

FSW Schuldenberatung Jahresbericht 2023

Berichtsempfänger:innen

Christian Neumayer

Berichtserstellerin

Irene Obenaus

Zuletzt aktualisiert am

01.03.2024

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
KUND:INNEN	4
Kund:innen der FSW Schuldenberatung	5
Kund:innen mit Beratungsgesprächen <i>ohne Kund:innen, die ausschließlich Ambulanzberatungen hatten</i>	6
LEISTUNGEN	7
Beratungsgespräche - Alternative	8
Beratungsbegleitende Leistungsdimensionen	9
Effizienzkennzahlen	10
Eröffnete Schuldenregulierungsverfahren	11
ERGEBNISSE	12
Ergebnisse der Schuldenregulierungsverfahren	13
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	14
Öffentlichkeitsarbeit 1	15
Öffentlichkeitsarbeit 2	16
ANHANG	17
TABELLENBAND	18
Verzeichnis für Tabellenband	19
Glossar & Definitionen	31

Einleitung

Im Jahresbericht 2023 der Schuldnerberatung Wien gem. GmbH, einer wichtigen gemeinnützigen Organisation unter der Schirmherrschaft des Fonds Soziales Wien, wird die Bedeutung der Einrichtung als zentrale Anlaufstelle für Privatinsolvenzverfahren in Wien deutlich hervorgehoben. Die Organisation gliedert sich in drei Hauptbereiche: FSW Schuldenberatung, FSW Betreutes Konto und FSW Finanzbildung, wobei der vorliegende Bericht insbesondere die Leistungen und Aktivitäten der FSW Schuldenberatung im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2023 beleuchtet.

Die FSW Schuldenberatung nimmt eine zentrale Rolle in der Unterstützung von Personen ein, die sich mit finanziellen Schwierigkeiten konfrontiert sehen und erwägen, ein Privatinsolvenzverfahren einzuleiten. Durch die Bereitstellung von spezialisierten Beratungsleistungen zu den rechtlichen Rahmenbedingungen der Verschuldung, eine tiefgehende Analyse der finanziellen Situation der Klient:innen sowie die Entwicklung individueller Lösungsstrategien, hat sich die FSW Schuldenberatung als verlässliche Anlaufstelle etabliert. Ein besonderer Fokus liegt auf der empathischen Begleitung durch den gesamten Prozess der Privatinsolvenz.

Die Dienstleistungen der FSW Schuldenberatung sind durch Fördermittel des Arbeitsmarktservice Wien sowie des FSW Fachbereichs Behindertenarbeit, Mobilität und Beratung teilfinanziert, wodurch sie den Wiener Bürger:innen kostenfrei zur Verfügung gestellt werden können. Die Qualität dieser Dienstleistungen wird durch das Qualitätshandbuch der "ASB Schuldnerberatungen GmbH" gewährleistet und durch die ISO 9001:2021 Zertifizierung bekräftigt, wie im Glossar ab Seite 31 näher erläutert wird. Der Bericht wendet sich an Fördergeber:innen, die Fachöffentlichkeit sowie an Medien und unterstreicht die essenzielle Funktion der FSW Schuldenberatung bei der Bereitstellung von Unterstützung für Personen in finanziellen Notlagen. Die Organisation trägt wesentlich zur finanziellen Stabilisierung und zur Verbesserung der finanziellen Bildung innerhalb der Wiener Bevölkerung bei. Darüber hinaus bekräftigt der Bericht das Engagement der FSW Schuldenberatung, die Lebensqualität der Wiener:innen durch gezielte Unterstützungsangebote in finanziell herausfordernden Zeiten zu erhöhen.

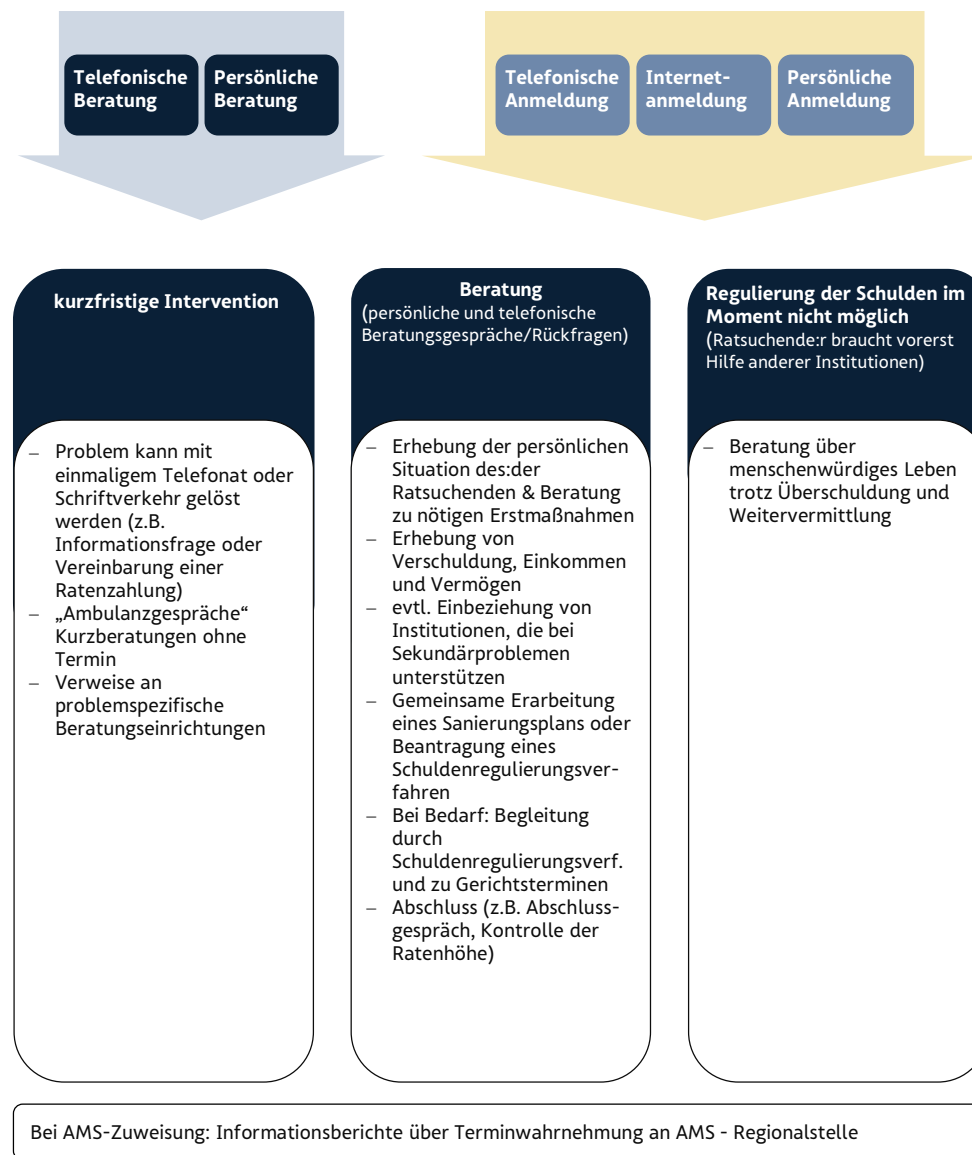


Abb. 1 – Beratungsablauf in der FSW Schuldenberatung

KUND:INNEN

Kund:innen der FSW Schuldenberatung

Im Jahr 2023 wurden von der FSW Schuldenberatung insgesamt 12.406 Kund:innen betreut, 5.181 davon waren Frauen. 12.313 der Kund:innen nahmen Beratungsgespräche* in Anspruch, dies entspricht einem Anteil von 99,3 %.

Die Kund:innenzahlen der FSW Schuldenberatung zeigen über die Jahre hinweg Schwankungen. Nach einer Periode kontinuierlichen Wachstums zwischen 2010 und 2015, verzeichneten die Jahre 2016 bis 2020 einen Rückgang in der Inanspruchnahme der Beratungsleistungen, wobei der niedrigste Stand im Kontext der Covid-19-Pandemie im Jahr 2020 festgestellt wurde. Die anschließende Zunahme der Kund:innenzahlen von 2022 auf 2023 lässt sich durch die steigenden Lebenshaltungskosten, insbesondere durch Inflation und erhöhte Wohnungskosten sowie Zinssteigerungen, erklären. Diese Entwicklungen führten zu einem erhöhten Bedarf an Schuldenberatung. Gleichzeitig haben verschärfte Regulierungen dazu beigetragen, dass Kund:innen länger in Beratung verbleiben, da die Bearbeitung ihrer Fälle komplexer und zeitintensiver geworden ist.

*Als Beratungsgespräche gelten Erstberatungen (zur Erstabklärung), Folgegespräche, Wiederaufnahmegespräche, Abschlussgespräche. Die Differenz zwischen „Kund:innen insgesamt“ und „Kund:innen mit Beratungsgesprächen“ ergibt sich durch Kund:innen, die ausschließlich Ambulanzgespräche geführt haben.

Ambulanzgespräche sind Kurzberatungen, die ohne Terminvereinbarung in Anspruch genommen werden können. Sie wurden 2016 von der FSW Schuldenberatung als zusätzliche Leistung eingeführt (siehe Glossar & Definitionen S. 31).

Kund:innen 2023 zu 2022

	2023	2022	Halbjahr 2023
Gesamt	12.406	11.957	7.701
Frauen	5.181	5.010	3.200
Männer	7.191	6.914	4.485
davon mit Beratungsgesprächen*	12.313	11.871	7.630
Frauen	5.149	4.979	3.179
Männer	7.130	6.859	4.435

Abb. 2 – Kund:innen der FSW Schuldenberatung nach Geschlecht. Abweichungen zwischen der Kund:innen-Gesamtanzahl und der Summe aus den Geschlechtsanteilen sind aufgrund fehlender Geschlechtsangaben möglich.

Kund:innen Entwicklung

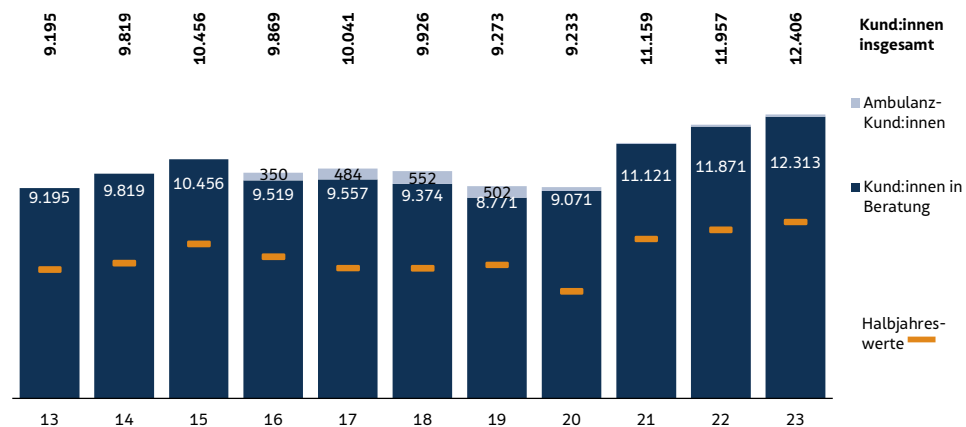


Abb. 3 – Entwicklung der Kund:innen der FSW Schuldenberatung (siehe Glossar & Definitionen S. 31). *Wert für 2016 rückwirkend revidiert.

Kund:innen mit Beratungsgesprächen *ohne Kund:innen, die ausschließlich Ambulanzberatungen hatten*

Im Berichtszeitraum 1.1.2023 bis 31.12.2023 wurden von 12.313 Kund:innen Beratungsgespräche in Anspruch genommen, von denen 5.659 Personen (46 %) Neukund:innen waren, welche die FSW Schuldenberatung zum ersten Mal aufgesucht haben.

Im Untersuchungszeitraum von 2010 bis 2018 ist eine sukzessive Erhöhung des Prozentsatzes der Neukund:innen im Verhältnis zu den Bestandskund:innen innerhalb der Klientel der FSW Schuldenberatung zu verzeichnen. Diese Entwicklung zeichnete sich durch eine graduelle Steigerung aus. Im Zeitfenster von 2018 bis 2020 stabilisierte sich das Verhältnis zwischen den beiden Kund:innengruppen auf ein ausgeglichenes Niveau. Ab dem Jahr 2021 lässt sich eine signifikante Zunahme des Anteils an Bestandskund:innen feststellen, was auf Verzögerungen in den Prozessen der Schuldenregulierung zurückgeführt werden kann. Diese Verzögerungen waren im Jahr 2021 primär auf die direkten und indirekten Auswirkungen der Covid-19-Krise zurückzuführen, während in den folgenden Jahren 2022 und 2023 die inflationären Tendenzen und die damit einhergehende Teuerungswelle als maßgebliche Faktoren für die erschwerte Durchführung von Schuldenregulierungsverfahren identifiziert wurden. Im Berichtsjahr 2023 erreichte der Anteil der Bestandskund:innen einen Wert von circa 54 %, was die anhaltenden Herausforderungen in der Schuldenregulierung unterstreicht.

Kund:innen mit Beratungsgesprächen 2023 zu 2022

	2023	2022	Halbjahr 2023
Gesamt*	12.313	11.871	7.630
davon neue Kund:innen	5.659	4.932	2.825
Frauen	2.343	2.074	1.170
Männer	3.292	2.842	1.644

Abb. 4 – Bestands- und Neukund:innen nach Geschlecht (siehe Glossar & Definitionen S. 31). Abweichungen zwischen der Kund:innen-Gesamtanzahl und der Summe aus den Geschlechtsanteilen sind aufgrund fehlender Geschlechtsangaben möglich. *Als Beratungsgespräche gelten Erstberatungen (zur Erstabklärung), Folgegespräche, Wiederaufnahmegespräche und Abschlussgespräche.

Kund:innen Entwicklung

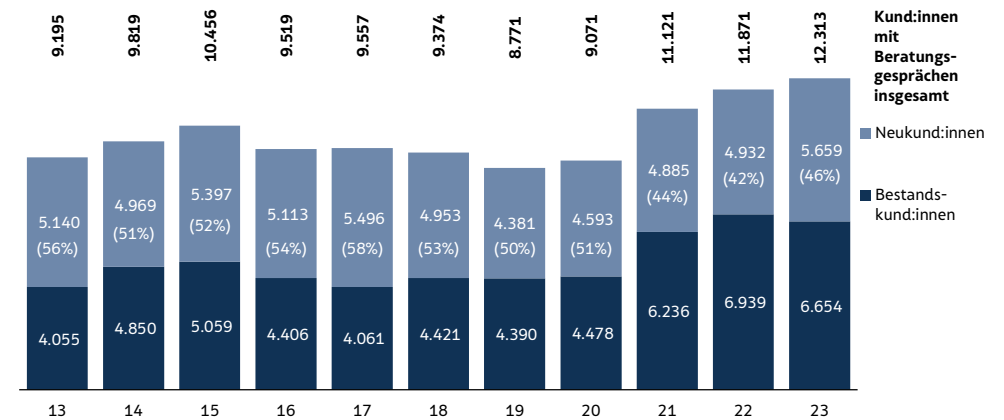


Abb. 5 – Kund:innen mit Beratungsgesprächen nach Neu- und Bestandskund:innen ab (siehe Glossar & Definitionen S.31). *Wert für 2016 rückwirkend revidiert.

LEISTUNGEN

Beratungsgespräche - Alternative

Die Implementierung der telefonischen Erstberatung bei der FSW Schuldenberatung hat sich als effektive Maßnahme zur Reduzierung der Schwellenangst bei den Klient:innen erwiesen. Diese niedrigschwellige Kontaktmöglichkeit führte zu einer signifikanten Senkung der Ausfallsquote bei den Beratungsterminen. Während die Ausfallquote bei persönlichen Beratungsgesprächen aktuell bei 20 % liegt, konnte durch die Einführung der telefonischen Erstberatung insgesamt eine Reduktion der Ausfallquote auf 13 % im Jahr 2023 erreicht werden.

In die Kategorie der Beratungsgespräche fallen alle Formen der persönlichen und telefonischen Beratungsleistungen, einschließlich telefonischer Erstberatungen, Erstgespräche, Folgegespräche, Wiederaufnahme- und Abschlussgespräche. Nicht unter diese Kategorie fallen Telefongespräche, die keine inhaltliche Beratungsleistung beinhalten, wie beispielsweise Terminvereinbarungen; diese werden separat erfasst und analysiert.

Im Jahr 2023 wurden von der FSW Schuldenberatung insgesamt 36.300 Beratungstermine vergeben, von denen 31.496 Termine von den Klient:innen wahrgenommen wurden. Die Erstberatungen, die am Anfang des Beratungsprozesses stehen, weisen seit der Einführung der telefonischen Option eine deutlich niedrigere Ausfallsquote von 30 % auf, verglichen mit 40 % vor deren Implementierung.

Beratungsgespräche insgesamt

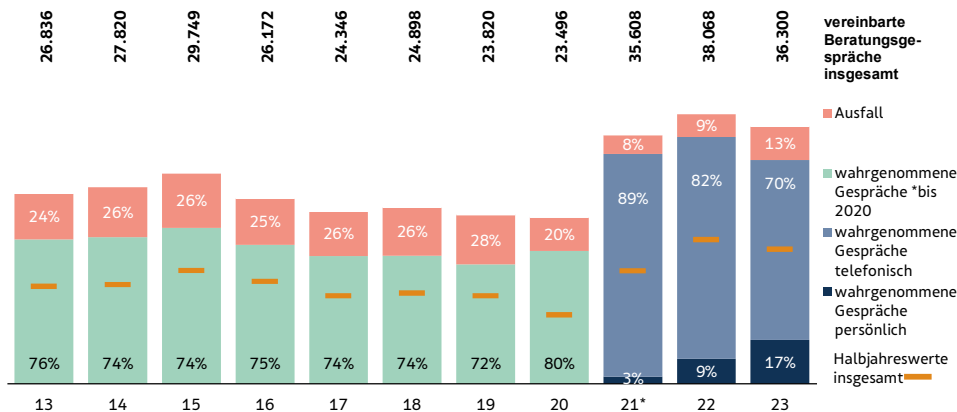


Abb. 6 – Vereinbarte und wahrgenommene Beratungsgespräche (siehe Glossar & Definitionen S.31). *Seit 2021 werden die wahrgenommenen Gespräche getrennt für persönliche und telefonische Gespräche dargestellt. Seit 2016 wird ein Teil des Beratungsbedarfs der Kund:innen zusätzlich mit der ergänzenden Leistung der Ambulanzgespräche (ohne Terminvereinbarung) abgedeckt.

Beratungsgespräche 2023

		vereinbart	davon wahrgenommen	Ausfallsquote
Summe	Gesamt	36.300	31.496	13 %
	persönlich	7.757	6.185	20 %
	telefonisch	27.854	25.303	9 %
Erstberatungen	Gesamt	7.706	5.365	30 %
	persönlich	357	286	20 %
	telefonisch	6.808	5.076	25 %
Folgeberatungen*	Gesamt	26.757	24.526	8 %
	persönlich	6.311	4.996	21 %
	telefonisch	20.305	19.525	4 %
Wiederaufnahmegespräche	Gesamt	348	305	12 %
	persönlich	99	70	29 %
	telefonisch	248	235	5 %
Abschlussgespräche	Gesamt	1.489	1.300	13 %
	persönlich	990	833	16 %
	telefonisch	493	467	5 %

Abb. 7 – Übersicht über Beratungsleistungen (siehe Glossar & Definitionen S. 31). *Unter Folgeberatungen fallen Erstgespräche und Folgegespräche. Differenz zwischen dem Gesamtwert und der Summe der Werte aufgesplittet nach Beratungsgespräch persönlich und telefonisch aufgrund „keiner Angabe“ bei Kontaktart möglich.

Beratungsbegleitende Leistungsdimensionen

Kontakte

Im Rahmen der umfassenden Beratungsleistungen der FSW Schuldenberatung werden neben den direkten Beratungsgesprächen weitere wesentliche Leistungen von den Mitarbeiter:innen erbracht, die für die Unterstützung und Beratung der Klient:innen essenziell sind. Diese Zusatzleistungen umfassen eine Vielzahl an Aktivitäten, zu denen unter anderem Ambulanzgespräche, Telefonate, Schriftverkehr, die Teilnahme an Tagsatzungen sowie spezifische Rechercharbeiten zählen.

Insbesondere die Begleitung und Vertretung der Klient:innen bei Tagsatzungen vor Gericht stellt einen bedeutsamen und zeitintensiven Teil des Betreuungsprozesses dar. Diese Leistung erfordert von den Berater:innen der FSW Schuldenberatung umfangreiche Vorbereitungsarbeiten, einschließlich der Zusammenstellung relevanter Dokumentation und der Entwicklung einer Strategie für die gerichtliche Verhandlung. Die sorgfältige Vorbereitung und professionelle Begleitung bei diesen Terminen sind entscheidend für den weiteren Verlauf des Schuldenregulierungsverfahrens und unterstreichen den Mehrwert der Beratungsdienstleistungen, die die FSW Schuldenberatung ihren Klient:innen bietet.

Interne Vermerke

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

Kontakte* 2023 zu 2022

	2023	2022	Halbjahr 2023
Gesamt	204.563	152.381	111.976
Ambulanzgespräche	789	612	423
begleitete Tagsatzungen (bei Gericht)	1.797	1.993	926
organisatorische Telefonate*	21.514	14.863	10.341
Schriftverkehr**	21.796	26.372	11.961
Terminerinnerungen	26.120	21.168	13.359

Abb. 8 – Übersicht über Kontakte als beratungsbegleitende Leistungsdimension (siehe Glossar & Definitionen S. 31). *Seit 2019 werden auch Rückrufe aufgezeichnet und zu den Kontakten gezählt. Organisatorische Telefonate zählen nicht zu den Beratungsgesprächen. **Seit dem 2. Halbjahr 2020 wird auch die E-Mail-Korrespondenz innerhalb des Schriftverkehrs in der Auswertung für den gesamten Berichtszeitraum mitberücksichtigt.

Interne Vermerke 2023 zu 2022

	2023	2022	Halbjahr 2023
Gerichtsfreigaben	576	570	271
Edikte	4.138	5.076	2.474
Offenkundige Zahlungsunfähigkeit*	182	249	122

Abb. 9 – Übersicht über Gerichtsfreigaben und Edikte als beratungsbegleitende Leistungsdimension (siehe Glossar & Definitionen 31). *Offenkundige Zahlungsunfähigkeiten werden seit 1. Juli 2021 in der Ediktsdatei veröffentlicht.

Effizienzkennzahlen

Die ASB Schuldnerberatungen GmbH, als Dachorganisation der Schuldenberatungseinrichtungen in Österreich, legt Effizienzkennzahlen fest, die definieren, wie viele Beratungsgespräche pro Personaleinheit – gemessen an beratenden Beschäftigten in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) – mindestens durchzuführen sind. Im Jahr 2023 hat die FSW Schuldenberatung diese vorgegebenen Leistungskennzahlen vollständig erfüllt. Diese Übereinstimmung mit den Effizienzvorgaben unterstreicht die hohe Beratungsqualität und Effektivität der FSW Schuldenberatung im Umgang mit den Herausforderungen und Bedürfnissen ihrer Klient:innen.

Leistungen per Personaleinheit ASB Vorgaben – FSW Schuldenberatung

	ASB Vorgabe pro Jahr	SUL 2023	SUL Halbjahr 2023
stattgefundene Beratungsgespräche	360/ PE	1.084	597
stattgefundene Erstgespräche*	120/ PE	195	94
bearbeitete Akten**	210/ PE	424	269
aus dem Vorjahr übernommene Akte***	90/PE	229	170

Abb. 10 – Kennzahlen der ASB Schuldnerberatungen GmbH und der FSW Schuldenberatung (siehe Glossar & Definitionen S. 31). Die Jahresvorgaben werden aus dem Qualitätsmanagement Handbuch für die Schuldnerberatungen in Österreich, Nov 2021, der ASB Schuldnerberatungen GmbH bezogen. Die Daten der Beratungs- und Gesprächstermine im Jahr 2023 wurden ausgehend von 29,04 Personaleinheiten (Stand: 31.12.2023) berechnet. *Als Erstgespräche werden hier Erstgespräche und Wiederaufnahmegespräche gezählt. **Als Bearbeitete Akten wird die Anzahl der distinkten Kund:innen gezählt, die ein Beratungsgespräch in Anspruch genommen haben (exkl. Ambulanzgespräche). ***Wurde im November 2021 als ASB-Kennzahl festgelegt und ist deshalb für das erste Halbjahr 2021 nicht ausgewiesen.

Eröffnete Schuldenregulierungsverfahren

Im Jahr 2023 wurden 1.869 Schuldenregulierungsverfahren von Kund:innen nach Konsultation der FSW Schuldenberatung eröffnet. Die Anzahl der Verfahren hat sich von 2022 gegenüber dem Jahr 2023 geringfügig erhöht. Da die Anzahl der Schuldenregulierungsverfahren in Zeiten der Krisen sinkt, liegt das Niveau auch im Jahr 2023, wie bereits 2022, deutlich unter dem Vor-Corona Niveau von 2019 (2.263 im Jahr 2019). Die Entwicklung des Aufkommens an eröffneten Schuldenregulierungsverfahren über die Jahre zeigt den Einfluss der Änderung des Insolvenzrechts auf die Zahl der Einreichungen in den letzten Jahren. Der starke Anstieg ab 2018 ist auf die Änderung des Insolvenzrechts zurückzuführen, die am 01.11.2017 in Kraft getreten ist (siehe Glossar ab S. 31). In den Jahren 2016 und 2017 haben viele Schuldner:innen diese Änderung abgewartet, um ein Schuldenregulierungsverfahren zu beantragen. Der neuerlich deutliche Rückgang mit 2020 ist auf die Maßnahmensetzung im Zusammenhang mit der COVID-19-Gesundheitskrise zurückzuführen. Nach dem RIRUG 2021 (Restrukturierungs- und Insolvenz-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes), bei dem u. a. der Tilgungsplan als 3-jährige Form des Abschöpfungsverfahrens eingeführt wurde, kam es zwischen Ende 2021 und Anfang 2022 zu einer Steigerung der Insolvenzen. Durch die Teuerungswelle 2022 wurde dieser Aufwärtstrend wieder gebrochen. Erst im Lauf des Jahres 2023 sind die Insolvenzen dann wieder gestiegen.

Insgesamt wurden im Jahr 2023 in Wien 2.867 Schuldenregulierungsverfahren eröffnet. Davon wurden 1.550 (54 %) von der FSW Schuldenberatung vorbereitet bzw. begleitet.

Schuldenregulierungsverfahren nach Konsultation mit FSW Schuldenberatung

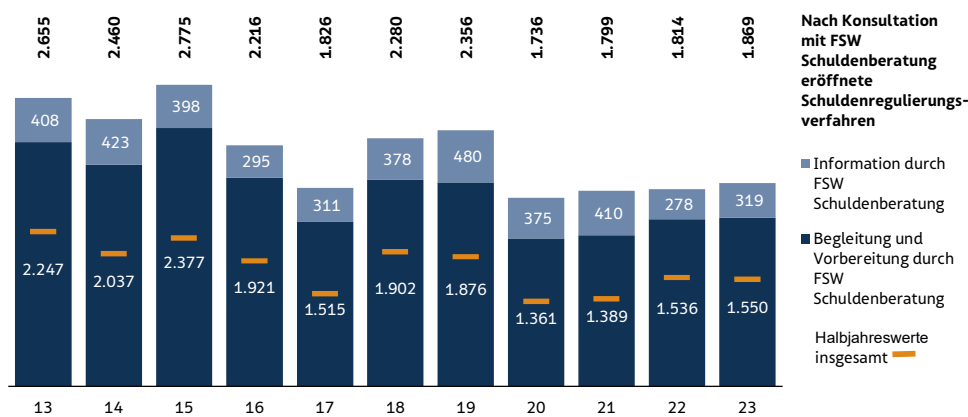


Abb. 12 – Schuldenregulierungsverfahren nach Konsultation mit FSW Schuldenberatung (siehe Glossar & Definitionen S. 31).

Eröffnete Schuldenregulierungsverfahren 2023 zu 2022

Schuldenregulierungsverfahren	2023	2022	Halbjahr 2023
nach Konsultation eröffnete Schuldenregulierungsverfahren gesamt	1.869	1.814	984
mit Information durch FSW Schuldenberatung	319	278	166
von FSW Schuldenberatung begleitet und vorbereitet	1.550	1.536	818
außergerichtlich vereinbarte Ausgleiche	11	5	4

Abb. 11 – Übersicht über eröffnete Schuldenregulierungsverfahren (siehe Glossar & Definitionen S. 31).

Schuldenregulierungsverfahren Wien

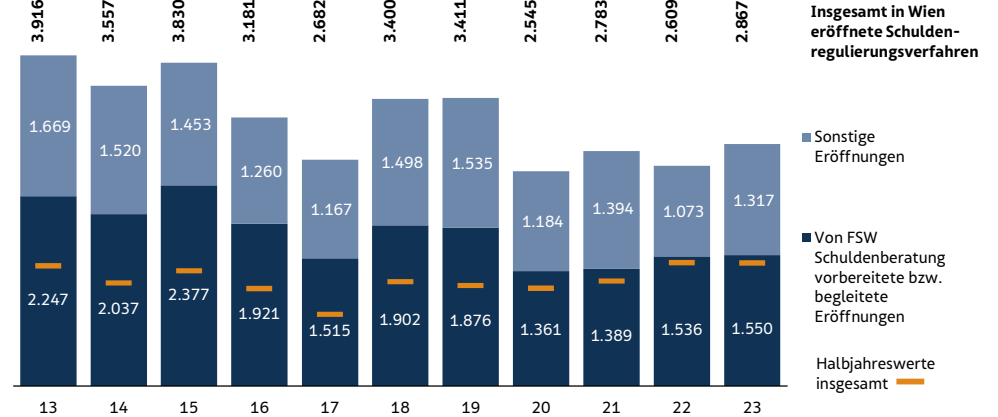


Abb. 13 – In Wien insgesamt eröffnete Schuldenregulierungsverfahren laut Insolvenzdatei (siehe Glossar & Definitionen S. 31).

ERGEBNISSE

Ergebnisse der Schuldenregulierungsverfahren

Zahlungspläne und Abschöpfungsverfahren

Im Rahmen des Schuldenregulierungsverfahrens werden verschiedene Methoden der Schuldenregulierung, wie Zahlungspläne oder Abschöpfungsverfahren, gerichtlich verhandelt. Diese Verfahren zielen, bei erfolgreicher Durchführung, auf eine Restschuldbefreiung ab. Die Erteilung der Restschuldbefreiung erfolgt ausschließlich im Rahmen von Abschöpfungsverfahren und wird gerichtlich beschieden, womit sie auch der FSW Schuldenberatung zur Kenntnis gelangt.

Im Jahr 2023 traten insgesamt 1.272 Klient:innen der FSW Schuldenberatung in einen Zahlungsplan ein, was einem Rückgang von 4 % im Vergleich zum Vorjahr 2022 entspricht. Weiterhin haben 607 Klient:innen ein Abschöpfungsverfahren begonnen, was einen Rückgang von 14,7 % gegenüber 2022 darstellt.

Von den Teilnehmenden an Abschöpfungsverfahren erreichten 1.031 Personen im Jahr 2023 die Restschuldbefreiung und wurden somit schuldenfrei. Dies entspricht einem Rückgang von 40 % im Vergleich zu 2022. Der signifikante Anstieg der beendeten Abschöpfungsverfahren im Vorjahr lässt sich durch die Insolvenzrechtsnovelle 2017 erklären, welche die Dauer des Abschöpfungsverfahrens von sieben auf fünf Jahre verkürzte. Die Anpassung des Restrukturierungs- und Insolvenzrechtsfortentwicklungsgesetzes (RIRUG) im Jahr 2021, welche eine weitere Verkürzung der Laufzeit des Abschöpfungsverfahrens auf drei Jahre durch einen Tilgungsplan ermöglicht, hatte keine Auswirkungen auf diese Zahlen.

Für die Klient:innen, deren Zahlungspläne für nichtig erklärt wurden (45 Fälle) oder deren Abschöpfungsverfahren scheiterten (88 Fälle), ist die Einleitung eines erneuten Insolvenzverfahrens erforderlich. Bei 11 Klient:innen wurde der ursprüngliche Zahlungsplan nicht eingehalten, woraufhin über einen neuen Zahlungsplan abgestimmt wurde, der von den Gläubigern angenommen wurde.

Zahlungspläne 2023 zu 2022

	2023	2022	Halbjahr 2023
Eintritte in Zahlungspläne	1.272	1.325	625
Nichtigkeit des Zahlungsplans	45	48	28
Änderung des Zahlungsplans	11	10	4

Abb. 14 – Eingetretene Zahlungspläne (siehe Glossar & Definitionen S.31).

Abschöpfungsverfahren 2023 zu 2022

	2023	2022	Halbjahr 2023
Eintritte in Abschöpfungsverfahren	607	712	321
Beendigung mit Restschuldbefreiung	1.031	1.731	562
(Vorzeitige) Beendigung ohne Restschuldbefreiung	88	101	50

Abb. 15 – Eingetretene Abschöpfungsverfahren und an FSW Schuldenberatung gemeldete Ereignisse in den Verfahren (siehe Glossar & Definitionen S. 31).

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Öffentlichkeitsarbeit 1

Medienanfragen

Die FSW Schuldenberatung sowie ihr Personal verzeichnen einen signifikanten Anstieg des Arbeitsaufwands durch Medienanfragen. Dieses gestiegene mediale Interesse lässt sich vorrangig auf die veränderten sozioökonomischen Bedingungen zurückführen, insbesondere auf die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie und die im Jahr 2021 stark gestiegene Inflation. Diese Krisen führten zu einem Anstieg der Klient:innenzahlen bei der FSW Schuldenberatung, ein Thema, das vermehrt von den Medien aufgegriffen wurde. Darüber hinaus hat sich die FSW Schuldenberatung durch die regelmäßige Beantwortung von Medienanfragen als kompetenter und verlässlicher Ansprechpartner für die Medien etabliert. Die durchgeführten Interviews, die die Expertise der FSW Schuldenberatung hervorheben, generieren weitere Anfragen und entwickeln sich somit zu einem sich selbst verstärkenden Prozess.

Ein Großteil der Anfragen konzentriert sich auf den Finanzführerschein, ein Angebot der FSW Schuldenberatung, das seit 2020 grundlegende Finanzbildung für Jugendliche bereitstellt. Weitere Anfragen befassen sich mit Themen wie der gestiegenen Teuerung sowie allgemeinen Fragen zum Umgang mit Geld und Konsum. Die Mehrheit der Anfragen stammt von Medienformaten des öffentlich-rechtlichen Rundfunks. Von insgesamt 80 dokumentierten Interviews, die von Mitarbeitenden der FSW Schuldenberatung geführt wurden, entfielen 33 auf Fernseh- oder Radiosender des öffentlich-rechtlichen Rundfunks, während die übrigen 47 mit Zeitungen, Zeitschriften sowie privaten Rundfunkbetreibern realisiert wurden.

Quellenverzeichnis

Kurier Job & Business, Wie teuer wird 2023, 02.01.2023, Steinmann
Der Standard, Finanzpodcast Lohnt sich das?, 09.01.2023, Steinmann
Der Standard, BNPL + Podcast, 11.01.2023, Steinmann
ORF Wien Heute, Anstieg Neukundinnen, 13.01.2023, Steinmann
ORF Guten Morgen Österreich, Teuerung, Budgetberatung, 13.01.2023, Steinmann
HEUTE, SUL Kund:innen/MA/Entwicklung, 16.01.2023, Steinmann
Mein Bezirk.at, immer mehr kommen zur SUL, 17.01.2023
ORF III aktuell, Entwicklung SUL/Kund:innen/Tipps, 18.01.2023, Steinmann
Profil, Tipps/Versicherungen, 17.01.2023, Steinmann
ORF Wien Heute, FiFÜ Zertifikatsverleihung, 31.01.2023, Kühler
NEWS, Allg. zu Teuerung, 10.02.2023, Steinmann
HEUTE, FiFÜ Zertifikatsverleihung, 01.02.2023
Wiener Bezirksblatt, FiFÜ Zertifikatsverleihung, 02.02.2023
Mazedonisches TV, Allg. zur SUL, 02.02.2023, Steinmann
Radio Wien, Junge Menschen/FiFü, 03.02.2023, Steinmann
Moment.at, Geldstrafen und Schulden, 06.02.2023, Sell
Die Presse, Gemeinschaftskonten, 09.02.2023
Kurier, Junge und Geld, 10.02.2023, Steinmann
ORF Dok 1, Teuerung, 16.02.2023
HEUTE, Teuerung, 17.02.2023
Weekend Magazin, Frauen als Verschuldete, 20.02.2023
ORF Radio, Tipps, 23.02.2023, Steinmann
ORF 2, Aktuelle Lage, 03.03.2023, Steinmann
Puls 4, Klarna Schulden, 02.03.2023, Steinmann
Kronen Zeitung, 10%mehr Kontakte, 28.02.2023, Sell
Der Standard, Besuch SUL, 01.03.2023
ORF Wien Heute, Finanzbildung/FiFü, 03.03.2023, Kühler
Kronen Zeitung Print + Newsletter, Andrang auf SUL, 06.03.2023
Der Standard, Privatkonkurs, 18.03.2023, Sell
ORF Wien Heute, Junge Menschen und Geld, 21.03.2023, Kühler
Weekend Magazin, Online-Shopping, 20.03.2023, Steinmann
ORF Zeit im Bild, Schuldenthematik, 25.03.2023, Steinmann
Der Standard, Teuerung/Privatkonkurs, 30.03.2023, Sell
Das Biber, Online-Shopping/Klarna, 14.04.2023, Steinmann
ORF Konkret, Konsumkredite, 25.04.2023, Steinmann
ORF Wien online, Andrang auf SUL, 03.05.2023, Steinmann
Salzburger Nachrichten, Teuerung, 04.05.2023, Steinmann
ORF Aktuell nach Eins, Umschuldungen, 04.05.2023, Steinmann
Servus TV, Teuerung/Inflation, 04.05.2023, Steinmann

Öffentlichkeitsarbeit 2

Quellenverzeichnis

ORF Guten Morgen Österreich, Schuldenreport, 08.05.2023, Steinmann	Puls24 Online, Finanzbildung, 13.11.2023, Steinmann
ORF Thema, Teuerung, 08.05.2023, Steinmann	ORF 1 Spezial, "Wohnkosten-Check", 15.11.2023, Steinmann
ZDF heute in Europa, Teuerung, 11.05.2023, Steinmann	ORF Dok 1, Black Friday, 22.11.2023, Steinmann
Puls24, Teuerung, 12.05.2023, Steinmann	ORF Guten Morgen Österreich, Weihnachts-Shopping, 05.12.2023, Steinmann
Ö1, Zinserhöhung, 15.05.2023, Steinmann	Puls 24 online, TikTok als Schuldenfalle, 05.12.2023, Steinmann
Die Presse, Bezahltdienstleister, 17.06.2023, Steinmann	ORF ZIB 3, Jugendverschuldung, 05.12.2023, Steinmann
ORF Aktuell nach Eins, Teuerung/Privatinsolvenz, 26.06.2023, Steinmann	Krone Print, Finanztips für Jugendliche, 08.12.2023, Steinmann
AUX, Online-Shopping, 01.07.2023, Steinmann	ORF 2 Studio 2, Schuldenfalle Weihnachten, 07.12.2023, Steinmann
ORF Wien online, Teuerung/Privatinsolvenz, 03.07.2023, Steinmann	Ö3 Wecker, Ratenzahlungen/Weihnachten, 13.12.2023, Steinmann
Puls4 Cafe Puls, Finanzbildung, 05.07.2023, Alberer	ORF Konkret, Schuldenfalle Shopping (Sneaker), 13.12.2023, Steinmann
Der Standard Podcast "Lohnt sich das?", Teuerung/Privatinsolvenz, 11.07.2023, Steinmann	ORF ZIB 3, Schuldenfalle Shopping (Sneaker), 13.12.2023, Steinmann
Kurier, Teuerung, 29.07.2023, Sell	Servus TV, Schuldenfalle Weihnachten, 20.12.2023, Steinmann
Wiener Zeitung, Weibliche Altersarmut, 31.07.2023, Steinmann	
ORF Wien heute, Anstieg Neukundinnen, 13.08.2023, Steinmann	
ORF Wien online, Anstieg Neukundinnen, 13.08.2023, Steinmann	
Kinderinfo Wien WienXtra, Social Media als Schuldenfalle, 28.08.2023, Steinmann	
Radio Arabella, Anstieg Konsumkredite, 29.08.2023, Steinmann	
ORF Radio, Anstieg Konsumkredite, 29.08.2023, Steinmann	
ORF Wien online, Anstieg Konsumkredite, 29.08.2023, Steinmann	
Der Standard, Anstieg Konsumkredite, 05.09.2023, Steinmann	
ORF III aktuell, Anstieg Konsumkredite, 08.09.2023, Steinmann	
Der Standard, Weibliche Altersarmut, 14.09.2023, Steinmann	
Der Standard online, Weibliche Altersarmut, 14.09.2023, Steinmann	
Ö1 Radiokolleg, Umgang mit Schulden, 19.09.2023, Steinmann	
ORF Studio 2, Steigende Kreditzinsen, 19.09.2023, Steinmann	
ORF Guten Morgen Österreich, Steigende Kreditzinsen, 22.09.2023, Steinmann	
Der Standard, Finanzbildung, 28.09.2023, Steinmann	
Radio Arabella, Teuerung, 28.09.2023, Steinmann	
Der Standard online, Finanzbildung, 02.10.2023, Steinmann	
Die Furche, Finanzbildung, 12.10.2023, Steinmann	
Puls 4 Cafe Puls, Abos als Schuldenfallen, 17.10.2023, Steinmann/Efe	
ORF ZIB 1, Finanzführerschein, 22.10.2023, Steinmann/Efe	
Krone Print, Online-Bezahltdienste, 23.10.2023, Steinmann	
Ö1 Mittagsjournal, Finanzführerschein, 23.10.2023, Steinmann/Efe	
Ö3 Nachrichten, Online-Bezahltdienste, 31.10.2023, Sell	
Profil, Finanzbildung, 02.11.2023, Steinmann	
ORF Guten Morgen Österreich, Weihnachts-Shopping, 02.11.2023, Steinmann	
FM4, Weihnachts-Shopping, 09.11.2023, Steinmann	
Puls 4 Doku, Land der Schulden, 16.11.2023, Schrammel	

ANHANG

Zusatzinformationen, Definitionen und Verzeichnisse

TABELLENBAND

Verzeichnis für Tabellenband

Verzeichnis

Tab.1 Kund:innen im Jahr 2023 nach Beratungsart und Geschlecht	20
Tab.2 Kund:innen unterteilt nach Alt- und Neukund:innen und Geschlecht	19
Tab.3 Vom AMS zugewiesene Kund:innen nach Geschlecht	21
Tab.4.1 Kund:innen nach Altersgruppen und Geschlecht	21
Tab.4.2 Altersdurchschnitt der Kund:innen nach Geschlecht	21
Tab.5 Kund:innen nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht	21
Tab.6 Kund:innen nach Erwerbstätigkeit und Geschlecht	22
Tab.7 Kund:innen nach Schulabschluss und Geschlecht	22
Tab.8 Kund:innen nach Lebenssituation und Geschlecht	23
Tab.9 Kund:innen nach Verschuldungshöhe (gruppiert) und Geschlecht	23
Tab.9.1 Kund:innen nach Verschuldungshöhe, Alter und Geschlecht	25
Tab.9.2 Medianverschuldung nach Alter und Geschlecht	26
Tab.10 Monatliches Einkommen der Kund:innen nach Geschlecht	26
Tab.10.1 Medianeinkommen der Kund:innen nach Geschlecht	27
Tab.11 Einkommensquellen der Kund:innen nach Geschlecht (Mehrfachnennungen*)	27
Tab.12 Verschuldungsursache der Kund:innen nach Geschlecht (Mehrfachnennungen*)	28
Tab.13 Vergebene und wahrgenommene Beratungstermine im Berichtszeitraum nach Art des Beratungsgesprächs	28
Tab.13.1 Mittelwert und Median der Wartezeit in Tagen auf Beratungstermine nach Gesprächsart	29
Tab.14 Leistungen für Schuldenregulierungsverfahren und Interne Vermerke im Berichtszeitraum	29
Tab.15 Nach Konsultation mit der FSW Schuldenberatung eröffnete Schuldenregulierungsverfahren	29
Tab.16 Eingeleitete Zahlungspläne und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Zahlungsplänen	30
Tab.17 Eingeleitete Abschöpfungsverfahren und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Abschöpfungsverfahren	30

Tab.1 Kund:innen im JB 2023 nach Beratungsart und Geschlecht

Kund:innen nach Beratungsart		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Kund:in hatte	nur Ambulanzgespräch im BZR	93	0,7%	32	0,6%	61	0,8%
	hatte Beratungsgespräch im BZR	12.313	99,3%	5.149	99,4%	7.130	99,2%
Gesamt		12.406	100%	5.181	100,0%	7.191	100,0%

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

Tab.2 Kund:innen im JB 2023 unterteilt nach Bestands- und Neukund:innen* und Geschlecht

Bestands- und Neukund:innen		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Bestand	Bestandskund:in	6.654	54,0%	2.806	54,5%	3.838	53,8%
	Neukund:in	5.659	46,0%	2.343	45,5%	3.292	46,2%
Gesamt		12.313	100%	5.149	100,0%	7.130	100,0%

Datenbasis: Kund:innen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche, Abschlussgespräche. Ambulanztermine sind kurze Informationsgespräche ohne terminliche Vereinbarung. *Als Neukund:innen gelten Kund:innen, die die FSW Schuldenberatung zum ersten Mal innerhalb des Berichtszeitraums in Anspruch genommen haben.

Tab.3 Kund:innen im JB 2023 nach Zuweisung durch das AMS und Geschlecht

Kund:innen nach AMS-Zuweisung		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Zuweisung durch AMS	nicht durch AMS zugewiesen	8.083	65,6%	3.545	68,8%	4.515	63,3%
	durch AMS zugewiesen	4.230	34,4%	1.604	31,2%	2.615	36,7%
Gesamt		12.313	100%	5.149	100,0%	7.130	100,0%

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

Tab.3.1 Vom AMS zugewiesene Kund:innen im JB 2023 unterteilt nach Alt- und Neukund:innen* und Geschlecht

Alt- und Neukund:innen nach AMS-Zuweisung		Gesamt		Frauen		Männer		
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	
Zuweisung durch AMS	nicht durch AMS zugewiesen	Altkund:in	3.685	45,6%	1.667	47,0%	2.016	44,7%
		Neukund:in	4.398	54,4%	1.878	53,0%	2.499	55,3%
		Gesamt	8.083	100,0%	3.545	100,0%	4.515	100,0%
	durch AMS zugewiesen	Altkund:in	2.969	70,2%	1.139	71,0%	1.822	69,7%
		Neukund:in	1.261	29,8%	465	29,0%	793	30,3%
		Gesamt	4.230	100,0%	1.604	100,0%	2.615	100,0%

Datenbasis: Kund:innen mit Beratungsgesprächen. Als Beratungsgespräche gelten 1B-Erstgespräche (Erstabklärung), Wiederaufnahmegespräche, Folgegespräche, Abschlussgespräche. Ambulanztermine sind kurze Informationsgespräche ohne terminliche Vereinbarung. *Als Neukund:innen gelten Kund:innen, die die FSW Schuldenberatung zum ersten Mal innerhalb des Berichtszeitraums in Anspruch genommen haben.

Tab.3.2 Kund:innen im JB 2023 nach zuweisender AMS-Stelle und Geschlecht

Kund:innen nach zuweisender AMS-Stelle		Gesamt		Frauen		Männer	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Zuweisende AMS Stelle (letztbekannte)	AMS 959 Arbeitsmarktservice Wien Hauffgasse	2	0,1%	1	0,1%	1	0,1%
	AMS 960 Arbeitsmarktservice Wien Esteplatz	77	2,6%	24	2,1%	53	2,9%
	AMS 961 Arbeitsmarktservice Wien Dresdner Straße	406	13,6%	164	14,3%	242	13,1%
	AMS 962 Arbeitsmarktservice Wien Redergasse	192	6,4%	60	5,2%	132	7,2%
	AMS 963 Arbeitsmarktservice Wien Währinger Gürtel	128	4,3%	38	3,3%	90	4,9%
	AMS 964 Arbeitsmarktservice Wien Laxenburger Straße	522	17,5%	227	19,9%	295	16,0%
	AMS 965 Arbeitsmarktservice Wien Schönbrunner Straße	350	11,7%	142	12,4%	208	11,3%
	AMS 966 Arbeitsmarktservice Wien Hietzinger Kai	289	9,7%	122	10,7%	167	9,1%
	AMS 967 Arbeitsmarktservice Wien Huttengasse	468	15,7%	197	17,2%	271	14,7%
	AMS 968 Arbeitsmarktservice Wien Schloßhofer Straße	282	9,5%	92	8,0%	190	10,3%
	AMS 969 Arbeitsmarktservice Wien Prandaugasse	208	7,0%	41	3,6%	167	9,1%
	AMS Arbeitsmarktservice Wien Jugendliche	60	2,0%	35	3,1%	25	1,4%
Gesamt	2.984	100,0%	1.143	100,0%	1.841	100,0%	

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

Tab.4.1 Kund:innen im JB 2023 nach Altersgruppen* und Geschlecht

Kund:innen nach Alter	Gesamt		Frauen		Männer	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
unter 20 Jahren	34	0,3%	10	0,1%	24	0,2%
20 - 29 Jahre	1.717	13,9%	748	6,1%	961	7,8%
30 - 39 Jahre	3.465	28,1%	1.456	11,8%	2.000	16,2%
40 - 49 Jahre	3.046	24,7%	1.312	10,7%	1.724	14,0%
50 - 59 Jahre	2.457	20,0%	1.036	8,4%	1.415	11,5%
ab 60 Jahren	1.590	12,9%	584	4,7%	1.005	8,2%
Gesamt	12.313	100%	5.146	100%	7.129	100%

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

Tab.4.2 Altersdurchschnitt* der Kund:innen im JB 2023 nach Geschlecht

Altersdurchschnitt der Kund:innen	Gesamt		Frauen		Männer	
	MW	Median	MW	Median	MW	Median
Alter in Jahren	40,2	44	49,9	44	49,8	44

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

Tab.5 Kund:innen im JB 2023 nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht

Kund:innen nach Staatsbürgerschaft	Gesamt		Frauen		Männer	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Österreich	5.812	47,2%	2.428	46,2%	3.365	46,0%
Andere Staatsbürgerschaft	3.576	29,0%	1.516	28,9%	2.060	28,1%
staatenlos	25	0,2%	3	0,1%	22	0,3%
keine Angabe	3.303	26,8%	1.307	24,9%	1.871	25,6%
Gesamt	12.313	100,0%	5.254	100,0%	7.318	100,0%

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

Tab.6 Kund:innen im JB 2023 nach Erwerbstätigkeit und Geschlecht

Kund:innen nach Erwerbstätigkeit	Gesamt		Frauen		Männer	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Arbeitslos	4.546	36,9%	1.778	34,6%	2.758	38,7%
Erwerbstätig	3.652	29,7%	1.397	27,2%	2.248	31,6%
Sonstiges	2.095	17,0%	1.107	21,6%	986	13,8%
keine Angabe	2.055	16,7%	853	16,6%	1.132	15,9%
Gesamt	12.313	100,0%	5.135	100,0%	7.124	100,0%

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

Tab.7 Kund:innen im JB 2023 nach Schulabschluss und Geschlecht

Kund:innen nach Schulabschluss	Gesamt		Frauen		Männer	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Pflichtschule/ sonstige Schule	3.727	30,3%	1.684	32,7%	2.035	28,5%
mittlere Schule	621	5,0%	285	5,5%	334	4,7%
Lehre	2.381	19,3%	831	16,1%	1.545	21,7%
Höhere Schule	601	4,9%	265	5,1%	335	4,7%
Hochschule	319	2,6%	136	2,6%	183	2,6%
unbekannt	4.664	37,9%	1.948	37,8%	2.698	37,8%
Gesamt	12.313	100,0%	5.149	100,0%	7.130	100,0%

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

Tab.8 Kund:innen im JB 2023 nach Lebenssituation und Geschlecht

Kund:innen nach Lebenssituation	Gesamt		Frauen		Männer	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
alleinlebend	5.076	41,2%	2.198	42,7%	2.859	40,1%
lebt mit Familie/Angehörigen	2.857	23,2%	1.214	23,6%	1.634	22,9%
lebt in Lebensgemeinschaft	2.019	16,4%	760	14,8%	1.255	17,6%
sonstiges	246	2,0%	97	1,9%	148	2,1%
unbekannt	2.115	17,2%	879	17,1%	1.234	17,3%
Gesamt	12.313	100%	5.148	100%	7.130	100%

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

Tab.9 Kund:innen im JB 2023 nach Verschuldungshöhe (gruppiert) und Geschlecht

Kund:innen nach Verschuldung	Gesamt		Frauen		Männer	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
unter 10.000 Euro	143	7,7%	56	7,8%	87	7,6%
10.000 bis 50.000 Euro	674	36,1%	301	42,2%	370	32,2%
50.000 bis 100.000 Euro	530	28,4%	185	25,9%	345	30,0%
über 100.000 Euro	379	20,3%	116	16,2%	262	22,8%
Gesamt	1.869	100,0%	714	100,0%	1.150	100,0%

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

Tab.9.1 Kund:innen im JB 2023 nach Verschuldungshöhe, Alter und Geschlecht

Kund:innen nach Alter und Verschuldung		Gesamt		Frauen		Männer		
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	
Alterskategorien	unter 20 Jahren	unter 10.000 Euro						
		10.000 bis 50.000 Euro						
		50.000 bis 100.000 Euro						
		über 100.000 Euro						
		Gesamt	0	0%	0	0%	0	0%
	aus Datenschutzgründen nicht dargestellt							
	20 - 29 Jahre	unter 10.000 Euro	20	14,4%	9	18,4%	11	12,2%
		10.000 bis 50.000 Euro	69	49,6%	23	46,9%	46	51,1%
		50.000 bis 100.000 Euro	37	26,6%	13	26,5%	24	26,7%
		über 100.000 Euro	13	9,4%	4	8,2%	9	10,0%
		Gesamt	139	100%	49	100%	90	100%
	30 - 39 Jahre	unter 10.000 Euro	51	10,8%	13	7,4%	38	12,9%
		10.000 bis 50.000 Euro	214	45,4%	94	53,4%	120	40,7%
		50.000 bis 100.000 Euro	149	31,6%	49	27,8%	100	33,9%
		über 100.000 Euro	57	12,1%	20	11,4%	37	12,5%
		Gesamt	471	100%	176	100%	295	100%
	40 - 49 Jahre	unter 10.000 Euro	36	8,1%	17	9,9%	19	7,0%
		10.000 bis 50.000 Euro	151	34,1%	64	37,4%	87	32,0%
		50.000 bis 100.000 Euro	151	34,1%	45	26,3%	106	39,0%
		über 100.000 Euro	105	23,7%	45	26,3%	60	22,1%
Gesamt		443	100%	171	100%	272	100%	
50 - 59 Jahre	unter 10.000 Euro	22	5,4%	10	5,9%	12	5,0%	
	10.000 bis 50.000 Euro	139	33,8%	72	42,6%	67	27,7%	
	50.000 bis 100.000 Euro	131	31,9%	54	32,0%	77	31,8%	
	über 100.000 Euro	119	29,0%	33	19,5%	86	35,5%	
	Gesamt	411	100%	169	100%	242	100%	
ab 60 Jahren	unter 10.000 Euro	14	5,4%	7	7,5%	7	4,2%	
	10.000 bis 50.000 Euro	98	38,0%	48	51,6%	50	30,3%	
	50.000 bis 100.000 Euro	62	24,0%	24	25,8%	38	23,0%	
	über 100.000 Euro	84	32,6%	14	15,1%	70	42,4%	
	Gesamt	258	100%	93	100%	165	100%	

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

Tab.9.2 Medianverschuldung der Kund:innen im JB 2023 nach Alter und Geschlecht

Medianverschuldung nach Alterskategorien	Gesamt		Frauen		Männer	
	Anzahl Kund:innen	Median in Euro	Anzahl Kund:innen	Median in Euro	Anzahl Kund:innen	Median in Euro
Gesamt	1.869	62.992	714	51.068	1.150	68.565
unter 20 Jahren	aus Datenschutzgründen nicht dargestellt					
20 - 29 Jahre	139	48.260	49	42.616	90	52.672
30 - 39 Jahre	471	53.900	176	46.985	295	62.502
40 - 49 Jahre	443	75.339	171	65.396	272	75.339
50 - 59 Jahre	411	67.817	169	56.667	242	81.436
ab 60 Jahren	258	70.719	93	42.271	165	88.711

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

Tab.10 Monatliches Einkommen der Kund:innen im JB 2023 nach Geschlecht

Kund:innen nach Einkommenskategorien	Gesamt		Frauen		Männer	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
bis 200 Euro	166	1,3%	88	1,7%	77	1,1%
über 200 bis 600 Euro	849	6,9%	395	7,7%	452	6,3%
über 600 bis 900 Euro	1.191	9,7%	529	10,3%	658	9,2%
über 900 bis 1.200 Euro	2.050	16,6%	841	16,3%	1.204	16,9%
über 1.200 bis 1.500 Euro	1.053	8,6%	430	8,4%	619	8,7%
über 1.500 bis 2.000 Euro	1.127	9,2%	375	7,3%	746	10,5%
über 2.000 bis 2.500 Euro	348	2,8%	105	2,0%	243	3,4%
über 2.500 Euro	291	2,4%	113	2,2%	178	2,5%
keine Angabe	5.238	42,5%	2.197	42,7%	3.054	42,8%
Gesamt	12.313	100%	5.149	100%	7.130	100%

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

Tab.10.1 Medianeinkommen der Kund:innen im JB 2023 nach Geschlecht

Median des monatlichen Einkommens	Gesamt		Frauen		Männer	
	Anzahl Kund:innen	Median in Euro	Anzahl Kund:innen	Median in Euro	Anzahl Kund:innen	Median in Euro
monatliches Einkommen	7.075	1.098	2.876	1.060	4.177	1.100

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

Tab.11 Einkommensquellen der Kund:innen im JB 2023 nach Geschlecht (Mehrfachnennungen*)

Von den Kund:innen genannte Einkommensquellen	Gesamt		Frauen		Männer	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
keine Angabe	1.460	10,0%	622	9,7%	835	10,2%
AMS Maßnahme	56	0,4%	18	0,3%	37	0,5%
Arbeitslosengeld	2.904	19,9%	1.111	17,3%	1.787	21,9%
Kinderbetreuungsgeld	157	1,1%	143	2,2%	13	0,2%
geringfügiges Gehalt	638	4,4%	224	3,5%	411	5,0%
Lohn/Gehalt	4.106	28,1%	1.584	24,7%	2.506	30,7%
Krankengeld	300	2,1%	131	2,0%	168	2,1%
Notstandshilfe	1.632	11,2%	604	9,4%	1.023	12,5%
Pension	1.220	8,3%	580	9,0%	637	7,8%
Pensionsvorschuss	12	0,1%	1	0,0%	7	0,1%
Sozialhilfe	28	0,2%	18	0,3%	10	0,1%
Sonstige	776	5,3%	434	6,8%	311	3,8%
Beihilfen	558	3,8%	369	5,7%	186	2,3%
Mindestsicherung	1.728	11,8%	966	15,0%	758	9,3%

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

Tab.12 Verschuldungsursachen der Kund:innen im JB 2023 nach Geschlecht (Mehrfachnennungen*)

Von den Kund:innen genannte Verschuldungsursachen	Gesamt		Frauen		Männer	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
keine Angabe	3.470	26,3%	1.481	31,9%	1.973	23,1%
Arbeitslosigkeit/Einkommensverschlechterung	4.187	31,8%	1.676	36,1%	2.501	29,3%
Bürgerschaft/Mithaftung	294	2,2%	215	4,6%	79	0,9%
Konsumverhalten	1.023	7,8%	457	9,8%	565	6,6%
Scheidung/Trennung	714	5,4%	385	8,3%	327	3,8%
Selbstständigkeit	1.428	10,8%	401	8,6%	1.024	12,0%
Straffälligkeit	175	1,3%	25	0,5%	149	1,7%
Unfall/Krankheit	1.010	7,7%	415	8,9%	594	7,0%
Wohnraum	297	2,3%	137	2,9%	160	1,9%
Sonstiges	3.040	23,1%	1.358	29,2%	1.678	19,7%

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

Tab.13 Vergebene und wahrgenommene Beratungstermine in der Schuldnerberatung im JB 2023 nach Art des Beratungsgesprächs

Beratungsgespräche	vergebene Gespräche		davon wahrgenommen		davon Ausfall	
	Anzahl	% an vergebenen Gespr.	Anzahl	% an vergebenen Gespr.	Anzahl	% an vergebenen Gespr.
1B Erstgespräche (Erstabklärung)	7.706	21%	5.365	17%	2.341	30%
Wiederaufnahme- Gespräche	348	1%	305	1%	43	12%
Folgegespräche	26.757	74%	24.526	78%	2.231	8%
Abschlussgespräch	1.489	4%	1.300	4%	189	13%
Gesamt	36.300	100%	31.496	91%	4.804	13%

Datenbasis: Dokumentierte Leistungen im Berichtszeitraum

Tab.13.1 Mittelwert und Median der Wartezeit in Tagen auf Beratungstermine nach Gesprächsart im JB 2023

Wartezeit auf Beratungsgespräche (Zeit zwischen Vergabe und Termin in Tagen)		bezogen auf wahrgenommene Gespräche		
		MW	Median	Anzahl Gespräche
Art der Beratungsgespräche	1B Erstgespräche (Erstabklärung)	34,7	28	5.365
	Wiederaufnahme- Gespräche	13,4	9	305
	Folgegespräche	12,9	7	24.526
	Abschlussgespräch	8,9	6	1.300
Gesamt		24,9	19	31.496

Datenbasis: Auswertung bezogen auf Gesprächstermine, die stattgefunden haben

Tab.14 Leistungen für Schuldenregulierungsverfahren und interne Vermerke im JB 2023

Beratungsbegleitende Leistungsdimensionen		Anzahl
Leistung für SRV	Tagsatzung (begleitet)	2.179
interne Vermerke	Gerichtsfreigaben	576
	Edikte*	4.138

Datenbasis: Dokumentierte Leistungen im Berichtszeitraum

Tab. 15 Nach Konsultation mit der FSW Schuldenberatung eröffnete Schuldenregulierungsverfahren

Nach Konsultation mit der FSW Schuldenberatung eröffnete Schuldenregulierungsverfahren	Gesamt	Information durch SUL	Vorbereitet von SUL	Begleitet von SUL
2013	2.655	408	183	2.064
2014	2.460	423	124	1.913
2015	2.775	398	153	2.224
2016	2.216	295	28	1.893
2017	1.826	311	152	1.363
2018	2.280	378	217	1.685
2019	2.356	480	274	1.602
2020	1.736	375	73	1.288
2021	1.799	410	109	1.280
2022	1.810	275	120	1.415
2023	1.869	319	112	1.439

Tab. 16 Eingeleitete Zahlungspläne und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Zahlungsplänen

Eingeleitete Zahlungspläne und registrierte Meldungen zu Zahlungsplänen	eingeleitete Zahlungspläne	Nichtigkeit von Zahlungsplänen	Zahlungsplan-Änderungen
2013	1.758	60	3
2014	1.720	54	3
2015	1.891	60	3
2016	1.588	58	12
2017	1.115	52	15
2018	1.360	59	16
2019	1.465	54	11
2020	1.176	64	9
2021	1.720	126	122
2022	1.325	48	10
2023	1.272	45	11

Tab. 17 Eingeleitete Abschöpfungsverfahren und gemeldete Ereignisse im Zusammenhang mit den Abschöpfungsverfahren

Eingeleitete Abschöpfungsverfahren registrierte Meldungen zu Abschöpfungsverfahren	eingeleitete Abschöpfungsverfahren	Beendigung mit RSB	Beendigung ohne RSB	vorzeitige Einstellung ohne RSB
2013	1.110	312	48	79
2014	878	368	80	63
2015	955	537	100	71
2016	809	795	109	60
2017	747	911	87	62
2018	943	869	57	73
2019	895	1.048	58	116
2020	722	964	40	90
2021	755	1.065	1	123
2022	712	1.731	17	84
2023	607	1.031	13	75

Glossar & Definitionen

A

Abschlussgespräch

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

Abschöpfungsverfahren

Kommt kein Zahlungsplan zustande, wird vom Gericht das Abschöpfungsverfahren eingeleitet, sofern keine Einleitungshindernisse vorliegen. Eine Zustimmung der Gläubiger:innen ist dafür nicht erforderlich. Das Abschöpfungsverfahren dauert 5 Jahre, während derer der:die Schuldner:in den pfändbaren Teil des Einkommens abtreten muss. Die Beträge werden durch einen:e Treuhänder:in an die Gläubiger:innen verteilt. Während des Abschöpfungsverfahrens unterliegt der:die Schuldner:in einer Reihe von Obliegenheitsverpflichtungen (z.B. dürfen keine neuen Schulden gemacht werden).

Änderung des Insolvenzrechts seit 01.11.2017

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

Änderung von Zahlungsplänen

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

Ambulanzgespräche

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

Ambulanz-Kund:innen

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

B

Beendigung des Abschöpfungsverfahrens mit Restschuldbefreiung

Kommt es während des Abschöpfungszeitraumes zu keinen Obliegenheitsverletzungen, so wird der:die Schuldner:in von den im Abschöpfungsverfahren nicht erfüllten Verbindlichkeiten gegenüber den Insolvenzgläubiger:innen per Gerichtsentscheid befreit.

Beendigung des Abschöpfungsverfahrens ohne Restschuldbefreiung

Das Abschöpfungsverfahren kann plangemäß verlaufen und nach dem Abschöpfungszeitraum trotzdem ohne Restschuldbefreiung enden, wenn Verfahrenskosten von dem:der Schuldner:in nicht bezahlt wurden. Ob das Abschöpfungsverfahren zu Schuldenbefreiung führt, bleibt dann offen – der:die Schuldner:in bekommt einen Auftrag, die Verfahrenskosten zu begleichen und die Restschuldbefreiung wird bis dahin ausgesetzt. Vor der Änderung des Insolvenzrechts mit 01.11.2017 galt für eine Restschuldbefreiung außerdem die Voraussetzung, dass mit den Abschöpfungsbeträgen eine Rückzahlung von 10% der Gesamtforderungen erreicht wurde.

Begleitete Tagsatzungen

Im Bedarfsfall können Mitarbeiter:innen der FSW Schuldenberatung Kund:innen auch zu Tagsatzungen bei Gericht begleiten. Ein paar Tage davor erfolgt ein Beratungsgespräch zur gemeinsamen Vorbereitung.

Beratungsgespräche

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

E**Edikte**

sind öffentliche gerichtliche Bekanntmachungen. Werden Edikte (z.B. Verfahrenseröffnung, Fristen) im Zusammenhang mit Schuldenregulierungsverfahren von Kund:innen der FSW Schuldenberatung veröffentlicht, werden die zuständigen Betreuer:innen davon automatisch in Kenntnis gesetzt. Die Betreuer:innen sichten die Edikte und kontaktieren betroffene Kund:innen, falls auf die Bekanntmachung reagiert werden muss.

Erstberatungen

Der erste Beratungstermin nach Anmeldung in der FSW Schuldenberatung ist eine Erstberatung. Es handelt sich dabei um ein standardisiertes Gespräch zur Erstabklärung, in dem die persönliche Situation des:der Kunden:in erhoben und die Einleitung nötiger Erstmaßnahmen besprochen wird.

F**Folgegespräch**

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

G**Gerichtsfreigaben**

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

I**ISO Zertifizierung der FSW Schuldenberatung**

Die FSW Schuldenberatung arbeitet nach dem Qualitätshandbuch der "ASB Schuldnerberatungen GmbH" und ist ISO zertifiziert nach ISO 9001:2015. Um Beratungsfehler möglichst gering zu halten, gibt es nach dem ersten Beratungsgespräch einen Berater:innenwechsel. Auch bei den (meist am Ende einer Betreuung stehenden) Tagsatzungen bei Gericht wird die Begleitung von einem:er anderen Kollegen:in gemacht. Die Verwendung klarer Gesprächsleitfäden und insbesondere die eigens entwickelte, ablauforientierte EDV-Anwendung "SchuldenOnline" tragen dazu bei, Beratungsprozesse kontrollierbar und nachvollziehbar zu machen.

K**Kontakte**

die Mitarbeiter:innen der FSW Schuldenberatung für Kund:innen eingehen, sind wichtige, notwendige Zusatzleistungen im Beratungsprozess. Zu den Kontakten gezählt werden Ambulanzgespräche, Schriftverkehr, Tagsatzungen, inklusive der damit einhergehenden und notwendigen Recherchen, kund:innenbezogene Telefonate, anonyme Telefonberatungen, Rückrufe, automatisierte Terminerinnerungen per SMS.

L**Löschfristen in Datenbank**

Die Kund:innenakten werden aus der Datenbank gelöscht/anonymisiert:
3 Jahre nach letztem Eintrag, sofern es keinen Ausgleich/Insolvenz (Edikt) gibt
10 Jahre nach letztem Eintrag für alle mit einem Ausgleich/Insolvenz (Edikt)

N**Neukund:innen**

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

Nichtigkeit von Zahlungsplänen

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

S**Schuldenregulierungsverfahren**

Das Schuldenregulierungsverfahren ist ein Verfahren des österreichischen Insolvenzrechts (umgangssprachlich auch: Privatinsolvenz). Für die Einleitung eines Schuldenregulierungsverfahrens ist von der zahlungsunfähigen Person (oder einem ihrer Gläubiger:innen) ein Insolvenzantrag bei Gericht einzubringen. Danach kommt es zum Insolvenzverfahren, welches der Sicherung und Verwertung der Insolvenzmasse (pfändbare Einkommensanteile und Vermögen) dient und in dem entschieden wird, ob ein Zahlungsplan (bzw. seltener ein Sanierungsplan) zustande kommt oder ein Abschöpfungsverfahren eingeleitet wird. Genaue Informationen sind abrufbar unter:

<http://www.schuldnerberatung-wien.at/beratung/Privatkonkurs.html>

T**Tagsatzung**

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

V**Vorzeitige Einstellung des Abschöpfungsverfahrens**

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

W**Wiederaufnahmegespräche**

werden mit Kund:innen geführt, die bereits Beratungsgespräche hatten und die Beratung über ein Jahr lang ausgesetzt haben. In den Wiederaufnahmegesprächen wird die aktuelle Situation des:der Ratsuchenden erhoben.

Z**Zahlungsplan**

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

Ein Produkt des Geschäftsbereichs Finanzen & Betrieb.

Dieser Bericht enthält Daten des Fonds Soziales Wien.

Alle Auswertungen, Aufbereitungen und Abbildungen wurden, sofern nicht anders angegeben, von der Stabsstelle Berichtswesen & Statistik für interne Zwecke erstellt. Alle in diesem Bericht dargestellten Werte sind kaufmännisch gerundet und zum angegebenen Stand gültig, jedoch können in zukünftigen Berichten Daten rückwirkend verändert werden.