

# Der Kunde: gestern König – heute Bettelmann

Die Aktionswoche "Schuldnerberatung" wird seit 1999 von der "Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände" veranstaltet. Jedes Jahr wird ein anderes Thema mit aktuellem Bezug inhaltlich aufgearbeitet; 2006 stand das Thema "Ist der Kunde noch König?" im Visier.

## Fairplay zwischen Anbietern und Konsumenten

Nach "Der Mensch hinter den Schulden" im Focus steht nun die Anbieter- und Gläubigerseite im Blickwinkel. Der Weg des Kunden beginnt im Vorfeld der Vertragsunterzeichnung als gleichrangiger Geschäftspartner. Bei Zahlungsunfähigkeit vollzieht sich ein Wandel zu einem Ungleichverhältnis zwischen Schuldner und Gläubiger. Unbestritten, aber oft vernachlässigt, besteht eine Korrelation zwischen Schuldner und Gläubiger: es gibt den einen nicht ohne den anderen.

Der AG SBV[1] ist es wichtig einerseits die Phase der Vertragsentstehung, also die Beziehung zwischen Kunde & Anbieter und die Bedingungen bei Vertragsabschluss, näher zu beleuchten. Andererseits soll auch die ggf. folgende Phase der Forderungsabwicklung mit dem spezifischen Verhältnis zwischen Schuldner & Gläubiger, den Geschäftspraktiken und ganz legalen Tricks der Gläubiger genauer beschrieben werden.

## Phase 1: Vertragsentstehung

Unser Beratungsalltag mit Menschen, die von Überschuldung betroffen sind, zeigt, dass die Verantwortung der Anbieter bei Vertragsentstehung häufig unzureichend ist. Außerdem ist die finanzielle Allgemeinbildung der Kunden befriedigend bis mangelhaft, selten gut[2].

## Phase 2: Forderungseinzug

Ist der Kunde nicht mehr zahlungsfähig, wird die Kommunikation zwischen Schuldner und Gläubiger nur noch eingeschränkt geführt. Schuldner haben oft den Eindruck, dass ihre Gesprächsversuche unerwünscht sind, andererseits stecken viele Schuldner „den Kopf in den Sand“. Die Kommunikation mit dem Schuldner wird vom Gläubiger kostensteigernd an die Inkassobranche und Rechtsanwälte delegiert. Hier wird der Kunde häufig zum Bettelmann und das Fairplay steht im Abseits.

[1] Die AG SBV ist die Arbeitsgemeinschaft der Schuldnerberatung der Verbände, [www.agsbv.de](http://www.agsbv.de). Im Auftrag der AG SBV werden die Aktionswochen von einer Vorbereitungsgruppe, die sich immer wieder neu zusammensetzt, thematisch ausgestaltet und geplant.

[2] vgl.: [www.finanzielle-allgemeinbildung.de](http://www.finanzielle-allgemeinbildung.de) oder Brost, Marc / Rohwetter, Marcus: Das große Unvermögen – Warum wir beim Reichwerden immer wieder scheitern. 2005