

verbraucherzentrale

Bundesverband

VER- UND ÜBERSCHULDUNGSGRÜNDE IN DEUTSCHLAND

Inwiefern trägt die Kreditvergabepraxis der Anbieter zur Ver- und Überschuldung von Verbraucher:innen bei?

7. März 2024

Impressum

***Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.***

*Team Marktbeobachtung Finanzmarkt
TEAMMBFinanzmarkt@vzbv.de*

*Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin*

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).

Inhalt

EINLEITUNG	4
Methode	4
Ergebnisse	5
I. PASSGENAUIGKEIT DER ABGESCHLOSSENEN PRODUKTE	7
1. Fehlerhafte bzw. unzureichende Kreditwürdigkeitsprüfung	7
2. Unzureichende Analyse der individuellen Zahlungsverpflichtungen	10
3. Unverantwortliche Umschuldungen	11
4. Irrtümer und Fehleinschätzungen bei diversifizierten Einkommensquellen	13
5. Zu lange Kreditlaufzeiten für kurzlebige Waren	14
6. Wirkungslose Zusatzprodukte	15
7. Überteuerte Kreditarten für Verbraucher:innen mit unzureichender Bonität	16
II. INFORMATIONEN ALS ENTSCHEIDUNGSGRUNDLAGE	19
1. Unverständliche Bedingungen und geschöntes Informationsmaterial	19
2. Unhandliche Informationen im Onlinekreditgeschäft	20
3. Unentdeckte Rechte und Pflichten	21
4. Verbraucher:innen im Dilemma zwischen Undurchsichtigkeit und Bankvertrauen	21
5. Schutzbedürftige Verbraucher:innen im Kreditmarkt	22
6. Die eingeschränkte Folgenabschätzung bei begrenzten Alternativen	23
III. ANBIETERVERHALTEN IN KRISENSITUATIONEN	25
1. Anpassung nur in Verbindung mit Aufstockung der Kreditsumme	25
2. Zwischen Prävention und Schuldnerbratung	26
IV. PROBLEMATISCHE KREDITPRODUKTE	28
1. Buy-Now-Pay-Later	28
2. Dispokredite	31
3. Kreditkartenkredit	33
4. Nullprozentfinanzierungen	35
5. Mini- und Blitzkredite	36
V. KREDITVERGABEN IM ONLINEHANDEL	39
1. Die Verlagerung von Kreditschulden zu Zahlungsdienstleistern	39
2. Reduzierte Kredithürden und die Gefahr von Impulskäufen	40
3. Das Zusammenspiel von Niedrigeinkommen und einfachem Kreditzugang	40
4. Die Notwendigkeit einer ausgewogenen Kreditwürdigkeitsprüfung	41
VI. TYPISCHE VERSCHULDUNGSKARRIEREN	43
1. Akkumulation einer Vielzahl kleiner Konsumkredite	43
2. Der Verschuldungspfad durch repetitive Dispoumschuldungen	43
3. Verzögerte Inanspruchnahme von Unterstützungsmaßnahmen	45
4. Überschuldungsanfälligkeit exponierter Verbrauchergruppen	45
VII. TYPISCHE ANBIETERMASCHEN	48

1. Täuschende Werbung	48
2. Weitverbreitete Werbung und aggressives Marketing	49
3. Intransparente Kreditangebote und untergeschoben Begleitprodukte	50
FAZIT	52
ANHANG	55
Interviewleitfaden	55

EINLEITUNG

Im Jahr 2022 suchten Personen insbesondere aufgrund von Ratenkrediten Unterstützung bei einer Schuldnerberatung. So hatte knapp jede:r fünfte Ratsuchende (19 Prozent) Verbindlichkeiten, die auf Ratenkredite zurückzuführen sind.¹ Dies führt zur der Annahme, dass die Kreditvergabepraxis der Banken eine maßgebliche Rolle bei der Entstehung von Überschuldung spielen.

Die bisherigen Studien und Untersuchungen haben teils erhebliche Defizite in der Kreditvergabepraxis identifiziert. Es wurden unter anderem Mängel in der Beratung, der Kreditwürdigkeitsprüfung oder der Handhabung von Kreditumschuldungen festgestellt.

2,3,4,5

Wenn Kredite scheitern und Überschuldung eintritt, können Schuldnerberatungen die ersten Ansprechpartner:innen für betroffene Verbraucher:innen sein. Ihre Fachkenntnisse erstrecken sich über rechtliche Aspekte und finanzielle Rehabilitation in finanziellen Krisensituationen. In der vorliegenden Untersuchung wurde daher die Expertise von ausgewählten Schuldnerberatungen genutzt, um einen Einblick in die Schuldenentwicklung von Verbraucher:innen zu erhalten.

Die zentrale Forschungsfrage lautet dabei: Inwiefern trägt die Kreditvergabepraxis der Anbieter zur Ver- und Überschuldung von Verbraucher:innen bei? Das Hauptziel der Untersuchung besteht darin, ein möglichst umfassendes Bild der üblichen Kreditvergabepraktiken zu zeichnen und deren Konsequenzen für die Verbraucher:innen, die in Überschuldung geraten sind, zu verstehen.

METHODE

Im Rahmen der Untersuchung wurden Experteninterviews mit 22 Schuldnerberatungen aus Deutschland durchgeführt. Der Interviewleitfaden wurde in Zusammenarbeit mit Expert:innen aus den Schuldnerberatungen der Verbraucherzentralen entwickelt, um sicherzustellen, dass die Fragen relevant und aussagekräftig sind⁶. Schuldnerberatungen, die aufgrund ihrer spezialisierten Expertise im Umgang mit ausgefallenen Kreditschulden abschätzen konnten, die gestellten Fragen beantworten zu können, haben an der Untersuchung teilgenommen. Somit konnte sichergestellt

¹ Vgl. Institut für Finanzdienstleistungen 2021: „iff-Überschuldungsreport 2021: Überschuldung in Deutschland“ (<https://www.iff-hamburg.de/wp-content/uploads/2023/06/iff-ueberschuldungsreport-2023.pdf>, abgerufen am 23.01.2024)

² Vgl. Verbraucherzentrale.de 2020: „Kreditvermittlungen am Point of Sale“ (https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/2020-10/20-03-02_marktwaechteruntersuchung_kreditvermittlung_im_einzelhandel-1.pdf, abgerufen am 23.01.2024)

³ Vgl. Institut für Finanzdienstleistungen 2019: „Faire Kreditvergabe: Schlussbericht“ (https://www.iff-hamburg.de/wp-content/uploads/2019/02/Faire_Kreditvergabe_Layout.pdf, abgerufen am 23.01.2024)

⁴ Vgl. Arbeiterkammer Wien 2021: „Praxistest: Beratung über Konsumkredit in 18 Banken in Wien“ (https://arbeiterkammer.at/service/presse/Praxistest_Beratung_von_Konsumkredit_in_Wien_01.pdf, abgerufen am 23.01.2024)

⁵ Vgl. Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht 2017: „Marktuntersuchung zu Restschuldersicherungen“ (https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Anlage/dl_170620_marktuntersuchung_restschuldversicherungen.html;jsessionid=870967936A3106D8EAA7771B8C2BD291.internet991?nn=19659504, abgerufen am 23.01.2024)

⁶ Teile des Interviewleitfadens orientieren sich an einem Fragenbogen, der im Rahmen des Projekts „Study on European consumers' over-indebtedness and its implications“ der Europäischen Kommission eingesetzt wurde. (https://commission.europa.eu/document/5002ff16-a502-4b98-91cd-4536b5cd70ec_en, abgerufen am 27.02.2024)

werden, dass die Interviewpartner:innen über das erforderliche Fachwissen und die Erfahrung verfügten, um die Themen im Zusammenhang mit Überschuldung und Kreditvergabe kompetent zu behandeln.

Das Interview wurde in Form eines Onlinefragebogens umgesetzt, den die befragten Schuldnerberater:innen selbstständig ausfüllten (vgl. Anhang). Geschlossene Fragen wurden für die Filterführung einzelner Verbraucherprobleme verwendet. Zu jedem ausgewählten Verbraucherproblem wurde zusätzlich um eine Einschätzung zur Häufigkeit⁷ und zu den Auswirkungen des Problems auf eine mögliche Erhöhung des Überschuldungsrisikos⁸ gebeten. Der Fokus lag jedoch auf offenen Fragen, in denen die Expert:innen konkrete Fallbeispiele oder Vorkommnisse aus ihrer Beratungstätigkeit zu verschiedenen Verbraucherproblemen im Kontext der Kreditvergabe aufführen konnten.⁹

Die nachstehende Liste bietet eine Zusammenfassung der Erkenntnisse aus der eingehenden Untersuchung.

ERGEBNISSE

- ❖ Die Passgenauigkeit der abgeschlossenen Kredite zur finanziellen Situation der Verbraucher:innen kann durch mehrere Faktoren beeinträchtigt werden. Hierzu zählen
 - unzureichende Kreditwürdigkeitsprüfungen, die zu zu hohen Raten führen,
 - eine unzureichende Berücksichtigung der genauen monatlichen Ausgaben bei der Haushaltsrechnung,
 - fortlaufende Umschuldungen bei Zahlungsschwierigkeiten, die die Schuldenlast erhöhen,
 - eine unzureichende Berücksichtigung absehbarer Einkommensänderungen während der Vertragslaufzeit,
 - zu lange Laufzeiten für Warenfinanzierungen, insbesondere wenn die Lebensdauer der Ware vor der Kreditlaufzeit endet,
 - der Abschluss von Zusatzprodukten ohne klaren Nutzen und
 - teure Kreditarten für Verbraucher:innen mit eingeschränkter Bonität.
- ❖ Die Informationen zum Kreditvertrag sind zum Teil sehr umfangreich und schwer verständlich. Wichtige Daten wie Gesamtkosten, zusätzliche Abschlüsse und rechtliche Konsequenzen können nicht immer auf den ersten Blick ersehen werden, um die Folgen des Kreditvertrages abzuschätzen.
- ❖ In langfristigen Krisensituationen bieten Anbieter mitunter nur kurzfristige Lösungen an. Beispielsweise, wenn langfristige Ratenreduzierungen lediglich bei gleichzeitiger Kreditaufstockung angeboten werden, welche die beginnende Überschuldung der Verbraucher:innen lediglich verschleiert. Ein besonderes Problem dabei: In Krisensituationen wird die notwendige Unterstützung einer professionellen Schuldnerberatung teils erst in Anspruch genommen, wenn eine Überschuldung unvermeidbar geworden ist.

⁷ Die Expert:innen schätzten die Auftretenshäufigkeit auf der Skala „selten“, „manchmal“, „häufig“ ein.

⁸ Die Expert:innen schätzten die Höhe der Auswirkungen auf der Skala „niedrig“, „mittel“, „hoch“ ein.

⁹ Die in dem Bericht dargestellten Zitate der Expert:innen wurden orthografisch und grammatikalisch bereinigt.

- ❖ Zu den problematischen Kreditprodukten zählen unter anderem Buy-Now-Pay-Later, Dispokredite sowie Kreditkartenkredite.
- ❖ Die Kreditvergaben im Onlinehandel verlagern sich zunehmend auf Zahlungsdienstleister mit minimaler Kreditwürdigkeitsprüfung. Die geringeren Kredithürden bieten mitunter zwar kurzfristige finanzielle Lösungen, können jedoch langfristig finanzielle Herausforderungen für Verbraucher:innen verursachen.
- ❖ Typische Gründe für eine langfristige Überschuldung von Verbraucher:innen sind
 - die finanzielle Überforderung durch angehäufte kleine Konsumkredite,
 - die kontinuierlichen Dispoumschuldungen und daraus resultierenden Kettenkredite,
 - verspätete Konsultation von professioneller Hilfe bei persönlichen Krisen und
 - der Verkauf überteuerter Kreditarten an benachteiligte Verbrauchergruppen.
- ❖ Typische Anbietermaschen umfassen unter anderem täuschende Werbung, die vermeintliche Sicherheit suggerieren und das schnelle Geld versprechen.

Die Ergebnisse der Untersuchung unterstützen die Arbeit des vzbv dabei, problematische Praktiken bei Anbietern von Krediten zu identifizieren, Verbraucher:innen für die Probleme bei der Kreditvergabe zu sensibilisieren und potentielle Regulierungsbedarfe aufzuzeigen.

I. PASSGENAUIGKEIT DER ABGESCHLOSSENEN PRODUKTE

Die Passgenauigkeit der Kreditprodukte zur finanziellen Situation von Verbraucher:innen ist eine grundlegende Voraussetzung, um einer belastenden Verschuldungssituation vorzubeugen. Daher haben die befragten Expert:innen aus den Schuldnerberatungen ihre Erfahrungen hinsichtlich der Übereinstimmung der Kreditprodukte mit der finanziellen Situation der Schuldner:innen berichtet.

Im Rahmen der Befragung wurden folgende Situationen identifiziert, die laut den Expert:innen in der Kreditvergabepraxis auftreten können und von ihnen als problematisch bewertet werden:

- ❖ Kreditinstitute führen eine fehlerhafte oder unzureichende Kreditwürdigkeitsprüfung durch.
- ❖ Es werden zu hohe monatliche Raten im Verhältnis zum Einkommen abgeschlossen.
- ❖ Die genauen monatlichen Ausgaben werden bei der Haushaltrechnung nicht angemessen in Betracht gezogen.
- ❖ Bei Zahlungsschwierigkeiten finden wiederholte Umschuldungen statt.
- ❖ Absehbare Einkommensänderungen während der Vertragslaufzeit werden nicht ausreichend berücksichtigt.
- ❖ Die Laufzeit eines Kredits wird für einen gegebenen Kreditzweck zu lang angesetzt.
- ❖ Es werden Zusatzprodukte mit dem Kredit angeboten, die teils keinen Zweck erfüllen, aber die Kreditkosten erhöhen.
- ❖ Verbraucher:innen mit schlechter Bonität stehen mitunter nur überbewertete Kreditarten wie Blitz- und Minikredite zur Verfügung.

Im Folgenden werden die Details näher erläutert.

1. FEHLERHAFTHE BZW. UNZUREICHENDE KREDITWÜRDIGKEITSPRÜFUNG

Ein besorgniserregendes Problem ist das der fehlerhaften oder unzureichenden Kreditwürdigkeitsprüfung. Von den 22 befragten Schuldnerberater:innen gaben 20 an, dass sie diesem Problem in ihrer Beratung bereits begegnet sind. Die Häufigkeit, mit der dieses Problem auftritt, wird gleichmäßig als sowohl „häufig“ als auch „manchmal“ beschrieben (jeweils 10 von 20 Befragte). Die Auswirkungen dieser fehlerhaften oder unzureichenden Kreditwürdigkeitsprüfungen auf die Erhöhung des Überschuldungsrisikos wurden von dem Großteil der Expert:innen (14 von 20) als hoch eingeschätzt.

Der Gesetzgeber verpflichtet Kreditinstitute nach Paragraph 505a Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) dazu, die Kreditwürdigkeit der Darlehensnehmer:innen vor Kreditvergabe zu prüfen. Die Norm gibt vor, dass „keine erheblichen **Zweifel**“¹⁰ daran bestehen dürfen, dass Darlehensnehmer:innen die Raten begleichen können. Diese gesetzliche Verpflichtung ist recht allgemein und vage formuliert. Es gibt keine

¹⁰ Vgl. § 505a Pflicht zur Kreditwürdigkeitsprüfung bei Verbraucherdarlehensverträgen (Bürgerliches Gesetzbuch)

konkreten Prüfkriterien, die Kreditinstitute bei der Beurteilung der Kreditwürdigkeit berücksichtigen müssen. Dies kann dazu führen, dass die Kreditwürdigkeit durch die Kreditgeber falsch bzw. unzureichend eingeschätzt wird und die Schuldner:innen infolge dessen den Kredit nicht bezahlen können oder in eine schwierige finanzielle Situation geraten, in der sie anderen Zahlungsverpflichtungen, wie Miet- oder Energiekosten, nicht nachkommen können, weil der Kredit überfordernd ist.

In diesem Kontext berichten die Befragten von einem besonders gravierenden Aspekt, nämlich übermäßig hohe Kreditraten, die Schuldner:innen vor erhebliche finanzielle Herausforderungen stellen. Diese Kreditvergaben können dazu führen, dass den Kreditnehmer:innen nur noch ein äußerst begrenzter Betrag für ihren Lebensunterhalt verbleibt.

Die Expert:innen schildern Fälle, in denen bereits bei einer grundlegenden Gegenüberstellung von Einnahmen und Ausgaben offensichtlich wird, dass die monatliche Kreditrate aus dem laufenden Einkommen schlichtweg nicht tragbar ist. In diesen Fällen sei offenkundig, dass dieser finanzielle Engpass den unausweichlichen Ausfall des Kredits ankündigt. In solchen Situationen ergibt sich die Frage, ob die Kreditvergabe, die zu solch drastischen finanziellen Belastungen führt, im Vorfeld adäquat geprüft wurde. Einzelne Befragte berichten vom Gegenteil:

„Ratsuchende wäre nicht kreditwürdig, Rate und Würdigkeit wird aber so schön gerechnet, dass am Ende weniger als für einen ALG II Hilfeempfänger zum Leben übrigbleibt.“

(Schuldnerberatung N)

„Bereits bei der Aufstellung des Haushaltsplans (Gegenüberstellung der Einnahmen/Ausgaben) wird deutlich, dass die Kreditrate aus dem laufenden Einkommen nicht bezahlt werden konnte.“

(Schuldnerberatung Y)

„In einem uns bekannten Fall wurde einem Senior mit einer Rente von 841,95 € ein Kreditvertrag mit einer Rate von 308 € verkauft. Dieser Kredit wurde zur Ablösung eines alten Kredits verwendet. [...] Die Ratenhöhe war für ihn natürlich utopisch hoch.“

(Schuldnerberatung V)

Die Befragten berichten des Weiteren von Erfahrungen, in denen Kreditanbieter versuchen, die Kreditwürdigkeit positiv zu beeinflussen, indem sie Bürgschaften von Personen in Anspruch nehmen, die nicht über das nötige Einkommen verfügen:

„Klassisch sind die Bürgschaften in sozialer Abhängigkeit. Zumeist von Ehefrauen ohne oder mit wenig Einkommen.“

(Schuldnerberatung A)

Im Falle von Bürgschaften handelt es sich um eine rechtliche Vereinbarung, bei der der Bürge gegenüber dem Gläubiger – in diesem Fall die Bank – für die Erfüllung der finanziellen Verbindlichkeiten eines Dritten eintritt¹¹, der den Kredit aufgenommen hat, in der Regel der Ehemann oder die Ehefrau. Eine solche Bürgschaft kann als sittenwidrig angesehen werden, wenn nahestehende Personen mit geringem oder ohne

¹¹ Vgl. § 765 Vertragstypische Pflichten bei der Bürgschaft (Bürgerliches Gesetzbuch)

eigenes Einkommen für einen Kreditvertrag haften, da sie die Schulden aus eigener Kraft nicht dauerhaft bedienen können¹². In diesen Fällen wird im Bürgschaftsrecht vermutet, dass Bürgen solche Bürgschaften aufgrund emotionaler Bindungen eingehen und dass die Kreditanbieter diese Beziehungen ausnutzen, um den Kreditvertrag zu realisieren¹³.

Ebenso wird berichtet, dass teilweise Einnahmen, die in Wirklichkeit kein Einkommen darstellen, als solche betrachtet werden. Zu solchen Einnahmen zählen beispielsweise Kindergeld oder Pflegegeld.

„Im Rahmen der Kreditwürdigkeitsprüfung werden immer wieder Zahlungseingänge als Einkommen gewertet, die nicht zum Einkommen zählen, um die Kreditwürdigkeit positiv zu beeinflussen.“

(Schuldnerberatung O)

Als Folge der fehlerhaften oder unzureichenden Kreditwürdigkeitsprüfung kann es aufseiten der Verbraucher:innen zu einer finanziellen Überforderung kommen, wenn die Höhe der monatlichen Raten im Verhältnis zum Einkommen zu hoch ausfällt. 20 der 22 befragten Expert:innen hat solche Fälle schon einmal in ihrem Beratungsalltag erlebt. Neun dieser 20 Expert:innen begegnet dieses Problem in ihrem Beratungsalltag nach eigenen Angaben manchmal und elf häufig. Die Auswirkung auf das Überschuldungsrisiko wurde dabei von der großen Mehrheit (16 von 20 Befragten) als hoch bewertet.

Die Problematik von Krediten, die die finanzielle Belastungsgrenze überschreiten, manifestiert sich in Form von Haushaltsengpässen, die Verbraucherinnen und Verbraucher dazu zwingen können, nach weiteren, kurzfristig verfügbaren Kreditquellen zu suchen, wie Kreditkartenkredite oder die Inanspruchnahme des Dispositionskredits auf dem Girokonto. Diese Kreditarten zeichnen sich durch höhere Zinskosten aus, die ein ohnehin belastetes Haushaltsbudget weiter strapazieren können.

Die Befragten beschreiben diesen Prozess als einen schädlichen Schuldenkreislauf, bei dem eine zu hohe Kreditrate dazu führe, dass andere finanzielle Verpflichtungen, wie Miete, vernachlässigt werden. Das wiederum führe dazu, dass das Konto ständig in den roten Zahlen verharrt, bis es schließlich zu einer Umschuldung kommt, oft zu einem höheren Zinssatz oder mit erheblichen Kosten für den Neuabschluss einer Restschuldversicherung:

„In dem Moment, wo die Rate zu hoch ist, wird zwangsläufig irgendetwas anderes aus dem Dispo gezahlt und das Konto rutscht solange immer weiter ins Minus bis entweder umgeschuldet wird (mit meist teurerem Zinssatz oder aber gegen verlustreiche Auflösung und Neuabschluss der RSV [Restschuldversicherung]) oder die Miete nicht mehr gezahlt werden kann.“

(Schuldnerberatung Q)

Die Befragten heben hervor, dass insbesondere Schuldnerinnen und Schuldner mit niedrigem Einkommen nach Abzug der Kreditrate nur noch sehr begrenzte finanzielle Mittel für grundlegende Bedürfnisse, wie die Miete, zur Verfügung haben. Die derzeitige wirtschaftliche Situation, gekennzeichnet durch Inflation und steigenden

¹² Vgl. OLG Karlsruhe, Urteil vom 25.10.2012 - 9 U 199/11 (<https://openjur.de/u/599456.html>, abgerufen am 31.10.2023)

¹³ Vgl. § 138 Sittenwidriges Rechtsgeschäft; Wucher (Bürgerliches Gesetzbuch)

Lebenshaltungskosten, verschärft die Schwierigkeiten bei der Kreditaufnahme insbesondere für diejenigen, die bereits knapp kalkuliert sind:

„Klienten haben geringes Einkommen, Rate überfordert sie, Inflation und allgemeine Kostensteigerungen führen zu finanziellen Schwierigkeiten die laufenden Zahlungen zu leisten. Kein Budget nach Rate für Kredit für existentielle Zahlungen (Miete/Strom) --> falsche Prioritätensetzung führt zu Überschuldung.“

(Schuldnerberatung P)

Die von den Banken angenommenen Lebenshaltungskosten werden von den Befragten teilweise als unrealistisch empfunden, und sie sehen die Kreditvergabe entsprechend unter Umständen als unverantwortlich an:

„Es ist teilweise nicht erkennbar, dass der Kreditgeber Interesse an der Rückzahlung hat, sonst wäre es unter den gegebenen Umständen nicht zur einer Kreditvergabe gekommen.“

(Schuldnerberatung C)

Die Aussage, dass das Interesse des Kreditgebers an der Rückzahlung nicht immer erkennbar sei, lässt auf unzureichende Kreditprüfungen schließen.

In finanziell extrem knappen Situationen könne es bei unvorhergesehenen Ereignissen, wie beispielsweise Krankheit, sogar zum vollständigen Kreditausfall kommen:

„Ereignisse wie Arbeitslosigkeit, Krankheit und Trennung verändern oft schlagartig die finanzielle Situation und Kreditverpflichtungen führen schnell zu großen finanziellen Problemen. Rücklagen sind nur sehr selten vorhanden, um solche Situationen abzufedern. Anbieter scheinen im Massengeschäft die Kreditvergabe nach eigenen Kriterien zu vergeben, die wenig mit den realen Risiken des Kreditnehmers und dessen Lebenssituation zu tun haben.“

(Schuldnerberatung F)

2. UNZUREICHENDE ANALYSE DER INDIVIDUELLEN ZAHLUNGSVERPFLICHTUNGEN

14 der 22 befragten Schuldnerberatungen berichten von Fällen, in denen bei der Kreditvergabe nicht alle notwendigen Einnahmen und Ausgaben berücksichtigt wurden, die zur Bewertung der finanziellen Situation notwendig gewesen wären. Die Hälfte von ihnen (7 von 14) stuft das Auftreten dieses Problem als „häufig“ ein („manchmal“: 5; „selten“: 2).

Die Auswirkungen dieses Problems auf die Erhöhung des Überschuldungsrisikos werden dabei von der Mehrheit der Expert:innen (9 von 14) als hoch eingeschätzt. Dies legt nahe, dass Verbesserungen bei der Erfassung finanzieller Daten bei der Kreditvergabe erforderlich sein können, um das Risiko effektiver zu minimieren.

Nach Meinung der Schuldnerberater:innen beschränken sich die Banken auf wenige Ausgabekategorien und der Verwendung von Pauschalbeträgen. Diese Vereinfachungen führten zu einer unzureichenden Abbildung der komplexen finanziellen Realität der Schuldner:innen.

„Oft werden nur pauschalisierte Werte mit Durchschnittsangaben pro Haushaltsmitglied verwendet.“

(Schuldnerberatung E)

Anhand von vorliegenden Kreditunterlagen und Gesprächen mit den Schuldner:innen erkennen die Expert:innen, dass die gängigen Einnahmen-Ausgaben-Rechnungen zur Kreditberechnung nicht immer alle finanziellen Verpflichtungen eines Haushaltes erfassen. Dabei werden individuelle Besonderheiten wie Unterhaltskosten oder vorrangige Zahlungen wie Bußgeldzahlungen mitunter nicht berücksichtigt.

„Die Banken erfassen nicht alle Ausgaben eines Haushaltes, sondern konzentrieren sich auf das Wesentliche, wie Miete, NK [Nebenkosten], Fahrtkosten, weitere Ratenzahlungen und einer Pauschale für sonstige Kosten. Die Pauschale berücksichtigt grundsätzlich einen Standardfall. Besonderheiten des Haushaltes z. B. Unterhaltskosten sind damit nicht erfasst. Bei manchen Kreditverträgen ist [...] zu erkennen, dass die Haushaltsrechnung stimmig gemacht worden ist, um die Ratenhöhe begründen zu können. [...] Gleichwohl bleibt das Problem einer hohen, ggf. zu hohen Ratenbelastung bestehen, welches mittelfristig, wenn sich keine zusätzlichen Einkommensverbesserungen ergeben, in eine weitere Kreditaufnahme (Dispo, BNPL [Buy-Now-Pay-Later], Kreditkarte, Verwandte) mündet und das Rückzahlungsproblem verschärft. Manchmal wird es dann durch Umschuldungen in die Länge gezogen (Kettenkredite)!“

(Schuldnerberatung B)

Die Expert:innen schildern außerdem Beratungssituationen, in denen Einnahmen-Ausgaben-Übersichten von Banken vorgelegt werden, die nicht der tatsächlichen Lebensrealität der Ratsuchenden entsprechen:

„Es werden in der Beratung oft Ein- und Ausgaben Aufstellungen der Bank [...] vorgelegt. Diese sind völlig realitätsfern. Sie suggerieren eine Finanzkraft, die nicht gegeben ist.“

(Schuldnerberatung J)

In der Regel besteht bei beiden Seiten, also Kund:innen und Bank, ein gemeinsames Interesse daran, die Kreditvergabe nicht zu gefährden. Dies kann dazu führen, dass eine detaillierte Haushaltsanalyse vermieden wird:

„Tatsächlich hatten wir Fälle, bei denen 0 Unterhaltspflichten angegeben waren, obwohl Kinder im Haushalt waren. Diese Angaben waren vom Bankmitarbeiter vorgegeben worden, der Ratsuchende hat unterschrieben.“

(Schuldnerberatung M)

3. UNVERANTWORTLICHE UMSCHULDUNGEN

Ein weiteres Problem, das von den befragten Schuldnerberater:innen beobachtet wird, zeigt sich bei Umschuldungskrediten. Diese Umschuldungen treten auf, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher entweder ihren Dispositionskredit ausgeschöpft haben, mit der Kreditrate überfordert sind oder erneut dringend finanzielle Mittel benötigen.

Die Erfahrungen der Schuldnerberater:innen zeigen, dass Kreditanbieter teils mit Umschuldungskrediten bestehender Kredite auf Zahlungsschwierigkeiten reagieren. Insbesondere bei der wiederholten Umschuldung von Dispositionskrediten steht nicht immer eine konkrete Anschaffung oder Investition im Vordergrund. Stattdessen führt die leichtfertige Zugänglichkeit und Verfügbarkeit des Dispositionskredits aus Sicht der Expert:innen dazu, dass dieser teils fahrlässig genutzt wird und anschließend in einen Ratenkredit umgewandelt wird, um die Überziehung des Kontos auszugleichen:

„Gerade bei Umschuldungen von Girokonten steht kaum eine relevante Anschaffung an.“

(Schuldnerberatung D)

Die Aufnahme von weiteren Krediten, um den Dispokredit auszugleichen, verstärke dann zusätzlich die finanzielle Belastung der Verbraucher:innen. Die resultierende Ratenbelastung aus dem zusätzlichen Kredit schmälert das verfügbare Einkommen. Hierbei erfolgt bisweilen keine ausreichende Prüfung der Gründe für die bestehenden Zahlungsschwierigkeiten. Dabei zeigt die Notwendigkeit einer Umschuldung des Dispositionskredites eigentlich deutlichen Handlungsbedarf für die finanzielle Situation von Verbraucher:innen an.

„Oft wird im Rahmen der Umschuldung (überzogenes Girokonto – Ausgleich durch einen Verbraucherkredit) nicht beurteilt, wie die Rückzahlung geleistet werden kann, denn die Ursachen, die zum Überziehen des Girokontos geführt haben, werden nicht verändert.“

(Schuldnerberatung D)

In solchen Fällen sind Kreditinstitute eigentlich in der Verantwortung, die finanzielle Schieflage der Verbraucher:innen zu erkennen und diese an Schuldnerberatungsstellen zu verweisen.¹⁴ Geschieht dies nicht, kann sich aus einem zu lange beanspruchtem Dispo und einer überfordernden Umschuldung eine Schuldenspirale mit schwerwiegenden Auswirkungen für Verbraucher:innen entwickeln.

Bedeutung verantwortungsbewusster Kreditvergabepraktiken

Die befragten Schuldnerberater:innen beschreiben, dass in der Natur des Kreditgeschäftes eine besondere Dynamik zwischen Kreditnehmer und Kreditgeber auftritt, die zu beachten ist:

„Sowohl Bank wie auch Kunden haben ein Interesse, den Kreditvertrag zu realisieren. Meine Erfahrung ist, dass eine kritische Betrachtung der tatsächlichen Haushaltslage eher weniger Beachtung findet.“

(Schuldnerberatung E)

Es besteht eine besondere Herausforderung darin, dass sowohl Kreditgeber als auch Kreditnehmer ein Interesse daran haben, den Kreditvertrag zu abzuschließen. Kreditgeber möchten ihre Kredite verkaufen, während Kreditnehmer beispielsweise finanzielle Bedürfnisse erfüllen und Engpässe bewältigen möchten. In den beschriebenen Fällen kann finanzieller Druck dazu führen, dass Kreditnehmer:innen bereit sind, Kreditverträge abzuschließen, ohne die langfristigen Konsequenzen angemessen zu berücksichtigen. Gemäß Paragraph 505a des Bürgerlichen Gesetzbuches in Deutschland sind jedoch die Kreditgeber verpflichtet eine sorgfältige Prüfung der Kreditwürdigkeit der Kreditnehmer:innen durchzuführen und sicherzustellen, dass diese in der Lage sind ihre Kreditverpflichtungen zu erfüllen.

Die Befragten betonen, dass Kreditraten für Schuldner:innen von hoher Priorität seien. Wenn Zahlungsschwierigkeiten bei der Kreditrate auftreten, üben Banken mitunter Druck auf sie aus, indem ihnen mit Zwangsvollstreckungen und Gehaltspfändungen gedroht wird. Dies führe nicht nur zu finanziellen Belastungen, sondern kann auch dazu führen, dass Schuldner:innen andere Zahlungsverpflichtungen vernachlässigen. So kann es sein, dass der Kredit zwar weiterbezahlt wird, aber die Ratsuchenden aufgrund

¹⁴ Vgl. § 504a Beratungspflicht bei Inanspruchnahme der Überziehungsmöglichkeit, Abs.1 (Bürgerliches Gesetzbuch)

des Kredites in eine finanzielle Schieflage geraten, was letztendlich zu weiteren Schulden führt:

„Zahlungsschwierigkeiten werden mit Umschuldung oder Laufzeitverlängerungen kompensiert. Schuldner sehen hohe Priorität bei Rückzahlung und vernachlässigen laufende finanzielle Verpflichtungen --> neue Schulden treten auf.“

(Schuldnerberatung P)

Insgesamt zeigt sich, dass Kreditvergaben, die die finanzielle Belastungsgrenze der Verbraucher:innen überschreiten, zu einem schädlichen Schuldenkreislauf führen können, bei dem andere finanzielle Verpflichtungen vernachlässigt werden. Die Kreditnehmer:innen geraten in einen Teufelskreis aus steigenden Schulden. Die von den Banken angenommenen Lebenshaltungskosten werden von den Expert:innen fallweise als unrealistisch empfunden und so können unvorhergesehene Ereignisse zu einem vollständigen Kreditausfall führen. Werden dann die Kreditraten den existenzsichernden Ausgaben wie für Wohnen und Energie vorgezogen, kann die unzureichend durchgeführte Kreditwürdigkeitsprüfung gravierende Folgen für die Lebensgestaltung der Verbraucher:innen haben.

4. IRRTÜMER UND FEHLEINSCHÄTZUNGEN BEI DIVERSIFIZIERTEN EINKOMMENSQUELLEN

Dass im Rahmen der Kreditwürdigkeitsprüfung Irrtümer und Fehleinschätzungen seitens des Kreditanbieters auftreten, hatten bereits 6 der 22 befragten Schuldnerberater:innen erlebt. Während zwei dieser Schuldnerberater:innen angeben, das Problem selten zu beobachten, wird es von vier Schuldnerberatungen häufig beobachtet. Die Auswirkung auf die Erhöhung des Überschuldungsrisikos schätzen sie mehrheitlich als hoch ein (5 von 6).

Die Expert:innen beschreiben, dass teilweise zeitlich begrenzte Einkünfte fälschlicherweise als dauerhaftes Einkommen betrachtet werden. Besondere Lebensphasen wie Elternzeit, Trennung oder der Renteneintritt, die mit potenziellen Einkommensrückgängen einhergehen, können dann dazu führen, dass die Zahlungsunfähigkeit droht.

„Kindergeld oder andere zeitliche befristete Einkünfte werden als dauerhaftes Einkommen angesehen.“

(Schuldnerberatung F)

„Eine Klientin konnte den Kredit nicht länger bezahlen, da ihre Tochter die Ausbildung beendet hatte und [sie] nun kein Kindergeld und kein Unterhalt mehr bekam. Diese waren aber in die Berechnung der Kreditrate eingeflossen.“

(Schuldnerberatung Y)

„Schuldnerin ist mittlerweile im Altersheim. Sie hatte ein Darlehen vor mehreren Jahren mit einer Laufzeit von 72 Monaten aufgenommen. Die Bank hat dann kurz vor Einzug in das Altersheim eine Umschuldung genehmigt (u. a. Kontoüberziehung abgelöst). Die Laufzeit der Bank wurde auf 120 Monate verlängert. Sie hat zwar eine gute Altersrente (ca. 2.000 €), wobei die Laufzeit nicht zum Alter passt, insbesondere, wenn man potenzielle Pflegebedürftigkeit mit einbezieht.“

(Schuldnerberatung B)

Die Befragten stellen zudem fest, dass insbesondere bei Umschuldungen bisweilen lange Laufzeiten gewählt werden, um den Kreditvertrag scheinbar passend zu gestalten. Laut ihren Erfahrungen können übermäßig lange Laufzeiten das Risiko des Kreditscheiterns jedoch erhöhen. Problematisch daran sei, dass die Laufzeiten der Kreditverträge nicht immer an wahrscheinliche Veränderungen in den Einkommenssituationen angepasst sind:

„Würden die Umstände bei Kreditgewährung detaillierter ermittelt, wäre erkennbar, dass Kredite sehr risikobehaftet sind. Z. B. Renteneintritt während der Laufzeit des Kredits, befristetes Arbeitsverhältnis bei Vertragsabschluss.“

(Schuldnerberatung F)

Wenn vermeintlich feste Einnahmen plötzlich wegfallen oder sich verringern, können die Verbraucher:innen in erhebliche Zahlungsschwierigkeiten geraten. Die falsche Einschätzung der Einnahmesituation kann dann dazu führen, dass die Kreditnehmer:innen nicht in der Lage sind, ihre Schulden gemäß den Kreditverträgen zurückzuzahlen.

„Wenn die Kreditwürdigkeitsprüfung ergibt, dass das Einkommen zu niedrig ist, kommt es ab und an vor, dass der Banker einen Nebenjob als festes Einkommen mit einberechnet, obwohl der z. B. nur saisonal ist. Dann kann außerhalb der Saison die Rate nicht mehr getragen werden.“

(Schuldnerberatung Q)

5. ZU LANGE KREDITLAUFZEITEN FÜR KURZLEBIGE WAREN

Neun der 22 befragten Schuldnerberatungen berichten von Fällen, in denen die Kreditsumme, Laufzeit oder das Kreditprodukt nicht zu dem Kreditzweck der Schuldner:innen passten. Dabei weisen sie auf die Herausforderung zu langer Kreditlaufzeiten hin, insbesondere im Zusammenhang mit Warenfinanzierungen.

Die Befragten berichten von Kreditlaufzeiten von mehreren Jahren für Gebrauchsgegenstände, um die monatlichen Raten in einem akzeptablen Rahmen zu halten. Dies führe dazu, dass die Laufzeiten teils länger sind als die erwartete Funktionsdauer der erworbenen Produkte, beispielsweise bei elektronischen Geräten wie Tablets oder Smartphones. Diese langen Kreditlaufzeiten belasten die Verbraucher:innen, selbst wenn der ursprüngliche Verwendungszweck des Kredits bereits nicht mehr gegeben ist:

„Normale Darlehen mit Laufzeiten von 6 – 10 Jahren für Gebrauchsgegenstände sind keine Seltenheit, zum Teil um damit die Kreditrate wohl in einem annehmbaren Rahmen zu halten.“

(Schuldnerberatung F)

„Laufzeit viel zu lange, finanziertes Produkt ist nicht mehr funktionsfähig (z. B. elektronische Geräte wie Tablet/Handy).“

(Schuldnerberatung P)

„Der Kredit läuft oft noch viele Monate oder gar Jahre weiter, obwohl der Kreditzweck bereits nicht mehr vorhanden ist.“

(Schuldnerberatung A)

Die beschriebene Problematik zeigt, dass Kreditinstitute mitunter Kredite mit unangemessen langen Laufzeiten anbieten, die nicht zum Kreditzweck passen. Dies

kann dazu führen, dass Verbraucher:innen unnötig hohen Zinskosten tragen und Produkte weiterhin abbezahlen, die längst nicht mehr in Gebrauch sind. Gestreckte Finanzierungen mit dadurch klein gehaltenen Raten können zur Folge haben, dass ein Konsum ermöglicht wird, der eigentlich nicht im finanziellen Rahmen der Verbraucher:innen liegt.

6. WIRKUNGSLOSE ZUSATZPRODUKTE

Ein weiteres Problem im Kontext der Kreditvergaben betrifft den Abschluss potentiell wirkungsloser Zusatzprodukte wie Restkreditversicherungen oder Kreditkarten. Insgesamt 16 der 22 befragten Schuldnerberatungen berichteten von solchen Fällen. Dieses Problem tritt aus Sicht der Schuldnerberatungen manchmal (9 von 16) bis häufig (7 von 16) auf. Die Auswirkung auf die Erhöhung des Überschuldungsrisikos wurde von der Mehrheit der Expert:innen als mittel eingeschätzt (10 von 16).

Ein besonderes Problem in diesem Zusammenhang sei laut der Befragten, dass Ratsuchende mitunter angegeben haben, dass ihnen diese Zusatzprodukte als Voraussetzung für die Gewährung eines Kredits auferlegt wurden:

„Zusatzprodukte werden oft mit verkauft und das Darlehen nur gewährt, wenn diese ‘als Sicherheit‘ mit abgeschlossen werden. Auch wenn ggf. versichert wird, dies auf freiwilliger Basis zu tun. Dem Druck (angeblich notwendige) Zusatzprodukte abzuschließen kann sich ein Kunde im Vertragsabschlussstermin kaum entziehen.“

(Schuldnerberatung F)

„Manche Ratsuchende sagen, sie hätten den Kredit nur bekommen, wenn sie auch das Zusatzprodukt kaufen. Und wenn es eine Kreditkarte ist, wird diese dann auch gern eingesetzt und erhöht dadurch das Überschuldungsrisiko.“

(Schuldnerberatung Z)

Die Problematik zeige sich besonders deutlich im Fall von Kreditkarten, die zusammen mit dem Darlehen angeboten werden und dann in übermäßigem Maße für den Kauf weiterer Produkte genutzt werden. Dies birgt ein erhöhtes Risiko der Überschuldung. Mitfinanzierte Versicherungen stellen aus Sicht der Expert:innen ebenfalls eine Herausforderung dar, da sie die Gesamtschuldsumme erhöhen, ohne den Kreditnehmer:innen nennenswerte Vorteile zu bieten:

„Besonders die Restschuldversicherungen treiben die Kreditsumme nach oben, ohne nennenswerte Gegenleistung. Häufig ist in der Restschuldversicherung eine Arbeitslosenversicherung mit angeboten. Allerdings kommt es bei meinen Klienten so gut wie nie zu Leistungen aus der Versicherung, da die Bedingungen nicht erfüllt sind.“

(Schuldnerberatung D)

„Sehr viele von unseren Klienten haben eine Restkreditversicherung. Mein Eindruck: Je prekärer die aktuelle Haushaltssituation ist, desto eher vermittelt eine Versicherung ein willkommenes Gefühl der Absicherung. Leider erleben wir dann häufig, dass aufgrund der engen Versicherungsbedingungen in der Regel nicht gezahlt wird.“

(Schuldnerberatung E)

„[Bank X] u. a. macht dies häufig, bei tatsächlicher Notwendigkeit greift die RSV [Restschuldversicherung] meist gar nicht.“

(Schuldnerberatung N)

Im Besonderen fällt auf, dass Restschuldversicherungen und Arbeitslosenversicherungen, obwohl sie den Kreditnehmer:innen ein Gefühl der Sicherheit vermitteln können, in der Praxis teils keine Leistungen erbringen, da die Bedingungen für Leistungen äußerst restriktiv formuliert sein können. Und das auch, wenn die finanzielle Belastung, die mit dem Abschluss dieser Produkte einhergeht, erheblich ist:

„Bei einem 50-jährigen und einer Kreditsumme von 40 T€ kommen locker noch einmal 10 T€ als RSV [Restschuldversicherung] oben drauf, also 25 % der Kreditsumme.“

(Schuldnerberatung Q)

Die Befragten unterstreichen, dass gerade bei Versicherungen, die zusammen mit dem Kredit finanziert werden, die Kreditnehmer:innen die tatsächlichen Kosten teilweise nicht verstehen. Dieses Unverständnis manifestiert sich in der Regel erst dann, wenn der Kredit fällig wird und die Verbraucher:innen mit der überraschend hohen Darlehenssumme konfrontiert werden. Es komme ebenfalls vor, dass die Kreditnehmer:innen nicht einmal wissen, dass eine Versicherung in den Kredit eingebunden ist, da diese Kosten in der Gesamtkreditsumme nicht immer deutlich hervorgehoben werden.

„Für die Verbraucher in meiner täglichen Beratungspraxis ist die Höhe der monatlichen Rate entscheidend und eher weniger die brutto Darlehenssumme. Erst wenn der Kredit gekündigt und sofort fällig gestellt ist, sind die Verbraucher ‘erstaunt’ über die tatsächliche Höhe des Darlehens.“

(Schuldnerberatung O)

Insgesamt unterstreichen die vorliegenden Erfahrungsberichte, dass die im Rahmen von Kreditvergaben abgeschlossenen Zusatzprodukte, wie Restschuldversicherungen und Kreditkarten, in Bezug auf den eigentlichen Finanzierungszweck – die Bereitstellung von Kreditmitteln – teils zu teuer und wirkungslos sind. Sie verstärken stellenweise eher das Überschuldungsrisiko als den Verbraucher:innen nennenswerte Vorteile zu bieten.

7. ÜBERTEUERTE KREDITARTEN FÜR VERBRAUCHER:INNEN MIT UNZUREICHENDER BONITÄT

Schließlich gibt es auch das Problem, dass Schuldner:innen aufgrund ihrer prekären finanziellen Lage besonders teure Kreditprodukte – zum Beispiel Mini- oder Blitzkredite – abschließen. 15 der 22 befragten Schuldnerberatungen haben von solchen Fällen berichtet. Dieses Problem tritt aus ihrer Sicht manchmal (8 von 15) bis auf häufig (6 von 15) auf. Die Expert:innen schätzten die Auswirkungen dieses Problems auf die Erhöhung des Überschuldungsrisiko mehrheitlich als hoch ein (9 von 15).

Bei Mini- und Blitzkrediten handelt es sich um Kreditverträge, die Verbraucher:innen über das Internet und zu kleinen Beträgen abschließen können. Die Anbieter versprechen einen sehr schnellen Genehmigungs- und Auszahlungsprozess, zum Beispiel innerhalb von 30 oder 60 Minuten. Für diese „Express-Option“ können weitere Kosten anfallen. Im Vergleich zu normalen Verbraucherdarlehen liegen die Zinssätze im oberen Bereich und können bei der Hinzurechnung aller Kosten, die in Verbindung

mit der Kreditvereinbarung veranschlagt werden, sogar noch einmal um ein Vielfaches weiter steigen und im Extremfall sogar mehr als 1.500 Prozent betragen.¹⁵

Blitzkredite werden aus Sicht der Expert:innen manchmal von Verbraucher:innen in akuten Notlagen in Anspruch genommen. Die Verfügbarkeit dieser Kredite trotz schlechter Kreditwürdigkeit eröffnet ihnen die Möglichkeit, zusätzliche Darlehen aufzunehmen. Lockende Werbeversprechen suggerieren eine Ausweitung der finanziellen Spielräume, was Verbraucher:innen in Notsituationen besonders anfällig machen kann.

„Wenn solche Produkte in Anspruch genommen werden, besteht meist schon eine Überschuldungssituation.“

(Schuldnerberatung F)

„Bei Mietschulden und drohender Obdachlosigkeit wird auf dieses Mittel zurückgegriffen.“

(Schuldnerberatung G)

„Schon vor Abschluss des Minikredits u. a. liegt sehr häufig eine Überschuldung vor und ein weiteres Darlehen ist eben unter schlechten Bedingungen möglich.“

(Schuldnerberatung O)

Außerdem betonen die Befragten, dass der unkomplizierte Zugang zu diesen Kreditprodukten die finanzielle Schuldensituation der Verbraucher:innen verschärfen:

„Erst schließt der Klient einen [Mini- bzw. Blitzkredit] ab. Dann merkt er, dass es nicht reicht, er wieder nicht alles bezahlen kann, dann schließt er einen weiteren ab. Diese Kredite bekommt man viel zu einfach, somit rutscht der Klient immer weiter in die Schuldenfalle.“

(Schuldnerberatung H)

Aus diesen Erfahrungsberichten wird deutlich, dass die Anbieter dieser Kreditarten nicht immer ein Interesse am Überschuldungsschutz von Verbraucher:innen haben, sondern die Überschuldungsgefahr erhöhen können. Sie legen weiterhin nahe, dass finanziell benachteiligte Verbraucher:innen teils in einen Kreditmarkt gedrängt werden, der ihre prekäre finanzielle Lage ausnutzt. Kreditgeber können dabei durch teure Produkte und ungenaue Kreditwürdigkeitsprüfung Verbraucher:innen sowohl in ihrer Flexibilität als auch in ihrer Sicherheit langfristig gefährden.

KURZBEWERTUNG

Die Erfahrungen der Expert:innen verdeutlichen, dass die aktuelle Kreditvergabepraxis der Kreditgeber Gefahren für die Verbraucher:innen bergen kann. In Fällen, in denen die Verbraucher:innen aufgrund von Kreditschulden in die Ver- bzw. Überschuldung geraten, wurden laut Schilderungen der befragten Schuldnerberatungen mitunter Kredite ohne ausreichende oder mit fehlerhafter Kreditwürdigkeitsprüfung vergeben. Bei einer Vernachlässigung von realistischen Einkommens- und Ausgabenverhältnissen, einer Verpflichtung von Bürgen mit geringem oder gar keinem Einkommen, einem Einbezug von begrenzten Einkommensarten oder einer Streckung der Finanzierung auf eine übermäßig lange Zeit werden Kredite vergeben, die Verbraucher:innen auf Dauer finanziell überfordern können. In Folge dieser

¹⁵ Vgl. Finanzwende Recherche 2022: „Minikredite: Frech gewinnt“ (<https://www.finanzwende-recherche.de/unsere-themen/verbraucherschutz/minikredite/>, abgerufen am 31.10.2023)

Überforderung versuchen Verbraucher:innen teilweise die finanziellen Engpässe zunächst durch weitere Kreditaufnahmen auszugleichen. Kreditinstitute bieten in finanzieller Schieflage befindlichen Verbraucher:innen dann Umschuldungen an, die unter Umständen mit weiteren teuren und wirkungslosen Produkten wie Restschuldversicherungen gekoppelt sind und die Verbraucher:innen noch weiter finanziell belasten. Wird aus der Not heraus anschließend auf Mini- oder Blitzkredite zurückgegriffen, die teils zu hohen Preisen und mit mangelhafter Prüfung vergeben werden, kann daraus eine Schuldenspirale entstehen und letztlich die Lebensgestaltung von Verbraucher:innen nachhaltig eingeschränkt werden.

Aus Sicht des vzbv weisen diese Ergebnisse darauf hin, dass eine sorgfältig durchgeführte Kreditwürdigkeitsprüfung eine finanzielle Überforderung vorbeugen kann und so ein weiteres Abrutschen in teure Überschuldungen oder Blitzkredite verhindert. Die Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie bietet dabei aktuell die Möglichkeit, solch eine sorgfältige Kreditwürdigkeitsprüfung gesetzlich zu verankern.

VZBV FORDERT

Die Bundesregierung muss in der nationalen Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie die Vorgaben zur Kreditwürdigkeitsprüfung so konkretisieren, dass sichergestellt ist, dass Kreditinstitute die individuelle Zahlungsfähigkeit von Verbraucher:innen prüfen müssen, um überfordernde Vertragskonditionen beziehungsweise Überschuldungssituationen zu verhindern. Ausschlaggebend für die Prüfung muss das voraussichtliche Einkommen abzüglich aller regelmäßigen Ausgaben über die gesamte Vertragslaufzeit sein. So erhalten Verbraucher:innen mit Sicherheit die Kredite, die sie sich leisten können.

II. INFORMATIONEN ALS ENTSCHEIDUNGSGRUNDLAGE

Das folgende Kapitel geht der Frage nach, ob Verbraucher:innen, die in eine Überschuldung geraten sind, ausreichend von den Anbietern über die finanziellen und rechtlichen Konsequenzen des Kredits informiert wurden. Kreditgeber sind gesetzlich verpflichtet, vor Vertragsabschluss bestimmte Informationen an die Kreditnehmer:innen weiterzugeben. Dazu gehört die Bereitstellung von Kreditdokumenten, grundlegenden Informationen über die Kreditkonditionen und die Erläuterungspflicht des Kreditprodukts.¹⁶ Ziel ist es, den Kreditnehmer:innen die Möglichkeit zu geben, einzuschätzen, ob der angebotene Kredit zu ihren finanziellen Bedürfnissen und ihrer Lage passt.

Im Rahmen der Befragung konnten folgende Hürden identifiziert werden, die von den Expert:innen als problematisch bewertet werden, wenn es darum geht, Kreditnehmer:innen ausreichend über die Vertragsbedingung zu informieren:

- ❖ Das Informationsmaterial zum Kreditvertrag ist zu umfangreich, enthält viel Kleingedrucktes und ist in unverständlicher Sprache geschrieben.
- ❖ Die Gesamtkosten, zusätzliche Abschlüsse und wichtige Rechtsfolgen aus dem Vertrag sind nicht auf den ersten Blick ersichtlich.
- ❖ Die Kreditzusage seitens der Bank kann als Zeichen des Vertrauens in die vermeintliche Rückzahlungsfähigkeit der Verbraucher:innen interpretiert werden.
- ❖ Verbrauchergruppen mit geringer finanzieller Bildung, Sprachbarrieren oder kognitiven Einschränkungen haben Schwierigkeiten, die umfangreichen Kreditverträge vollständig zu verstehen und zu erfassen.

1. UNVERSTÄNDLICHE BEDINGUNGEN UND GESCHÖNTES INFORMATIONSMATERIAL

Von den 22 befragten Schuldnerberater:innen berichteten 11 davon, dass die Geschäfts- oder Vertragsbedingungen eines Kreditanbieters mitunter unverständlich sind oder sehr viele Verweise und Kleingedrucktes enthalten. Der Großteil von ihnen (9 von 11) gibt an, diese Erfahrung in ihrem Beratungsalltag häufig zu machen.

Die Expert:innen führen aus, dass den Verbraucher:innen durch eine Vielzahl von Bedingungen nicht immer klar ist, was diese genau beinhalten. Erklärt würde es ihnen durch die Anbieter nicht oder die Anbieter seien nicht in der Lage, die Kreditprodukte einfach zu erklären:

„Die Geschäftsbedingungen oder Vertragsbedingungen von Anbietern sind generell so umfassend und wenig verständlich, dass nicht davon auszugehen ist, dass aufgrund der Vielzahl von Bestimmungen den Klienten klar ist, was diese wirklich beinhalten, geschweige denn, dass dies erklärt wird.“

(Schuldnerberatung F)

¹⁶ Vgl. § 491a Vorvertragliche Informationspflichten bei Verbraucherdarlehensverträgen (Bürgerliches Gesetzbuch)

„Viele Beratungen sind zu kompliziert. Die Berater schaffen es nicht die Informationen verständlich herunterzubrechen.“

(Schuldnerberatung A)

Teilweise erst wenn die Schuldnerberatung die Verträge mit den Klient:innen durchgehen, erkennen diese die Kosten oder die Lohnpfändungsklausel:

„In der Beratung frage ich oft nach dem Kleingedruckten, worauf die Klienten nicht antworten können. Ich gehe das, wenn sie noch haben, gemeinsam mit ihnen durch, worauf sie meist überrascht reagieren. Sie wissen meist nichts von Klauseln, Lohnpfändungen oder was der Kredit sie gekostet hat.“

(Schuldnerberatung H)

Die Befragten äußern teilweise Kritik am Informationsmaterial des Kreditvertrags, welches das Produkt bewirbt. Die Darstellung wirke positiv und kundenfreundlich. Die Hauptintention des Materials liege jedoch in der Förderung des Produktverkaufs. Die Kosten für diese Zusatzvereinbarungen seien den Kund:innen regelmäßig nicht bewusst.

„Informationsmaterialien zielen darauf ab, primär das Produkt zu verkaufen. Vorteile eines Kredits werden eher hervorgehoben, Risiken verschwiegen oder es wird suggeriert, diese Risiken (z. B. Arbeitslosigkeit) durch zusätzliche Abschlüsse von Versicherungen sicherer zu machen. Oft ist den Menschen nicht bewusst, wie hoch die Gebühren oder Zinsen sind, die sie dafür bezahlen.“

(Schuldnerberatung F)

„Die Werbung klingt durchweg positiv und kundenfreundlich, obwohl die Bank im Fall von Zahlungsschwierigkeiten den Kunden in keiner Weise entgegenkommt.“

(Schuldnerberatung Y)

2. UNHANDLICHE INFORMATIONEN IM ONLINEKREDITGESCHÄFT

Aus Erfahrung einer der befragten Schuldnerberatungen spielen Ratenkäufe häufiger eine Rolle für eine Überschuldung als klassische Kreditaufnahmen.

„Immer weniger Betroffene überschulden sich durch eine Kreditaufnahme direkt in der Bank. Bei uns sind es mehr die Ratenkäufe (eine Bank geht in Vorleistung und Buy now pay later).“

(Schuldnerberatung J)

Kaufen Verbraucher:innen Waren im Internet auf Raten über einen Zahlungsdienstleister, erfolgt der Kreditabschluss zeitgleich – quasi nebenbei. Die Vertragsunterlagen erhalten Verbraucher:innen per E-Mail oder sie sind aus den dann eingerichteten digitalen Postfächern der Anbieter abrufbar. Eine persönliche Beratung durch Bankmitarbeiter:innen erfolgt nicht. Die Befragten stufen dieses Vorgehen mitunter als problematisch ein und weisen darauf hin, dass Verbraucher:innen bei Onlinekrediten noch uniformierter seien als im stationären Kreditgeschäft:

„In Onlinekreditgeschäften ist der Zugang zu den Vertragsbedingungen schwieriger und noch unverständlicher als im stationären Kreditgeschäft, wo der Vertrag in Papierform vorliegt. Die Schuldner:innen müssen über mehrere Seiten kleingedruckten Text scrollen. Den umfangreichen Bedingungstext, in dem häufig Verweise auf weitere Bedingungen verlinkt sind, durchzulesen und

zu verstehen ist umständlicher als in Papierform vorliegende Bedingungen wie in der Bank üblich¹⁷.“

(Schuldnerberatung J)

3. UNENTDECKTE RECHTE UND PFLICHTEN

19 der 22 befragten Schuldnerberatungen berichten davon, dass das Informationsmaterial zu einem Kreditvertrag von den Schuldner:innen bisweilen nicht verstanden wird. Die große Mehrheit von ihnen (16 von 19) gibt hierbei an, dass ihnen solche Fälle häufig in ihrem Beratungsalltag begegnen.

Die Expert:innen, die aus ihrer Beratungstätigkeit sprechen, verdeutlichen, dass Vertragsbedingungen nicht immer verstanden werden. Folglich ist den Schuldner:innen wichtige Konsequenzen eines Kreditabschlusses gegebenenfalls nicht bewusst. Beispielsweise können sie so nicht erkennen, wenn mit dem Kreditabschluss eine Lohnabtretung oder Sicherungsübereignung einhergeht oder eine Meldung an die Bonitätsauskunftei erfolgt.

„Inbesondere die Lohnabtretung als Sicherheit für Verbraucherkredite ist vielen Schuldnern nicht bekannt. Besonders das Risiko der Offenlegung, ohne dass hierfür eine Titulierung nötig ist.“

(Schuldnerberatung D)

Wichtige Details wie Widerrufsfristen bei Vertragsabschluss können zunächst übersehen werden. So kann es vorkommen, dass ihnen – erst wenn die erste Rate abgebucht wird und die Kreditnehmer:innen die zu hohe Rate feststellen – bewusst wird, dass die Widerrufsfrist bereits abgelaufen ist:

„Viele glauben, sie hätten einen Monat Zeit [für die Widerrufsfrist] und stellen dann zu spät fest, dass die vereinbarte Rate doch zu hoch ist.“

(Schuldnerberatung Q)

Nach Ablauf der 14-tägigen Frist, die für Verträge in der Regel gelten, haben die Verbraucher:innen keine Möglichkeit mehr, die Kreditbedingungen und Raten neu zu verhandeln. Sie werden gezwungen, die überhöhten Raten zu zahlen, was zu finanziellen Schwierigkeiten führen kann.

4. VERBRAUCHER:INNEN IM DILEMMA ZWISCHEN UN DURCHSICHTIGKEIT UND BANKVERTRAUEN

Haben Verbraucher:innen einen dringenden finanziellen Bedarf, kann sich im Kontext einer sich verschärfenden finanziellen Krise der Fokus auf eine kurzfristige Lösungsfindung verengen, während die potenziellen Risiken gegebenenfalls marginalisiert werden. So kommt es aus Sicht der Expert:innen vor, dass Bedenken mitunter keine substantielle Rolle in den Kreditentscheidungen spielen, da die Kreditzusage seitens der Bank eine Art positiven Verstärker darstellt. Eine Zusage kann von den Verbraucher:innen unter Umständen so interpretiert werden, dass die Bank Vertrauen in die ihre Rückzahlungsfähigkeit zu hegen scheint:

„Wenn die Bank sich aber selbst entschieden hat, dass ein Kunde kreditwürdig ist, wird der Verbraucher diese Entscheidung nicht durch einen kritischen Blick auf tatsächlich Risiken in Frage stellen.“

¹⁷ Zitat stammt aus einer telefonischen Nachfrage vom 24.08.23 zu den online angegebenen Informationen.

(Schuldnerberatung F)

Die Befragten betonen in diesem Zusammenhang, dass ein entscheidender Grund für das Scheitern von Kreditverhältnissen aus ihrer Sicht darin liegen kann, dass die individuelle Haushaltsrechnung nicht angemessen berücksichtigt wird. In der Kreditberatung werde den Schuldner:innen teilweise vermittelt, dass nach Abzug der Raten noch ausreichend finanzieller Spielraum verbleibt:

„Wenn der Klient bei der Kreditberatung sitzt und der Berater seine Fragen stellt, hört sich das alles toll an, wieviel Geld man doch am Ende übrig hat laut dem Bankberater. Dann kommt der Kredit zustande und die erste Rate muss gezahlt werden, so wie alle anderen laufenden Kosten. Diese hat der Bankberater nicht mitberechnet, der Klient merkt in diesem Moment, dass dies nicht funktionieren wird auf Dauer.“

(Schuldnerberatung H)

Die Erfahrungsberichte der befragten Schuldnerberatungen zeigen, dass das Vertrauen der Verbraucher:innen in die Bank problematisch sein kann, wenn die Anbieter die individuelle finanzielle Lage der Verbraucher:innen nicht ausreichend berücksichtigen.

5. SCHUTZBEDÜRFTIGE VERBRAUCHER:INNEN IM KREDITMARKT

Die befragten Schuldnerberater:innen berichten davon, dass Verbraucher:innen Verträge mitunter auch dann unterzeichnen, wenn sie den Inhalt nicht verstehen. Aus ihrer Sicht kann dies auf die Komplexität des Vertragsmaterials, mangelnde Verfügbarkeit von Informationen, die Angst, den Kredit nicht zu bekommen, oder die Sorge, als uninformiert dazustehen, zurückzuführen sein.

Mangelnde finanzielle Bildung kann das Problem der Verbraucher:innen weiter verschärfen. Die Expert:innen erklären, dass das umfangreiche schriftliche Material für die Verbraucher:innen mitunter ungeeignet ist:

„Für viele Ratsuchende ist schriftliches Informationsmaterial aufgrund der Sprachbarriere oder eingeschränkter kognitiver Kompetenzen nicht geeignet.“

(Schuldnerberatung E)

Es kommt vor, dass sie grundlegende Details des Kreditvertrags wie Laufzeit oder Darlehensart auf Nachfrage der Schuldnerberatung nicht beantworten können. Ebenso werden zusätzliche Versicherungen und deren Kosten teilweise nicht erkannt, oder die Gesamtsumme des Kredits ist nicht immer bekannt. Die Verbraucher:innen zögern teils auch mit Fragen, um nicht als ungebildet zu erscheinen:

„Die Bedingungen können von vielen Verbrauchern nicht ohne Erklärung verstanden werden. Es erfolgt aber keine Nachfrage, denn dies könnte ja dazu führen, den Kredit nicht zu erhalten, oder als ‚dumm‘ dazustehen.“

(Schuldnerberatung D)

Wenn diese Gruppe von Verbraucher:innen in finanzielle Schwierigkeiten gerät, haben sie mitunter Probleme, ihre wirtschaftlichen und rechtlichen Prioritäten vernünftig zu setzen. So kann es vorkommen, dass sie aus Unwissenheit über ihre Rechte die Kreditrate vor anderen dringenden Zahlungen begleichen. An diesem Punkt kann sich die Situation für die Schuldner:innen verschärfen und sie können in ernsthafte Schwierigkeiten geraten:

„Wenig bekannt ist, dass der Verbraucher das SEPA-Mandat entziehen kann, wenn Raten nicht mehr bedient werden können. Häufig werden dann die Raten

für den Kredit noch gebucht, für die Mietzahlung hat das Konto dann aber keine ausreichende Deckung mehr.“

(Schuldnerberatung D)

6. DIE EINGESCHRÄNKTE FOLGENABSCHÄTZUNG BEI BEGRENZTEN ALTERNATIVEN

Insgesamt 13 der 22 befragten Schuldnerberatungen berichteten von Fällen, in denen Verbraucher:innen die Folgen der Kreditentscheidung nicht oder nicht vollumfänglich abschätzen können. Dabei beschreiben sie, dass dieses Problem in ihrem Beratungsalltag manchmal (6 von 13) bis häufig (5 von 13) vorkommt. Zudem seien die Auswirkungen dieses Problem auf die Erhöhung des Überschuldungsrisikos als mittel (6 von 13) bis hoch (6 von 13) zu bewerten.

Die Rückmeldungen der Expert:innen verdeutlichen, dass die Klient:innen der Schuldnerberatung mitunter in einer speziellen Situation agieren, die ihre Optionen auf dem Kreditmarkt erheblich einschränkt. Unter Umständen haben sie nur begrenzte Möglichkeiten, zwischen verschiedenen Anbietern zu wählen, da ihnen nur bei einigen wenigen Anbietern Kredite gewährt werden. Diese begrenzte Auswahlmöglichkeit kann dazu führen, dass sie nur wenig Raum für Risikoabschätzung und Kostenvergleiche haben:

„Es fehlt bei den Kosten für unsere Klienten in der Regel eine Vergleichsbasis. Klienten wissen nicht, was übliche Gebühren und Zinsen sind. Zu unterscheiden ist dabei sicher, ob ein Klient verschuldet ist und keine Alternativen hat [...] oder für eine Kreditaufnahme tatsächlich mehrere Angebote in Frage kommen.“

(Schuldnerberatung F)

Aufgrund der Spannung zwischen Geldbedarf und Angebotsauswahl kann die Bewertung der Kreditrisiken in solch einer Situation eine untergeordnete Rolle bei der Kreditentscheidung spielen.

„Die große Mehrheit war sich der Situation schon bewusst, haben aber das Risiko minimiert, eher verharmlost, aber oft aus der Not heraus.“

(Schuldnerberatung J)

Teilweise scheinen Kreditgeber wiederum genau diese Zwangslage der Verbraucher:innen zu ignorieren und Kredite zu vergeben, ohne die entscheidenden Informationen zu den Kosten auszuführen. Die Schuldnerberatungen berichten nämlich, dass die Schuldner:innen teils nicht ausreichend über die tatsächlichen Kosten des Kredits informiert sind, was dazu führen kann, dass sie die tatsächliche Höhe des Kreditbetrags nicht vollständig verstehen und folglich die zu erwartende finanzielle Belastung falsch einschätzen. Die Situation ändert sich mitunter erst, wenn Zahlungsschwierigkeiten auftreten. Laut den Berichten der Expert:innen seien zu diesem Zeitpunkt Verbraucher:innen überrascht über die tatsächlichen Kosten, da sie dann den Gesamtkreditbetrag in seiner vollen Höhe in Rechnung gestellt bekommen.

„Für die Verbraucher in meiner täglichen Beratungspraxis ist die Höhe der monatlichen Rate entscheidend. Diese wird im Budget einkalkuliert. Wie lange diese zu zahlen ist (aufgrund der Gesamtkosten) steht an zweiter Stelle. Erstaunt sind die Verbraucher dann immer, wenn der Kredit gekündigt ist und sie mit der Gesamtsumme konfrontiert werden.“

(Schuldnerberatung O)

Die begrenzte Zugänglichkeit zum Kreditmarkt, aufgrund derer bestimmte Verbraucher:innen nur eine beschränkte Anzahl an Anbietern zur Auswahl haben, sowie die teils unzureichende Transparenz bezüglich der tatsächlichen Kosten kann dazu führen, dass Verbraucher:innen in einer weniger vorteilhaften Position sind, wenn es darum geht, Kreditkosten angemessen einzuschätzen und fundierte Entscheidungen zu treffen. Aus Sicht des vzbv kann dies von Kreditgebern ausgenutzt werden, indem sie Verbraucher:innen überteuerte Kreditangebote machen oder sie zu weiteren Produktabschlüssen überreden, die sie als Bedingung mit verkaufen.

KURZBEWERTUNG

Die Ausführungen der Expert:innen zeigen, dass die Informationen zum Kreditvertrag für die Verbraucher:innen schwer verständlich sein können. Verbraucher:innen haben teilweise Schwierigkeiten wichtige Fakten wie Zinsen und Gebühren, zusätzlich abgeschlossene Produkte oder Lohnabtretungen auf dem ersten Blick aus dem Vertragswerk herauszulesen. Es zeigt sich, dass die Kreditunterlagen im Onlinekreditgeschäft durch die schwierige Handhabung noch unverständlicher und unübersichtlicher sind. Dies kann dazu führen, dass Verbraucher:innen die finanziellen und rechtlichen Folgen des Kreditvertrages nicht vollumfänglich erfassen und die finanziellen Folgen falsch einschätzen.

Schutzbedürftige Verbrauchergruppen befinden sich aufgrund ihrer finanziellen Lage und ihres Bildungsstandes in einer besonders unvorteilhaften Position und unterliegen dadurch einem erhöhten Überschuldungsrisiko. Es kann passieren, dass diese Gruppe nicht in der Lage ist, bei einer finanziellen Überforderung durch einen Kredit ihre wirtschaftlichen und rechtlichen Prioritäten angemessen zu setzen, wodurch sie unter Umständen in gravierende finanzielle Schwierigkeiten gerät.

Aus Sicht des vzbv ist es von erheblicher Bedeutung, dass Informationsmaterial zum Kreditvertrag für sämtliche Verbrauchergruppen, unabhängig vom Bildungsstand, nachvollziehbar gestaltet ist.

III. ANBIETERVERHALTEN IN KRISENSITUATIONEN

In diesem Kapitel werden die Erfahrungen und Meinungen der befragten Schuldnerberatungen zum Verhalten von Kreditanbietern beleuchtet, wenn die Schuldner:innen in finanzielle Notlagen geraten – etwa durch Arbeitslosigkeit, Krankheit oder einen Unfall. In Zeiten finanzieller Krisen kann es von essentieller Bedeutung sein, den bestehenden Kreditvertrag anzupassen. Durch die Anpassung kann die finanzielle Belastung an die aktuelle wirtschaftliche Situation angeglichen werden. Bestimmte Maßnahmen ermöglichen, die Auswirkungen der Krise zu mildern und bieten mitunter eine wirksame Lösung, um finanzielle Herausforderungen erfolgreich zu bewältigen.

Insgesamt 16 der 22 Schuldnerberater:innen berichten von Fällen, in denen Verbraucher:innen in Krisensituationen eine Kreditanpassung angefragt haben. Dabei berichten sie von vielfältigen Problemen, die die Komplexität des Themas und die unterschiedlichen Perspektiven in Bezug auf das Verhalten von Kreditgebern und die Auswirkungen auf Schuldner:innen in finanziellen Notlagen aufzeigen.

Konkret konnten im Rahmen der Befragung folgende Situationen identifiziert werden, die laut den Expert:innen mitunter auftreten und von ihnen als problematisch bewertet werden:

- ❖ Die Vertragsbedingungen sind starr – auf eine langfristige Krise werden nur kurzfristige Lösungen angeboten.
- ❖ Ratenreduzierungen werden nur in Verbindung mit Kreditaufstockungen gewährt, wodurch die beginnende Überschuldung verschleiert wird.
- ❖ Die Schuldnerberatungen werden erst kontaktiert, wenn eine Überschuldung eingetreten ist.

In den folgenden Abschnitten werden diese Ergebnisse näher erläutert.

1. ANPASSUNG NUR IN VERBINDUNG MIT AUFSTOCKUNG DER KREDITSUMME

Die Expert:innen machten mitunter die Erfahrung, dass in Krisensituation die einmalige, zeitlich befristete Stundung von in der Regel ein bis drei Monaten üblicherweise kein Problem ist. Wiederholte Stundungen würden die Anbieter aber nicht immer gewähren:

„Wenn [Verbraucher:innen] das erste Mal und rechtzeitig wegen einer Ratenaussetzung anfragen, sind die meisten Anbieter gesprächsbereit. Nur selten, wenn dies erneut nötig wird.“

(Schuldnerberatung Q)

Sie berichten, dass die Banken zwar anfänglich durchaus bereit seien, Kreditzahlungen für wenige Monate auszusetzen, um die Schuldner:innen kurzfristig zu entlasten. Eine langfristige Problemlösung zur Überbrückung des finanziellen Engpasses sei aber in den Geschäftsprozessen der Banken nicht immer vorgesehen:

„Eine Ratsuchende bat bei der [Bank X] um eine Stundung der Kreditrate. Diese wurde für drei Monate gewährt. Als sie dann feststellte, dass die monatliche Belastung dauerhaft zu hoch ist, versuchte sie die Kreditlaufzeit zu verlängern

und so eine Ratenreduzierung zu erreichen. Dem stimmte die [Bank X] nicht zu.“

(Schuldnerberatung Z)

In solchen Fällen kann es vorkommen, dass Verbraucher:innen gezwungen sind, alternative Wege zu gehen, um die Schulden in annehmbaren Raten abzuzahlen. Die damit verbundenen Kosten erhöhen dann weiter die Gesamtschuldenlast:

„Häufig berichten Ratsuchende, dass das Aussetzen von 1-2 Monatsraten oft problemlos geht. Allerdings ist die Verhandlungsbereitschaft anschließend auch schnell erschöpft. Eine Reduzierung der Ratenhöhe bei einem noch nicht gekündigten Kredit konnten wir bislang nur in Ausnahmefällen erreichen. In der Regel müssen dann die Banken durch Nichtzahlen der Kredite zum Kündigen des Kredits ‚motiviert‘ werden, um anschließend mit dem Inkassobüro dann besser verhandeln zu können. Ein klassisches Outsourcen von Problemlagen, bei dem die Verzugskosten natürlich dem Klienten aufgebürdet werden.“

(Schuldnerberatung E)

Die Schuldnerberater:innen berichten, dass eine Kreditanpassung – wie zum Beispiel eine Ratenreduzierung – nicht immer durchgeführt werden, es sei denn es ginge um eine Umschuldung. Diese wiederum sei in der Regel mit einer Erhöhung der Kreditsumme verbunden:

„Kreditanpassungen werden nach unseren Erfahrungen nicht mehr häufig durchgeführt, es sei denn es geht um die Umschuldung und einhergehende Erhöhung des Kredits bei derselben Bank. In diesen Fällen wird eine bereits bestehende Überschuldung oft verschleiert und die Kreditzahlungen dadurch noch aufrechterhalten. Damit einhergeht in der Regel eine deutliche Zunahme der Verschuldungshöhe.“

(Schuldnerberatung F)

2. ZWISCHEN PRÄVENTION UND SCHULDNERBERATUNG

In Zeiten finanzieller Krisen manifestiert sich die Problematik der Kreditanpassungen als ein ambivalentes Thema. Wie beschrieben kann die Anpassung von Krediten eine Möglichkeit darstellen, eine drohende finanzielle Überforderung in außergewöhnlichen Situationen zu bewältigen, wodurch effektiv einer Überschuldung vorgebeugt werden kann. Diese Maßnahme kann insbesondere in Fällen unvorhersehbarer wirtschaftlicher Belastungen als probates Mittel zur Sicherung der finanziellen Stabilität fungieren.

Aus Sicht des vzbv gibt es gleichwohl Situationen, in denen die Inanspruchnahme einer Schuldnerberatung notwendig ist, um einer potenziellen Eskalation der finanziellen Krise entgegenzuwirken. Nämlich dann, wenn Kreditanbieter erkennen, dass eine weitere Kreditaufnahme aus ihrer Sicht nicht möglich ist. Diese tragen die Verantwortung, Verbraucher:innen an professionelle Schuldnerberatungen zu verweisen, wenn sie die Signale einer Überschuldung erkennen. Der Wechsel zu einer weniger restriktiven Bank erscheint nicht zwangsläufig als eine adäquate Lösung, da dies das Risiko birgt, die Schuldenproblematik lediglich zu verschleppen.

„[Kreditausfälle wegen finanziellen Notlagen] Ist grundsätzlich häufig ein Thema in der Beratung. Immer wieder fällt mir auf, dass die Hausbank die Überschuldungsproblematik erkannt hat und deshalb Klienten in den genannten Situationen zu Banken wie [Bank X] oder [Bank Y] gewechselt haben.“

(Schuldnerberatung D)

Laut den Schuldnerberater:innen kommt es vor, dass in Krisensituation Schuldner:innen zunächst versuchen, das Problem selbst zu lösen, zum Beispiel durch Einsparungen, Kontoüberziehungen, Auflösung von Sparguthaben, verstärkte Kreditkartennutzung oder Darlehen von Verwandten. Erst wenn es dann zur äußersten Notsituation komme, nehmen sie eine Schuldnerberatung in Anspruch. An diesem Punkt gewähren Kreditgeber in der Regel keine Kreditanpassung mehr. Dies wiederum kann dazu führen, dass der ursprünglich gewährte Kredit letztendlich ausfällt und die Überschuldung nicht mehr abwendbar ist.

KURZBEWERTUNG

Die geschilderten Erfahrungen verdeutlichen, dass Kreditanbieter in Krisensituationen unter Umständen nur begrenzt verhandlungsbereit sind, wenn es darum geht, den Kreditvertrag an die finanzielle Situation der Schuldner:innen anzupassen. Sie scheinen standardmäßig nur eine kurzfristige Lösung in Krisensituationen anzubieten, nämlich die Stundung von bis zu drei Monaten. Darüberhinausgehende langfristige Lösungen sind in den Bankprozessen offensichtlich für finanzielle Krisen nicht vorgesehen. Vertragsanpassungen werden ermöglicht, wenn damit eine Kreditaufstockung erfolgt, dies verschlimmert jedoch die Schuldenlast und ist für die finanzielle Situation der Verbraucher:innen auf Dauer kontraproduktiv.

Aus Sicht des vzbv haben die Verbraucher:innen unter solch starren Vertragsbedingungen keine Möglichkeit, unerwartete Ereignisse wie Krankheit, Unfall oder Arbeitslosigkeit finanziell zu bewältigen. Solche Ereignisse können letztendlich zu einer Schuldenkrise führen, bei der Verbraucher:innen aufgrund eingeschränkter Handlungsoptionen in die Überschuldung geraten können. Deshalb erweist es sich als essentiell, dass Verbraucher:innen in solch prekären Situationen frühzeitig professionelle Hilfe suchen.

VZBV FORDERT

Die Verantwortung der Banken erstreckt sich über die reine Kreditgewährung hinaus. Daher sollten die Kreditgeber im Rahmen der Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie verpflichtet werden, Nachsichtsmaßnahmen anzubieten, welche Verbraucher:innen auch im Fall von Einkommensengpässen finanzielle Flexibilität in Form einer Ratenreduzierung oder Stundung ermöglichen, um die Kreditbeziehung im beiderseitigen Interesse aufrechtzuerhalten. Sollte keine Aussicht auf eine Verbesserung durch eine Laufzeitverlängerung bestehen, müssen Kreditgeber gesetzlich dazu verpflichtet werden, aktiv darauf hinweisen, dass Unterstützungsangebote wie Schuldnerberatungen in Betracht gezogen werden sollten. Die Kosten für eine solche Beratung stellen gerade in finanziellen Notsituationen eine besondere Hürde dar. Daher sollte ein kostenfreier Zugang für alle Verbraucher:innen – auch jene, die nicht im Transferleistungsbezug sind – zu unabhängigen und sozialen Schuldnerberatungsstellen geschaffen werden.

IV. PROBLEMATISCHE KREDITPRODUKTE

In diesem Kapitel wird die Einordnung potentiell problematischer Kreditprodukte thematisiert. Die 22 befragten Schuldnerberater:innen wurden im Rahmen einer Mehrfachauswahl darum gebeten anzugeben, welche Kreditprodukte aus ihrer Sicht die meisten Probleme verursachen. Dabei wurden die Kreditprodukte Buy-Now-Pay-Later, Dispokredit und Kreditkartenkredit am häufigsten als problematisch angesehen (vgl. Abbildung 1). Darauf folgen die Nullprozentfinanzierung, der Minikredit und der Blitzkredit. Der Ratenkredit und der Rahmenkredit wurden nur vereinzelt als problematisch angesehen, die Baufinanzierung von keiner der befragten Schuldnerberatungen.

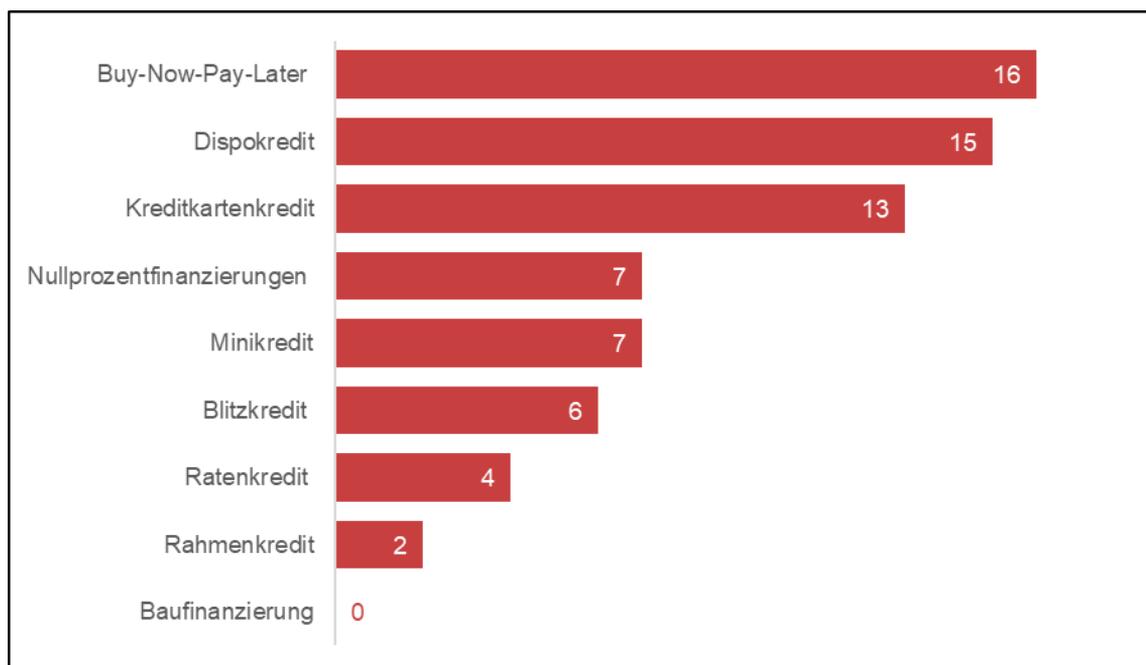


Abbildung 1: Verteilung problematischer Kreditprodukte
Basis: 22 Schuldnerberatungen. Frage: Welche der folgenden Kreditprodukte machen aus Ihrer Sicht die meisten Probleme? (Mehrfachnennung möglich). Angaben in Anzahl Nennungen.

Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass Buy-Now-Pay-Later, Dispokredite sowie Kreditkartenkredite von den Expert:innen als besonders herausfordernde Kreditprodukte angesehen werden. Diese Einschätzungen basieren auf den realen finanziellen Schwierigkeiten der Schuldner:innen, mit denen die Expert:innen in ihrer täglichen Arbeit konfrontiert sind. Dabei reflektieren sie die potenziellen Risiken und Herausforderungen, denen überschuldete Personen bei der Verwaltung verschiedener Arten von Krediten gegenüberstehen. Im Folgenden werden die Probleme zu den Kreditprodukten Buy-Now-Pay-Later, Dispokredit, Kreditkartenkredit, Nullprozentfinanzierungen und Blitzkredit/Minikredit näher erläutert.

1. BUY-NOW-PAY-LATER

Buy-Now-Pay-Later (BNPL) ist eine Zahlungsoption, bei der Verbraucher:innen Produkte oder Dienstleistungen erwerben können, ohne sofort den vollen Kaufpreis zu bezahlen. Stattdessen können sie die Zahlung zu einem späteren Zeitpunkt in Raten oder als Einmalzahlung leisten. Diese Zahlungsmethode ermöglicht es den

Verbraucher:innen, ihre Einkäufe zu finanzieren und die Kosten aufzuteilen. Je nach Anbieter und den vertraglichen Bedingungen können Zinsen oder Gebühren anfallen, wenn der ausstehende Betrag in Raten oder nicht rechtzeitig beglichen wird. Diese zusätzlichen Kosten können die Gesamtkosten des Kaufs erheblich erhöhen.

1.1 Kredit leichtgemacht: Die Verlockung höheren Konsums ohne strenge Prüfung

Die Expert:innen berichten, dass die Einfachheit und Geschwindigkeit, mit der Verbraucher:innen online Kredite über BNPL abschließen können, unter Umständen mit einer unzureichenden Kreditwürdigkeitsprüfung einhergehen. Diese Zahlungsoption erfordert in der Regel keine umfassende Überprüfung der finanziellen Situation der Verbraucher:innen. Dadurch können Menschen, die sich eigentlich keine weiteren finanziellen Verpflichtungen leisten können, leicht Zugang zu diesen Krediten erhalten und sich somit in weitere finanzielle Schwierigkeiten bringen.

„Die Kreditaufnahme [bei BNPL] ist mit wenigen Klicks im Internet vollzogen. Es findet nur eine eingeschränkte Prüfung der Zahlungsfähigkeit statt (keine negativen Merkmale bei den Anbietern bzw. Schufa).“

(Schuldnerberatung B)

Die attraktiven Aspekte von BNPL können aus Sicht der befragten Schuldnerberatungen dazu verleiten, mehr auszugeben als man wollte. Verschiedenste Merkmale dieser Kreditart tragen dazu bei, dass Menschen durch BNPL häufiger und impulsiver einkaufen:

*„Bei dieser aktuell von den Anbietern favorisierten Art kommt alles zusammen:
– der Wunsch wird sofort erfüllt, kein Überdenken des Kaufwunsches,
– kein lästiges Gespräch (betteln in der Bank),
– überschaubarer Betrag,
– belastet mich ja erst später.“*

(Schuldnerberatung J)

Dies alles kann bei Verbraucher:innen dazu anregen, Dinge zu erwerben, die sie sich eigentlich nicht leisten können. Somit wird alltäglicher Konsum finanziert, was zu einem gefährlichen Konsummuster führen kann.

Die Expert:innen geben den Hinweis, dass nicht der einzelne Ratenkauf das Problem ausmacht, sondern die Anzahl der so eingegangenen Geschäfte. Sie kritisieren die zunehmende Verbreitung von BNPL-Optionen. Die Ausbreitung dieser Zahlungsmethode auf verschiedene, auch alltägliche Branchen erhöhe die Versuchung, BNPL häufiger zu nutzen. Diese weitverbreitete Verfügbarkeit verstärke so gegebenenfalls die finanzielle Instabilität und die Risiken, die mit dieser Kreditart einhergehen.

„[Zahlungsdienstleister X] ist da an erster Stelle zu nennen, die befinden sich mittlerweile fast überall. Wenn man sich bisher hat nichts zu Schulden kommen lassen, kann man fast überall erst kaufen [und] später bezahlen, in Raten bezahlen etc. [...] Nicht nur in der Textilindustrie, sondern auch in der Lebensmittelindustrie ist dies möglich. Da kann man nur den Überblick verlieren.“

(Schuldnerberatung H)

1.2 Verlorener Fokus, steigende Kosten: die Lasten des Überblicksverlusts

Ein weiteres Problem aus Sicht der Expert:innen besteht darin, dass Verbraucher:innen bei häufiger Nutzung von BNPL leicht den Überblick über ihre finanziellen Verpflichtungen verlieren können. Finanzielle Unvorsichtigkeit kann so in einem Verlust der finanziellen Kontrolle münden:

„Einige Ratsuchende haben deutlich den Überblick über ihre Zahlungsverpflichtungen aus Einkäufen verloren. Vor allem bei Personen, die Schwierigkeiten mit Impuls-Einkäufen haben, kann dieses ‚Verschieben des Bezahlens‘ zu noch mehr Kontrollverlust führen.“

(Schuldnerberatung E)

Späte Zahlungszeitpunkte aufgrund der langen Zahlungsfristen bei BNPL verstärken dieses Problem weiter, da der Blick auf die anstehenden Belastungen verloren geht. Nach der sofortigen Erfüllung des Kaufwunsches gerät die finanzielle Forderung in Vergessenheit:

„Eine Klientin setzte ‚Buy now pay later‘ regelmäßig ein und vergaß dabei die noch anstehenden Zahlungen. Diese konnten dann nicht von ihrem Konto eingezogen werden. Dies führte zu immer größerer Verschuldung.“

(Schuldnerberatung V)

In ihren Beratungen haben die Expert:innen außerdem die Erfahrung gemacht, dass Anbieter von BNPL-Zahlungsmethoden teils voreilig Inkassodienste einschalten. Der Verzugsschaden erhöht die Verschuldung dann noch mehr. Die Verbraucher:innen können so in eine finanzielle Überforderung geraten, aus der sie nur mit Schwierigkeiten wieder herauskommen.

KURZBEWERTUNG

Mit der Zahlungsoption BNPL können Verbraucher:innen Produkte oder Dienstleistungen ohne sofortige vollständige Bezahlung erwerben. Die Nutzung von BNPL birgt jedoch Risiken, darunter eine teils unzureichende Kreditwürdigkeitsprüfung, die zu finanziellen Schwierigkeiten führen kann. Die Verlockung zu impulsiven Konsum und die Gefahr des Kontrollverlusts können durch die Einfachheit dieser Zahlungsmethode verstärkt werden. Expert:innen warnen zudem vor einem mangelnden Überblick über die finanziellen Verpflichtungen, der aus den verlängerten Zahlungsfristen und dem daraus entstehenden Risiko des Verzugs resultiert. Auch die weite Verbreitung von BNPL-Optionen wird als problematisch betrachtet, da dies zu einer Zunahme der genannten Probleme und einer finanziellen Instabilität führen kann.

VZBV FORDERT

Ausgehend von dieser Problemlage muss die Pflicht zur Kreditwürdigkeitsprüfung im Rahmen der nationalen Umsetzung so ausgestaltet werden, dass sie auch bei Krediten mit kurzer Laufzeit oder geringer Höhe die regelmäßigen individuellen Ein- und Ausgaben der Verbraucher:innen berücksichtigt. So kann einer Überschuldungssituation durch BNPL-Kredite präventiv begegnet werden.

2. DISPOKREDITE

Ein Dispokredit, auch als Überziehungskredit oder kurz „Dispo“ bezeichnet, ist eine Überziehungsmöglichkeit auf dem privaten Bankkonto. Dies ermöglicht es, mehr Geld auszugeben, als auf dem Konto vorhanden ist. Die Inanspruchnahme des Dispokredits ist mit Zinsen verbunden. Die genaue Höhe kann von Bank zu Bank variieren und wird in Form eines prozentualen Zinssatzes pro Jahr angegeben. Dieser Zinssatz wird auf den überzogenen Betrag angewendet. Die Zinsen werden in der Regel monatlich oder vierteljährlich abgerechnet.

2.1 Dispo-Falle: Wie die leichtfertige Einrichtung zur Schuldenspirale führen kann

Die Probleme, die mit Dispokrediten verbunden sind, entstehen in einem bestimmten Zeitverlauf: Aus Sicht der befragten Schuldnerberatungen beginnt es oft damit, dass Banken Dispokredite leichtfertig und automatisch vergeben. Selbst Verbraucher:innen, die möglicherweise gar keinen Bedarf dafür haben oder sich beispielsweise aufgrund eines Ausbildungsgehalts keinen Dispokredit leisten können, erhalten mitunter einen zu hohen Disporahmen im Verhältnis zu ihrem Einkommen. Ein weiteres Problem bestehe darin, dass die Zinsen für den Dispokredit außergewöhnlich hoch seien. Viele Schuldner:innen erkennen nicht vollständig, dass der Dispokredit tatsächlich ein Darlehen ist und hohe Zinsen mit sich bringt.

„Der Einstieg in eine Überschuldung beginnt oft mit eingeräumten Dispo-Krediten. [...] Wird das Limit erreicht, kommen oft weitere Kreditformen hinzu, durch die das Bedienen fälliger Raten wieder für eine Zeitlang möglich wird. Viele Überschuldungen nehmen ihren Ausgangspunkt [in] überzogenen Girokonten und deren hohen (automatisch gewährten) Dispolimits.“
(Schuldnerberatung F)

„Viele unserer Klienten leben über einen sehr langen Zeitraum im Dispo, sehr viele bekommen einen solchen Kredit eingeräumt, obwohl sie ihn nicht haben wollen, oder sich ihn auch nicht leisten können (Ausbildung) – Standardantwort der Banken (aller Institute): ‚muss man ja nicht in Anspruch nehmen‘.“
(Schuldnerberatung J)

Laut den Schuldnerberatungen nutzen Verbraucher:innen bei finanziellen Bedarfen vorrangig Dispokredite. Dispokredite seien unter anderem leichter verfügbar, da sie auf dem Konto bereits eingerichtet sind und erfordern keine komplizierten Antragsprozesse. Doch genau dies verleite zu einem sorgloseren Umgang mit den eigenen finanziellen Mitteln und zu ungezügelterm Konsumverhalten. Die Verbraucher:innen können den Überblick über ihre Ausgaben verlieren. Teilweise verharren sie über einen längeren Zeitraum im Dispokredit, was ihre finanzielle Belastung weiter erhöht. Der Disporahmen wird teils so lange ausgereizt, bis es finanziell nicht mehr tragbar ist.

Dies kann zu einer gefährlichen Abwärtsspirale führen, bei der andere Kreditarten in Anspruch genommen werden, sobald das Limit des Dispokredits erreicht ist. Umschuldungen auf Ratenkredite, insbesondere, wenn bereits andere Darlehen bestehen, können beispielsweise zu höheren monatlichen Raten und einer Verlängerung der Kreditlaufzeit führen. Dadurch steigt die Gesamtschuld weiter an. Laut den Expert:innen ist hier oft die Wurzel von finanziellen Problemen und Überschuldung zu finden:

„Der Dispokredit ist bei dauerhafter Überziehung über einen längeren Zeitraum, insbesondere, wenn er mehr als das Doppelte oder Dreifache des monatlichen

Umsatzes entspricht, ein Problem, weil die Rückführung besonders schwerfällt (jeden Monat 200 € stehen lassen!). Die häufig angebotene Umschuldung auf einen Ratenkredit, insbesondere in einen bereits bestehenden Darlehensvertrag, führt i. d. R. zu einer erhöhten Ratenzahlung und einer Ausweitung der Laufzeit. Die Gründe für die Überziehung des Kontos [...] werden nicht erkannt und verschärfen damit das Problem.“
(Schuldnerberatung B)

Daran wird deutlich, dass die Festlegung der Höhe des Disporahmens allein anhand des Einkommens – ohne Betrachtung der Ausgaben – zu erheblichen finanziellen Problemen führen kann. Umschuldungen folgen, weil der Dispokredit ohne ausreichende Rückzahlungsfähigkeit gewährt wurde und wiederholen sich, wenn die Dispohöhe nicht der Kreditwürdigkeit angepasst wird.

2.2 Banken blockieren Pfändungsschutz: Wenn die Umwandlung von Minuskonten verweigert wird

Die Expert:innen erklären, dass es problematisch sein kann, wenn eine Überschuldung vorliegt und das Konto in ein Pfändungsschutzkonto umgewandelt werden soll, damit die Ratsuchenden über ihr existenzsicherndes Einkommen verfügen können. Gesetzlich kann jede Person jederzeit von der Bank verlangen, dass ihr Konto in ein Pfändungsschutzkonto umwandelt wird und als solches geführt wird.¹⁸ In diesen Fällen bleibt ein bestimmter Betrag geschützt, um sicherzustellen, dass die Person ihre grundlegenden Bedürfnisse weiterhin decken kann, selbst wenn sie Schulden hat und Gläubiger versuchen, das Geld einzutreiben.

Die befragten Schuldnerberatungen haben jedoch die Erfahrung gemacht, dass Banken die Einrichtung eines Pfändungsschutzkontos ablehnen oder eine Rückführungsvereinbarung für den Dispokredit verlangen. Mitunter wird dann die monatliche Rückzahlung des Dispokredits unmittelbar nach Eingang des Einkommens abgezogen, was bedeuten kann, dass weniger Geld für unverzichtbare Ausgaben zur Verfügung steht:

„Banken verweigern immer noch die Einrichtung eines Pfändungsschutzkontos, wenn der Dispo nicht ausgeglichen ist. Die Rate für Disporückführung wird sofort nach Eingang des Einkommens abgezogen, mitunter kann Miete oder Strom dann nicht gezahlt werden.“

(Schuldnerberatung P)

„Zudem bereiten die Banken wie [Bank X] und [Bank Y] zunehmend Schwierigkeiten bei Umwandlung von Minus-Konten in ein P-Konto [Pfändungsschutzkonto]. Hier wird behauptet, dass es nicht ginge oder es wird eine Rückführungsvereinbarung gefordert.“

(Schuldnerberatung M)

Eine Alternative - und aus vzbv-Sicht verbraucherfreundlichere - Handlungsoption wäre die Aufteilung des Kontos in zwei Teile: ein Pfändungsschutzkonto für das Guthaben und ein zweites Konto für die Belastung des Dispos. Auf dem Pfändungsschutzkonto werden nur Beträge bis zur Pfändungsfreigrenze gesichert, während das zweite Konto für die Überziehung genutzt wird. Die Rückzahlung des Überziehungsrahmens erfolgt durch Abzug von Einkommen, das über der Pfändungsfreigrenze liegt. Dies stellt

¹⁸ Vgl. § 850k ZPO (Zivilprozessordnung)

sicher, dass das Einkommen zunächst dazu verwendet wird, die existenzsichernden Ausgaben zu begleichen, bevor es für andere Zwecke verwendet wird.

KURZBEWERTUNG

Die Probleme im Zusammenhang mit Dispokrediten beginnen aus Sicht der befragten Schuldnerberatungen oft mit der leichtfertigen und automatischen Kreditvergabe durch die Banken. Schuldner:innen erkennen nicht immer vollständig die potentiellen Kosten, die mit einem hohen Disporahmen einhergehen. Dies verleitet mitunter zu einem sorgloseren Umgang mit Finanzen und ungezügelter Konsum, was in einer finanziellen Überlastung enden kann. Leichtfertige Erhöhungen des Disporahmens in Verbindung mit den hohen Zinsen können zu einer gefährlichen Überschuldungsspirale führen, bei der andere Kredite aufgenommen werden, um den Dispokredit auszugleichen. Umschuldungen auf Ratenkredite bieten jedoch oft keine Lösung, da die eigentlichen Ursachen der finanziellen Schwierigkeiten ungelöst bleiben.

VZBV FORDERT

Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass die Gefahren des Dispokredites effektiv abgemildert werden können, indem die Höhe des Disporahmens individuell anhand der regelmäßigen Ein- und Ausgaben der Verbraucher:innen bestimmt wird. Da sich Rahmenkredite wie der Dispo durch das Fehlen einer Rückzahlungsvereinbarung auszeichnen, muss eine theoretische Laufzeit bei der Prüfung angenommen werden, um die Rückzahlungsfähigkeit sicherzustellen. Aus Sicht des vzbv ist es sinnvoll anzunehmen, dass der Dispo innerhalb von 12 Monaten zurückgezahlt werden kann, um überfordernde Kosten zu vermeiden. Auch hier stellt die Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie eine aktuelle Möglichkeit dar, Verbraucher:innen vor dem Eintritt in eine Überschuldungsspirale über den Dispo zu schützen.

3. KREDITKARTENKREDIT

Kreditkartenkredite sind Rahmenkredite, die auf der Kreditkarte zur Verfügung stehen und bei einer Nutzung auch in Raten abgezahlt werden können. Die Rückzahlungsrate richtet sich in der Regel nach der verfügbaren Summe. Für den Kreditkartenrahmen können dann Zinsen fällig werden, die üblicherweise zwischen 9 und 20 Prozent¹⁹ liegen. Bei der Überziehung des Kredits kann der Zinssatz noch höher sein. Kreditkarten werden heutzutage sowohl im stationären Einzelhandel als auch online angeboten, um Einkäufe zu finanzieren oder über Bargeld zu verfügen.

3.1 Kreditkartenschulden als teure Geldquelle: langfristige Belastungen durch hohe Zinskosten und niedrige Raten

Die befragten Schuldnerberater:innen berichten, dass Kreditkartenschulden ein häufiges Thema in der Schuldnerberatung sind. Sie werden genutzt, um kurzfristig an Geld zu kommen:

„Dies [Kreditkartenkredit] wird häufig in Anspruch genommen, wenn das Konto kein Guthaben mehr aufweist oder der Dispo ausgeschöpft ist.“

(Schuldnerberatung O)

¹⁹ Vgl. Stiftung Warentest 2023, in Finanztest 05/2023: „Kreditkarten für alle Fälle“

„Fälle in der Schuldnerberatung mit Kreditkartenschulden sind sehr oft zu finden. Kreditkarten werden oft genutzt, um den Lebensstandard auf Kredit zu sichern.“

(Schuldnerberatung A)

Die Verwendung von Kreditkartenkrediten verstärkte laut den Expert:innen die Verschuldungssituation der Schuldner:innen, da zusätzliche Ratenbelastungen und hohe Zinskosten hinzukommen:

„Bei der Rückführung von Kreditkartenkrediten wird nur eine Mindestrate angeboten. Diese niedrigere Rate ist zunächst gut für die Liquidität, aber führt dazu, dass die Rückführung länger dauert und die Belastung bleibt. Besonders problematisch ist es, wenn mehrere Kreditkarten in Anspruch genommen werden, dann geht auch der Überblick verloren.“

(Schuldnerberatung B)

„Für viele unserer Ratsuchenden ist ein online bestellter Kreditkartenkredit eine der wenigen Möglichkeiten, schnell an Geld zu kommen. Die hohen Zinsen sind in der Notsituation häufig nicht als relevant bewertet.“

(Schuldnerberatung E)

3.2 Kreditkartenschulden entschlüsseln: Wenn die Funktionsweise schwer zu verstehen ist

Die Rückzahlung von Kreditkartenkrediten erfordert mitunter besondere Aufmerksamkeit, da die Rückzahlungsbedingungen stark variieren können. Die Funktionsweise dieser Kredite wird aus Sicht der Expert:innen nicht immer von den Verbraucher:innen verstanden, was zu finanziellen Risiken führen kann:

„Die Kreditaufnahme mittels einer Kreditkarte [...] wird häufig unterschätzt. Die Rückführung eines überzogenen Kontos aus dem laufenden Budget erfordert eine erhöhte Zahlungsdisziplin. Das gleiche Problem besteht bei Kreditkarten, bei denen die Rückzahlung sich an der Höhe des in Anspruch genommenen Volumens orientiert. Das Problem verschärft sich mit jeder weiteren Kreditkarte (siehe Beispiel [...] mit drei Kreditkarten und einem Kreditvolumen von ca. 3 – 4 T€ pro Karte!)“

(Schuldnerberatung B)

„Gerade der Unterschied zwischen Kreditkarten-Verfügungsrahmen, Rahmenkredit und Ratenkredit ist vielen nicht klar. Dann glauben sie, der Rahmen könne ausgeschöpft werden, ohne dass die Rate erhöht werden muss.“

(Schuldnerberatung Q)

„Mangelndes Verständnis beim Verbraucher für die Funktionsweise.“

(Schuldnerberatung K)

KURZBEWERTUNG

Die Berichte der befragten Schuldnerberatungen zeigen, dass Kreditkartenkredite von Verbraucher:innen teilweise in Situationen genutzt werden, in denen die finanziellen Ressourcen bereits knapp sind. Die niedrigen monatlichen Raten und die leicht verfügbare Kreditlinie können Ratsuchende dazu verleiten, die langfristigen finanziellen Auswirkungen zu unterschätzen. Die hohen Zinssätze und das unzureichende

Verständnis für die Funktionsweise dieser Kredite können zu erheblichen finanziellen Schwierigkeiten führen.

4. NULLPROZENTFINANZIERUNGEN

Nullprozentfinanzierungen werden im Einzelhandel stationär und online beim Verkauf von Gebrauchsprodukten vereinbart. Die Finanzierung scheint dabei kostenlos, also ohne Zinskosten. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat in der Vergangenheit bereits die Vielfalt von Beschwerden zu den Problemen dieses Finanzierungsprodukts ausgewertet²⁰. Verbraucher:innen beschwerten sich unter anderem, weil sie falsch oder gar nicht zum Finanzierungsprodukt beraten wurden. In diesen Fällen sind sie nach Vertragsabschluss überrascht, wenn der Kredit kein Ratenkredit, sondern ein Rahmenkredit ist, der über eine Kreditkarte abgewickelt wird und der nur für eine begrenzte Zeit kostenlos und zudem schwer kündbar ist, da intransparente Restbeträge weiterhin in Rechnung gestellt werden. Diese Restbeträge können aus Kosten resultieren, die nicht auf dem ersten Blick erkennbar sind: Kosten für Ratenaufschläge, mitfinanzierte Versandkosten, Kontoführungsgebühren, Versicherungsbeiträge oder Zinsen nach begrenzter Laufzeit.

Trügerische zinsfreie Finanzierung: Verdeckte Kreditkartenkredite, untergeschobene Produkte und mangelnde Kostentransparenz

Aus Sicht der Schuldnerberater:innen können insbesondere die zusätzlichen Produkte, die im Rahmen einer Nullprozentfinanzierung verkauft werden, wie beispielsweise Kreditkarten, zu Schwierigkeiten führen. Diese zusätzlichen Produkte werden den Verbraucher:innen teils im Rahmen der Finanzierung angeboten und sollen als attraktive Ergänzungen erscheinen. Stattdessen können sie jedoch zu weiteren finanziellen Belastungen und Problemen führen. Kreditkarten, die im Zusammenhang mit Nullprozentfinanzierungen angeboten werden, können beispielsweise dazu verleiten, zusätzliche Schulden anzuhäufen, die die Schuldner:innen sich eigentlich nicht leisten können.

„Bei Nullprozentfinanzierungen verursachen die Probleme meist die zusätzlich verkauften Produkte wie Kreditkarten etc. Auch hier besteht aber das Risiko durch mehrere Finanzierungen den Überblick zu verlieren.“

(Schuldnerberatung V)

Die Expert:innen stufen diese Produktart außerdem auch als problematisch ein, weil die Vermittlung von Nullprozentfinanzierungen den Banken neue Verkaufsquellen eröffnet:

„Die finanzierenden Banken [erhalten] die Möglichkeit, direkt mit dem Klienten in Verbindung zu treten und Produkte entsprechend anzubieten.“

(Schuldnerberatung D)

Dieser Umstand kann zur Folge haben, dass Verbraucher:innen, die sich für Nullprozentfinanzierungen entscheiden, auch dazu verleitet werden, zusätzliche Finanzprodukte wie Kreditkarten oder andere Darlehen von denselben Banken anzunehmen.

²⁰ Vgl. Verbraucherzentrale Bundesverband 2022: „Verbraucherschutz bei Nullprozent-Finanzierungen sicherstellen“ (<https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/verbraucherschutz-bei-nullprozent-finanzierungen-sicherstellen>, abgerufen am 28.11.2023)

Die Banken können diese Gelegenheit nutzen, um ihren Produktabsatz zu erweitern und ihre Kundenbeziehungen auszubauen. Dies kann für Verbraucher:innen problematisch sein, da sie möglicherweise Produkte akzeptieren, die sie nicht vollständig verstehen oder die nicht zu ihrer finanziellen Situation passen. Dies wiederum kann zu einer weiteren Verschuldung und finanziellen Unsicherheit beitragen.

Die befragten Schuldnerberatungen weisen außerdem darauf hin, dass die Werbung für Nullprozentfinanzierungen mitunter irreführend ist. Verbraucher:innen werden teilweise dazu verleitet, einen Kauf als besonders günstig anzusehen, da keine Zinsen anfallen. Diese scheinbar günstige Finanzierungsoption kann allerdings dazu führen, dass Verbraucher:innen die langfristigen finanziellen Auswirkungen und die Belastung der Ratenzahlungen unterschätzen.

„Versteckte Kosten werden nicht kommuniziert. Kleine Raten zeigen nicht die hohe Summe des finanzierten Produktes. Nullprozentfinanzierung wird nicht unbedingt als Kredit wahrgenommen.“

(Schuldnerberatung P)

KURZBEWERTUNG

Nullprozentfinanzierungen weisen aus Sicht der befragten Schuldnerberatungen hauptsächlich Probleme aufgrund irreführender Werbung und versteckter Kosten auf. Verbraucher:innen können dazu verleitet werden, die Finanzierung als kostenlos zu betrachten, was zu einer Unterschätzung der langfristigen finanziellen Belastung und der Ratenzahlungen führt. Die Anbieter dieser Finanzierungen nutzen diese Gelegenheit mitunter auch, um Verbraucher:innen weitere Finanzprodukte anzubieten. Das wiederum kann bei unbedachter Nutzung zu einer Verschärfung der finanziellen Probleme führen. Durch die Aufnahme von diesen zinsfreien Krediten in den Anwendungsbereich der Verbraucherkreditrichtlinie²¹ müssen Kreditgeber künftig auch bei der Vergabe dieser Kredite eine Kreditwürdigkeitsprüfung durchführen.

5. MINI- UND BLITZKREDITE

Minikredite, auch als Kleinkredite bekannt, sind Darlehen, die sich durch vergleichsweise geringe Beträge auszeichnen. Die Rückzahlung erfolgt typischerweise in Raten über einen kurzen Zeitraum. Eine ähnliche Kreditart sind so genannte Kurzzeit- oder Blitzkredite. Diese zeichnen sich ebenfalls durch kleine Auszahlungsbeträge und eine kurze Rückzahlungsfrist aus. Der Begriff „Blitzkredit“ impliziert dabei insbesondere die schnelle Auszahlung des Kreditbetrages. Es gibt keine offizielle einheitliche Definition für Mini- oder Blitzkredite. Die Bezeichnungen werden oft branchenüblich verwendet und die spezifische Merkmale können je nach Kreditgeber variieren.

Das einheitliche Merkmal dieser Kreditarten ist, dass sie bisher vom Verbraucherschutz ausgeschlossen sein können, wenn die Kreditsumme unter 200 Euro liegt und/oder innerhalb von drei Monaten zurückgezahlt wird²². In diesen Fällen müssen Anbieter zum Beispiel keine Kreditwürdigkeitsprüfung durchführen.

²¹ Richtlinie (EU) 2023/2225 Art. 2

²² Vgl. Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht: „Mini-, Klein- und Kurzzeitkredit: Was ist das und was muss ich hierbei beachten?“

Finanzielle Notlagen ausgenutzt: Intransparente Kosten und hohe Zinsen belasten Verbraucher:innen

Die befragten Expert:innen haben die Erfahrung gemacht, dass Mini- und Blitzkredite teils in Notsituationen genutzt werden. Die Schuldner:innen befinden sich in Situationen, in denen sie dringend zusätzliches Geld benötigen, und greifen auf diese Kreditarten zurück. Allerdings seien die Kredite teuer und verschärfen die finanzielle Belastung der Verbraucher:innen zusätzlich.

„Die Klienten, die nun schon ihr Dispolimit und Kreditkartenlimit völlig ausgeschöpft haben, versuchen nun über einen Blitzkredit ihren Verbindlichkeiten nachzukommen. Der Zugang und das Erlangen eines Blitzkredites werden den Schuldnern sehr unkompliziert gemacht.“

(Schuldnerberatung H)

Verbraucher:innen nehmen unter Umständen Mini- und Blitzkredite in der Hoffnung auf eine schnelle Abwicklung und Rückzahlung in Anspruch, ohne die tatsächlichen Kosten zu berücksichtigen. Selbst wenn Verbraucher:innen nicht kreditwürdig sind, erhalten sie mitunter solche Kredite, was ihre Schuldenlast erheblich erhöhen kann. Die Zinsbelastung kann hier sehr hoch ausfallen und die Rückzahlung kann somit erheblich teurer sein als es auf den ersten Blick erscheint:

„Ich denke da vor allem an die Kredite mit 199 €, die mit Kosten, Schnellauszahlungsgebühr und Ähnlichem sich dann gerne mal verdoppeln. Von unserem klassischen Klientel ist keiner in der Lage diesen Betrag nach 6 Monaten zurückzuzahlen. Und dann wird es ja noch teurer...“

(Schuldnerberatung Q)

„Minikredite werden zum Teil zu extrem hohen Gebühren vergeben (200 € Kurzkredit, Rückzahlung 6 Wochen später 240 €).“

(Schuldnerberatung F)

Die Anzahl der aufgenommenen Mini- und Blitzkredite kann Verbraucher:innen erheblich belasten. Die relativ geringen Kreditsummen können sie dazu verleiten, zu glauben, dass die monatlichen Raten leicht zu bewältigen sind. Durch die Aufnahme vieler kleiner Kredite können Verbraucher:innen jedoch schnell den Überblick über ihre Gesamtschuldenlage verlieren. Dies kann zu weiteren finanziellen Problemen führen, da ein Ausfall dieser Kredite zusätzliche Kosten nach sich zieht:

„Gerade Kleinkredite [...] führen zu vielen einzelnen kleinen Forderungen, die allesamt schnell durch hohe Gebühren und späteren Inkasso- und weiteren Kosten zu einer Vielzahl von Forderungen führen und die ursprüngliche Schuld vervielfachen. Schnell verlieren Klienten den Überblick [...]“

(Schuldnerberatung F)

KURZBEWERTUNG

Insgesamt sind Mini- und Blitzkredite zwar schnell verfügbar, können aus Sicht der Schuldnerberatungen jedoch zu einer Verschärfung der finanziellen Probleme der Verbraucher:innen und einem Verlust des finanziellen Überblicks führen. Die endgültigen Kosten können erheblich höher ausfallen und die Rückzahlung kann somit zu einer finanziellen Belastung werden. Da bisher keine Kreditwürdigkeitsprüfung für diese Art von Krediten notwendig war, kann eine Vielzahl so aufgenommener Kredite

auf Dauer zur finanziellen Überforderung führen und den Einstieg in die Überschuldung fördern.

VZBV FORDERT

Dieser rechtlichen Lücke begegnet die neue Verbraucherkreditrichtlinie, indem sie auch für Mini- und Blitzkredite die Pflicht zur Kreditwürdigkeitsprüfung vorsieht. Dabei muss wie bei BNPL-Krediten auch hier im Rahmen der nationalen Umsetzung darauf geachtet werden, dass die regelmäßigen individuellen Ein- und Ausgaben berücksichtigt werden. Die von den Schuldnerberatungen berichteten Problemstellungen verdeutlichen, dass das Risiko der Kreditaufnahme für Verbraucher:innen durch einen geringeren Betrag nicht zwangsläufig abnimmt.

V. KREDITVERGABEN IM ONLINEHANDEL

Es zeigt sich, dass sich die Zahlungen im Onlineshopping zunehmend auf Zahlungsdienstleister verlagern²³ und schon verhältnismäßig geringe Einkäufe bis zu 200 Euro auf Raten, auf Rechnung oder mit längerem Zahlungsaufschub finanziert werden.²⁴ Daher widmet sich das folgende Kapitel der Frage, ob der Zugang zu Krediten im Onlinehandel durch Zahlungsdienstleister wie Klarna, PayPal und Apple Pay Later erleichtert wird und dadurch Personen Kredite erhalten, die sie sich eigentlich nicht leisten können. Von den 22 befragten Schuldnerberatungen stimmten 16 zu, dass diese Situation auf den Onlinehandel zutrifft.

Dabei zeigt sich, dass die Problematik der Online-Kreditvergabe mitunter eine komplexe Angelegenheit sein kann: Bei der Frage, ob die hauptsächliche Ursache für Probleme in der Online-Kreditvergabe auf Fehlverhalten der Anbieter oder auf systembedingte Faktoren (z. B. Lebensumfeld) zurückzuführen ist, können die Expert:innen keine eindeutige Antwort geben. So sind 13 der 22 befragten Expert:innen der Meinung, dass es teils an dem einen, teils an dem anderen liegt. Eine Person sieht eher das Fehlverhalten der Anbieter und zwei Personen eher systembedingte Faktoren als Hauptursache an.

Die vorliegenden Erfahrungsberichte der Expert:innen deuten auf mehrere Problemfelder hin:

- Zunehmend verlagern sich Kreditschulden auf Zahlungsdienste.
- Zahlungsdienste haben die Kredithürden gesenkt, wobei vermutlich nur eine minimale Kreditwürdigkeitsprüfung stattfindet.
- Geringe Kredithürden bieten kurzfristige Lösungen, verursachen unter Umständen jedoch langfristig finanzielle Probleme für Verbraucher:innen.

1. DIE VERLAGERUNG VON KREDITSCHULDEN ZU ZAHLUNGSDIENTSTLEISTERN

Die Expert:innen weisen in ihren Berichten auf die zunehmende Präsenz von Zahlungsdienstleistern im Kontext von Kreditschulden und die damit verbundene Verlagerung von traditionellen Kreditstrukturen auf innovative Zahlungsmodelle hin. Sie bemerken, dass sich diese Entwicklung auch altersabhängig manifestiert:

„Das sehe ich aus unseren Akten. Die ‚Alten‘ haben Kreditschulden, die ‚Jungen‘ Schulden bei [Zahlungsdienstleister X], [Zahlungsdienstleister Y] und Co.“

(Schuldnerberatung M)

„[Zahlungsdienstleister X] taucht zunehmend in den Gläubigerunterlagen der Schuldner auf. Teilweise mit mehreren Forderungen.“

²³ Verbraucherzentrale.de 2023: „Bezahlen beim Online-Shopping: Vor- und Nachteile von Bezahldiensten“ (<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinedienste/bezahlen-beim-onlineshopping-vor-und-nachteile-von-bezahldiensten-61294>, abgerufen am 16.01.2024)

²⁴ Verbraucherzentrale.de 2023: „Buy now pay later: Schuldenfalle oder moderner Rechnungskauf?“ (<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinedienste/buy-now-pay-later-schuldenfalle-oder-moderner-rechnungskauf-75599>, abgerufen am 16.01.2024)

(Schuldnerberatung P)

2. REDUZIERTE KREDITHÜRDEN UND DIE GEFAHR VON IMPULSKÄUFEN

Die Expert:innen unterstreichen, dass der einfache Zugang zu Bezahldiensten und die Bequemlichkeit des Online-Einkaufs die Hürden für eine Kreditaufnahme senken können. Dies ermöglicht es Verbraucher:innen, ohne ausführliche Kreditwürdigkeitsprüfung einfacher im Internet auf Kredit einzukaufen. Aus Sicht der befragten Schuldnerberatungen kann diese Erleichterung bei der Kreditvergabe jedoch das Risiko bergen, dass bereits verschuldete Personen weiteren finanziellen Verpflichtungen nachgehen müssen, was zu einer Schuldenspirale führen kann:

„Der Kauf ist mit einem Klick möglich, die Zustimmung zu den AGBs ebenfalls. Die Hürde für die Kreditvergabe ist zu niedrig.“

(Schuldnerberatung O)

„Es findet bei diesen Anbietern offensichtlich keine gründliche Kreditprüfung statt, da der Zugang und das Nutzen dieser Angebote sehr einfach ist und auch schon bei bestehenden Schulden noch funktioniert.“

(Schuldnerberatung V)

„Durch die Bezahldienste können Menschen leichter an Waren gelangen, nicht alle vorhandenen Zahlungstörungen werden durch die Auskunfteien berücksichtigt.“

(Schuldnerberatung D)

„Es kommt vor, dass es bis zu 20 oder mehr Forderung von den einzelnen Anbietern trotz bereits negativer Schufa gibt.“

(Schuldnerberatung R)

Die Expert:innen legen außerdem dar, dass die Trennung des Kaufvorgangs vom Bezahlvorgang – wie es bei Zahlungen über Zahlungsdienstleister im Onlinehandel üblich ist – das Risiko eines Kontrollverlusts über die eigenen Ausgaben fördern kann. Die Entkopplung des Bezahlvorgangs könne Impulskäufe begünstigen. Zudem könne die Verzögerung der Zahlungsbelastung zu Liquiditätsproblemen führen, wodurch der Zyklus der Verschuldung weiter verstärkt wird:

„Durch das zeitliche Trennen des Kaufvorgangs vom Bezahlvorgang ist die Gefahr eines Kontrollverlusts deutlich höher. Viele Ratsuchende stopfen durch [Zahlungsdienstleister X] etc. Lücken aus aktuellen Liquiditätsengpässen und verschieben das Problem auf später.“

(Schuldnerberatung E)

3. DAS ZUSAMMENSPIEL VON NIEDRIGEINKOMMEN UND EINFACHEM KREDITZUGANG

Nach Erfahrung der Expert:innen ist die Gesellschaft geprägt von einem erhöhten Konsumdruck. Menschen verspüren den Wunsch am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben und dem Konsumstandard zu entsprechen, selbst wenn ihre finanziellen Mittel begrenzt sind.

„Aus systemischer Sicht besteht das Dilemma, dass viele Menschen einfach mit wenig Geld auskommen müssen und sich nüchtern betrachten viele Dinge, die sie sich kaufen können, weil der Markt es zulässt, eigentlich nicht leisten können. Niemand will sich gesellschaftlich abgehängt fühlen und sich daher

auch etwas leisten – auch wenn er es eigentlich nicht kann. Der Markt arbeitet auch immer daran Wünsche und Bedürfnisse zu wecken.“

(Schuldnerberatung F)

Aus Sicht der Schuldnerberatungen erkennen die Anbieter von Online-Krediten diesen Konsumdruck und nutzen ihn aus, indem sie Kredite vergeben, die jenseits der finanziellen Leistungsfähigkeit der Konsument:innen liegen:

„Es werden Kredite an Konsumenten vergeben, die wirtschaftlich nicht in Lage sind, diese zurückzuzahlen. Die gesellschaftlichen Umstände und der Konsumzwang verstärken den Druck auf die Konsumenten Kredite abzuschließen, um entsprechend am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben (insbesondere Elektronikartikel, Markenartikel etc.). Diese systembedingten Faktoren nutzen entsprechende Anbieter und Zahlungsdienstleister [...] aus.“

(Schuldnerberatung P)

Aus Sicht des vzbv ist es absehbar, dass finanzielle Belastungen weiter verschärft werden, wenn die Anbieter unzureichende Kreditprüfungen durchführen – also Kredite vergeben, ohne angemessen die finanzielle Leistungsfähigkeit der Kreditnehmer:innen zu berücksichtigen. Die Expert:innen berichten auch, dass der leichte Zugang zu Online-Krediten Verbraucher:innen dazu verleiten kann, Kredite aufzunehmen, deren langfristige Auswirkungen sie schwer abschätzen können. Der niederschwellige Zugang zu diesen Krediten umgeht technisch den üblichen Prozess einer gründlichen Überprüfung der Kreditaufnahme, der traditionell unter anderem den Gang zur Bank, Verhandlungsgespräche und die Unterzeichnung von Verträgen umfasst.

„Wenn die Verzweiflung der Überschuldeten sehr hoch ist, wird oft kurzfristig erfolgreiches, aber langfristig schädliches Verhalten in Kauf genommen. Die Niedrigschwelligkeit bei Kreditvergaben im Internet erleichtert dieses Verhalten. In solchen Notsituationen müssten meiner Meinung nach Bürger ein wenig vor sich selbst geschützt werden, z. B. durch eine bessere Prüfung der mittel- und langfristigen Auswirkung des Kredits. So eine ‚Bevormundung‘ der Entscheidungsfreiheit ist gesellschaftspolitisch zumindest umstritten.“

(Schuldnerberatung E)

Durch die niedrige Hürde bei der Beantragung kann die Abwägung einer Kreditaufnahme verkürzt werden, die bei herkömmlichen Krediten in der Regel länger dauert. Gerade für Verbraucher:innen in finanziell engeren Situationen können solche Angebote verlockend erscheinen, da sie eine vermeintlich schnelle Lösung für ihre Probleme bieten. Die Einfachheit und Schnelligkeit des Online-Kreditprozesses kann dazu führen, dass die Langzeitfolgen der Kreditaufnahme nicht ausreichend bedacht werden, was letztlich zur finanziellen Überlastung führen kann.

4. DIE NOTWENIGKEIT EINER AUSGEWOGENEN KREDITWÜRDIGKEITSPRÜFUNG

Die mangelnde Regulierung und die leichtfertige Kreditvergabe der Zahlungsdienstleister kann zu einem Teufelskreis führen: Anbieter von Krediten locken auch Verbraucher:innen an, die sich in finanziell prekären Situationen befinden, und dann wird keine angemessene Kreditwürdigkeitsprüfungen durchgeführt. Das Fehlen klarer Vorgaben und regulatorischer Maßnahmen verstärkt die Problematik weiter. Die unausgewogene und unregulierte Kreditvergabe kann somit Verbraucher:innen finanziell überlasten. Gleichzeitig besteht hierbei jedoch ein gesellschaftliches

Dilemma, da Verbraucher:innen aufgrund von gesellschaftlichem Druck und finanziellen Zwängen teils auf Kredite angewiesen sind, während gleichzeitig übermäßige Verschuldung vermieden werden sollte:

„Die niederschwellige und einfache Zurverfügungstellung lockt den Kunden das Angebot anzunehmen. Solange z. B. im System [Zahlungsdienstleister X] keine Negativmeldungen vorhanden sind, können auch einkommensschwache oder stark verschuldete Verbraucher auf Kredit konsumieren und potenzielle Liquiditätsengpässe ausgleichen. Auf der anderen Seite fehlen Vorgaben, welche Mindestabfragen die Anbieter machen müssen und in welcher Form eine Kreditwürdigkeitsprüfung hier angezeigt erscheint. Grundsätzlich ist es auch ein gesellschaftliches Dilemma, denn einkommensschwache Haushalte, Arbeitslose etc. von der Kreditvergabe durch höhere Hürden auszuschließen ist das andere Problem.“

(Schuldnerberatung B)

KURZBEWERTUNG

Die Berichte der befragten Schuldnerberatungen zur Kreditvergabe im Onlinehandel zeigen, dass die teils bestehende mangelnde Sorgfalt bei der Kreditwürdigkeitsprüfung und die Bequemlichkeit von Online-Bezahldiensten dazu führen können, dass Menschen mit finanziellen Schwierigkeiten leichter in Schulden geraten. Durch die Vielzahl kleiner Kredite ist die Gefahr groß, dass die Nutzer:innen den Überblick über ihre Zahlungsverpflichtungen verlieren und hierdurch in eine Verschuldungsdynamik geraten, die mit hinzukommenden Folgekosten eine immer größer werdende Schuldenlast entwickelt. Zudem scheint sowohl das Fehlverhalten der Anbieter als auch systembedingte Faktoren – wie gesellschaftlicher Druck und mangelnde Regulierung – in der Online-Kreditvergabe eine Rolle zu spielen. Beides kann zu finanzieller Verwundbarkeit und Überschuldung bei Verbraucher:innen führen. Die Forderung nach stärkerer Regulierung und Überwachung wird in den Berichten als mögliche Lösung für diese Probleme hervorgehoben.

VZBV FORDERT

Konkret muss gesetzlich sichergestellt werden, dass im Rahmen der Kreditwürdigkeitsprüfung die bestehenden monatlichen Verpflichtungen aus allen bestehenden Krediten der Verbraucher:innen berücksichtigt werden, wenn das für die Rückzahlung eines neuen Kredites zur Verfügung stehende Einkommen bestimmt wird. So kann effektiv verhindert werden, dass der fehlende Überblick über viele geringere Kreditverpflichtungen zu einer finanziellen Überforderung bei einer erneuten Kreditaufnahme führt.

VI. TYPISCHE VERSCHULDUNGSKARRIEREN

Das folgende Kapitel widmet sich der Entstehung typischer Verschuldungskarrieren aufgrund von Kreditschulden. Hierbei werden die Ursprünge und Entwicklungsmechanismen beschrieben, die eine Person in den Zustand der Überschuldung führen und letztlich eine Inanspruchnahme von Schuldnerberatungsdiensten veranlassen. Insgesamt haben 17 der 22 befragten Schuldnerberatungen ihre Erfahrungen zu diesem Sachverhalt geteilt.

Zusammenfassend konnten anhand der vorliegenden Erfahrungsberichte folgende typische Überschuldungsauslöser identifiziert werden:

- ❖ Viele kleine Konsumkredite führen durch Akkumulation von Zinsen und Gebühren zur finanziellen Überforderung.
- ❖ Die kontinuierliche Umschuldung von Dispokrediten schafft Kettenkredite, die eine schleichende Verschuldung verursachen und letztendlich zu einem totalen finanziellen Ausfall führen.
- ❖ Persönliche Krisen führen zur Überschuldung, wenn Betroffene professionelle Unterstützung erst in Anspruch nehmen, wenn es bereits zu spät ist.
- ❖ Vulnerable Verbrauchergruppen sind besonders anfällig für Überschuldung, da sie externen Faktoren ausgesetzt sind, die sie nicht beeinflussen können.

1. AKKUMULATION EINER VIELZAHL KLEINER KONSUMKREDITE

Die Schuldnerberatungen haben in ihrer Arbeit festgestellt, dass Verschuldungskarrieren ihren Anfang mitunter in einer Vielzahl kleiner Konsumentenkredite nehmen. Ein wesentlicher Grund dafür sei die einfache Handhabung von Konsumentenkrediten in Form von Warenfinanzierungen. Banken und Finanzinstitute bieten diese Kredite mit minimaler Bürokratie und ohne umfangreiche Bonitätsprüfungen an. Dies mache es für Verbraucher:innen leicht, sich Geld zu leihen. Die Verfügbarkeit von Online-Kreditanträgen habe diesen Prozess noch weiter vereinfacht, da Kredite innerhalb weniger Minuten genehmigt werden können. Dies kann dazu führen, dass Menschen impulsiv Käufe tätigen, die sie sich eigentlich nicht leisten können. Die Möglichkeit, diese Einkäufe sofort über Konsumentenkredite zu finanzieren, verstärke dieses Verhalten.

Unter Umständen sind diese kleinen Konsumentenkredite zwar zunächst erschwinglich, aber die Zinsen und Gebühren können im Laufe der Zeit erheblich steigen. Dies kann dazu führen, dass die Schuldenlast stetig wächst, während keine Möglichkeit besteht, sie abzuführen. Dies ist besonders gefährlich, da Verbraucher:innen die Langzeitfolgen einer solchen Verschuldung nicht immer ausreichend einschätzen können:

„Jede einzelne Kreditrate für sich belastet die finanzielle Situation nicht so sehr, in der Summe sind diese einzelnen Raten aber für das Gesamtbudget zu hoch. Den Verbrauchern gelingt hier oft keine realistische Einschätzung.“

(Schuldnerberatung O)

2. DER VERSCHULDUNGSPFAD DURCH REPETITIVE DISPOUMSCHULDUNGEN

Der von den Expert:innen beschriebene Schuldenverlauf bezieht sich auf Situationen, in denen Verbraucher:innen regelmäßig ihren Dispokredit in Anspruch nehmen und diesen dann durch die Aufnahme eines Ratenkredits ausgleichen. Dieser Prozess kann sich mehrmals hintereinander wiederholen und so zu einer schleichenden Überschuldung führen. Aus den Berichten der Schuldnerberater:innen lässt sich so folgender Verlauf zusammenfassen:

1. **Dispokreditnutzung:** Die Klient:innen nutzen ihren Dispokredit, der normalerweise auf dem Girokonto zur Verfügung steht, um kurzfristig finanzielle Engpässe zu überbrücken. Der Dispokredit hat in der Regel vergleichsweise hohe Zinsen.
2. **Ausgleich durch Ratenkredit:** Um die hohen Zinsen des Dispokredits zu vermeiden, nehmen die Schuldner:innen einen Ratenkredit auf, der den Dispokredit ausgleichen soll. Ratenkredite haben in der Regel niedrigere Zinssätze und eine feste Laufzeit.
3. **Weiterhin Dispokreditnutzung:** Nachdem der Dispokredit durch den Ratenkredit ausgeglichen wurde, besteht noch immer die Möglichkeit, den Dispokreditrahmen zu nutzen. Dies kann dazu führen, dass die Klient:innen erneut in die Versuchung geraten, den Dispokredit zu nutzen.

„Der Dispokredit wird umgeschuldet. Einmalig ist das wirtschaftlich angezeigt. Wenn sich danach das Ausgabeverhalten nicht ändert und ‚alle zwei Jahre‘ neu umgeschuldet wird, tritt irgendwann Überschuldung ein.“

(Schuldnerberatung M)

4. **Erhöhung des Ratenkredits:** Wenn die Klient:innen den Dispokredit erneut in Anspruch genommen haben, während sie bereits einen Ratenkredit bedienen, erhöhen sie mitunter den Ratenkredit, um den Dispokredit erneut auszugleichen. Dies führt zu höheren monatlichen Ratenzahlungen und längerer Verschuldung.
5. **Neue Versicherungen und Kosten:** Unter Umständen werden neue Versicherungen oder andere finanzielle Verpflichtungen hinzugefügt, um die Schulden abzusichern oder andere finanzielle Bedürfnisse zu decken.

Die Folgen eines solchen Schuldenverlaufs seien aus Sicht der Schuldnerberatungen hohe Zins- und Kreditkosten, die die Klient:innen durch den Kredit und der Dispoüberziehung zu tragen haben. Durch die wiederholte Aufnahme von Ratenkrediten und die Nutzung des Dispokredits kann die Verschuldung über viele Jahre hinweg bestehen bleiben. Die Klient:innen geraten durch die monatlichen Ratenzahlungen unter immer stärkeren finanziellen Druck, insbesondere, wenn sie bereits andere laufende finanzielle Verpflichtungen haben. In diesem Zusammenhang berichten die Schuldnerberatungen, dass die Klient:innen teils eine hohe Loyalität gegenüber Kreditschulden zeigen, selbst wenn dies bedeutet, dass sie auf grundlegende Ausgaben verzichten müssen:

„Kreditschulden sind der Klassiker in der Schuldnerberatung. Bei Zahlungsproblemen werden häufig Umschuldungs- oder Aufstockungskredite angeboten, die jedoch langfristig nur weiter die monatlichen Belastungen in die Höhe führen. Viele von unseren Klienten sparen an Lebensmitteln oder überweisen keine Miete, nur damit die Kreditraten weiterbezahlt werden.“

(Schuldnerberatung E)

Wenn dieser Zyklus mehrmals hintereinander auftritt, kann dies zu einer Überschuldung führen, bei der die Schulden nicht mehr bedient werden können. Die Expert:innen erklären, dass teils erst in der äußersten Not die Klient:innen die Hilfe der Schuldnerberatungen in Anspruch nehmen. Dann ist eine Privatinsolvenz nicht mehr vermeidbar.

„Kreditraten werden oft so lange wie möglich bedient, dies führt oft zu anderen Ausständen z. B. Miete, etc. Die Überschuldung verstärkt sich, so dass am Ende oft der Gang in die Privatinsolvenz der letzte Schritt ist.“

(Schuldnerberatung V)

„[...] Dann werden gern erst noch Blitzkredite zur Zahlung der Rate aufgenommen oder ein Kreditvermittler aufgesucht, bevor endlich der Weg zur einer Schuldnerberatung gefunden wird.“

(Schuldnerberatung Q)

3. VERZÖGERTE INANSPRUCHNAHME VON UNTERSTÜTZUNGSMAßNAHMEN

Die Schuldnerberatungen machen in ihrer Arbeit die Erfahrung, dass finanzielle Krisen durch unvorhergesehene Lebensereignisse verursacht werden können:

„Ein wesentlicher Faktor, den wir beobachten, ist, dass viele Menschen erhebliche Umbrüche in der Biographie haben, die zu massiven Verschlechterungen der finanziellen Situation (die Bekannten: Krankheit, Sucht, Trennung etc.) führen, oft auch dauerhaft.“

(Schuldnerberatung F)

Solche Lebenskrisen können zu einem niedrigeren Einkommen führen und so Betroffene zwingen, sich ihrem reduzierten monatlichen Budget anzupassen. Gelingt dies den Verbraucher:innen nicht, können aufgrund des finanziellen Drucks monatliche Ratenzahlungen mitunter nicht mehr geleistet werden. Personen, die in diesen Situationen die finanziellen Engpässe nicht überbrücken können, versuchen stattdessen ihre Schulden durch die Aufnahme von weiteren Krediten oder die Nutzung des Dispokredits zu lösen. Dies kann zu einem Teufelskreis der Verschuldung und letztlich der Eskalation der finanziellen Situation führen.

Eine befragte Schuldnerberatung skizziert den groben Verlauf wie folgt:

„Unvorhergesehene Lebensereignisse (Jobverlust, Krankheit, Scheidung) [...] führen zur Veränderung des monatlichen Budgets, kein Geld mehr für Rate, wirtschaftliches Haushalten nicht praktiziert, Rückbuchungen, Versuch durch Anschlusskredit umzuschulden bzw. Dispo auszuschöpfen, Nichtöffnen von Mahnungen, Inkassoschreiben --> Vollstreckung, dann erst Hilfe suchen bei SB [Schuldnerberatung].“

(Schuldnerberatung P)

4. ÜBERSCHULDUNGSSANFÄLLIGKEIT EXPONIERTER VERBRAUCHERGRUPPEN

Neben den klassischen Verschuldungskarrieren beobachten die befragten Schuldnerberatungen bestimmte Überschuldungsmuster spezifisch bei vulnerablen Bevölkerungsgruppen. Dazu zählen unter anderem Selbständige mit geringem Einkommen, Alleinerziehende, Niedriglohnbeziehende und Geflüchtete. Insgesamt 12 der 22 befragten Schuldnerberatungsstellen berichten davon, mit der Anfälligkeit

vulnerabler Personengruppen in ihrem Beratungsalltag bereits Berührungspunkte gehabt zu haben.

Personen mit dauerhaft niedrigem Einkommen sind aufgrund ihrer begrenzten finanziellen Ressourcen in besonderem Maße auf Kredite angewiesen. Diese finanzielle Situation zeichnet sich dadurch aus, dass das monatliche Einkommen gerade ausreicht, um den grundlegenden Lebensunterhalt zu decken. Rücklagen sind kaum oder gar nicht vorhanden, und so existiert kein Spielraum im Budget für unerwartete Ausgaben, wie beispielsweise die Reparatur einer defekten Waschmaschine.

Wie aus den Rückmeldungen der Schuldnerberatungen deutlich wird, steht diese Bevölkerungsgruppe auf dem Kreditmarkt vor erheblichen Herausforderungen. Ein zentrales Problem sei hierbei ihre eingeschränkte Bonität, die ihnen den Zugang zu herkömmlichen Ratenkrediten weitgehend verwehrt. Als Folge dessen sind sie mitunter gezwungen, auf teurere Kreditoptionen zurückzugreifen, darunter Kreditkartenkredite und Überziehungsdarlehen. Außerdem können gerade auch niedrigschwellige Kreditangebote wie Buy-Now-Pay-Later für sie verlockend sein, da sie sofortigen Zugang zu Waren ermöglichen, ohne eine sofortige Zahlung zu erfordern.

In Folge der Inanspruchnahme einer Vielzahl dieser kleinen, teuren Kredite können sich vulnerable Personen der Gefahr aussetzen, den Überblick zu verlieren und in eine sich selbst verstärkenden Verschuldungsspirale zu gelangen. Die Rückzahlung ihrer Schulden wird mit der Zeit immer anspruchsvoller, da sich die Zinsen und Kosten aufsummieren und die unterschiedlichen Ratenfälligkeiten einer besonderen Aufmerksamkeit bedürfen.

Insgesamt 12 der 22 befragten Schuldnerberatungen geben an, in ihrem Beratungsalltag bereits dem Problem hoher Zinsen bei Verbraucherkrediten, die vor allem von einkommensschwachen oder anderweitig gefährdeten Personen aufgenommen werden, begegnet zu sein. Der Großteil von ihnen (10 von 12) berichtet, dass dieses Problem häufig auftritt. Alle 12 Expert:innen schätzen die Auswirkungen dieses Problems auf die Erhöhung des Überschuldungsrisikos als hoch ein.

Aus Sicht des vzbv deuten die Berichte der Schuldnerberatungen darauf hin, dass der Kreditmarkt aktuell nicht ordnungsgemäß funktioniert, wenn gerade Menschen mit geringem Einkommen oder finanzieller Gefährdung nur Zugang zu teuren Kredite erhalten, die ihr finanzielles Risiko noch weiter erhöhen.

Die zentrale Herausforderung besteht hierbei in den begrenzten Kreditmöglichkeiten für Menschen mit geringerem oder unsicherem Einkommen. Wenn die Hausbank ablehnt, suchen diese Kund:innen gegebenenfalls nach Krediten bei Banken, die eher geneigt sind, sie zu gewähren – in der Regel dann zu höheren Zinskosten. In ihrer engen finanziellen Situation können die Zinskosten für diese Verbrauchergruppe jedoch in den Hintergrund geraten, sodass die tatsächliche finanzielle Belastung erst bei Fälligkeit des gesamten Kredits deutlich wird.

„Eine Klientin mit wenig Bildung und Migrationshintergrund wurde durch Familie und Bekannte genötigt, für den Ehemann, der sich schon seit längerer Zeit in [Land X] aufhielt, verschiedene Kredite bei [Bank X] aufzunehmen. Die Zinsen beliefen sich auf annähernd 14 %. Da sie wenig Einkommen hatte und noch zwei Kinder alleine erzog, war es ihr schon nach kurzer Zeit nicht mehr möglich, den Kredit zu bedienen. Die Gesamtforderung stieg explosionsartig. Am Ende war das Insolvenzverfahren der einzige Ausweg.“

(Schuldnerberatung Y)

Solche Probleme bergen schwerwiegende Konsequenzen; nicht nur in Form finanzieller Instabilität und möglicher Überschuldung, sondern auch in Hinblick auf potenzielle Langzeitwirkungen auf die psychische und physische Gesundheit sowie auf die soziale Integration der Betroffenen:

„Ja, in letzter Zeit geraten viele in eine solche Situation durch Erkrankung. Das dauerhafte Leben in prekären Verhältnissen macht krank, aber auch eine schwerwiegende Erkrankung macht arm.“

(Schuldnerberatung J)

Für Schuldnerberatungen ist eine unverantwortliche Kreditvergabe schwer nachweisbar. Insbesondere bei Onlinekrediten könne im Nachhinein nicht nachvollzogen werden, wie Verbraucher:innen konkret aufgeklärt wurden. Die Verbraucher:innen scheuen mitunter eine individuelle Klage gegen Anbieter, da das mit hohen Kosten verbunden ist. Laut den befragten Schuldnerberatungen kann möglichen unverantwortlichen Kreditvergaben mangels Informationen und aufgrund von Zeitdefiziten nicht immer nachgegangen werden.

KURZBEWERTUNG

Die Erfahrungsberichte der Expert:innen verdeutlichen die potenziell schädlichen Auswirkungen der Akkumulation von Konsumkrediten sowie der schleichenden Überschuldung durch repetitive Dispoumschuldungen. Diese Mechanismen können einen Dominoeffekt finanzieller Überforderungen auslösen, wodurch eine Dynamik der Verschuldung entstehen kann, die letztlich zu einer vollständigen finanziellen Überlastung führt. Es lässt sich konstatieren, dass die vermeintlich geringfügigen und einfach erscheinenden Kreditformen als Einstieg in die finanzielle Überforderung fungieren können.

Biographieumbrüche stellen eine weitere prägnante Ursache für Verschuldungskarrieren dar, insbesondere dann, wenn professionelle Unterstützung erst zu einem fortgeschrittenen Zeitpunkt in Anspruch genommen wird.

Vulnerable Verbrauchergruppen sind per se einem erhöhten Risiko einer sich verstärkenden Verschuldung ausgesetzt, da ihnen im Wesentlichen nur der Zugang zu leicht verfügbaren Kreditprodukten offensteht, die mitunter besonders kostenintensiv sind oder irreführende Praktiken beinhalten, die zusätzliche finanzielle Verpflichtungen auslösen und die Verbraucher:innen in immer tiefere finanzielle Notlagen ziehen.

VZBV FORDERT

Diese umfassende Beschreibung der Ursachen für den Eintritt in eine langfristige Überschuldungssituation verdeutlicht die Notwendigkeit einer gezielten Verbesserung der gesetzlichen Verbraucherschutzvorschriften im Rahmen der nationalen Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie. Einerseits bedarf es der bereits erwähnten Fokussierung der Kreditwürdigkeitsprüfung auf die regelmäßigen individuellen Ein- und Ausgaben, um einen präventiven Überschuldungsschutz zu etablieren. Dieser stellt sicher, dass die Kredite zu der individuellen Situation der Verbraucher:innen passen. Andererseits müssen die Vorschriften für den Fall ausgebaut werden, dass nach der sorgfältigen Prüfung unvorhergesehene Lebensereignisse die Einkommenssituation der Verbraucher:innen verschlechtern. So können gezielt angebotene Nachsichtsmaßnahmen die Kreditbeziehung langfristig aufrechterhalten oder ein einfacher Zugang zu Schuldnerberatungen eine Privatinsolvenz frühzeitig abwenden.

VII. TYPISCHE ANBIETERMASCHEN

Dieses Kapitel widmet sich der Frage, welche gängigen Anbieterstrategien und -praktiken dazu führen können, dass Verbraucher:innen in einen fortwährenden Zyklus von Verschuldung und finanzieller Instabilität gelangen.

Von den 22 befragten Schuldnerberatungen berichten 14, dass sie in ihrer Beratung bereits unlauteren Praktiken begegnet sind, die Verbraucher:innen mit verschiedenen Mitteln in einen Teufelskreis der Ver- oder Überschuldung führen. Neun von ihnen sind dabei der Ansicht, dass solche unlauteren Praktiken eine hohe Auswirkung auf die Erhöhung des Überschuldungsrisikos haben können.

Beispiele für solche Anbietermaschen umfassen laut den Expert:innen

- ❖ täuschende Werbung,
- ❖ weitverbreitete Kreditwerbung in den Medien und aggressives Marketing,
- ❖ intransparente Kreditangebote sowie
- ❖ automatischer Einschluss von begleitenden Produkten, wie Kreditkarten oder Versicherungen.

1. TÄUSCHENDE WERBUNG

1.1 Scheinbar unbürokratische Kreditangebote: sogenannte Schufa-freie Kredite

Eine typische Anbietermasche im Kredit- und Finanzsektor, von der die Schuldnerberatungen berichten, ist der Einsatz irreführender Werbung für Kredite, die den Eindruck vermittelt, dass Kredite ohne Prüfung der Bonität verfügbar sind. Insbesondere sogenannte "Schufa-freie" Kredite können Verbraucher:innen zu einer Kreditanfrage locken:

„Viele verzweifelnde Ratsuchende suchen im Internet nach ‘schufafreien Sofortkrediten‘ und werden auch nach einmaliger Kontaktaufnahme noch sehr lange weiter mit Werbung ‘belästigt‘.“

„Vor allem Online-Kreditangebote vor allem auch im Social-Media-Bereich versprechen häufig einen unbürokratischen, aber leider auch intransparenten schnellen Zugang zu Geld“

(Schuldnerberatung E)

Dem vzbv liegen Beschwerden zu dieser Art von Angeboten vor: Verbraucher:innen mit schlechter Bonität hoffen durch solche Werbeaussagen auf einen Kreditabschluss, der in der Realität nur zu schlechten Bedingungen oder gar nicht zustande kommt, jedoch vielfältige Folgekosten – wie zum Beispiel Abofallen – mit sich bringt. Aus diesen Verträgen kommen Verbraucher:innen dann nur schwer wieder raus.²⁵

Nach Meinung der Schuldnerberater: innen sollten solche Anbieter strenger sanktioniert werden:

„Es werden zu wenig unseriöse Kreditvermittler sanktioniert. Es gibt zwar Stellen, die zuständig sind, doch finden Sanktionen nicht statt. Dies kann einerseits daran liegen, dass dem Verbraucher der Beschwerdeweg nicht klar

²⁵ Vgl. Verbraucherzentrale Bundesverband 2020: „Betrug mit Vorabzahlungen nach Kreditanfragen“ (<https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/betrug-mit-vorabzahlungen-nach-kreditanfragen>, abgerufen am 29.11.2023)

ist oder die Vermittler nicht greifbar sind, weil die Kreditvermittlung im europäischen Ausland ihren Sitz hat.“

(Schuldnerberatung A)

1.2 Positiv klingende Kreditwerbung: implizierte Sorglosigkeit und Versprechen des schnellen Geldes

Die Expert:innen monieren im Zusammenhang mit täuschender Werbung außerdem die kundenorientierte Darstellung von Banken in ihrer Kreditwerbung. Sie versuchen Vertrauen aufzubauen, indem sie sich als fürsorgliche Partner präsentieren und Kredite als maßgeschneiderte Lösungen anpreisen:

„Werbung suggeriert finanzielle Sorglosigkeit, schufafreie Kredite werden angeboten, Banken stellen sich als Kümmerer dar.“

(Schuldnerberatung P)

Sie berichten, dass die Kreditwerbung das schnelle Geld verspricht und zum Konsum verführt:

„Durch die Werbung für das schnelle Geld durch einen Kredit sinkt die Bereitschaft beim Verbraucher, die Anschaffung kritisch zu betrachten und es entsteht ein Konsum auf Kosten der eigenen finanziellen Zukunft. Teilweise sind gerade die Banken, die vermeintlich schnell finanzieren, nicht bereit, Zahlungsregelungen mit dem Schuldner zu treffen, die dazu führen, dass der Haushalt wieder dauerhaft in der Lage ist, seine Verpflichtungen zu bedienen.“

(Schuldnerberatung D)

Weiter kritisieren die Schuldnerberatungen Kreditkartenwerbung, bei der die Anbieter keine klaren Informationen zu den Bedingungen und Konditionen der Karte zur Verfügung zu stellen. Die Kosten für die Nutzung dieser Kreditkarten werden in der Werbung dabei nicht immer thematisiert:

„Bei [Einzelhandelsplattform X] wird immer damit geworben, dass man dadurch sparen kann. Es steht nichts dabei über die Rückzahlungsverpflichtung oder Kreditlimit.“

(Schuldnerberatung H)

2. WEITVERBREITETE WERBUNG UND AGGRESSIVES MARKETING

Die Expert:innen berichten von weitverbreiteter Kreditwerbung in den Medien und im Internet – insbesondere auch auf Social Media Kanälen – und kritisieren das teils aggressive Marketing, das mit Kreditvergaben verbunden ist. Hierbei gehen die Anbieter aktiv auf potenzielle Kund:innen zu, bisweilen ohne dass diese zuvor Interesse bekundet haben. So können Verbraucher:innen unter Druck gesetzt werden, Verträge abzuschließen, die sie eigentlich nicht möchten oder nicht verstehen:

„Bei allen Dienstleistungen, die durch Kreditvergabe erfolgen (Darlehen, Telekommunikationsverträge, Stromverträge etc.), ist durch den hohen Wettbewerb aggressives Marketing zu beobachten. Menschen, die ein Konsumgut (Darlehen, Handyvertrag o. ä.) haben wollen, sind für solches Marketing sehr anfällig. Das gilt aber auch für aggressive Kalt-Akquise, der sich viele unserer Klienten nicht gut entziehen können, und es zu ungewollten oder völlig falschen Vertragsabschlüssen kommt. Die Beweisbarkeit der Unrichtigkeit ist dann ein großes Problem.“

(Schuldnerberatung F)

„Zusammenarbeit mit dem Mobiltelefonanbietern, Chatverlauf, verstärkte Suche im Internet, wird sofort als Kaufangebot auf das Mobiltelefon geschickt.“

(Schuldnerberatung J)

„Kredit wurde gegeben ([Bank X]) ohne eigentliches Ansinnen des Kunden (quasi aufgeschwatzt) – konnte schlussendlich auch nicht zurückgeführt werden.“

(Schuldnerberatung C)

3. INTRANSPARENTE KREDITANGEBOTE UND UNTERGESCHOBEN BEGLEITPRODUKTE

In ihrer Beratungspraxis stoßen die befragten Schuldnerberatungen auch auf intransparente Kreditangebote, beispielsweise wenn den Verbraucher:innen undurchsichtige Vertragskombinationen verkauft werden:

„Entweder muss zum Handyvertrag eine Kreditkarte zusätzlich aufgenommen werden oder der Kredit soll über verschiedene Handyverträge zurückgezahlt werden. Die Finanzierung ist völlig undurchsichtig und auch für die Beraterin nicht nachzuvollziehen.“

(Schuldnerberatung Y)

Eine weitere Anbietermasche, denen die Schuldnerberatungen in ihrer Arbeit begegnen, sind die bereits im Kapitel I ausführlich erläuterten, untergeschobenen oder bei der Kreditvergabe zur Bedingung gemachten Zusatzprodukte, wie Versicherungen oder Kreditkarten. Diese erhöhen die Kreditkosten oder verleiten die Verbraucher:innen zur weiteren Kreditnutzung. Dadurch wird die Kreditlast erhöht und der Ausstieg aus der Verschuldung erschwert.

„Besonders ‚beliebt‘ sind bei uns die bei [Einzelhandel X] oder [Einzelhandel Y] über die [Bank X] finanzierten „0 %“-Kredite, bei denen die Leute de facto neben einem Rahmenkredit auch noch gleich eine Kreditkarte bekommen, ohne es zu merken. Die wird dann gerne auch gleich mit in Anspruch genommen, weil gedacht wird, hierfür gelten auch die „0 %“ und nicht die vertraglichen 14-18 %.“

(Schuldnerberatung Q)

Aus Sicht des vzbv handelt es sich sowohl bei der Vermittlung von undurchsichtigen Kreditverträgen über Drittanbieter als auch bei untergeschobenen Zusatzprodukten um ein problematisches Anbieterverhalten, bei dem Verbraucher:innen ungewollt in Verträge gedrängt werden können, die sie später bereuen oder nicht nachvollziehen können. Dies kann erhebliche finanzielle und rechtliche Konsequenzen haben und Verbraucher:innen in eine schwierige finanzielle Lage bringen.

KURZBEWERTUNG

Typische Anbietermaschen, denen die befragten Schuldnerberatungen bisher begegnet sind, umfassen täuschende Werbung, weitverbreitete – teils aggressiv empfundene – Werbung in den Medien und im Internet, intransparente Kreditangebote und das automatische Hinzufügen von Zusatzprodukten.

Im Kontext täuschender Werbung wird auf irreführende Kreditangebote hingewiesen, insbesondere schufa-freie Kredite, die den Eindruck erwecken, als könnten Kredite ohne Bonitätsprüfung erhalten werden. Diese Werbemaßnahmen können aber zu

unerfüllten Erwartungen führen und die finanzielle Situation der Verbraucher:innen verschlechtern. Die Ausführungen der Expert:innen verdeutlichen, dass Kreditwerbung den Eindruck erwecken kann, dass die Aufnahme von Krediten leicht handhabbar sei und finanzielle Vorteile für das Budget mitbringe. Verbraucher:innen können hierdurch auf Kreditwerbung hereinfließen, deren Bedingungen und Kosten sie nicht vollständig erfassen und die Tragweite der Kreditentscheidung unterschätzen. Durch Lockangebote zur leichten Finanzierung bei Onlineeinkäufen können Verbraucher:innen zu Konsum verleitet werden, den sie sich eigentlich nicht leisten können.

VZBV FORDERT

Damit Verbraucher:innen eine wohlüberlegte Kreditentscheidung treffen können, müssen Werbeaussagen, die zu einer leichtfertigen Kreditaufnahme verleiten, strenger reguliert werden. Im Rahmen der nationalen Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie sollte die Bundesregierung das Verbot von Werbeaussagen auf jene Werbung ausweiten, die die Schnelligkeit der Kreditvergabe betont, eine Kostenreduzierung des zu finanzierenden Produktes verspricht oder eine Stundung der Kreditraten hervorhebt.

FAZIT

Die vorliegenden Untersuchungsergebnisse verdeutlichen, dass Kreditanbieter einen maßgeblichen Anteil an der Verantwortung für potenzielle Überschuldungen tragen, sei es durch mangelnde Sorgfalt bei der Kreditwürdigkeitsprüfung, den vereinfachten Zugang zu Onlinekrediten, der die Konsument:innen zum Kreditkauf animiert, oder durch irreführende Werbeversprechen. Bezeichnend für die Verschuldung durch Kredite ist, dass sie eine sich selbstverstärkende Dynamik besitzt und zu einer regelrechten Schuldenspirale führen kann. Einmal in Gang gesetzt, kann es für Betroffene zunehmend schwierig sein, aus dieser Spirale auszubrechen.

Schon kleine Kredite, wie Kreditkartenkredite, Buy-Now-Pay-Later oder Nullprozentfinanzierungen, können den Einstieg in die Verschuldungsspirale bedeuten. Die Anhäufung dieser Kredite kann zu finanziellen Engpässen führen. Indem Verbraucher:innen versuchen, den Engpass mit der Aufnahme von weiteren Krediten zu überbrücken, kann eine Kettenreaktion ausgelöst werden. Regelmäßige Dispoumschuldungen und Kettenkredite können die Folge sein, wodurch die Schuldenlast steigt. Nicht zuletzt auch, weil die Anbieter die zunehmend schlechte Bonität teils mit zusätzlichen Produktabschlüssen absichern oder weil nur noch leicht zugängliche, aber teure Kreditarten – wie Mini- oder Blitzkredite – zur Auswahl stehen, was die finanzielle Situation weiter beeinträchtigt.

Daher ist bei der Kreditvergabe eine besondere Sorgfalt gefordert. Die Erfahrungen der Schuldnerberatungen verdeutlichen, dass diese Sorgfalt bei der Überprüfung der Zahlungsfähigkeit des Kreditnehmers mitunter vernachlässigt wird. Zu hohe Kreditraten, zu lange Laufzeiten, überteuerte Kreditkosten oder falsch eingeschätzte Einnahmenverhältnisse können auf Dauer zur finanziellen Überlastung der Verbraucher:innen führen.

Nicht immer halten Kreditanbieter eine angemessene Lösung für Personen in finanziellen Krisen aufgrund der Aufnahme überfordernder Kredite oder durch unerwartete Ereignisse wie Krankheit oder Unfall bereit. Nach dem gewöhnlichen Standardangebot einer kurzen Stundung werden die betroffenen Verbraucher:innen teilweise im Stich gelassen. Dies legt nahe, dass Kreditinstitute unter Umständen nicht über Mechanismen verfügen, die eine Bewältigung finanzieller Notlagen ermöglichen. Das übliche Vorgehen, eine vorübergehende Ratenpause anzubieten, erweist sich dabei als unzureichend und bietet somit keine nachhaltige Lösung für die individuellen finanziellen Herausforderungen.

Intransparente Informationen können ebenfalls dazu beitragen, dass die Kreditentscheidung der Verbraucher:innen fehlgeleitet wird. Unverständliche Kreditbedingungen, in denen die Kosten nicht erkennbar sind, und täuschende Werbung, die schnelles und unkompliziertes Geld verspricht, führen teilweise dazu, dass die tiefgreifenden Folgen einer Kreditentscheidung übersehen werden. Gegenüber solchen Werbeversprechen können insbesondere Personen in Notsituationen anfällig sein.

Die Befragung in den Schuldnerberatungen macht ebenfalls deutlich, dass beim Zugang zum Kreditmarkt bestimmte Verbrauchergruppen besonders benachteiligt sind. Sie sind konfrontiert mit undurchsichtigen Kreditbedingungen, überteuerten Konditionen, unseriösen Werbeversprechen. Es kann geschlussfolgert werden, dass ihre Not von Kreditanbietern ausgenutzt wird und diese Verbrauchergruppen schon mit

dem Eintritt in den Kreditmarkt, wenn er denn möglich ist, einer Überschuldungsgefahr unterliegen.

Die dargestellten Problemfelder weisen einen deutlichen politischen Handlungsbedarf auf. Kreditgeber müssen gesetzlich stärker in die Pflicht genommen werden, Kreditprodukte verantwortungsbewusst zu bewerben, diese sorgfältig zu vergeben und in Krisensituation eine Hilfe anzubieten und keine zusätzliche Belastung zu sein. Die vor kurzem verabschiedete Verbraucherkreditrichtlinie muss derzeit vom deutschen Gesetzgeber in nationales Recht umgesetzt werden. Die Bundesregierung hat also jetzt die Möglichkeit, die beschriebenen Problemfelder gesetzlich anzugehen.

VZBV FORDERT

- die Konkretisierung der Pflicht zur Kreditwürdigkeitsprüfung, sodass Kreditgeber die individuellen und regelmäßigen Ein- und Ausgaben prüfen müssen. Dies muss insbesondere für die Kreditwürdigkeitsprüfung bei BNPL-Krediten gelten.
- eine individuelle Einräumung von Dispositionskrediten in einer Höhe, die eine Rückzahlung in vollem Umfang innerhalb von 12 Monaten ermöglicht.
- eine Verpflichtung der Kreditgeber zum Angebot von flexibleren Rückzahlungsbedingungen in Form einer Ratenreduzierung oder Stundung im Fall von Rückzahlungsschwierigkeiten der Verbraucher:innen.
- das Verbot von Werbebotschaften, die die Schnelligkeit der Kreditvergabe betonen, eine Kostenreduzierung des zu finanzierenden Produktes versprechen oder die Möglichkeit einer kostenlosen Stundung hervorheben.
- die Schaffung eines kostenfreien Zugangs zu unabhängigen und sozialen Schuldnerberatungsstellen für alle Verbraucher:innen unabhängig von etwaigem Transferleistungsbezug.

Wir bedanken uns bei den folgenden Schuldnerberatungen für die Teilnahmen an den Experteninterviews:

- *Arbeiterwohlfahrt Kreisverband München-Stadt e.V. Schuldner- und Insolvenzberatung*
- *AWO Kreisverband Nordsachsen e.V.*
- *AWO Südost Schuldner- und Insolvenzberatung*
- *Caritasregion Mittelthüringen Schuldner- und Insolvenzberatung*
- *Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V.*
- *Caritasverband Region Trier e.V. Schuldner- und Insolvenzberatung*
- *Caritasverband Wiesbaden-Rheingau-Taunus e.V.*
- *Der Paritätische NRW Schuldnerhilfe Bielefeld gGmbH*
- *Diakonie Düsseldorf e.V.*
- *Diakonie Wuppertal Soziale Teilhabe gGmbH*
- *Institut für Soziale und Kulturelle Arbeit (ISKA) gemeinnützige GmbH Schuldner- und Insolvenzberatung*
- *PräventSozial Justiznahe Soziale Dienste gemeinnützige GmbH*
- *Schuldner- und Insolvenzberatung Sozialwerk Kinder- und Jugendhilfe*
- *Soziale Schuldner- und Insolvenzberatung Einrichtung des Evangelisch-Lutherischen Kirchenbezirks Leipzig*
- *Verbraucherzentrale Hamburg*
- *Verbraucherzentrale Hessen Beratungsstelle Rüsselsheim*
- *Verbraucherzentrale Hessen Schuldnerberatung Fritzlar*
- *Verbraucherzentrale Saarland Beratungsstelle Saarbrücken*
- *Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt Beratungsstelle Halle*
- *Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Düsseldorf*
- *Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Lennestadt*
- *ZIB-Zentrum Insolvenzberatung gemeinnützige GmbH Nürnberg*

ANHANG

INTERVIEWLEITFADEN

Frage 1 Mit der folgenden Liste von Verbraucherproblemen möchten wir erfahren, ob Anbieterverhalten zur Überschuldung bzw. finanziellen Überforderung der Schuldner:innen beiträgt.

- a. Sind Sie den folgenden Verbraucherproblemen in Ihrer Tätigkeit als Schuldnerberater:in begegnet?**

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus

- Fehlerhaft bzw. unzureichend durchgeführte Kreditwürdigkeitsbewertung
- Risiken im Zusammenhang mit Krediten mit kurzer Laufzeit, hohen Kosten und mit geringem Wert (z. B. Mikrokredit, Blitzkredite)
- Unlautere Praktiken, die Verbraucher:innen mit verschiedenen Mitteln in einen Teufelskreis der Ver- oder Überschuldung führen (z. B. weit verbreitete Werbung online oder auf Socialmedia, irreführende Werbung, aggressive Verkaufstechniken, aggressive Marketingtechniken, verkaufszahlabhängige Belohnungen für Mitarbeiter:innen, automatisch mitverkaufte Produkte wie Kreditkarte oder Versicherungen)
- Irrtümer und Fehleinschätzungen von Kreditanbietern (z. B. Minijobbeinahmen, die als fester Lohn eingerechnet werden und in der Coronazeit weggefallen sind)
- Kreditanbieter oder vermeintliche Kreditanbieter, die Gebühren für die vorvertragliche Beratung verlangen
- Die Geschäftsbedingungen oder Vertragsbedingungen des Anbieters sind unverständlich oder enthalten sehr viele Verweise (Kleingedrucktes)
- Informationsmaterial zum Kreditvertrag wird von den Schuldner:innen nicht gelesen
- Informationsmaterial zum Kreditvertrag wird von den Schuldner:innen nicht verstanden
- Mangelndes Wissen der Schuldner:innen über vorzeitige Rückzahlung, Bündelungspraktiken usw.
- Mangelndes Verständnis der Schuldner:innen über die Kosten des Kredites
- Anfälligkeit bestimmter Bevölkerungsgruppen (z. B. Selbstständige, Alleinerziehende, Niedriglohneempfänger:innen)

- Hohe Zinsen für Verbraucherkredittypen, die vor allem von einkommensschwachen oder anderweitig gefährdeten Personen aufgenommen werden
- Nicht vorhandene oder unzureichende Sanktionen für Kreditgeber/Vermittler, die sich nicht an die Grundsätze der verantwortungsvollen Kreditvergabe halten.
- Anderes Verbraucherproblem, und zwar _____

Filter: wenn in Frage a ausgewählt

b. Aus Ihrer Erfahrung: Wie häufig tritt dieses Problem auf?

Skala (selten (selten/manchmal/häufig)

c. Wie groß ist ihrer Meinung nach die Auswirkung dieses Verbraucherproblems auf die Erhöhung des Überschuldungsrisikos?

Skala (Niedrig / Mittel / Hoch)

d. Kommentare / Beschreibung des Problems

Bitte beschreiben Sie das Problem anhand eines Falles aus Ihrer Beratungstätigkeit. Gerne können Sie weitere Details hinzufügen, die aus Ihrer Sicht relevant sind.

e. Gibt es sonst noch etwas, was Sie uns zu diesem Thema mitteilen wollen? (immer anzeigen)

Frage 2 Als nächstes sehen Sie einige Aussagen, in denen es darum geht, ob die abgeschlossenen Kreditprodukte zur finanziellen Situation der Verbraucher:innen passen.

a. Sind Sie den folgenden Verbraucherproblemen in Ihrer Tätigkeit als Schuldnerberater:in begegnet?

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus

- Die Kreditsumme, Laufzeit oder das Kreditprodukt passen nicht zum Kreditzweck.
- Die zu zahlende Rate ist im Verhältnis zum Einkommen zu hoch.
- Der Kreditgeber hätte bereits zu Kreditabschluss erkennen müssen, dass der Kredit nicht zahlbar ist. (Außer dass der Einkommen zu niedrig ist)
- Der/Die Schuldner:in hat ein besonders teures Produkt (z. B. Minikredit, Blitzkredit o. Ä.) abgeschlossen, weil er/sie in einer prekären Lage steckte.
- Es wurden Zusatzprodukte abgeschlossen, die Ihrer Meinung nach keinen Sinn machen, zum Beispiel Restkreditversicherungen oder Kreditkarte etc.

- Anderes Verbraucherproblem von Kreditprodukten, die nicht zur finanziellen Situation passen, und zwar _____

Filter: wenn in Frage a ausgewählt

b. Aus Ihrer Erfahrung: Wie häufig tritt dieses Problem auf?

Skala (selten/manchmal/häufig)

c. Wie groß ist Ihrer Meinung nach die Auswirkung dieses Verbraucherproblems auf die Erhöhung des Überschuldungsrisikos?

Skala (Niedrig / Mittel / Hoch?)

d. Kommentare / Beschreibung des Problems

Bitte beschreiben Sie das Problem anhand eines Falles aus Ihrer Beratungstätigkeit. Gerne können Sie weitere Details hinzufügen, die aus Ihrer Sicht relevant sind.

e. Gibt es sonst noch etwas, was Sie uns zu diesem Thema mitteilen wollen? (immer anzeigen)

Frage 3 Mit den folgenden Fragen bitten wir um Ihre allgemeine Einschätzung, ob die Verbraucher:innen durch das Kreditinstitut so informiert wurden, dass sie die finanziellen Folgen der Kreditentscheidung ausreichend abschätzen konnten.

a. Sind Ihnen die folgenden Situationen in Ihrer Tätigkeit als Schuldnerberater:in begegnet?

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus

- Die Schuldner:innen wussten nicht, um welche Art von Kredit es sich handelt. (Z. B. Rahmenkredit, Ratenkredit, Minikredit, Dispokredit, etc.)
- Die Schuldner:innen konnten die Krediteigenschaften bzw. Merkmale nicht erklären.
- Die Schuldner:innen hatten keine Informationen zum Kreditvertrag erhalten oder vorliegen.
- Die Schuldner:innen wussten nicht, wie lang die Widerrufsfrist ist.
- Die Schuldner:innen konnten im Gespräch mit Ihnen keine Angaben zu ihren Rechten und Pflichten wiedergeben.
- Den Schuldner:innen war nicht bewusst, welche Folgen die Kreditaufnahme für ihre finanzielle Situation hat.
- Er/sie kannte die Vor- und Nachteile auf seine/ihre Lebenssituation nicht.
- *Andere Situation zur Einschätzung der finanziellen Folgen der Kreditentscheidung, und zwar _____*

Filter: wenn in Frage a ausgewählt

b. Aus Ihrer Erfahrung: Wie häufig tritt dieses Problem auf?

Skala (selten/manchmal/häufig)

c. Wie groß ist Ihrer Meinung nach die Auswirkung dieses Verbraucherproblems auf die Erhöhung des Überschuldungsrisikos?

Skala: Niedrig / Mittel / Hoch

d. Kommentare / Beschreibung des Problems

Bitte beschreiben Sie das Problem anhand eines Falles aus Ihrer Beratungstätigkeit. Gerne können Sie weitere Details hinzufügen, die aus Ihrer Sicht relevant sind.

e. Gibt es sonst noch etwas, was Sie uns zu diesem Thema mitteilen wollen? (immer anzeigen)

Frage 4 Mit den folgenden Fragen bitten wir um ihre Einschätzung, ob das Kreditinstitut alle erforderlichen Fakten zur Bewertung der finanziellen Leistungsfähigkeit des Verbrauchers berücksichtigt hat.

a. Sind Ihnen die folgenden Situationen in Ihrer Tätigkeit als Schuldnerberater:in begegnet?

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus

- Bei der Kreditvergabe wurden nicht alle Einnahmen und Ausgaben berücksichtigt, die zur Bewertung der finanziellen Situation notwendig gewesen wären.
- Der/Die Verbraucher/in hatte Verbindlichkeiten oder weitere Zahlungsverpflichtungen (z.B. Unterhaltszahlungen o.Ä.), die bei der Kreditvergabe nicht berücksichtigt wurden.
- Der/Die Verbraucher/in hat der Bank gegenüber künftige Ausgaben angekündigt, die die Bank ignorierte.
- Andere Situation zur Bewertung der finanziellen Leistungsfähigkeit, und zwar _____

Filter: wenn in Frage a ausgewählt

a. Aus Ihrer Erfahrung: Wie häufig tritt dieses Problem auf?

Skala (selten/manchmal/häufig)

b. Wie groß ist Ihrer Meinung nach die Auswirkung dieses Verbraucherproblems auf die Erhöhung des Überschuldungsrisikos?

Skala (Niedrig / Mittel / Hoch?)

d. Kommentare / Beschreibung des Problems

Bitte beschreiben Sie das Problem anhand eines Falles aus Ihrer Beratungstätigkeit. Gerne können Sie weitere Details hinzufügen, die aus Ihrer Sicht relevant sind.

Bitte beschreiben Sie das Problem anhand eines Falles aus Ihrer Beratungstätigkeit. Gerne können Sie weitere Details hinzufügen, die aus Ihrer Sicht relevant sind.

e. Gibt es sonst noch etwas, was Sie uns zu diesem Thema mitteilen wollen? (immer anzeigen)

Frage 5 Im Folgenden geht es um Ihre Erfahrungen, wie sich Anbieter verhalten, wenn Schuldner:innen in eine finanzielle Notlage geraten (z. B. durch

Arbeitslosigkeit, Krankheit, Unfall) und deshalb eine Kreditanpassung nachfragen.

a. Kommentare / Beschreibung des Problems

Bitte beschreiben Sie das Problem anhand eines Falles aus Ihrer Beratungstätigkeit. Gerne können Sie weitere Details hinzufügen, die aus Ihrer Sicht relevant sind.

b. Aus Ihrer Erfahrung: Wie häufig tritt dieses Problem auf?

Skala (selten/manchmal/häufig)

c. Wie groß ist die Auswirkung des Verbraucherproblems auf die Erhöhung des Überschuldungsrisikos?

Skala (Niedrig / Mittel / Hoch?)

Frage 6 Welche Kreditprodukte machen aus Ihrer Sicht die meisten Probleme und warum?

Auswahlmöglichkeit/ Mehrfachantwort

- Dispokredit
- Ratenkredit
- Nullprozentfinanzierung
- Baufinanzierung
- Kreditkartenkredit
- Rahmenkredit
- Buy Now Pay Later
- Blitzkredit
- Minikredit

Kommentare / Beschreibung des Problems

Bitte beschreiben Sie das Problem anhand eines Falles aus Ihrer Beratungstätigkeit. Gerne können Sie weitere Details hinzufügen, die aus Ihrer Sicht relevant sind.

Frage 7 Welchen typischen Anbietermaschen begegnen Sie in Ihrer Beratung, die Schuldner:innen in die Verschuldung treiben?

Bitte beschreiben Sie die Maschen, die ihnen bekannt sind.

Frage 8 Welche typischen Verschuldungskarrieren entstehen Ihrer Erfahrung nach durch Kreditschulden?

Bitte skizzieren Sie

Frage 9 Stimmen Sie der Meinung zu, dass der Zugang zu Krediten im Onlinehandel durch Zahlungsdienstleister wie Klarna, PayPal, Apple Pay Later immer einfacher wird und auch Personen Kredite bekommen, die sie sich eigentlich nicht leisten können?

Bitte erläutern Sie kurz

- a. Würden Sie sagen, dass bei der Kreditvergabe im Internet ein Fehlverhalten der Anbieter zugrunde liegt oder spielen eher systembedingte Faktoren eine Rolle, z. B. Lebensumfeld, Gesetze greifen nicht, gesellschaftliches Dilemma o. Ä.

Bitte erläutern Sie kurz

- b. **Gibt es sonst noch etwas, was Sie uns zu diesem Thema mitteilen wollen?**

Frage 10 Haben Sie weitere Anmerkungen oder Kommentare zum Thema Überschuldung von Verbraucher:innen aufgrund des Anbieterverhaltens ?