

## **Schuldnerberatung 2.0 – der Mensch steht mehr denn je im Mittelpunkt**

Eine persönliche Praxisreflektion

### **Kurzinhalt**

Immer mehr Ratsuchende sind in der Corona-Pandemie gezwungen, eine der rund 1.450 öffentlichen oder privaten Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen aufzusuchen, sowie allgemeine Informationen rund um das Thema einer drohenden Zahlungsunfähigkeit über Suchmaschinen und soziale Netzwerke zu recherchieren. Der digitale Weg zur Schuldnerberatung scheint unumgänglich. Welche Chancen kann eine Digitalisierung für die Arbeitsabläufe in der Schuldnerberatung mit sich bringen? Gibt es Risiken? Wie reagieren die Klienten auf neue digitale Angebote? Was verändert sich zukünftig und dauerhaft? Auf der Suche nach Antworten ging ich diesen digitalen Weg 2.0.

### **Einführung**

Es war einmal die analoge Schuldnerberatung - bis März 2020: ein erstes Telefonat mit dem Ratsuchenden zwecks Terminvergabe bei dem ich als Schuldnerberater bereits eingehende Fragen klärte und die erforderlichen Unterlagen für das persönliche Erstgespräch abstimme. Dann die erste Begrüßung mit Händeschütteln, Augenkontakt herstellen und sich gemeinsam an einen runden Tisch setzen. Überblick über sämtliche Forderungen verschaffen, beraten, unterstützen, die immer sehr individuellen Schicksale verstehen, letztendlich Vertrauen aufbauen – von Angesicht zu Angesicht.

### **Ratsuchender und Schuldnerberater gleichermaßen betroffen**

Im Mai 2020 wurde dann alles anders: in der Lockdown-Zeit musste unsere Beratungsstelle schließen, da der Gesetzgeber uns anders als bei Anwälten als nicht systemrelevant einstufte. Unsere Klienten waren wie in einer Art Schockstarre, die eine immense Verzögerung bestehender sowie einen fatalen Einbruch neuer Beratungen auslöste. Meine Mitarbeiter und ich versuchten mit allen uns zur Verfügung stehenden Mitteln, den Kontakt zu den Klienten aufrecht zu erhalten, um deren Schuldsituation nicht noch weiter zu verschlechtern. Der soziale Aspekt: Schuldnerberater sind immer auch Sozialarbeiter. Menschen, die erstmals in die Schuldnerberatung

kommen, geht es nie gut. Es sind Tabuthemen: Bankschulden, Privatkonkurs, Lohnpfändung und Stundungen. Fortan würde ich die Beratung nun am virtuellen Tisch via Telefon oder Online-Beratung durchführen müssen. Für Klienten ist es eine große Hürde über ihr gefühltes Versagen, die finanziellen Sorgen und die damit einhergehenden privaten Folgen zu sprechen, die sie nun einer fremden Stimme am Telefon anvertrauen sollten. Das schaffte auf beiden Seiten ein befremdliches Gefühl.

### **Schuldnerberatung neu denken**

Wir nutzten die Zeit zwischen Wiedereröffnung im Juli und erneuter Schließung der Beratungsstelle im September 2020 (zweiter Lockdown) und beobachteten eine breitere Akzeptanz der Klienten mit modernen Kommunikationsmitteln wie Zoom, Skype oder Instant-Messenger. Wegen erneuter Kontaktbeschränkungen lief die Schuldnerberatung nun vorwiegend zunächst online, beziehungsweise per Telefon. Persönliche Gespräche fanden oft nicht sofort statt und Telefonate waren zeitintensiver im Vergleich zum Gespräch vor Ort, wo Ratsuchende ihre Unterlagen in der Regel dabei haben und diese gleich gesichtet werden können.

### **Eine IT-Lösung gegen die Informationsflut in Papierform musste her**

Speziell bei kleineren Unternehmen, Selbständigen oder Privatpersonen liegen die für die Schuldenberatung relevanten Informationen ausschließlich in Papierform vor. Mehrere hundert Seiten Papier pro Fall wurden bisher von uns manuell sortiert und notwendige Informationen wie Aktenzeichen von Hand in eine Software abgetippt und dort weiterverarbeitet. Ausgehende und eingehende Korrespondenz zwischen den involvierten Parteien (Gläubiger, Inkassobüro, Vertreter, Gericht, Gerichtsvollzieher, Schuldner) erfolgte ebenfalls oftmals in teurer und analoger Papierform. Nur 10 Prozent meiner Klienten sind nach wie vor bereit, ihre Unterlagen einzuscannen und uns per Email zu senden. So dauerte es oft mehrere Wochen bis alle Informationen über den Postweg bei uns eintrafen und weiterverarbeitet werden konnten. Die damit hohen systemischen Kosten, insbesondere bei der Regulierung von kleineren Schuldensummen unter 10.000 Euro, standen in keinem Verhältnis zueinander. Eine Lösung musste her!

### **Digitalisierung von administrativen Aufgaben in der Schuldnerberatung verkürzt Wartezeiten**

Die Zukunft und auch der Schlüssel zum Erfolg im

Kampf gegen die Informationsflut der Klienten und damit verbundenen hohen administrativen Aufgaben heißt Digitalisierung. Doch Digitalisierung verbindet viele meiner Kollegen oftmals mit zeit- und kostenaufwendigen IT-Dienstleistungen sowie Umstellung bestehender Prozesse. Ich machte eine bessere Erfahrung. Seit März 2021 arbeiten wir mit DIORA, dem Tool eines IT-Dienstleisters, der sozusagen wie unsere neue, digitale Bürokräft agiert.

DIORA erfüllt für uns gleich mehrere Aufgaben ohne Zeitkapazitäten in Anspruch zu nehmen. Sie entlastet uns bei der Sichtung, Verwaltung und Weiterleitung relevanter Unterlagen ohne echtes Personal einsetzen zu müssen. So reduzieren wir die Wartezeiten aller Beteiligten, da auf keinen Eingang bzw. Rücklauf von Unterlagen gewartet werden muss. Außerdem ist es für mich ein großer Vorteil, dass keine Integration in die Software der Beratungsstelle, also kein Administrator erforderlich ist. Per Klick erhalten wir ein Gläubiger- und Forderungsverzeichnis inklusive Saldenabgleich. Und das alles ohne Grundgebühr oder versteckte Kosten. Die Kosten sind im Übrigen überschaubar und kalkulierbar. Und zu guter Letzt: Die gesamte Lösung von A bis Z ist DSGVO-konform. Ein externer Datenschutzbeauftragter hat alles nach aktueller DSGVO-Bestimmungen überprüft. Wir haben hiermit eine deutliche Entlastung für meine Bürokräfte geschaffen.

### **Zeit als entscheidender Faktor für mehr Digitalisierung**

Der Faktor Zeit ist sowohl für Ratsuchende als auch Schuldnerberater von großer Bedeutung. Je schneller dem Ratsuchenden bei seiner Schuldenregulierung geholfen werden kann, umso weniger psychischem Druck ist er ausgesetzt. Je weniger der Schuldnerberater mit administrativen Aufgaben wie Sichtung der Schuldenunterlagen sowie Erstellung von Verzeichnissen beschäftigt ist, umso mehr kann er sich den tatsächlichen Problemstellungen sowie Fragen des Ratsuchenden widmen. Der Faktor Zeit ebnet also auch den Weg in eine digitale Welt. In einer deutschlandweiten Umfrage der Friedrich-Ebert-Stiftung gaben 29,5 Prozent der Befragten an, dass sich ihre finanzielle Situation durch die Covid-19-Pandemie etwas oder erheblich verschlechtert hat. Dabei hatten gerade Personen mit geringem Monatseinkommen finanzielle Einbußen zu verzeichnen. Insbesondere Beschäftigte, Selbstständige und Auszubildende seien besonders betroffen. Ferner ist zu erwarten, dass nach Auslaufen der

Corona-Unterstützungsmaßnahmen die Anzahl der Firmeninsolvenzen und folglich auch Privatinsolvenzen stark in die Höhe gehen. Erst in 2022 wird sich zeigen, welche Auswirkungen die Corona-Pandemie auf die finanzielle Lage von Menschen tatsächlich hat. So fordert die Friedrich-Ebert-Stiftung die Resilienz und Bekanntheit von Schuldnerberatungsstellen sicherzustellen und Beratungsstellen über eine Pauschalfinanzierung sowie einer bundesweiten Kampagne bei der Digitalisierung zu unterstützen. Meine Mitarbeiter und ich möchten vorbereitet sein, und setzen mit DIORA daher schon jetzt auf einen digitalen Weg, der Zeit bei wiederkehrenden Arbeitsabläufen einspart und diese stattdessen für Beratung zur Verfügung stellt.

### **Fazit**

In der Pandemie lernten wir die Vorzüge der Digitalisierung zur Aufrechterhaltung der Angebote schätzen. IT-Lösungen sind zwar nicht die alleinige Lösung, aber sie werden auch in der Schuldnerberatung weiter an Bedeutung gewinnen. Bei der Auswahl einer geeigneten Software steht der Schutz von sensiblen Kundendaten für uns immer an erster Stelle. Rechtlich gesehen wird die Digitalisierung (noch) nicht das persönliche Gespräch vor Ort ablösen können, da immer noch die im Insolvenzrecht formulierte Anlage 2 Gültigkeit besitzt. Hier wird ein persönliches, umfassendes Gespräch, von Angesicht zu Angesicht mit dem Bescheinigten (Berater) selbst, für eine zulässige Bescheinigung eines Insolvenzeröffnungsantrages vorausgesetzt. Kontakte, die lediglich über E-Mail bzw. Internet werden in der Regel als nicht ausreichend und damit unzulässig eingestuft. Eine sorgfältige digitale Dokumentation sämtlicher Beratungskontakte und Korrespondenz ist daher weiterhin einzuhalten. So wird die Telefon- und Onlineberatung zukünftig (noch) kein Ersatz für die Vor-Ort-Beratung, sondern eine Erweiterung des Angebotes, das sich am individuellen Bedarf der Kunden orientiert.

### **Ausblick von zukünftigen Möglichkeiten**

Um bestehende Prozesse in der Schuldnerberatung zu vereinfachen, würde ich mir digital weitere Schritte wünschen:

- Online-Sachstandsanfragen
- eine digitale Schnittstelle zwischen Gläubiger und Schuldner einrichten, um gemeinsam zum Chat mit einem Ratsuchenden einladen zu können
- Das sogenannte besondere elektronische

Anwaltspostfach (beA) auch für  
Schuldnerberatungsstellen zulassen

**Quellen:**

Korczak, Dieter; Peters, Sally; Roggemann, Hanne  
Private Überschuldung in Deutschland:  
Auswirkungen der Corona-Pandemie und die  
Zukunft der Schuldnerberatung / Dieter Korczak,  
Sally Peters, Hanne Roggemann. - Bonn :  
Friedrich-Ebert-Stiftung, Abteilung Wirtschafts-  
und Sozialpolitik

**Über den Autor:**

Tino Richter ist staatlich geprüfter Rechtsfachwirt  
Seit Januar 2012 ist die in München ansässige  
Schuldnerberatungsstelle als geeignete Stelle im  
Sinne des § 305 Abs. 1 Nr. 1 InsO durch die  
Regierung von Oberbayern anerkannt. Sein  
erklärtes Ziel ist es, individuelle und sowohl für die  
Gläubigerseite als auch für die Schuldnerseite  
wirtschaftlich sinnvolle Lösungen zur möglichen  
Vermeidung des gerichtlichen Insolvenzverfahrens  
zu finden.