohlfahrtsstaat der achtziger Jahre*. Wien. Bundesministerium für Arbeit u. Soziales

- Maly, Alexander (2014): Persönliche Stellungnahme per E-Mail vom 15.01.2014
- Nefischer, Mario (2011): *Warum das Recht auf ein Bankkonto praktisch nicht umsetzbar ist*.
In: banknews.at, vom 29.07.2011. Online:
<http://www.banknews.at/1/post/2011/07/warum-das-recht-auf-ein-bankkonto-praktisch-nicht-umsetzbar-ist.html> [21.05.2013]
- Noel, Didier (2006): *Das Recht auf ein Basiskonto in Belgien*. In: asb informationen 55 vom September 2006. Online: <http://www.schuldenberatung.at/downloads/infodatenbank/das-budget/ASBInfo55.pdf> [14.06.2013]
- orf.at (2013): *Knapp 60 Millionen ohne Konto*. In: news.orf.at, vom 06.03.2013. Wien. Online: <http://news.orf.at/stories/2169992/2169993/> [21.05.2013]
- Parteli, Elisabeth (2013): *EU will Bankkonto zu Grundrecht machen*. In: derStandard.at, vom 05.03.2013. Wien. Online: <http://derstandard.at/1362107446942/EU-will-Bankkonto-zu-einem-Grundrecht-machen> [02.06.2013]
- Petrat, Henning (2013): *Wie wichtig ist ein Girokonto?* Radebeul. Online: <http://www.girokonto-kostenlos.net/girokonto-gruende.html> [02.06.2013]
- Preußner, Norbert (1989): *Not macht erfinderisch; Überlebensstrategien der Armenbevölkerung in Deutschland seit 1807*. 1. Aufl. München. AG-SPAK-Publ.
- Putschögl, Martin (2012): *Wiener Wohnen zieht 2014 zum Gasometer*. In: derStandard.at, vom 28.11.2012. Wien. Online: <http://derstandard.at/1353207588651/Wiener-Wohnen-zieht-2014-zum-Gasometer> [21.05.2013]
- Ruhkamp, Stefan (2012): *Was kostet das Geld?* In: Frankfurter Allgemeine, vom 10.10.2012. Online: <http://www.faz.net/-gqe-73ic6> [21.06.2013]
- Schatz, Reik (2013): *Im Alltag ohne Girokonto*. Bernau. Online: http://www.ohne-girokonto.de/Unfreiwillig_ohne_Girokonto/Im_Alltag_ohne_Girokonto.html [21.05.2013]
- Schmitt, Sabine (2011): *Schuldnerberater warnen vor Pfändungsschutzkonto*. In: Die Welt, vom 09.10.11. Online: <http://www.welt.de/13650302> [18.06.2013]
- SPD (= SPD Bundestagsfraktion) (2012): *Koalitionsvorschlag zum Girokonto greift zu kurz*. In: Pressemitteilung Nr. 460/2012, vom 25.04.2012. Online: http://www.spdfraktion.de/presse/pressemitteilungen/Koalitionsvorschlag_zum_Girokonto_greift_zu_kurz [04.06.2013]
- Schuldnerberatung Wien (2012): *Betreutes Konto*. Kurzbeschreibung, November 2012. Wien.
- Schuldnerberatung Wien (2013): *Anmeldung für ein Betreutes Konto*. Online: <http://www.schuldnerberatung-wien.at/kontoservice/> [08.06.2013]
- Spitz, Wolfgang (2011): *Inkassounternehmen*. In: Hergenröder, Curt Wolfgang (Hg.): *Krisen und Schulden. Historische Analysen und gegenwärtige Herausforderungen*. 1. Aufl. Wiesbaden. VS Verlag, 21-45

Statistik Austria (2013): IKT-Einsatz in Haushalten 2013. Online:

http://www.statistik.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/index.html [19.01.2014]

Stern (2013): *80.000 arme Leute haben wieder ein Konto*. In: Stern.de, vom 18.05.2013.

Hamburg. Online: <http://www.stern.de/panorama/trotz-negativen-schufa-leumunds-80000-arme-leute-haben-wieder-ein-konto-2013113.html> [21.05.2013]

Verbraucherrecht.at (o.J.): *Unzulässigkeit der sog Zahlscheingebühr*. Online:

<http://www.verbraucherrecht.at/cms/index.php?id=822> [21.05.2013]

VKI (=Verein für Konsumenteninformation) (2012): Bankgebühr für Barauszahlung. In:

Konsument 12/2012, vom 19.11.2012. Wien. Online:

<http://www.konsument.at/cs/Satellite?pagename=Konsument/MagazinArtikel/Detail&cid=318883459978> [02.06.2013]

13. Anhang

13.1 Fragebogen



Fragebogen zum Forschungsprojekt:
**Barzahlung der Miete bei Wiener
Wohnen**
im Auftrag der FH Campus Wien
in Zusammenarbeit mit der
Schuldnerberatung Wien



1. Benützen Sie das erste Mal die Kassa in diesem Kundendienstzentrum?

- Ja Nein

Ort: KD

2. Zahlen Sie für sich selbst ein?

- Ja Nein

Datum: 10.10.2013

3. Was zahlen Sie ein?

- laufende Miete Mietrückstand anderes:

.....

4. Ist es eine Belastung für Sie, wenn Sie hier mit Bargeld zahlen?

- Ja Nein

5. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, die Miete zu bezahlen? (Zutreffendes bitte ankreuzen!)

1	2	3	4	5
sehr zufrieden	zufrieden	ausreichend	wenig zufrieden	gar nicht zufrieden

6. Warum bezahlen Sie mit Bargeld?

.....

7. Haben Sie ein eigenes Bankkonto?

- Ja Nein

7.a. Wenn Sie kein Bankkonto haben: welche der folgenden Angebote kennen Sie?

- Zweite Sparkasse Neue Chance Konto (PSK/Bawag)
 Erfolgskonto light (Bank Austria) Konto Light (Hypo NÖ)
 Betreutes Konto (Schuldnerberatung Wien)

8. Hatten Sie im letzten Jahr Kontakt mit einer dieser Einrichtungen?

- MA40 AMS Schuldnerberatung

9. Welche Einkommensquellen stehen Ihnen zur Verfügung:

- unselbstständige Erwerbstätigkeit, selbstständige Erwerbstätigkeit
 Sozialtransfers (Arbeitslosengeld, Notstandshilfe, Pension, Mindestsicherung usw.)
 sonstiges, keine Angabe

10. Wie alt sind Sie?

- 25 oder jünger zwischen 26 und 64 65 oder älter

Vielen Dank für Ihre Hilfe und Ihre Zeit!

13.2 Interviewleitfaden

Einstiegsfragen
<ul style="list-style-type: none">• Bitte beschreiben Sie Ihre Aufgabe im Kassenbereich des KD• Wer ist Ihr Auftraggeber? Warum ist Ihre Aufgabe notwendig und für wen?• Wie lange machen Sie diese Arbeit schon? Hat sich Ihre Aufgabe im Lauf der Zeit verändert und wenn ja wie?• Welche besonders positiven oder besonders negativen Erfahrungen haben Sie gemacht?
Hauptteil: Themenbereich BarzahlerInnen
<ul style="list-style-type: none">• Welche Gründe haben die Personen Ihrer Meinung nach, die Miete bar einzuzahlen?• Ist dieser Prozentsatz über das Jahr verteilt gleich oder gibt es Monate, in denen besonders viele Personen einzahlen kommen?• Sind es immer die selben MieterInnen, die bar einzahlen?• Wie würden Sie die Stimmungslage der Personen beschreiben, die bar einzahlen (gestresst, gelangweilt, aggressiv, verzweifelt, entspannt..)?• Gab es schon Situationen (z.B. bei Warteschlangen), die eskaliert sind?• Kommen die MieterInnen nur, um einzuzahlen oder besteht auch noch Beratungsbedarf?• Sprache/Nationalität der BarzahlerInnen?• Glauben Sie, dass die BarzahlerInnen in diesem KD repräsentativ für den Rest Wiens sind?• Ist Barzahlung der Miete ein Problem (für wen)? Wenn ja, haben Sie einen Vorschlag für eine Lösung?• Wie verteilen sich die Personen über den Monatsverlauf? Gibt es Frequenzunterschiede?• Um welche Uhrzeit kommen die meisten Personen?• Welche Maßnahmen werden von Wiener Wohnen ergriffen, um die Zufriedenheit der MieterInnen beim Besuch des KD zu erhöhen?• Haben Sie Vorschläge, wie die Zufriedenheit der MieterInnen erhöht werden kann?

Hauptteil: Themenbereich Wiener Wohnen

- **Gibt es Diskussionen / Bestrebungen innerhalb von Wiener Wohnen, die Möglichkeit der Barzahlung der Miete abzuschaffen? Welche Argumente sprechen aus Sicht von Wiener Wohnen dafür oder dagegen? Wie ist Ihr Standpunkt in dieser Diskussion?**
- Wie lange gibt es schon die Möglichkeit die Miete bar zu zahlen - bzw. warum wurde die Möglichkeit geschaffen?
- Was glauben Sie wären die Folgen, wenn die Kassen geschlossen werden?
- Wird das Angebot der Bareinzahlung weiterhin kostenfrei für die MieterInnen sein? - sozialpolitische Ambitionen von Wiener Wohnen?
- Gibt es Ideen oder Programme, die MieterInnen dazu motivieren sollen, ihre Miete nicht bar einzuzahlen?

Hauptteil: Themenbereich Forschungsfrage

- **Gibt es Dinge, die Sie gerne über die BarzahlerInnen wissen möchten?**
- Wie schätzen Sie die Bereitschaft ein, dass uns MieterInnen unseren Fragebogen beantworten?
- Halten Sie es für sinnvoll, wenn wir unsere Befragungen auch in anderen KD von WW durchführen?

Hauptteil: Themenbereich Projektentwicklung

- Glauben Sie, dass Angebote der Schuldnerberatung Wien wie „Betreutes Konto“ oder andere Angebote der Sozialen Arbeit für die BarzahlerInnen wichtig wären?

Abschluss und Dank

- Haben Sie noch Fragen an uns?
- Vielen Dank für Ihre Zeit und das Gespräch mit uns!