

Erwartungen an eine Schuldnerberatung

Fachtagung InsO 2017

Martin Eisengardt

Wer bin ich?

- Schuldnerkarriere begann in 2010
- Immobilienkauf für 155tsd € → Bank erklärt das Geld für verschwunden
- 1. Fehler: Überbrückung mit schnellem Kredit ohne Schufa → SWK Bank → Gallus Finanz → Barex Inkasso
- 2. Fehler: Ich will selbst alles regeln „Ich verdiene ja gut“
- 3. Fehler: Ich will kämpfen
- Erst nach > 1 Jahr und endgültiger Zahlungsunfähigkeit → Schuldnerberatung

Wer bin ich?

- Lösung ohne Insolvenz
- Danke an hoch engagierten Schuldnerberater und sehr guten Anwalt
- Seither viel gelesen
- Ich versuche viel zu helfen, vor allem im Internet
- Ich haben mich als Ehrenamtler beworben

Was habe ich gelernt?

- Schnelle Hilfe gibt es nicht...
- Alles selbst zu regeln geht meistens schief...
- Zu Kämpfen heißt zu verlieren...
- Es geistern viele Falschinfos umher...
- Inkassos und Co. nutzen die Notlage schamlos aus...

- **Wieso eigentlich?**

Was beobachte ich „im Internet“

- Suche zum Thema Inkasso? Man landet auf Inkasso-Seiten!
- Ich frage in diversen Foren? Ich kriege Vorwürfe, ich kriege Falschinfos... Gezielt gestreute Falschinfos?
- Es gibt gute Webseiten, themenbezogen. Aber finden tut man sie kaum.
- Macht jemand Werbung für f-sb.de? Ich finde in Foren nie Werbung dort hin.
- Sachprüfungen von Forderungen? Ist mir nahezu unmöglich
- **Wieso eigentlich?**

Meine Erwartungen als Schuldner

„Krisen- Intervention“

- Ich will schnelle Antworten
- Ich will schnell die Last los werden und wieder ruhig schlafen
- Ich will gute und klare Infos
- Ich will Hilfe zur Selbsthilfe
- Ich will endlich mal „denen“ (unlauteren Gläubigern) eines auswischen und den „anderen“ (guten Gläubigern) danken
- Ich will motiviert werden

Ansätze für „Internet- Krisen- Intervention“

- Ein „echtes“ Schuldner-/Verbraucherportal, das alles Themen abdeckt
- Portal bedeutet: Der Schuldner wird geleitet.
- Beispiel: Der Schuldner hat Probleme mit einer Forderung einer Abofalle, er wird zu Fachartikeln der Verbraucherzentrale geleitet
- Beispiel: Der Schuldner hat Probleme mit einer Mieterhöhung, er wird zu Fachartikeln des Mieterschutzbundes geleitet

- Ein solches Portal kann man auch ausbauen
- Beispiel: Online-Haushaltsbuch für mich und meinen Schuldnerberater
- Beispiel: Dokument-Upload zur Sortierung von Briefen

Nutzen einer „Internet- Krisen- Intervention“

- Schuldnerberatung für „Internet-Affine“ Schuldner
- Zeitersparnis bei der Beratung, indem der Schuldner sich auf Beratungsgespräche vorbereitet
- Der Schuldner bekommt das Gefühl, er kann selbst etwas tun
- Der Schuldner bekommt die richtigen Informationen, sobald er sie braucht
- Der Schuldner kann kleine Probleme ggf. selbst lösen ohne noch mehr Schaden anzurichten
- Viele sind in der Anonymität eher bereit, Sachen zu schildern
- Rückgriff auf die „Schwarmintelligenz“

Grenzen einer „Internet- Krisen- Intervention“

- Es soll und darf kein persönliches Gespräch ersetzen
- Spezialfälle lassen sich nicht allgemein lösen

Beispiel eines Fragen- katalogs

Frage aus Rubrik „Einzelforderung“:

1. Schuldner klickt „Ich habe einen Brief eines Inkasso bekommen.“
2. Finden Sie zur Schuld folgende Worte auf dem Inkassoschreiben „tituliert“, „Vollstreckungsbescheid“, „Mahnbescheid“, „Urteil“? JA

Resultat:

- Erläuterung, was ein Titel ist
 - Erläuterung, dass Einwände gegen titulierte Schulden ggf. zu spät kommen
3. Haben Sie eine aktuelle Forderungsaufstellung in Form eines Kontoauszuges? NEIN

Resultat:

- Empfehlung, die Forderungsaufstellung abzufragen. Verweis auf Musterschreiben von f-sb.de u.ä.
- Hinweis, dass man dies mit der Schuldnerberatung absprechen soll.

Vielen Dank