



Schuldenberatung
Kanton Zürich

Jahresbericht 2017

Vorwort des Präsidenten



Walter Bestel, Präsident

Die erste Zürcher Beiz verbannt Bargeld, war in den Medien zu lesen. «Wir wollen hip sein. Bargeldloses Bezahlen ist die Zukunft!» meint der Geschäftsführer. Bezahlen kann man in der Beiz nur mit Debit- bzw. Kreditkarten oder Twint.

In den SBB Werbespots macht sich eine ältere Dame über Reisende lustig, die ihr Billett immer noch am Automaten mit Bargeld lösen und dann wie er tappte Sünder eine Ausrede stammeln, warum sie das Billett nicht bargeldlos via App kaufen. Was will man dagegen sagen? Oder wollen Sie etwa von der gesellschaftlichen Entwicklung abgehängt werden, den Zug verpassen, als Ewiggestriger gelten, aufs Abstellgleis geschoben werden? Lesen Sie mehr zum Thema Bargeld vs. Karte auf den folgenden Seiten.

Ein wichtiger Meilenstein Anfang 2017 war für unseren Verein die Eröffnung einer Beratungsstelle in Winterthur. Dank der Zusammenarbeit mit der Frauenzentrale bieten wir nun Termine in den Räumen des Beratungspunktes Winterthur an. Die Nachfrage für die Beratungen im Einzugsgebiet der neuen Beratungsstelle war markant höher als in früheren Jahren, als Klientinnen und Klienten aus Winterthur und Umgebung oder aus dem Tösstal und aus dem Weinland nach Zürich reisen mussten.

Sehr gefreut hat uns im vergangenen Jahr die Zusage des Kantons Zürich, unsere Stelle für weitere drei Jahre als beitragsberechtigigt anzuerkennen. Die Unterstützung durch den Kanton sichert den Fortbestand unseres Angebots und gibt uns Sicherheit in der Zukunftsplanung.

Zum Thema Prävention hat der Projektleiter Benjamin Muff eine fundierte Situationsanalyse erstellt. Begleitet wurde er dabei von einer Arbeitsgruppe bestehend aus Vorstandsmitgliedern, Co-Geschäftsleitung und dem Leiter der Schuldenprävention der Stadt Zürich, Gregor Mägerle. Als nächste Schritte folgen der Umsetzungsplan und die Suche nach Geldgebern für ein dreijähriges Pilotprojekt.

Sowohl im Vorstand als auch bei den Mitarbeitenden ist es erfreulicherweise zu keinen personellen Veränderungen gekommen. Durch den Einsatz unserer Co-Geschäftsleitenden Katharina Blessing im Vorstand des Dachverbandes Schuldenberatung Schweiz, in welchen sie im letzten Jahr gewählt wurde, zeigen wir unser Engagement auch auf nationaler Ebene.

Dank der freundlichen Unterstützung, die wir von allen Seiten erfahren durften, blicken wir optimistisch und sehr motiviert in die Zukunft. Dafür danke ich allen Beteiligten herzlich! Mein besonderer Dank geht an alle unsere Vertragspartner und Spender für die Wertschätzung und das Vertrauen, dass sie uns seit vielen Jahren schenken. Den Mitarbeitenden der Beratungsstelle danke ich für den tollen Teamgeist, das unermüdliche Engagement und die wertschätzende Haltung, die sie den Ratsuchenden entgegenbringen.

Meinen Kolleginnen und Kollegen im Vorstand danke ich für die kreativen Ideen, die spannenden, offenen Diskussionen und für die kostbare Zeit, die sie ehrenamtlich zur Verfügung stellen.

Walter Bestel, Präsident

Bar oder mit Karte?



Nina Pfirter,
Schuldenberaterin

Wir leben in einer Konsumgesellschaft. Unsere Wirtschaft ist auf Wachstum ausgerichtet, wofür eine stetige Steigerung des Konsums unerlässlich ist. Werbeplakate wollen uns zum Kaufen von verschiedenen Produkten und Dienstleistungen ver-

führen – auch im Internet sind die Möglichkeiten zum Konsum schier unbegrenzt. Neben den unzähligen Möglichkeiten Geld auszugeben spielt auch die Art der Bezahlung (mit Bargeld oder bargeldlos) eine entscheidende Rolle dabei, wie viel Geld ausgegeben wird. 60% des Zahlungsverkehrs in der Schweiz werden mit Bargeld abgewickelt. Die Anzahl Transaktionen, die bargeldlos abgewickelt werden, ist in den letzten zehn Jahren stark angestiegen, wobei die Kartenzahlungen anteilmässig am stärksten zugenommen haben. Anders als bei der Kreditkarte wird nach einem Kauf mit der Debitkarte (EC- oder Maestrokarte) das Konto der Karteninhaberin sofort oder innerhalb weniger Tage belastet. Die Debitkarten sind in der Schweiz am weitesten verbreitet, gefolgt von den Kreditkarten.

Mobiles Bezahlen

Durch neue Zahlungsmöglichkeiten wird digitales Geld zum Ersatz für Bargeld – dies hat signifikante Veränderungen und Einflüsse auf unser Verhalten zur Folge, wie diverse Studien zeigen.

Mobiles Bezahlen umfasst das Zahlen mit einem mobilen Gerät, etwa dem Smartphone über eine App wie beispielsweise Twint oder Paypal. Wie sich diese Zahlungsarten künftig bei uns durchsetzen werden, wird sich zeigen. Die psychologischen Effekte aufs Kaufverhalten dürften jedoch ähnlich sein wie diejenigen bei Kartenzahlungen. Da für einen Einkauf kein Griff ins Portemonnaie (mehr) nötig ist, schwindet das Gefühl der Konsumentinnen, Geld auszugeben bzw. dieses bereits ausgegeben zu haben.

Neue kontaktlose Zahlungsmöglichkeiten erlauben es Konsumentinnen, mühelos ihre Zahlungen zu tätigen. Diese Zahlungsmechanismen sind zwar bequem in der Handhabung, können aber im Gegenzug dazu führen, dass Konsumentinnen weniger darüber nachdenken, wofür und wie viel Geld sie ausgeben. Eine Folge der modernen Zahlungsmöglichkeiten ist, dass die Kundinnen mehr ausgeben als bei Barzahlungen.

Bargeld hat für den privaten Konsum in der Schweiz anders als in anderen Ländern wie beispielsweise in Schweden (dort wird sogar die Kollekte in der Kirche elektronisch bezahlt) nach wie vor eine hohe Bedeutung. Ab 2017 wird in der Schweiz sogar schrittweise eine neue Banknotenserie in Umlauf gebracht, was die Wichtigkeit des Bargelds in unserem Land unterstreicht. Lebensmitteleinkäufe beispielsweise werden in der Schweiz ungefähr in der Hälfte der Fälle bar bezahlt. Jedoch ist der Einsatz von Bargeld auch bei uns rückläufig. Die Gesamtzahl der bargeldlosen Transaktionen hat sich zwischen 2001 und 2014 mehr als verdoppelt. Das Internet fördert zusätzlich den bargeldlosen Zahlungsverkehr, da Einkäufe und Zahlungen zeit- und ortsunabhängig erfolgen können.

In diesem Text wird der Einfachheit halber nur die weibliche Form verwendet. Die männliche Form ist selbstverständlich immer mit eingeschlossen.

Debit- und Kreditkarten sind heute in der Schweiz in der Regel mit einer kontaktlosen Zahlungsfunktion ausgestattet, was Kartenzahlungen zusätzlich erleichtert, da die Eingabe eines Pins oder eine Unterschrift für Zahlungen kleinerer Beträge komplett entfällt. Die Karte muss einfach ans Lesegerät gehalten werden und schon ist die Bezahlung erledigt.

Zahlungsschmerz

Wenn Menschen Einkäufe tätigen, erleben sie oft einen unmittelbaren «Zahlungsschmerz», der die Freude durch den Kauf schmälern kann. Dieser Schmerz tritt unabhängig vom ausgegebenen Betrag ein und ist grösser, wenn bar bezahlt wird verglichen mit bargeldlosen Zahlungsmitteln. Im Gegenzug kann der Gedanke an die Vorzüge eines Einkaufs dazu führen, dass der Zahlungsschmerz geringer ausfällt.

Eine Barzahlung bleibt eher in Erinnerung, da ein Griff ins Portemonnaie notwendig ist, um zu bezahlen, wodurch der Schmerz durch die Bezahlung erhöht wird. In diesem Zusammenhang wird auch von der «Erinnerungsfunktion des Bargelds» gesprochen – der Blick in den Geldbeutel offenbart, wie viel noch vorhanden ist und wie viel bereits ausgegeben wurde. Zusätzlich handelt es sich beim Barzahlen um einen physischen Akt des Gebens – es ist eine aktive Handlung erforderlich um zahlen zu können, weshalb die Zahlung eher überdacht wird und auch besser in Erinnerung bleibt.

Aus der Gehirnforschung ist bekannt, dass bei einem Kaufprozess sowohl das Belohnungs- wie auch das Schmerzzentrum im Gehirn aktiviert werden. Die Belohnung wird durch das zu erwerbende Produkt oder die Dienstleistung ausgelöst, der Schmerz durch den zu zahlenden Preis.

Barzahlungen führen zu einem höheren Schmerz als Kartenzahlungen. Dies macht einen Kauf im Falle von Kartenzahlung wahrscheinlicher. Konsumentinnen, die Barzahlung nutzen, um ein Produkt oder eine Dienstleistung zu erwerben, fokussieren eher auf die Kosten und weniger auf den Nutzen des Produkts, wodurch die Ausgaben sinken.

Ein positiver Aspekt dieses Zahlungsschmerzes ist, dass wir dadurch darauf achten, nicht zu viel auszugeben. Jedoch empfinden nicht alle Personen diesen Zahlungsschmerz gleich stark.

Bar vs. Karte

Wenn Kreditkarten als Zahlungsmittel eingesetzt werden, achten Konsumentinnen mehr auf die Produktvorteile statt auf die Kosten. Dies spiegelt sich in einer erhöhten Zahlungsbereitschaft beim Nutzen bargeldloser Zahlungsmethoden im Vergleich zur Barzahlung wider.

Je abstrakter das Geld ist, umso kleiner ist der Schmerz, der beim Ausgeben verursacht wird. Bar zu zahlen schmerzt den Menschen am meisten, da das Geld physisch vorhanden und deutlich sichtbar ist, was bei Kreditkartenzahlungen nicht der Fall ist.

Ein Vorteil bargeldloser Zahlungsmethoden ist die rasche und leichte Verfügbarkeit grösserer Geldbeträge und der unkomplizierte Zugang zu Einkaufsmöglichkeiten beispielsweise in Online-Shops. Kreditkarten erlauben es Konsumentinnen, Objekte sofort zu erwerben und erst später (mit höheren Kosten aufgrund der Zinsen) dafür zu bezahlen. Zahlungen mittels Kreditkarte können also als Absicht zu zahlen statt als aktuelle Zahlung angesehen werden und beeinflussen dadurch die Entscheidung, ob ein

Kauf getätigt wird nicht so stark wie unmittelbares Bezahlen mit Bargeld.

Ein gewichtiger Nachteil bargeldlosen Zahlens ist die Entkopplung von Konsum und Bezahlen: Eine Zahlung mit Bargeld führt zu einer unmittelbaren Abnahme des vorhandenen Vermögens. Kartenzahlungen führen hingegen zu einer zeitlichen Verzögerung zwischen Kauf und Zahlung, wodurch die Ausgabenbereitschaft von Konsumentinnen erhöht wird. Die verzögerte Zahlung bei Kreditkartennutzung führt dazu, dass Konsumentinnen den Schmerz des Bezahlers erst erleben, wenn der Kauf bereits getätigt wurde. Auch bei den Debitkarten, wo die Abbuchung relativ zeitnah erfolgt, ist diese nicht direkt ersichtlich, wodurch das Gefühl, Geld auszugeben, bzw. ausgegeben zu haben abnimmt. Folglich wird beim Zahlen mit Kreditkarte tendenziell mehr ausgegeben oder ein weiteres Produkt erworben verglichen mit Barzahlung.

Durch Kartenzahlungen sind Geldmengen verfügbar, die real nicht vorhanden sind, wodurch eine Verschuldung der Konsumentinnen wahrscheinlicher wird. Bei kartengestützten oder anderen bargeldlosen Zahlungsvorgängen wird mehr ausgegeben und die Verschuldungsbereitschaft nimmt zu – Konsumentinnen erfahren eine sofortige Erfüllung ihrer Bedürfnisse, wenn sie mit Kreditkarte zahlen, was eine Kaufjetzt-zahl-später-Mentalität fördert. Die Belohnung durch den Kauf erfolgt sofort, die Rechnung kommt dann erst Ende Monat. Zudem kann die Kreditkarte als solches Konsumentinnen das Gefühl geben, «Spielgeld» zu benutzen. Dies hat zur Folge, dass Konsumentinnen, die mit Karte bezahlen, sich eher zum Erwerb eines Produkts oder einer Dienstleistung entscheiden. Kreditkarten geben Käuferinnen das Gefühl, liquider zu sein, als sie eigentlich sind.

Die Entscheidungszeit wird verkürzt und es wird mehr ausgegeben als bei Abwesenheit entsprechender Reize.

Bei bargeldlosem Bezahlen sind die Ausgaben nicht so leicht kontrollierbar, wie dies bei Barzahlungen der Fall ist – es ist nicht auf einen Blick ersichtlich, wofür wie viel ausgegeben wird bzw. wurde. Dies kann dazu führen, dass bei Kartenzahlungen der ausgegebene Betrag höher ist als bei Barzahlung in vergleichbaren Situationen.

Wenn die Kartenzahlung gewählt wird, wird mehr ausgegeben, als die Konsumentinnen beim Betreten des Geschäfts geplant hatten. Hinzu kommt, dass bei Lebensmitteleinkäufen tendenziell vermehrt ungesunde Produkte (beispielsweise Süßigkeiten, Chips, Schokoladekuchen) ausgewählt werden, wenn mit Karte bezahlt wird. Hier zeigt sich deutlich, dass Kartenzahlungen Impulskäufe begünstigen können.

Konsumentinnen, die mit Kreditkarten einkaufen, geben mehr Geld aus und können sich schlechter an die ausgegebenen Beträge erinnern, was dazu führt, dass vergangene Ausgaben unterschätzt werden.

Die Zahlungsmethode ist nur ein Faktor, der das Ausgabeverhalten von Konsumentinnen beeinflusst, die Persönlichkeit und auch die Einkaufssituation spielen ebenfalls eine ausschlaggebende Rolle.

Kreditkartenlogos

Konsumentinnen geben mit einer grösseren Wahrscheinlichkeit Geld aus, wobei es sich um grössere Beträge handelt, die schneller ausgegeben werden, wenn Kreditkartenreize (Logos, Werbung) vorhanden sind.

Bereits die blossе Darbietung von Kreditkartenlogos kann dazu führen, dass die Bereit-

schaft Geld auszugeben erhöht wird, da die Kreditkarte mit Konsum assoziiert wird. Wissenschaftliche Untersuchungen zeigten, dass höhere Spendenbeträge gesprochen werden, wenn Kreditkartenreize (Zahlterminals, Logos) vorhanden waren, als bei Abwesenheit derselben.

Kreditkartenlogos sind stark mit dem Thema Konsum assoziiert und erhöhen die Motivation, Geld auszugeben. Zusätzlich wird die Entscheidungszeit bis zum Erwerb verkürzt - die Personen denken also nicht gründlich über einen Kauf nach. Es wird ein grösserer Geldbetrag in kürzerer Zeit ausgegeben, was impulsivem Kaufverhalten entspricht. So sind Personen mit einer Neigung zu Impulskäufen besonders anfällig für die Effekte von Kreditkartenzahlungen, da der Kaufimpuls auf diese Weise rasch und unkompliziert befriedigt werden kann.

Kreditkartenlogos in Geschäften erinnern Konsumentinnen daran, dass auch bargeldlos bezahlt werden kann. Die Abbildung eines Kreditkartenlogos führt unabhängig von der effektiv gewählten Zahlungsmethode zu höheren Ausgaben und zu einer Schwächung der (finanziellen) Selbstkontrolle. Die Darbietung eines Kreditkartenlogos führt beispielsweise dazu, dass Personen in einem Restaurant signifikant mehr Trinkgeld geben, als ohne Darbietung derselben. Da auch bei uns in den meisten Geschäften Terminals für Kartenzahlungen oder mobiles Zahlen vorhanden sind, wird alleine durch die Möglichkeit zum kontaktlosen Zahlen oder dem Vorhandensein des Kreditkartenlogos der Konsum zusätzlich angekurbelt.

Anwendung in der Schuldenberatung

Oft sind Kreditkartenzahlungen für unsere Klientinnen die einzige Möglichkeit, noch Geld

ausgeben zu können – da sie kein Geld mehr auf dem Konto haben, bzw. dieses bereits überzogen ist. Entsprechend hoch ist der Anteil an Kreditkartenschulden mit hohen laufenden Zinsen. Wir raten unseren Klientinnen dazu, sich das Geld einzuteilen in Auslagen für Fixkosten (Miete, Krankenkassenprämie, Telefonrechnungen), welche am besten per Dauerauftrag oder Lastschriftverfahren bezahlt werden, in Barauslagen (Lebensmittel, Auslagen für Bekleidung, Coiffeur, Freizeit, Geschenke) und Rückstellungen (Steuern, Arztkosten). Um die Barauslagen besser unter Kontrolle zu haben, berechnen wir den wöchentlich zur Verfügung stehenden Betrag und empfehlen, diesen anfangs Woche ins Portemonnaie zu legen. So ist auf einen Blick ersichtlich, wie viel bereits ausgegeben wurde und wie viel noch verfügbar ist. Dies kann eine gute Strategie sein, um neue Schulden zu vermeiden und das Geld einteilen zu können. Durch dieses Vorgehen ist das Geld bereits vorhanden, wenn dann die Rechnung ins Haus flattert. Barzahlen kann also insbesondere unseren Klientinnen helfen, die Kontrolle über ihre Ausgaben zu behalten.

Um das Kaufverhalten besser kontrollieren bzw. einschränken zu können, hilft es, vermehrt bar zu zahlen. Es ist auf einen Blick im Geldbeutel ersichtlich, wie viel Geld bereits ausgegeben wurde und wie viel noch übrig ist.

Bargeldloses Bezahlen mag für die Konsumentinnen schneller und in vielen Situationen bequemer sein als Barzahlungen. Es bleibt die Frage, welchen Preis sie dafür bezahlen.

Nina Pfirter, MSc Psychology,
Schuldenberatung Kanton Zürich

Beratungstätigkeit

Die Nachfragen nach einer telefonischen Kurzberatung oder einer persönlichen Beratung blieben im 2017 auf hohem Niveau.

Telefonische Beratung und Mailanfragen verschuldeter Personen

In den vergangen zwei Jahren berichteten wir von einer Zunahme der telefonischen Anfragen. Die Anrufe gingen im Berichtsjahr leicht zurück. Die Beratungspersonen führten 1203 (Vorjahr 1274) telefonische Kurzberatungen durch.

Durch ein Telefongespräch versucht das Beratungsteam jeweils wieder eine Perspektive zu geben, wie die Schulden angegangen werden können. Weitere Fragen wurden zu Betreibungen, dem Konkurs und der Einforderung von Verlustscheinen gestellt.

Der Vorteil, eine Frage auch abends oder an Wochenenden zu stellen, zeigt sich in den 297 (Vorjahr 276) beantworteten E-Mails.

Telefonische Beratung von Sozialtätigen

Dass auch Sozialtätige und Drittpersonen sich für das Thema Schulden vermehrt interessieren zeigt die weitere Zunahme von Auskunftseinholung mit 263 (Vorjahr 249) telefonischen Anfragen. Entweder es werden konkrete Fragen gestellt oder abgeklärt, ob verschuldete Personen sich für eine Beratung anmelden sollen. Es ist erfreulich, dass Sozialberatungsstellen und Familien / Bekannte oder auch Arbeitgebende verschuldete Personen motivieren, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Persönliche Beratung verschuldeter Personen

Wiederum konnte das Beratungsteam die grössere Nachfrage nach einer persönlichen Schuldenberatung abfangen. Dies führte teilweise zu

längeren Wartezeiten bis zum Ersttermin. Erfreulicherweise hatten die 419 Klienten (Vorjahr 420) die Geduld und nahmen den Termin wahr. Das Team erweitert laufend das Fachwissen. Dies zeigt, dass für Erstberatungsklienten im Berichtsjahr durchschnittlich 8.4 Stunden (Vorjahr 8.5 Stunden) aufgewendet wurden. Dass die Klienten teilweise eine längere Beratungszeit benötigen zeigt die Anzahl von 158 (Vorjahr 147) bestehender Klienten für welche wir durchschnittlich weitere 4.3 Stunden (Vorjahr 5.7 Stunden) einsetzten.

Wie in den vergangenen Jahren zeigt die Statistik drei Hauptgründe für die finanziellen Schwierigkeiten: Arbeitslosigkeit, Krankheit/Unfall und neu auch die administrative Überforderung bei der finanziellen Administration. Meist hat diese Überforderung eine Vorgeschichte durch ein einschneidendes Ereignis im Leben. Anstatt sich umgehend Hilfe zu holen, warten sie ab, bis es mit grosser Wahrscheinlichkeit zu Betreibungen kommt. Der grösste Anteil der Klienten wartet 3 bis 5 Jahre oder noch länger, bis sie sich bei unserer Schuldenberatungsstelle melden.

Wie bereits im Jahr 2016 hatten 2017 80.7% unserer Klienten Steuerschulden. Von den restlichen Klienten unterliegen 14.8% der Quellenbesteuerung, d.h. die Steuern werden direkt vom Lohn abgezogen. Bei den meisten Klienten sind die Steuerschulden entstanden, da sie in einer Lohnpfändung waren und die laufenden Steuern nicht mehr bezahlen konnten. Oft entstehen die Steuerschulden auch, weil die Klienten keine monatlichen Rückstellungen oder Ratenzahlungen für die aktuellen Steuern machen. Davon betroffen sind vor allem Personen, welche keinen 13. Monatslohn erhalten, ebenso diejenigen, welche Arbeitslosengeld oder eine Rente beziehen.



Das Team der Schuldenberatung Kanton Zürich (v.l.n.r.): Benjamin Muff, Andrin Zeller, Max Klemenz, Nina Pfirter, Katharina Blessing und Vanessa Zehnder.

Leider mussten wir feststellen, dass im Berichts-jahr mit 69.7% (Vorjahr 61.9%) mehr Klienten Krankenkassenschulden (Prämien und Leistungen) auswiesen. Betriebene Krankenkassenschulden bedeuten in den meisten Fällen, dass das betriebsrechtliche Existenzminimum nicht vollständig ist. In der Beratung legen wir dann die höchste Priorität darauf, dass die Krankenkassenprämien wieder bezahlt werden. Dadurch wird die Weiterverschuldung in dieser Kategorie gestoppt.

Im Jahr 2017 hatten 43 % (Vorjahr 44.7 %) unserer Klienten einen oder mehrere Kredite in der Gesamthöhe von 6,58 Mio. (6,86 Mio.) Franken, Kredit- und Kundenkarten 1,39 Mio. (Vorjahr 1,42 Mio.) Franken, Leasing 336 410 (Vorjahr 455 840) Franken sowie die Kontoüberzüge 187 139 (Vorjahr 287 183) Franken sind in der Grafik zusammengefasst als «Bankschulden». Solange kein Verlustschein für diese Schulden ausgestellt worden ist, laufen die hohen

Zinsen weiter und die Schulden erhöhen sich täglich.

Durch die genaue Prüfung der Schulden und die entsprechende Intervention des Beratungsteams erzielten wir für unsere Klienten gesamthaft Schuldenreduktionen von rund 229 755 (Vorjahr 202 296) Franken. Dies betraf vor allem Verstösse gegen das Konsumkreditgesetz, verjährte Forderungen sowie zusätzliche Gebühren von Inkassobüros. Weiter sparten unsere Klienten 62 389 Franken indem sie bei der Krankenkasse die Unfallversicherung kündigten oder Prämienverbilligungen z.T. auch rückwirkend beantragten.

Die durchschnittliche Verschuldung pro Klient in der Erstberatung beträgt 61 711 (64 045) Franken. Im Vergleich zu den Vorjahren ist dieser Betrag immer noch sehr hoch.

Mittel- und langfristige Mandate

Nachlass-Sanierungen mit Gläubigern sind weiterhin schwierig. Die Aussicht auf den Erhalt des

gesamten Betrages muss gering sein, dass die Gläubiger auf einen Teilerlass der Forderung eingehen. Dennoch erreichten wir, dass auf 400 123 (769 644) Franken verzichtet worden ist.

Mit unserer Unterstützung wie Vermittlung von Verhandlungswissen sowie zur Verfügung stellen von Musterbriefen und dem Sanierungsbudget waren 163 neue und 42 bestehende Klienten in der Lage, selber mit den Gläubigern Kontakt aufzunehmen und die Ratenzahlungen zu vereinbaren.

Für insgesamt 142 nahmen wir mit den Gläubigern Kontakt auf. Sei es um mit ihnen zu verhandeln oder Unterlagen anzufordern. Für 40 Klienten leiteten wir eine Schulden(teil)sanierung ein.

Teilsanierung heisst, dass wir einzelne Verlustscheine nach und nach über einen längeren Zeitraum zurückkaufen. Privatkonkurs ist bei vielen Klienten immer wieder ein Thema. In sehr vielen Fällen haben sie davon eine falsche Vorstellung. Das Thema behandelten wir in 76 Beratungen. Nur gerade bei 16 Klienten erachteten wir dies als die vertretbare Lösung. Wir begleiteten unsere Klienten durch das ganze Verfahren. Ein grosser Teil dieser Klienten kontaktiert uns auch noch nach dessen Abschluss. Sei es im Umgang mit Gläubigern oder sie bitten uns den gezielten Rückkauf der Konkursverlustscheine anzugehen. Wenn möglich, ist es auch solchen Klienten wichtig, irgendwann schuldenfrei zu werden.

Fonds de roulement, Überbrückungs-fonds, Notfallfonds

Dank unseres internen Fonds de roulement können wir unseren Klienten ein zinsloses Darlehen anbieten. Leider ist es in den vergangenen Jahren wiederholt dazu gekommen, dass dieses aufgrund langfristiger finanzieller Veränderungen nicht mehr zurückbezahlt werden konnte. So heisst es bereits bei der Vorabklärung genau hinzuschauen und die Klienten über längere Zeit zu begleiten, bevor es gesprochen wird. Nachdem wir über mehrere Jahre sehr zurückhaltend waren, konnten wir 2017 insgesamt fünf KlientInnen ein solches Darlehen gewähren. Eines war für den Rückkauf von Verlustscheinen mit Nachlass sowie vier für die Finanzierung des Privatkonkurses.

Von der «Kommission Hilfe im In- und Ausland» der reformierten Kirchgemeinde Küsnacht durften wir eine grosszügige Spende für unseren Notfallfonds entgegen nehmen. Dank dem Notfallfonds können wir mit kleineren Beträgen in klar definierten Situationen rasch und unbürokratisch helfen, wenn sich Klienten in einer ausgewiesenen Notlage befinden.

Gesuche an Fonds und Stiftungen

Fonds und Stiftungen sind für unsere Beratungstätigkeit sehr wichtig. Mit diesen Beiträgen können wir unseren Klienten helfen, Mietzinsrückstände, Krippen- und Hortkosten, Mietrechnungen, Kostenbeteiligungen bei der Krankenkasse, Zahnarztbehandlungen und Stromrechnungen zu begleichen. In einem Fall bot ein Gläubiger von sich aus eine 8 %-Dividende für den Rückkauf eines Verlustscheins an. Da die Klienten nicht über die nötigen Mittel verfügten, übernahm eine Stiftung grosszügig diesen Betrag. Vereinzelt wurden auch Gesuche für die Übernahme eines Teils der Konkurskosten gestellt. Für die 29 (Vorjahr: 41) Gesuche erhielten wir für unsere Klienten 67 779 Franken (Vorjahr 53 653).

Diese grosszügigen Unterstützungen erhielten wir von folgenden Institutionen, welchen wir auch auf diesem Weg nochmals herzlich danken: Sozialfonds der Stadt Zürich, Stiftung SOS Beobachter, Winterhilfe, Stiftung Schwiizer hälfed Schwiizer, Vontobel-Stiftung, Schweizerische Gemeinnützige Gesellschaft.

Kurse und Veranstaltungen

Erfreulicherweise ist das Interesse an Informationen zum Thema Schulden (Betreibungen, Schuldensanierung, Konkurs) von Sozialtätigen erneut gleichbleibend hoch. So besuchten insgesamt 43 Personen unseren zweimal jährlich stattfindenden Fachkurs. Die ZHAW bietet alljährlich das Modul «Schuldenberatung in der Sozialen Arbeit» an, welches regelmässig ausgebucht ist. Wir dürfen jeweils einen Tag lang die Vorgehensweise in der Schuldenberatung vorstellen. Auch soziale Beratungsstellen zeigten Interesse an unseren halbtägigen Workshops, welche wir der jeweiligen Klientengruppe anpassen.

Geringfügig waren die Anfragen für Präventionsveranstaltungen in Sekundarschulen des Kantons Zürich.

Öffentlichkeitsarbeit

Das Thema Schulden oder auch Kredite, Zinsen etc. sind Themen, welche in den vergangenen Jahren verstärkt durch die Medien aufgenommen wurden. Dies machte sich bei uns bemerkbar, dass wir 15 Interviews für Zeitungsartikel und Radiosendungen gaben. Durch die Medienmitteilung für die neue Beratungsstelle in Winterthur kamen noch zwei weitere Interviews hinzu.

Zwei Lernende schrieben eine Vertiefungsarbeit zum Thema Jugendverschuldung und holten sich entsprechende Informationen von unserem Team ein.

Ausblick

Neben dem Tagesgeschäft werden wir uns in diesem Jahr hauptsächlich mit dem Projekt «Prävention» weiter befassen.

Für die fundierte Situationsanalyse führte der Projektleiter, Benjamin Muff, mit den anderen Anbietern von Schuldenpräventionsveranstaltungen in der Deutschschweiz Interviews. Hinzu kam eine schriftliche Umfrage bei allen Sekundar- und Berufsschulen im Kanton Zürich. Gegenwärtig wird ein Zeitplan und Umsetzungsplan für den weiteren Verlauf des Projekts erstellt. Nachdem die Budgetierung erfolgt ist, wird uns im laufenden Jahr vor allem die Detailplanung und Suche nach Geldgebern beschäftigen.

Das Projektteam, bestehend aus drei Vorstandsmitgliedern, der Co-Geschäftsleitung und dem Leiter der Schuldenprävention der Stadt Zürich, Gregor Mägerle, wird mit dem Projektleiter die Ideen diskutieren und dem Vorstand entsprechende Vorschläge und Anträge unterbreiten.

Vorstand und Fachkommission

Vorstand

Im Berichtsjahr gab es im Vorstand keine personellen Veränderungen.

An insgesamt fünf Sitzungen behandelte der ehrenamtliche Vorstand, neben den jährlich anfallenden Traktanden, vor allem das Projekt «Prävention» eingehender.

Fachkommission

Beim Klären von Fachfragen durfte das Beratungsteam auf die Expertise der langjährigen Mitglieder unserer Fachkommission zählen. Eine Beratungsperson durfte während vier Tagen einen Stage bei einem Betreibungsamt absolvieren.

Zudem wurde die Fachkommission gebeten, über die insgesamt fünf Anträge an den Fonds de roulement zu befinden.

Finanzielle Situation des Vereins

Wiederum durften wir auf das grosse Vertrauen unserer Subventionsgeber und Vertragspartner in unsere Arbeit zählen. Wir schätzen dies ausserordentlich und danken für diese gute Zusammenarbeit dem Kanton Zürich, den Grossstädten Zürich und Winterthur sowie den 137 weiteren Vertragsgemeinden. Mit der Stadt Winterthur durften wir einen neuen Vertrag aushandeln, welcher ein höheres Kontingent beinhaltet. Dies erleichtert uns die Aufnahme von neuen Klienten für die Beratungsstelle in Winterthur. Ein weiterer grosser Dank geht an die Swiss Casinos in Zürich für den jährlichen Beitrag und die konstruktive Zusammenarbeit.

Nachdem die Aduno-Gruppe per Ende 2016 den Austritt aus dem Verein «Plan-B» gegeben hatte, übernahm die Caritas Schweiz ab 2017 vollumfänglich die Kosten für die Schulden-Hotline. Wir danken der Caritas Schweiz herzlich für

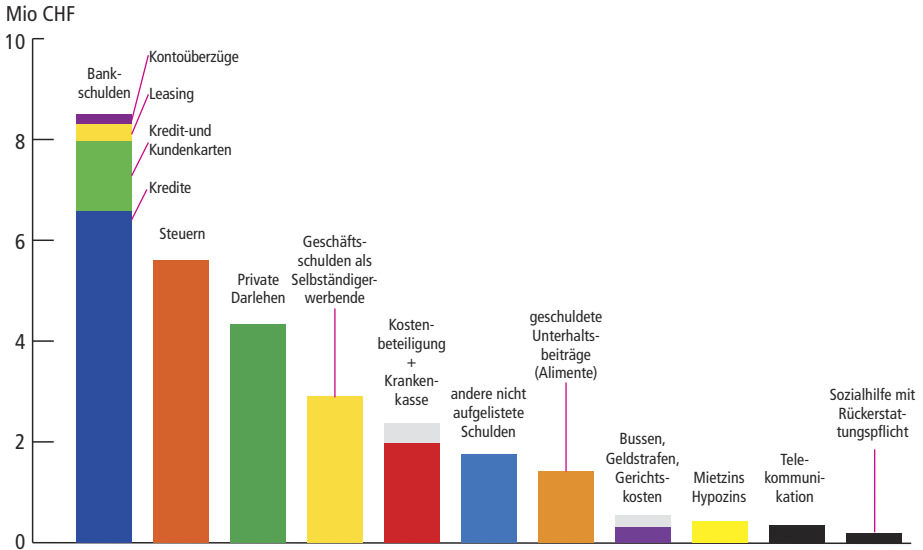
das grosse Engagement zum Fortbestand der Schulden-Hotline, und dass wir auch weiterhin für die Hotline tätig sein dürfen. Zudem danken wir der Caritas für die juristische Rückberatung, die wir in rechtlich anspruchsvollen Fällen in Anspruch nehmen dürfen.

Für unsere Dienstleistungen konnten wir Selbstzahlern (Ratsuchende, Arbeitgeber, Verwandte etc.) und für Sanierungsmandate den Betrag von 26 354 Franken in Rechnung stellen.

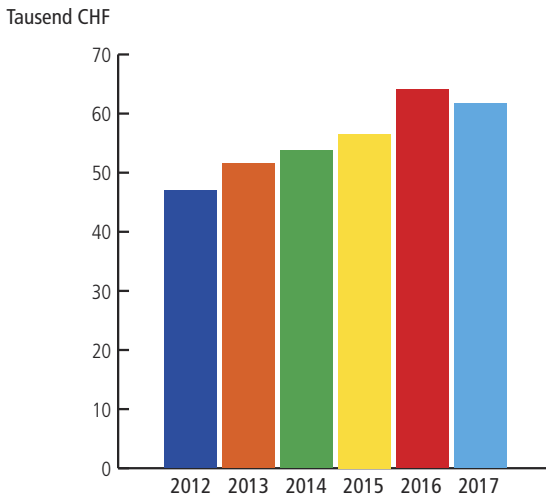
Ein herzliches Dankeschön geht auch an folgende Institutionen, welche uns eine Spende zwischen 200 und 500 Franken überwiesen haben: Stiftung PWG Zürich, Andrea Briegel, Zürich, Gemeinde Kilchberg, Auto-Pfandhaus.ch.

Die Erfolgsrechnung 2017 schliesst mit einem Ertragsüberschuss von 11 290 Franken ab. Auch in diesem Jahr wird dieser Betrag unseren Eigenmitteln für den Personalaufwand und den Verbindlichkeiten aus langfristigen Mietverträgen zukommen.

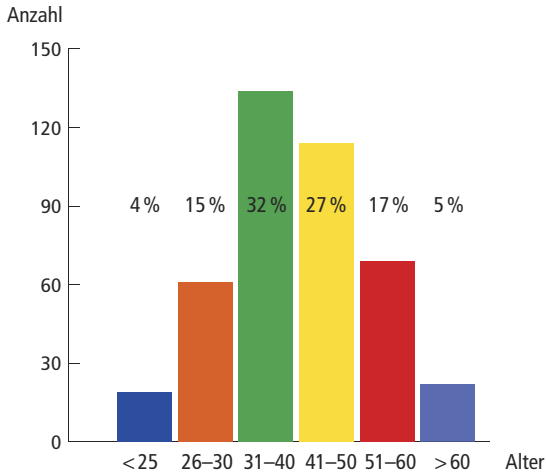
Gesamtschulden nach Schuldenkategorien (Gesamtbetrag: CHF 28.4 Mio.)



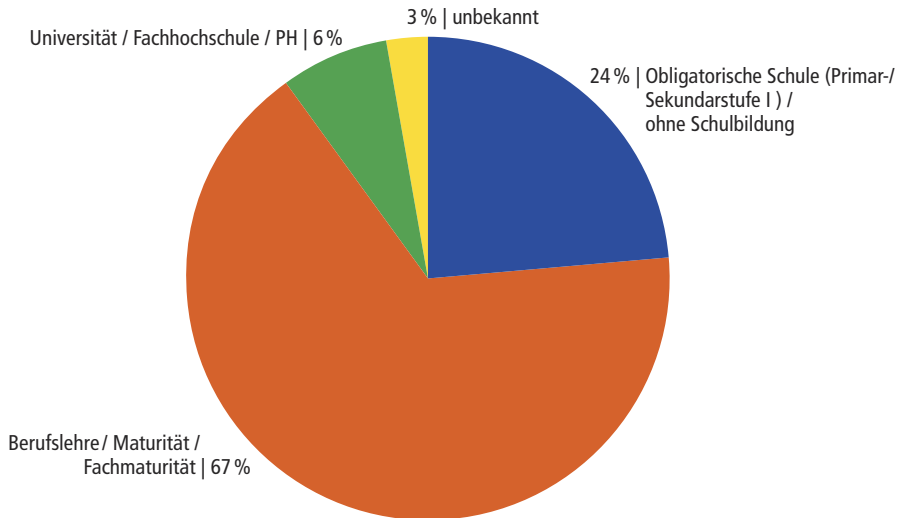
Pro-Kopf-Verschuldung unserer Klientinnen und Klienten 2012 bis 2017



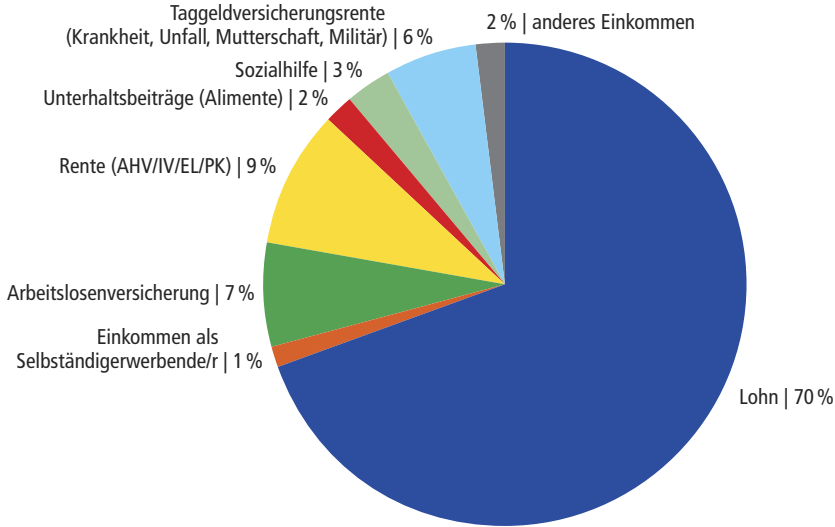
Altersstruktur der Klientinnen und Klienten



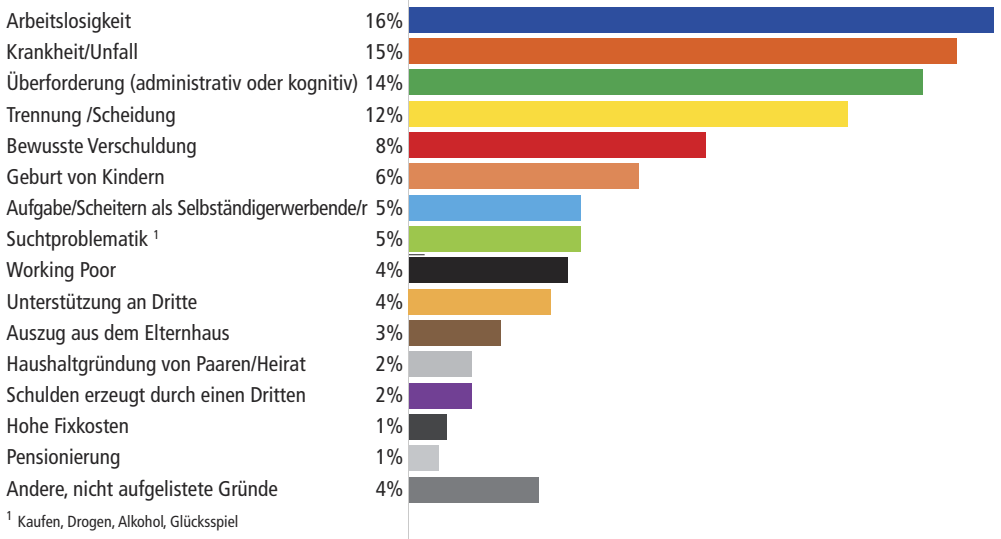
Ausbildung der Klientinnen und Klienten



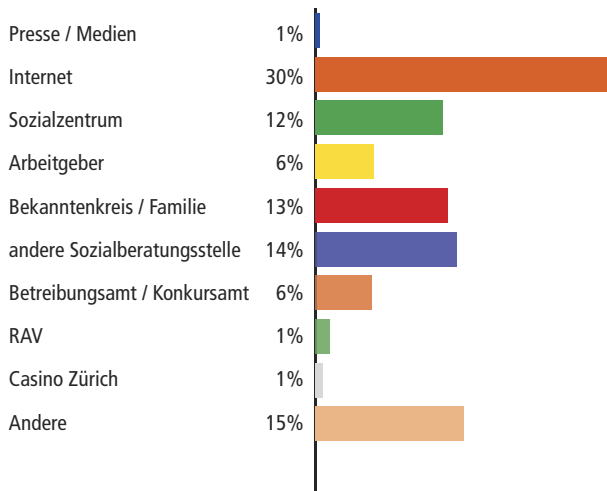
Art des Einkommens



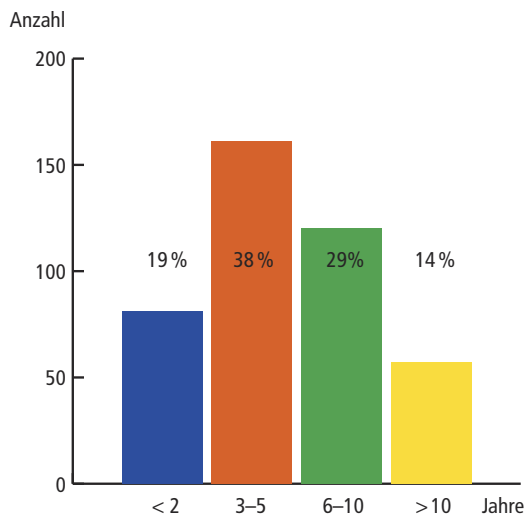
Ver- / Überschuldungsgründe



Zuweisende Stellen



Seit wann hat der Klient / die Klientin Schulden?



Jahresrechnung 2017

Bilanz am 31.12.2017

	31.12.2017	31.12.2016
Aktiven		
Flüssige Mittel	786 154	760 171
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	91 908	93 396
Aktive Rechnungsabgrenzungen	6 379	7 174
Umlaufvermögen	884 441	860 741
Finanzanlagen	73 062	50 919
Sachanlagen	1	1
Anlagevermögen	73 063	50 920
Total Aktiven	957 504	911 661
Passiven		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	2 753	2 814
Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten	67 305	43 079
Passive Rechnungsabgrenzungen	14 030	15 995
Kurzfristiges Fremdkapital	84 088	61 887
Zweckgebundene Fonds	359 506	360 807
Langfristige Rückstellungen	37 831	24 176
Langfristiges Fremdkapital (inkl. zweckgebundene Fonds)	397 336	384 983
Eigenkapital per 1.1.	464 790	405 866
Jahresergebnis	11 290	58 924
Eigenkapital per 31.12.	476 080	464 790
Total Passiven	957 504	911 661

Erfolgsrechnung 2017

	2017	2016
Nettoerlös aus Lieferungen und Leistungen	662 261	677 243
Material- und Dienstleistungsaufwand	-7 821	-2 675
Bruttogewinn I	654 440	674 558
Personalaufwand	-552 821	-523 503
Bruttogewinn II	101 619	151 065
Raumaufwand	-50 058	-48 574
Unterhalt / Reparaturen / Ersatz	-5 539	-3 738
Verwaltungs- und IT-Aufwand	-32 430	-35 531
Übriger betrieblicher Aufwand	-88 026	-87 843
Betriebsergebnis vor Zinsen und Abschreibungen (EBITDA)	13 593	63 222
Abschreibungen	-1 978	-3 977
Betriebsergebnis vor Zinsen (EBIT)	11 615	59 246
Finanzertrag	1	1
Finanzaufwand	-327	-323
Ausserordentlicher, einmaliger oder periodenfremder Aufwand	0	0
Jahresergebnis	11 290	58 924

Anhang zur Jahresrechnung

Die vorliegende Jahresrechnung wurde gemäss den Bestimmungen des Schweizer Rechnungslegungsrechtes (32. Titel des Obligationenrechtes, Art. 957 bis 963b) erstellt. Das Schweizer Rechnungslegungsrecht sieht im Grundsatz die Bewertung zum Niederstwertprinzip vor. Zusätzlich besteht jedoch die Möglichkeit zu Wiederbeschaffungszwecken oder zur Sicherung des dauernden Gedeihens des Unternehmens zusätzliche Abschreibungen, Rückstellungen und Wertberichtigungen vorzunehmen oder nicht mehr begrün-

dete Abschreibungen, Rückstellungen und Wertberichtigungen nicht aufzulösen. Solche Abschreibungen, Rückstellungen und Wertberichtigungen werden für die Bildung von stillen Reserven verwendet. Wird jedoch das erwirtschaftete Ergebnis durch eine Nettoauflösung solcher Abschreibungen, Rückstellungen und Wertberichtigungen wesentlich günstiger dargestellt, so muss der Betrag dieser Nettoauflösung im Anhang offengelegt werden.

31.12.2017 31.12.2016

Flüssige Mittel

Verein	420 418	396 793
Fonds de roulement	271 903	294 286
Klienten / Notfallfonds /		
Überbrückungsfonds	93 833	69 092
	<u>786 154</u>	<u>760 171</u>

Finanzanlagen

Klientendarlehen aus Fonds		
de roulement	61 023	38 881
Mietkaution	12 039	12 038
	<u>73 062</u>	<u>50 919</u>

Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten

gegenüber Klienten	67 305	43 079
	<u>67 305</u>	<u>43 079</u>

Zweckgebundene Fonds

Fonds de roulement	332 926	332 974
Notfallfonds	6 073	4 344
Überbrückungsfonds	20 507	23 488
	<u>359 506</u>	<u>380 807</u>

2017 2016

Anzahl Vollzeitstellen

im Jahresdurchschnitt	< 10	< 10
-----------------------	------	------

2017 2016

Nettoerlös aus Dienstleistungen

Beiträge Kanton und Gemeinden		
Kanton Zürich	205 000	205 000
Stadt Zürich	30 300	30 300
Stadt Winterthur	6 665	6 665
Vertragsgemeinden	65 840	66 705
	<u>307 805</u>	<u>308 670</u>

Übrige Beiträge

Caritas Schweiz	50 774	49 680
Stiftung SOS Beobachter	0	15 000
Swiss Casinos Zürich	20 000	20 000
Verschiedene	4 950	3 300
	<u>75 724</u>	<u>87 980</u>

Erträge aus Dienstleistungen

Paket 2 Stadt Zürich	102 700	102 700
Paket 2 Stadt Winterthur	22 800	21 000
Paket 2 Vertragsgemeinden	102 600	106 800
weitere Dienstleistungen	50 633	50 093
	<u>278 733</u>	<u>280 593</u>

Total	662 262	677 243
-------	---------	---------

Ausserordentlicher Aufwand

Abschreibung Darlehen	0	0
-----------------------	---	---

Verbindlichkeiten

aus langfristigen Mietverträgen	199 651	244 855
gegenüber Vorsorgeeinrichtungen	0	0

Organe des Vereins

Vorstand

Präsident

Walter Bestel, Unternehmensberater

Vizepräsident

Rolf Steiner, Dr. sc. nat., alt Kantonsrat

Mitglieder

Miriam Eggenberger, Amt für Justizvollzug des Kantons Zürich
Bewährungs- und Vollzugsdienste

Ursula Franz, selbständig tätige Sozialarbeiterin
Kindes- und Erwachsenenschutz

Carlo Metz, Leiter Operations, Mediator und Organisationscoach

Gabriela Rothenfluh, Soziologin und Gemeinderätin Zürich

Peter Schneeberger, dipl. Sozialarbeiter FH,
ehemaliger Leiter Schuldenberatung Graubünden

Fachkommission

Walter Bestel, Unternehmensberater

Bruno Crestani, Stadtammann, Zürich 4

Silvio Egger, Amt für Justizvollzug des Kantons Zürich
Bewährungs- und Vollzugsdienste

Barbara Mantz, lic. iur., Rechtsanwältin, Sozialarbeiterin FH,
Caritas Zürich

Thomas Zeller, Stadtammann, Zürich 5

Revision

Consultive Revisions AG, Gertrudstrasse 1, 8400 Winterthur

Geschäftsstelle

Co-Geschäftsleitung

Katharina Blessing, B.A. in Sozialer Arbeit

Max Klemenz, Sozialarbeiter FH

Mitarbeitende

Benjamin Muff, BSc in Sozialer Arbeit

Nina Pfirter, MSc Psychology

Vanessa Zehnder, Administration

Andrin Zeller, BSc in Sozialer Arbeit

Stand: 1.4.2018

Unsere Dienstleistungspakete

Paket 1 – Basisleistung

- Aufbereitung des Know-hows im Bereich der Überschuldung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Telefonische Beratung Sozialtätiger
- Intakegespräche, tel. Beratung von überschuldeten Personen und ihren Angehörigen, Arbeitgebern usw.
- Abrufen von Info-Material der Beratungsstelle

Finanzierung

Gemeinde-Betriebsbeitrag

Paket 2 – Grundberatung

- Inhalt: Analyse Ist-Zustand
- Ergebnis: Budget, Schuldeninventar, Prognose, Verbesserungs- und Lösungsvorschläge, Musterbriefe, evtl. Gesuche

Finanzierung

- CHF 600 durch Gemeinde, sofern Leistungsauftrag
- evtl. Kostengutsprache nötig

Weitere Dienstleistungen

- Längerfristige Begleitung der Klientin bzw. des Klienten zur Stabilisierung der persönlichen und finanziellen Situation
- Mandate, Konkursbegleitung, Kreditverhandlungen, keine Lohnverwaltung

Finanzierung

- durch Klient/in (CHF 100 pro Stunde Aufwand)

Schuldensanierungen

- Klient/in ist sanierungsfähig und -willig, will Begleitung und will Verhandlungen und Teillohnverwaltung durch die Beratungsstelle (3 bis 4 Jahre) abwickeln lassen
- Inhalt: Sanierungsverhandlungen, Begleitung, Abwicklung, Steuererklärung
- Ergebnis: Schuldensanierung

Finanzierung

- 1. Teil durch Gemeinde im Rahmen von Paket 2
- 2. Teil durch Klient/in (CHF 1000 bis 5000 pro Sanierung)

Schuldenberatung Kanton Zürich

Schaffhauserstrasse 550, 8052 Zürich

Telefon 043 333 36 86

E-Mail: info@schulden-zh.ch

www.schulden-zh.ch
