



Bericht der Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle (SIB) im Landkreis Reutlingen Mitteilungsvorlage

Beschlussvorschlag:

Kein Beschluss vorgesehen.

Aufwand/Finanzielle Auswirkungen:

--

Sachdarstellung/Begründung:

I. Kurzfassung

In dieser KT-Drucksache wird über die Schuldner- und Insolvenzberatung im Landkreis Reutlingen für die Jahre 2017 und 2018 berichtet. Der letzte turnusmäßige Bericht erfolgte mit der KT-Drucksache Nr. IX-0389 vom 23.06.2017.

Die Nachfrage nach den Angeboten der Schuldner- und Insolvenzberatungen (SIBs) hat sich auf einem hohen Level eingependelt.

Die Präventionsarbeit in den unterschiedlichen Schularten des gesamten Landkreises wird weiterhin in gleichem Umfang durchgeführt und ist stark nachgefragt. Eine Kundenbefragung hat gezeigt, dass die Klienten mit dem Angebot sehr zufrieden sind.

In den Jahren 2017 und 2018 wurden zudem in Kooperation mit den 3 Integrationszentren des Landkreises in Reutlingen, Dettingen und Münsingen Informationsveranstaltungen für Flüchtlinge durchgeführt. Hierzu wurde ein eigener Vortrag „Schulden vermeiden - bei Schulden handeln“ erarbeitet und von Dolmetschern der Integrationszentren in die arabische Sprache übersetzt. Diese Informationen werden inzwischen allen Personen im Rahmen der Erstberatung zur Verfügung gestellt.

Außerdem werden diese Informationen jungen Geflüchteten und Schülern mit Migrationshintergrund durch die Präventionsarbeit in den Schulen des Landkreises nahe gebracht. Durch die zunehmenden Kenntnisse der deutschen Sprache kann inzwischen auch mit diesem Personenkreis das Planspiel „Eins x Eins - Augen auf im Geldverkehr“ durchgeführt werden.

Die Nachfrage zu Themen des Verbraucherinsolvenzverfahrens ist unverändert hoch. Viele Ratsuchende erhoffen sich eine Lösung ihrer finanziellen Probleme in diesem Verfahren. Dabei wird häufig verkannt, dass das Insolvenzverfahren langwierig und von vielen Faktoren abhängig ist, die nicht von allen Interessenten erfüllt werden können.

Nach wie vor werden von Gläubigern sehr häufig Kontopfändungen im Rahmen ihrer Zwangsvollstreckungsmaßnahmen ausgebracht. Dies führt die Betroffenen zur finanziellen Handlungsunfähigkeit und im Beratungsalltag sind zunehmend Kriseninterventionen notwendig.

II. Ausführliche Sachdarstellung

1. Allgemeines zur Beratungssituation

Bis zum Jahr 2010 war die Schuldnerberatung des Landkreises für Beratungen im gesamten Kreisgebiet zuständig. Aufgrund der gestiegenen Nachfragen verschuldeter Haushalte wurde ab dem Jahr 2011 eine Kooperation mit der Liga der Freien Wohlfahrtsverbände eingegangen.

Ziel war unter anderem, die frei werdenden Personalkapazitäten bei der Schuldnerberatung des Landkreises Reutlingen vermehrt für Präventionsangebote und Projektarbeit zu nutzen.

Auf die im Kreistag beschlossene Konzeption und Rahmenvereinbarung (KT-Drucksachen Nr. VIII-0078 und VIII-0189) wird verwiesen. Bei der Liga der freien Wohlfahrtsverbände (Diakonieverband Reutlingen) wurde die Stelle eines Schuldnerberaters neu geschaffen. Die Beratungstätigkeit dieser Stelle umfasst 100 %. Der Diakonieverband Reutlingen e. V. wurde mit der Wahrnehmung der Aufgaben der Schuldnerberatung für die Sozialräume Ermstal und Münsingen beauftragt.

Die Diakonische Schuldnerberatung hat ihr Büro in den Diakonischen Bezirksstellen in Münsingen und Bad Urach. Dort haben auch andere Fachbereiche ihren Sitz:

- Sozial- und Lebensberatung,
- Schwangeren- und Schwangerschaftskonfliktberatung
- Suchtberatung - Kurberatung.

Aufgrund der Zusammenarbeit mit den verschiedenen Beratungsbereichen ergeben sich Synergien, was besonders in akuten Notlagen eine große Hilfe darstellt.

Die Schuldnerberatung des Diakonieverbands wird vom Landkreis mit einem jährlichen institutionellen Zuschuss gefördert. Im laufenden Haushalt 2019 sind dafür bei Produktgruppe 31.80 56.800,00 EUR eingestellt.

Die Schuldnerberatung des Landratsamts Reutlingen ist für das übrige Kreisgebiet in der Stadt Reutlingen und im Umland zuständig.

Im ersten Quartal 2018 wurde in beiden Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen eine Umfrage durchgeführt, um die Zufriedenheit mit dem Beratungsangebot zu erheben. Dies wurde anhand eines Fragebogens durchgeführt, der auch in einfacher Sprache bereitgestellt wurde. In den Beratungsstellen wurde je eine Box aufgestellt in der die Klienten ihren ausgefüllten Bogen einwerfen konnten. Die Teilnahme war für die Ratsuchenden freiwillig, anonym und unverbindlich. An dieser Umfrage haben insgesamt 126 Personen (29 Teilnehmende beim Diakonieverband, 97 Teilnehmende beim Landratsamt) teilgenommen. Das Ergebnis der Umfrage ist als Anlage 1 beigefügt.

Die Befragten gaben in 61,8 % der Fälle an, dass sie aufgrund Empfehlung Anderer Kontakt mit den Beratungsstellen der SIB aufgenommen haben. Dies waren u.a. Gerichtsvollzieher, die Amtsgerichte und andere Beratungsstellen. Der Anteil der Weiterempfehlungen durch Freunde und Bekannte mit 36,2 % ist besonders hoch.

Insgesamt fällt auf, dass die Mehrzahl der Ratsuchenden sowohl mit der Erreichbarkeit, als auch dem Standort (z. B. unerkannter Besuch) sehr zufrieden war.

Gegenüber der Beratungsstelle in Reutlingen wurde einige Male bemängelt, dass im Haus kein Aufzug zur Verfügung steht. Dies wurde inzwischen, bei Bedarf der Klienten, durch die Nutzung von Räumen in einem anderen Sachgebiet, das barrierefrei zu erreichen ist, gelöst. Ab Herbst 2019 wird dieses Problem endgültig der Vergangenheit angehören, da dann die Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle des Landratsamtes in einem Gebäude untergebracht ist, das komplett barrierefrei ist.

Über 90 % der Befragten gaben an, dass sie mit dem Angebot der Beratungsstellen zufrieden sind. Dies wurde sowohl für den Erstkontakt per Telefon und bei mündlicher Vorgesprache genannt, als auch bei der Frage nach Verständlichkeit der Beratung, wie auch dem Erleben, dass die Betroffenen mit ihren Sorgen und Anliegen ernst genommen wurden.

Auf die Frage, ob sich die Situation der Ratsuchenden verbessert hat, seit sie in der Beratung sind, haben 81 % der Befragten dies bejaht. Weitere 17,2 % haben zumindest eine gewisse Verbesserung erlebt, während lediglich 1,7 % keinerlei Verbesserung feststellen konnten.

Im Rahmen der Umfrage hatten die Klienten auch die Möglichkeit, weitere Punkte, die sie den Beratern/Beraterinnen mitteilen wollten, zu nennen. Neben dem Wunsch nach finanzieller Hilfe und dem Ausbau des Beratungsangebotes, wurde diese Möglichkeit dazu verwendet, um den Mitarbeitenden der Beratungsstellen ein kleines „Dankeschön“ auszusprechen.

Insgesamt würden erfreulicherweise 96,7 % der Befragten die Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen im Landkreis Reutlingen an Andere weiterempfehlen.

2. Verbraucherinsolvenzverfahren

Wie bereits 2017 berichtet, besteht weiterhin ein hoher zeitlicher Aufwand im Zusammenhang mit der Vorbereitung von Verbraucherinsolvenzverfahren. Dieses Angebot wird von vielen Ratsuchenden nachgefragt.

Um hier die ratsuchenden Klienten gut beraten und begleiten zu können, ist im Vorfeld eines Insolvenzverfahrens eine intensive Prüfung und Begleitung jedes einzelnen Falles vorzunehmen, um rechtliche Risiken der Betroffenen klein zu halten und ihre Motivation und ihr Durchhaltevermögen zu stärken.

Eine der großen Fragen in diesem Zusammenhang besteht unter anderem darin, ob Forderungen von einer Restschuldbefreiung ausgenommen sind und ob dann die Durchführung eines aufwändigen gerichtlichen Verfahrens noch in einem vernünftigen Verhältnis zu dem zu leistenden Aufwand der Ratsuchenden steht.

Zudem zeigt sich sehr häufig, dass die Ratsuchenden nicht den notwendigen „langen Atem“ haben, um den außergerichtlichen Einigungsversuch, das gerichtliche Verfahren und die anschließende Wohlverhaltensphase mit einer Dauer von im Regelfall bis zu 6,5 Jahren durchzustehen.

Die Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle des Landratsamtes versucht hier bereits seit Jahren, die Klienten dadurch zu unterstützen, dass die Durchführung des außergerichtlichen Einigungsversuches in Gruppen von Betroffenen durchgeführt wird. Diese Insolvenzgruppen finden an insgesamt 6 Abenden statt. Sie erleichtern es, den Ratsuchenden sich bei für sie häufig ungewohnten Themen wie dem Führen von Schriftverkehr und dem Sortieren von Schriftstücken zu erproben. In diesen Insolvenzgruppen gelingt es sehr oft, ein partnerschaftliches Miteinander der Betroffenen untereinander zu

erreichen. So entstehen Netzwerke, die auch noch über die Zeit der professionellen Schuldnerberatung hinaus wirken können.

Verfahrenszeiten, Durchführungsbedingungen sowie wirtschaftliche und rechtliche Auswirkungen sind bisher in der EU sehr unterschiedlich und teilweise in anderen EU-Mitgliedsstaaten für die betroffenen Schuldner deutlich attraktiver. Sowohl für Verbraucher als auch für Unternehmen.

Dazu zeichnet sich eine Veränderung dieser Situation ab. Die Europäische Union strebt eine Neuregelung des Insolvenzverfahrens mit einer Verkürzung der Verfahrensdauer bis zur Restschuldbefreiung an. Gedacht ist an eine Laufzeit des neuen Insolvenzverfahrens von 3 Jahren. Inzwischen wurde hierzu eine EU-Richtlinie zur „Restrukturierung und Insolvenz“ erlassen. Sie ist zum 16.07.2019 in Kraft getreten.

Die Mitgliedsstaaten sind nun verpflichtet, nationale gesetzliche Regelungen zur Umsetzung zu schaffen, die spätestens zum 17.07.2021 in Kraft treten sollen.

Diese tiefgreifende Änderung zu Inhalt und Systematik des bisherigen Insolvenzverfahrens stellt die Schuldner- und Insolvenzberatung vor weitgehende, teilweise noch gar nicht in ganzer Tragweite abzusehende, neue Aufgaben, die mit einem hohen Informations- und Beratungsaufwand verbunden sein werden.

3. Durchführung von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen

Nach wie vor besteht ein hoher Arbeitsaufwand im Zusammenhang mit Kontopfändungen, die in über einem Viertel aller Fälle erstellt oder ergänzt werden müssen.

Aufgrund des zeitlichen Drucks und der Gefahr, dass Geld für die Betroffenen verloren gehen kann, das sonst ggf. durch die Inanspruchnahme von sozialen Leistungen kompensiert werden muss, wird diesen Beratungen immer ein besonderes Augenmerk geschenkt. Dies hat zur Folge, dass angesichts ausgebuchter Termine und der derzeit großen Nachfrage in der offenen Sprechstunde häufig trotzdem kurzfristige Termine ermöglicht werden müssen, die auf Kosten von Zeit und Intensität der bereits vergebenen Termine gehen.

4. Statistik

Als Anlage 2 ist die gemeinsame Statistik beider Schuldner- und Insolvenzberatungen (Diakonieverband und Landkreis) der Jahre 2017 und 2018 beigefügt.

- Die Nachfrage nach Schuldnerberatung ist zwischen 2017 und 2018 weiterhin angestiegen. Beide Beratungsstellen sind damit deutlich am Limit ihrer Beratungskapazitäten angelangt.
- Der Anteil der Ratsuchenden, die über 50 Jahre alt sind, ist mit über 30 % sehr hoch und kann ein Indiz dafür sein, dass immer mehr Personen mit unterbrochenen Erwerbsbiographien von Altersarmut betroffen sind. Es ist zu befürchten, dass sich diese Entwicklung in den nächsten Jahren weiter verschärfen könnte, insbesondere wenn man berücksichtigt, dass der Anteil der Personen, die ihren Lebensunterhalt nur mit ergänzenden Sozialleistungen bestreiten können, zunimmt. Wer während seiner Erwerbstätigkeit immer wieder von Arbeitslosigkeit betroffen war, ergänzende Sozialleistungen bezogen hat und alleine lebt, muss im Alter vermehrt mit relativer Armut rechnen.
- Erschwerend ist hier sicher auch, dass der Anteil der ratsuchenden Personen, die alleine leben, mit 46,6 % sehr hoch ist. Nahezu die Hälfte aller Ratsuchenden kann

z. B. hohe Lebenshaltungskosten nicht durch weitere Einkünfte in der Familie kompensieren.

- Die Ratsuchenden der SIB sind von der derzeitigen Lage auf dem Wohnungsmarkt mit einem geringen Anteil an bezahlbarem Wohnraum besonders betroffen. Mit zunehmend prekären Wohnverhältnissen sind 27,0 % der Ratsuchenden konfrontiert. Im städtischen Raum suchen über 20 % der Ratsuchenden nach einer passenden Wohnung, da sie in zu teurem Wohnraum leben. Im ländlichen Raum ist diese Zahl mit 10,8 % deutlich niedriger.
- Der Anteil der Ratsuchenden mit Migrationshintergrund liegt mit 46,4 % nach wie vor deutlich über deren Anteil (23,6 %) an der Gesamtbevölkerung. Dies führt zu deutlich zeitaufwändigeren Beratungsgesprächen aufgrund sprachlicher Schwierigkeiten und einem oftmals anderen Umgang mit Geld in anderen Kulturen.

Klientenbefragung in der Schuldner- und Insolvenzberatung 2018

Gesamtteilnehmer	126
-------------------------	------------

Geschlecht		
männlich	64	50,8%
weiblich	54	42,9%
keine Angabe	8	6,3%

Alter		
18-25 Jahre	14	11,1%
26-50 Jahre	36	28,6%
51-65 Jahre	30	23,8%
über 65 Jahre	4	3,2%

Beratungsanlass		
Beratungsgespräch	115	73,7%
Informationsabend zur Privatinsolvenz	29	18,6%
Verbraucherinsolvenzantrag in der Gruppe	12	7,7%

Kenntnis von der Beratungsstelle		
Bericht in der Zeitung	7	5,0%
Internet	27	19,1%
Faltblatt	3	2,1%
Gerichtsvollzieher	13	9,2%
Gericht	6	4,3%
andere Beratungsstelle	17	12,1%
Freunde oder Bekannte	51	36,2%
Sonstiges (Sozialarbeiter, Arbeitsamt)	17	12,1%

Kontaktaufnahme zur SIB		
persönlich	57	43,5%
angerufen	66	50,4%
E-Mail	7	5,3%
Brief	1	0,8%

Lage der Beratungsstelle		
Haben Sie die Beratungsstelle gut erreichen können?		
ja	111	92,5%
geht so	8	6,7%
nein	1	1,0%

Waren Sie mit dem Standort der Beratungsstelle zufrieden?		
ja	114	92,7%
geht so	7	5,7%
nein	2	1,6%

Zufriedenheit mit dem Beratungsangebot		
Sind Sie mit dem ersten Kontakt (z.B. am Telefon) zufrieden?		
ja	114	93,4%
geht so	7	5,7%
nein	1	0,8%

Haben Sie im Beratungsgespräch die Antwort auf Ihre Fragen verstanden?		
ja	119	96,0%
geht so	5	4,0%
nein	0	0,0%

Wurden Sie mit Ihren Problemen ernst genommen?		
ja	115	95,8%
geht so	4	3,0%
nein	1	0,8%

Können Sie mit der Beraterin offen über Ihr Problem reden?		
ja	115	96,6%
geht so	4	3,4%
nein	0	0,0%

Haben Sie gut verstehen können, was die Beraterin für Vorschläge gegeben hat?		
ja	114	93,4%
geht so	8	6,6%
nein	0	0,0%

Allgemeine Zufriedenheit		
Hat sich Ihre Situation verbessert seit der Beratung?		
ja	94	81,0%
geht so	20	17,2%
nein	2	1,7%

Würden Sie unsere Beratungsstelle weiterempfehlen?		
ja	117	96,7%
geht so	1	0,8%
nein	3	2,5%

Gemeinsame Statistik 2017 + 2018 der Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen im Landkreis Reutlingen

	2018						2017					
	Gesamter Landkreis Reutlingen Fälle	Prozente beziehen sich auf gesamten Landkreis	SB Diakonie Fälle	Prozente beziehen sich auf SIB Diakonie	SB Reutlingen Fälle	Prozente beziehen sich nur auf SIB Reutlingen	Gesamter Landkreis Reutlingen Fälle	Prozente beziehen sich auf gesamten Landkreis	SB Diakonie Fälle	Prozente beziehen sich auf SIB Diakonie	SB Reutlingen Fälle	Prozente beziehen sich nur auf SIB Reutlingen
Beratungsintensität												
1-3	516	76,8%	163	83,6%	353	74,0%	478	76,1%	143	79,9%	335	74,6%
4-9	140	20,8%	31	15,9%	109	22,9%	130	20,7%	34	19,0%	96	21,4%
10- u. mehr	16	2,4%	1	0,5%	15	3,1%	20	3,2%	2	1,1%	18	4,0%
Summe	672	100,0%	195	100,0%	477	100,0%	628	100,0%	179	100,0%	449	100,0%

Der Beratungsbedarf steigt zwischen 2017 und 2018 kontinuierlich an. Die Anzahl der Beratungen pro Klient ist in beiden Jahren ungefähr gleichbleibend. Signifikant ist, dass im städtischen Raum der Beratungsbedarf pro Person und damit die Häufigkeit der Beratungstermine deutlich höher ist.

Alter	2018	2017
Unter 20	7 (1,0%)	4 (2,1%)
20 - unter 30	114 (17,0%)	71 (14,9%)
30 - unter 40	155 (23,1%)	108 (22,6%)
40 - unter 50	179 (26,6%)	127 (26,6%)
50 - unter 60	114 (17,0%)	88 (18,4%)
Über 60	89 (13,2%)	66 (13,8%)
Keine Angaben	14 (2,1%)	14 (2,9%)
Summe	672	477

Die Zahl der Ratsuchenden über 50 Jahre bleibt mit über 30 % gleichbleibend hoch. Dies ist ein Indiz für unterbrochene Erwerbsbiographien.

Lebensform	2018	2017
Alleinstehend	313 (46,6%)	230 (48,2%)
Alleinerziehend	94 (14,0%)	71 (14,9%)
Paare ohne Kinder	81 (12,1%)	56 (11,7%)
Paare mit Kinder	184 (27,4%)	120 (25,2%)
Keine Angaben	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Summe	672	477

Auffallend ist der Anteil der alleinstehenden Personen. Diese machen fast 50 Prozent der Ratsuchenden aus.

Staatsangehörigkeit	2018	2017
Deutsch	437 (65,0%)	309 (64,8%)
Sonst EU-Bürger	106 (15,8%)	76 (15,9%)
Sonst. Staatsangeh.	128 (19,0%)	91 (19,1%)
Keine Angaben	1 (0,1%)	1 (0,2%)
Summe	672	477

Der Anteil der Ratsuchenden mit Migrationshintergrund betrug 2015 noch 24,5 % bezogen auf den gesamten Landkreis. Der Anstieg 2017/2018 ist deshalb von Bedeutung, weil aufgrund von Verständigungsschwierigkeiten und kulturellen Unterschieden ein erhöhter Zeitaufwand in der Beratung besteht. Hier liegt der Anteil der Ratsuchenden mit Migrationshintergrund deutlich über ihrem Anteil an der Gesamtbevölkerung.

Wohnsituation	2018	2017
von Wohnungslosigkeit bedroht	52 (7,7%)	37 (7,8%)
wohnungslos	17 (2,5%)	10 (2,1%)
Suche nach passender Wohnung	119 (17,7%)	98 (20,5%)

Über ein Viertel aller Ratsuchenden befinden sich in einer prekären Wohnungssituation. Dieser Anteil steigt seit 2015 kontinuierlich. Darin spiegelt sich die allgemein angespannte Lage, insbesondere für Einkommensschwache, auf dem Wohnungsmarkt wider, was sich im städtischen Bereich nochmals deutlich ausgeprägter darstellt.

Zwangsvollstreckungsmaßnahmen (Mehrfachnennung möglich)	2018	2017
Vermögensverzeichnis	165 (24,6%)	121 (25,4%)
Lohnpfändung	85 (12,6%)	59 (12,4%)
Kontopfändung / P-Konto	318 (47,3%)	215 (45,1%)
Pfändung Sozialleistung (ALG I, Rente, Krankengeld etc.)	11 (1,6%)	9 (1,9%)
Unterhaltspfändung	17 (2,5%)	12 (2,5%)
Zwangsversteigerung	18 (2,7%)	8 (1,7%)
Sonstige	34 (5,1%)	25 (5,2%)

Nach wie vor ist der Anteil an Kontopfändungen hoch. Gläubiger nutzen dieses Instrument insbesondere, wenn eine Lohnpfändung nicht aussichtsreich erscheint, um entsprechenden Druck auf die Schuldner auszuüben. Dies bedingt ein häufig nicht planbares und beratungsintensives Tätigwerden der SIB.

Hauptursachen der Verschuldung (Mehrfachnennung möglich)	2018	2017
Arbeitslosigkeit	139 (20,7%)	96 (20,1%)
Dauerbezug Sozialleistung	82 (12,2%)	61 (12,8%)
familiäre Probleme/Scheidung/Trennung	256 (38,1%)	200 (41,9%)
fehlende Finanzkompetenz	150 (22,3%)	125 (26,2%)
Krankheit/Sucht	192 (28,6%)	155 (32,5%)
Sonstige	138 (20,5%)	88 (18,4%)

Der Anteil von Arbeitslosigkeit als Hauptursache der Verschuldung ist leicht zurückgegangen. Eventuell lässt sich dies mit einem hohen Anteil von Ratsuchenden erklären, die ergänzende Sozialleistungen erhalten.

Hilfsangebot der SIB (Mehrfachnennung möglich)	2018	2017
Haushalts- / Budgetberatung	445 (66,2%)	353 (74,0%)
Existenzsicherung	439 (65,3%)	320 (67,1%)
Forderungsüberprüfung	228 (33,9%)	201 (42,1%)
Zwangsvollstreckungsmaßnahme	255 (37,9%)	215 (45,1%)
Insolvenzberatung / Insolvenz-Info	266 (39,6%)	216 (45,3%)
Psychosoziale Beratung	266 (39,6%)	231 (48,4%)
P-Konto - Bescheinigung	170 (25,3%)	118 (24,7%)
Probleme P-Konto	44 (6,5%)	36 (7,5%)
Sonstiges	41 (6,1%)	34 (7,1%)

Die Existenzsicherung (beispielsweise Stromsperre, Abwendung einer Wohnraumkündigung) macht den höchsten Anteil der Beratungen aus. In den Jahren 2017 und 2018 musste in über einem Viertel der Fälle eine P-Konto-Bescheinigung für die Klienten erstellt werden. 2015 lag der Anteil der P-Kontobescheinigungen noch bei 14,7 Prozent. Der Beratungsbedarf stabilisiert sich hier nun auf sehr hohem Niveau. Aufgabe der SIB ist in diesem Zusammenhang Bescheinigungen über bestehende Unterhaltspflichten amtlich zu erstellen. Die SIB muss hier Aufgaben übernehmen, die früher von den Amtsgerichten wahrgenommen wurden. Dies verursacht einen hohen zeitlichen Überprüfungsaufwand. Darüber hinaus fällt die konstant hohe Nachfrage hinsichtlich einer Insolvenzberatung auf.

Art der Schulden (Mehrfachnennung möglich)	2018	2017
Bank / Giro	276 (41,1%)	217 (45,5%)
Bank / Kredit	387 (57,6%)	285 (59,7%)
Energie- / Nebenkosten	155 (23,1%)	110 (23,1%)
Miete / Kautions	150 (22,3%)	106 (22,2%)
Telekommunikation	255 (37,9%)	201 (42,1%)
Versandhandel	183 (27,2%)	140 (29,4%)
Warenfinanzierung	134 (19,9%)	75 (15,7%)
Sonstige	254 (37,8%)	180 (37,7%)

Im Vergleich zum Berichtszeitraum der Vorjahre hat sich dieser Aspekt nicht verändert.

Beratungsinhalte (Mehrfachnennung möglich)	2018	2017
Erstanliegen geklärt	610 (90,8%)	460 (96,4%)
weitere Beratung notwendig	337 (50,1%)	291 (61,0%)
Stärkung der Selbsthilfe	205 (30,5%)	164 (34,4%)
Regulierung erfolgreich	11 (1,6%)	5 (1,0%)
AEV erfolgreich	2 (0,3%)	2 (0,4%)
Vorbereitung InsO	78 (11,6%)	63 (13,2%)
Regel-InsO	5 (0,7%)	5 (1,0%)
InsO-Projekt	24 (3,6%)	24 (5,0%)
Verbraucher-InsO	35 (5,2%)	27 (5,7%)
Sonstiges	7 (1,0%)	3 (0,6%)
Beratung beendet	335 (49,9%)	186 (39,0%)

Auch wenn das Problem, das Anlass einer Erstberatung war, geklärt ist, ergibt sich in der Mehrzahl der Fälle weiterer Beratungsbedarf durch vielschichtige Folgeprobleme.

Hinweis: Beim Erfassen der Zahlen können Rundungsdifferenzen entstehen.