

Zehn Jahre Schuldenberatung im Kanton Luzern

Referat an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit (31. Oktober 2013)

Aspekte aus Sicht des Konsumentenschutzes Stolpersteine im Zahlungsverkehr

Sehr geehrte Damen und Herren

Im April dieses Jahres habe ich anlässlich des 50-jährigen Bestehens der Budgetberatung Schweiz eine Grussbotschaft überbringen können. Und heute darf ich zu Ihrem 10-Jahres-Jubiläum zum Thema Schulden Aspekte aus der Sicht des Konsumentenschutzes erläutern. Budgetberatung und Schuldenberatung – das gehört zusammen. Wer Schulden hat und sich Beratung holt, benötigt in der Regel eine Budgetberatung. Und wer in die Budgetberatung kommt, hat manchmal schon Schulden. Beiden Angeboten ist gemeinsam, dass sie Menschen aus allen sozialen Schichten im Umgang mit Geld beraten und sie zu bewusstem Verhalten in finanziellen Belangen anleiten.

Meine Erfahrungen mit Schulden sind sehr unterschiedlich. Persönlich gehöre ich zu den Haushalten, die Hypothekenschulden haben – gesellschaftlich akzeptiert, solange die monatliche Belastung tragbar ist. Als Gemeinderätin bin ich für die Finanzen zuständig und weise bei den Kennzahlen regelmässig aus, wie hoch unsere Pro-Kopf-Schuld ist. Sie ist in Rothenburg erfreulicherweise tief, aber sie zeigt auf: Die öffentliche Hand macht Schulden, und auch diese sind, bis zu einem gewissen Grad, gesellschaftlich anerkannt. Etwas anders werden in unserer Gesellschaft Privatschulden bewertet. Davon betroffen bin ich in meiner Gemeinde beispielsweise, was die Einnahmen, sprich Steuern, anbelangt. Da ist die Gemeinde, wie viele andere, Gläubigerin, was sich auch in den Zahlen der Schuldenberatungsstelle zeigt. Gemäss Statistik 2012 der Luzerner Schuldenberatung sind die Steuern mit 74 % an erster Stelle bei den Verschuldungsbereichen, und bei den Gläubigergruppen machen die Steuerforderungen immerhin über 1.3 Mio. aus. Dies erklärt sich wohl auch damit, dass die öffentliche Hand 3.-Klass-Gläubiger ist und die Schuldner keine direkten Leistungseinbussen befürchten müssen – im Unterschied zu geschuldeten Mieten oder Handykosten.

Nun, was sind aus Sicht des Konsumentenschutzes wichtige Aspekte in der Schuldenthematik?

Die Stiftung für Konsumentenschutz vertritt die Interessen der Konsumentinnen und Konsumenten gegenüber Wirtschaft und Politik und sorgt für den Ausgleich gegenüber mächtigen Wirtschaftslobbys. Und diese mächtigen Lobbys gibt es auch im Bereich des Zahlungsverkehrs. Dabei geht es nicht darum, notorische Schuldenmacher zu schützen, sondern um faire Rahmenbedingungen für alle. Wir geben Tipps gegen Tücken und Fallen im Zahlungsverkehr. Wir bieten rund um das Thema Inkasso Hilfe und Unterstützung an, zeigen auf, welches die Rechte der Konsumentinnen und Konsumenten sind und wie sie sich aus den Fängen von Inkassobüros befreien und ungerechtfertigte Einträge im Betreibungsregister sowie in sogenannten Bonitätsdatenbanken löschen lassen können. Und auf politischer Ebene kämpfen wir für mehr Rechte für die Konsumentinnen und Konsumenten.

Inkassodienste

Wer Schulden hat, kommt schnell in die Fänge von Inkassodiensten. Inkassofirmen helfen Unternehmen, ausstehendes Geld einzutreiben. Nicht selten prüfen sie die erhaltenen Aufträge nicht und stellen daher unberechtigte Forderungen. Kleinere Rechnungsbeträge treiben sie mit hohen Gebühren und Aufschlägen in die Höhe. Unberechtigte Inkassoforderungen stehen meist im Zusammenhang mit untergeschobenen Verträgen, die beispielsweise durch Abo-Fallen im Internet, unerlaubte Telefonwerbung oder vermeintliche Gewinnspiele gekommen sind. Was

viele Leute nicht wissen: Die Kosten von Inkassobüros (Adress- und Bonitätsprüfungen, Rechtsberaterkosten, Bearbeitungsgebühren, diverse Auslagen oder Ähnliches) können auf keinen Fall dem Schuldner angelastet werden. Trotzdem versuchen die Inkassobüros immer wieder, diese Kosten in die Rechnung hineinzuschmuggeln – beispielsweise als «Verzugsschaden». Das OR erlaubt das Erheben von Verzugszinsen, diese sollen den Schaden abdecken. Ungerechtfertigte Gebühren dürfen aber nicht verrechnet werden. Dennoch erhalten Konsumentinnen und Konsumenten oft dubiose Zahlungsaufforderungen und werden nicht selten eingeschüchtert mit Betreibungsverfahren, Hausbesuchen und Einträgen in Bonitätsdatenbanken.

Das Thema ist auch in der Politik angelangt: Der Ständerat hat im September 2012 ein Postulat (Raphael Comte) überwiesen. Darin wird der BR beauftragt, die Praktiken von Inkassounternehmen zu untersuchen und zu klären, ob klare Regeln in Bezug auf die verwendeten Methoden, mit denen die Rückzahlung durch die Schuldnerinnen und Schuldner erreicht werden soll, einzuführen sind. Seitens der Stiftung für Konsumentenschutz bleiben wir da auf jeden Fall dran und werden analysieren, welche Massnahmen aufgrund des Berichtes nötig sind.

Bonitätsdatenbanken

Damit komme ich zum nächsten Problembereich, den Bonitätsdatenbanken. Viele Firmen – darunter insbesondere Inkassobüros – bewerten die Zahlungsmoral der Schuldner und leiten ihre Beurteilung an so genannte Kreditauskunfteien weiter. Diese speichern in ihren Datenbanken Informationen über die Bonität von Privaten und Unternehmen. Vor Abschluss eines Vertrages können Interessierte bei der Kreditauskunftei anfragen, ob ein zukünftiger Vertragspartner kreditwürdig ist bzw. seinen finanziellen Verpflichtungen nachkommt. Auch wenn aus Unternehmenssicht gute Gründe für dieses Vorgehen sprechen und notorische Schuldenmacher für ihr Verhalten die Folgen tragen sollen, so sind diese Datenbanken nicht unproblematisch. Die Problematik liegt darin, dass ein Teil der gespeicherten Informationen aus unseriösen Quellen stammt, Datensätze nicht korrekt sind oder Verwechslungen gemacht werden (Meier, Müller!!). Fragwürdige Inkassofälle führen zu unrichtigen Beurteilungen, die auch im Nachhinein selten bis nie berichtigt werden. Selbst gute Zahlerinnen und Zahler, manchmal sogar Kinder, stehen auf diesen Listen. Wer einmal als schlechter Zahler registriert wurde, muss unter Umständen mit schwerwiegenden Konsequenzen rechnen. Das Bewertungssystem der Auskunfteien kann von jeder Person oder jedem Unternehmen konsultiert werden. Zugriff haben also Verwaltungen, Arbeitgeber, Unternehmen bei der Vergabe von Kleinkrediten, Versandhäuser bei Bestellungen auf Rechnung oder Vermieter von Wohnungen. Grundsätzlich dürfen Bonitätsdatenbanken nur Einträge enthalten, die zur Prüfung der Kreditwürdigkeit einer Person notwendig sind. Das Gesetz hält zwar nicht fest, wie lange solche Daten gespeichert sein dürfen, die Dauer muss jedoch verhältnismässig sein. Gemäss Datenschutzgesetz hat jede Person das Recht zu erfahren, welche Daten über sie gespeichert sind.

Leider wurde auf politischer Ebene die Motion Savary abgelehnt. Sie verlangte ein Verbot der Erfassung von Daten über die Zahlungsfähigkeit von Privatpersonen in andern Datenbanken als dem Betreibungsregister und der Datenbank der Informationsstelle für Konsumkredit. Doch wir geben nicht so schnell locker, wir sind in Abklärungen, wo ein nächster Vorstoss einhaken muss, damit er Chancen auf Überweisung hat.

Betreibung

Daten sind aber nicht nur in diesen Bonitätsdatenbanken gespeichert, sondern auch im Betreibungsregister. Auch dieses Instrument, das durchaus seine Berechtigung hat, ist nicht ohne Tücken. In der Schweiz kann grundsätzlich jedermann jeden betreiben. Das Betreibungsamt überprüft nicht, ob tatsächlich Geld geschuldet ist oder nicht. Dieser Umstand kann einschneidende Konsequenzen für den Betriebenen haben. Jede Betreibung – auch die ungerechtfertigte – bringt einen erheblichen Nachteil: Sie wird im Betreibungsregister eingetragen. Das Betreibungsregister hat den Charakter eines

amtlichen Protokolls. Daher ist es nicht möglich, eine Betreibung spurlos zum Verschwinden zu bringen. Selbst gelöschte Beteiligungen erhalten lediglich den Vermerk «gelöscht».

In dieser Frage ist die Politik etwas weiter, wobei auch hier die Mühlen sehr langsam mahlen. Der parlamentarischen Initiative «Löschung ungerechtfertigter Zahlungsbefehle» von Fabio Abate, eingereicht im Dezember 2009, wurde Folge gegeben. Damit soll im Schuldbetreibungs- und Konkursgesetz die Voraussetzung für eine rasche Löschung ungerechtfertigter Zahlungsbefehle geschaffen werden. Die Vereinfachung von Beteiligungsregister-Eintragungslöschungen ist in der Vernehmlassung, aber es dauert noch einige Zeit, bis eine Umsetzung realisiert ist. Auch hier werden wir uns für eine Stärkung der Rechte der Konsumenten einsetzen.

Wichtig ist aber auch die präventive und beratende Funktion des Konsumentenschutzes. In verschiedenen Ratgebern, v.a. auch handlichen Miniratgebern, erhalten Konsumentinnen und Konsumenten Tipps zum Sparen, wie man seine Kosten im Griff hat, wo welche Gefahren lauern und wie man sie vermeiden kann. Für viele Menschen ist es in unserer heutigen, verlockenden und von Marketingstrategen beeinflussten Konsumwelt mit den vielen Produkten nicht einfach, den Durchblick zu haben. Und das gilt bei weitem nicht allein für Jugendliche, die oft und teilweise zu Unrecht mit der Schuldenproblematik in Verbindung gebracht werden. Die Statistiken zeigen, dass Personen aller Altersgruppen und aller sozialen Schichten in Schuldenfallen tappen können. Und dass mächtige Wirtschaftslobbys mit den Schulden ein grosses Geschäft machen können und daher kein Interesse an einschränkenden Regeln haben, zeigt das Beispiel der Kleinkredite.

Im Juni 2010 reichte NR Josiane Aubert die parlamentarische Initiative «Schuldenprävention. Keine Werbung für Kleinkredite» ein. Die vorberatende WAK-NR empfahl, der Initiative keine Folge zu geben, weil ein Werbeverbot einen unverhältnismässig grossen Eingriff in die Wirtschaftsfreiheit darstelle. Der NR hat aber der Initiative mit 93 zu 73 Stimmen Folge gegeben. Das Geschäft ging dann in die WAK-S, die wiederum nichts davon wissen wollte. Doch bei der darauffolgenden Beratung im Ständerat wurde der Initiative knapp mit 19:17 Stimmen Folge gegeben, womit die WAK-NR beauftragt wurde, eine entsprechende Vorlage auszuarbeiten. Wir haben dann in der WAK, in der ich Mitglied bin, eine Subkommission eingesetzt, die einen Entwurf zur Änderung des Bundesgesetzes über den Konsumkredit ausgearbeitet hat. Schon in diesem Stadium sind ein paar griffige Bestimmungen unter Einfluss der betroffenen Branche abgeschwächt worden. Die Vorlage ist in die Vernehmlassung geschickt worden, das Ergebnis kenne ich noch nicht. Aber bis wir eine bessere gesetzliche Regelung haben, werden wir noch gegen viele Widerstände kämpfen müssen. Denn das Geschäft mit den Kleinkrediten läuft gut. Gestern ging die ehemalige GE Money Bank, neu Cembra Money Bank, an die Börse. Und man konnte heute in den Wirtschaftsnachrichten des Tagesanzeigers lesen, dass das Börsendebüt sehr erfolgreich war und die Aktie am ersten Handelstag erstaunlich stark gestiegen sei. Die grosse Nachfrage erkläre sich damit, dass hochmarginige Konsumkredite und Leasing die Hauptgeschäftsfelder und das wachsende Kreditkartenbusiness ein drittes Standbein der Bank seien. Positiv wird auch vermerkt, dass dank des schweizerischen Konsumkreditgesetzes, rigider Risikokontrollen und einem straffen Inkasso die Bank eine sehr niedrige Kreditausfallquote aufweise. 2012 erzielte die Bank einen Gewinn von 133 Mio. Franken.

Nun, gemäss Statistik 2012 der Luzerner Schuldenberatung gehören die Bar- und Kreditlimitverträge mit 51 % zu den grossen Verschuldungsbereichen. Die Schuldensumme beträgt fast 1.7 Mio. Franken und ist an dritter Stelle der Verschuldung. Die meisten, nämlich über 50 % der Bar- und Kreditverträge, wurden mit der GE Money Bank abgeschlossen. Die im Artikel erwähnte niedrige Kreditausfallquote korreliert bestimmt mit dem straffen Inkasso.

Das ist die Kehrseite der Medaille: Ein Teil der Kundschaft dieser Bank ist auch Kundschaft der Schuldenberatungsstelle. Nur sind die zur Verfügung stehenden Mittel für diese beiden Leistungserbringer ziemlich schief verteilt. Ein paar wenige Prozente des 133-Mio.-Gewinns würden schon sehr weit reichen, damit die Schuldenberatungsstelle ihre gesellschaftlich wichtige Aufgabe wahrnehmen kann. Und betrachtet man es rein ökonomisch, so ist der return on invest gegeben. Vielleicht nicht für bestimmte Geschäftsfelder, aber sicher für die Volkswirtschaft und Gesellschaft insgesamt.

Die Fachstelle für Schuldenberatung appelliert in ihrem Jahresbericht an die Parlamentsmitglieder: Es müssen dringend öffentliche und private Gelder zur Unterstützung der überschuldeten Haushalte in der Schweiz bereitgestellt werden. Damit bin ich absolut einverstanden, es braucht öffentliche und private Mittel. Für Prävention, für Beratung und auch für Unterstützung, wenn jemand nicht mehr aus der Schuldenfalle rauskommt.

Ich danke der Schuldenberatung Luzern und auch allen andern, in diesem Bereich tätigen Institutionen, für ihr unermüdliches und wertvolles Engagement. Und ich gratuliere der Luzerner Schuldenberatung ganz herzlich zum 10-Jahres-Jubiläum und hoffe, dass sie ihre Arbeit auch in Zukunft so gut und kompetent weiterleisten kann.

Prisca Birrer-Heimo