



Schulden in Deutschland

Wie ticken Konsument*innen im Kontext
finanzieller Herausforderungen?

2022

Inhalt

1 Key Facts 4	5 Inkasso-Erfahrungen der Schuldner*innen ... 24
2 Demografie der Schuldner*innen 6	5.1 Inkasso-Erfahrungen I
2.1 Geschlecht & Alter	5.2 Inkasso-Reaktion I
2.2 Tätigkeit	5.3 Inkasso-Erfahrungen II
2.3 Familienstand & Haushaltsgröße	5.4 Inkasso-Reaktion II
2.4 Kinderanzahl	5.5 Inkasso-Wünsche
2.5 Versorgung mehrerer Kinder	5.6 Gewünschter Kontaktweg
2.6 Versorgung von Einzelkindern	5.7 Gewünschte Bezahlmethode
2.7 Monatliches Einkommen	6 Demografie der Nicht-Schuldner*innen 30
3 Schuldensituation 12	6.1 Geschlecht & Alter
3.1 Gläubigeranzahl & Schuldenhöhe	6.2 Tätigkeit
3.2 Schuldentilgung	6.3 Familienstand & Haushaltsgröße
4 Lebenssituation der Schuldner*innen und Nicht-Schuldner*innen im Vergleich 14	6.4 Kinderanzahl
4.1 Belastung durch finanzielle Situation	6.5 Versorgung mehrerer Kinder
4.2 Gefühle zur finanziellen Situation	6.6 Versorgung von Einzelkindern
4.3 Überblick & finanzielles Wissen	6.7 Monatliches Einkommen
4.4 Hilfsangebote	7 Zusammenfassung der Ergebnisse 36
4.5 Einstellung zu Geld & Finanzthemen	8 Über uns 40
4.6 Auswirkungen der finanziellen Situation	8.1 coeo Inkasso GmbH
4.7 Finanzielle Ziele	8.2 Fabit GmbH
	8.3 Messverfahren und Methodik

Vorwort

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

über Geld wird in Deutschland nicht gesprochen. Und über Schulden schon gar nicht. Dabei sind Schulden schon lange in der Mitte unserer Gesellschaft angekommen. 6,16 Millionen Menschen galten 2021 in Deutschland als überschuldet, 12,4 Millionen Deutsche mussten Ende 2020 mindestens einen Ratenkredit bedienen. Wie viele Deutsche zudem bei Händlern, Familie und Freunden in der Kreide stehen, ist nicht bekannt. Dennoch: Hochgerechnet hat mindestens jede*r fünfte Deutsche Schulden.

Schulden sind somit ein Massenphänomen. Trotzdem ist vergleichsweise wenig über verschuldete Menschen und ihre Lebenssituation bekannt. Daten werden oft erst erhoben, wenn Menschen in die Überschuldung rutschen oder sich bereits seit Jahren in der Überschuldung befinden.

Um mehr Transparenz und damit ein besseres Gesamtbild zu schaffen, hat das BIFI – Berliner Institut für Innovationsforschung im Auftrag von Fabit und coeo im Rahmen einer Umfrage 364 Schuldner*innen und 203 Nicht-Schuldner*innen zu ihren Lebensumständen befragt. Die Ergebnisse zeigen: Finanzieller Stress und Geldsorgen belasten Betroffene und wirken sich auf alle Bereiche des Lebens aus. Verschuldete Menschen neigen dazu, ihr soziales Leben einzuschränken und sich von anderen zu isolieren. Der Stress hat einen zerstörerischen Einfluss auf die Beziehungen zu Freunden, Kollegen und innerhalb der Familie.

Die vorliegende Analyse „Schulden in Deutschland: Wie ticken Konsument*innen im Kontext finanzieller Herausforderungen?“ gibt erstmals tiefere Einblicke in die Lebenssituation der Schuldner*innen. Sie gibt Auskunft über die Demografie der Schuldner*innen (ab Seite 6), über die Schuldenhöhe, Gläubigeranzahl und die Pläne zur Schuldentilgung (ab Seite 12). Des Weiteren thematisiert und vergleicht sie die Gefühlswelt sowie die Einstellung der Schuldner*innen und Nicht-Schuldner*innen zu

Geld und Finanzthemen und zeigt die Auswirkungen der finanziellen Situation auf den Lebensalltag der Betroffenen (ab Seite 14). Der letzte Teil der Analyse befasst sich mit den Inkasso-Erfahrungen der Schuldner*innen (ab Seite 24).

Wir wünschen Ihnen eine spannende und erkenntnisreiche Lektüre.



Sebastian Ludwig
CEO DACH der coeo Group



Dr. Ralf-Michael Schmidt
Gründer und Geschäftsführer der Fabit GmbH



1. Key Facts

1 Key Facts – Die wichtigsten Ergebnisse in der Übersicht

Demografie der Schuldner*innen und Schuldenübersicht

- Fast zwei Drittel der deutschen Schuldner*innen (63,4%) sind jünger als 39 Jahre. Die größte Gruppe (34,6%) ist sogar jünger als 29 Jahre.
- Jede*r zweite Schuldner*in (48,2%) geht einem geregelten Job nach, nur jede*r fünfte (19,3%) ist arbeitssuchend.
- Acht von zehn Schuldner*innen (80,3%) haben monatlich 2.000 Euro und weniger zur Verfügung. Das Durchschnittseinkommen von 1.561 Euro liegt damit weit unter dem deutschlandweiten statistischen Mittel.
- Die durchschnittliche Schuldenhöhe von 11.794 Euro verteilt sich bei jedem*r fünften Befragten (22,4%) auf fünf bis sieben Gläubiger.

Lebenssituation der Schuldner*innen

- Der Großteil der Schuldner*innen (73,5%) fühlt sich beim Gedanken an ihre finanzielle Situation wie gelähmt.
- Acht von zehn Befragten (79,4%) sind aufgrund ihrer Schulden in ihrem Alltag eingeschränkt und verzichten auf Anschaffungen und Aktivitäten.
- Sechs von zehn Schuldner*innen leiden unter psychischen und körperlichen Problemen aufgrund ihrer finanziellen Situation.

Inkasso-Erfahrungen und Wünsche der Schuldner*innen

- 92,5% der Schuldner*innen hatten bereits Kontakt mit einem Inkassounternehmen.
- Fast die Hälfte von ihnen (43,2%) reagierte auf den Erstkontakt eines Inkassounternehmens innerhalb der ersten sechs Tage, dennoch benötigt ein knappes Drittel (29,5%) länger als zwei Wochen.

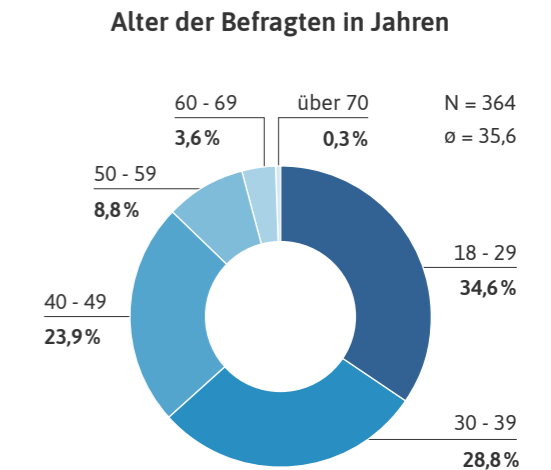
- Besonders wichtig für Schuldner*innen ist im Kontakt mit einem Inkassounternehmen neben Transparenz (53,6%) vor allem eine nette (55,6%) und kooperative (53,6%) Kommunikationsweise.
- Zur Zahlung einer offenen Forderung wünschen sich rund drei Viertel der Befragten (74,5%) die sofortige Möglichkeit, eine Ratenzahlungsvereinbarung einzurichten.
- Trotz einer Vielzahl digitaler Bezahlmethoden präferieren neun von zehn (89,0%) der Schuldner*innen die Überweisung, die Hälfte (51,0%) wünscht sich weiterhin PayPal als Zahlungsoption. Lastschrift und Kreditkarte wurden jeweils lediglich von einem Viertel nachgefragt.



2. Demografie der Schuldner*innen

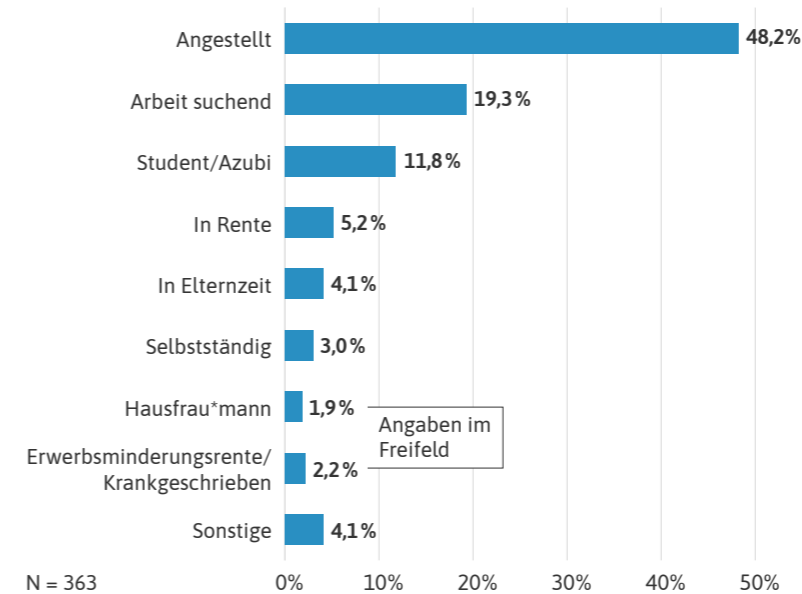
- 2.1 Geschlecht & Alter
- 2.2 Tätigkeit
- 2.3 Familienstand & Haushaltsgröße
- 2.4 Kinderanzahl
- 2.5 Versorgung mehrerer Kinder
- 2.6 Versorgung von Einzelkindern
- 2.7 Monatliches Einkommen

2.1 Geschlechter & Alter



2.2 Tätigkeit

„Welche Tätigkeit üben Sie aktuell aus?“

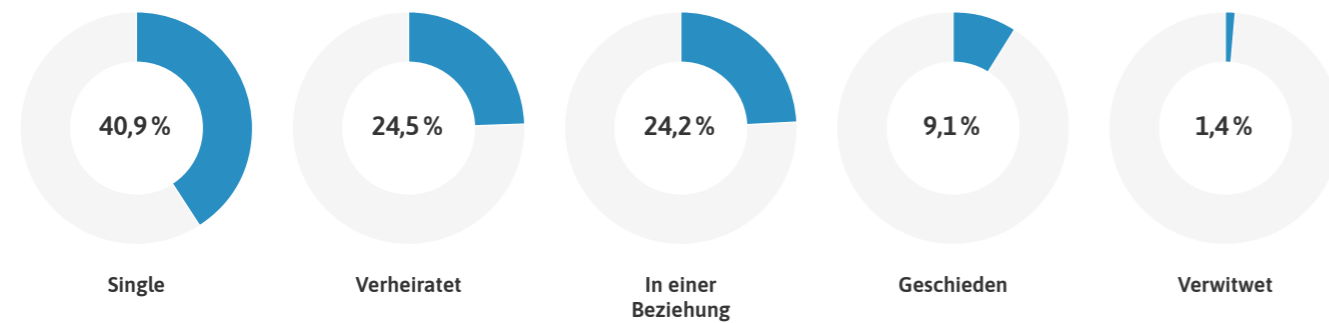


Knapp die Hälfte der Schuldner*innen sind **Angestellte**, rund ein Fünftel sind **Arbeit suchend**. Im Freifeld für „Sonstiges“ gaben **1,9%** der Befragten an, **Hausfrau*mann** zu sein. **2,2%** gaben an, krankgeschrieben zu sein oder Erwerbsminderungsrente zu erhalten.

2.3 Familienstand & Haushaltsgröße

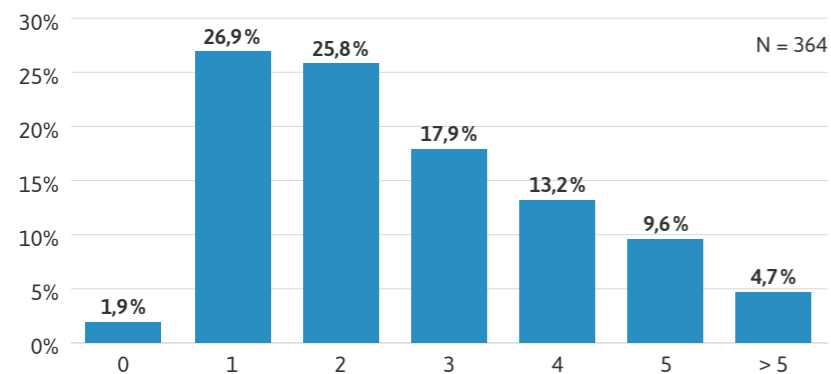
„Wie ist Ihr Familienstand?“

N = 364



40,9% der Schuldner*innen sind Single, ca. ein Viertel sind jeweils in einer Beziehung und verheiratet. 9,1% sind geschieden.

„Wie viele Personen leben in Ihrem Haushalt?“



Jeweils rund ein Viertel der Schuldner*innen wohnen in Ein- oder Zwei-Personen-Haushalten. 4,7% leben in Haushalten mit mehr als 5 Bewohner*innen.

2.4 Kinderanzahl

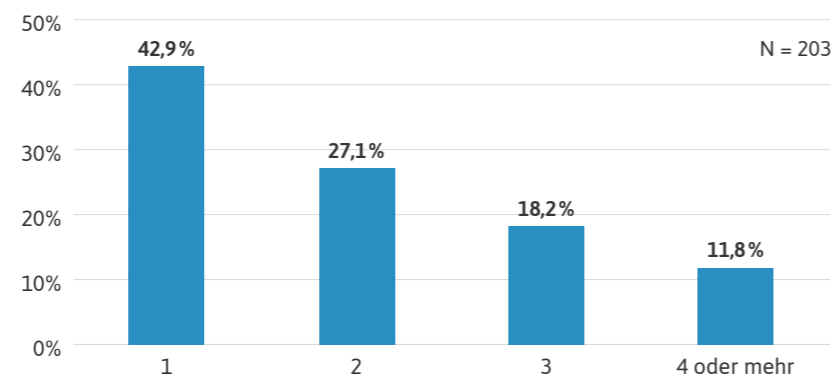
„Haben Sie Kinder?“



55,8% der Schuldner*innen sind Eltern. Von ihnen haben 42,9% ein Kind, 27,1% zwei und 30% drei oder mehr Kinder.

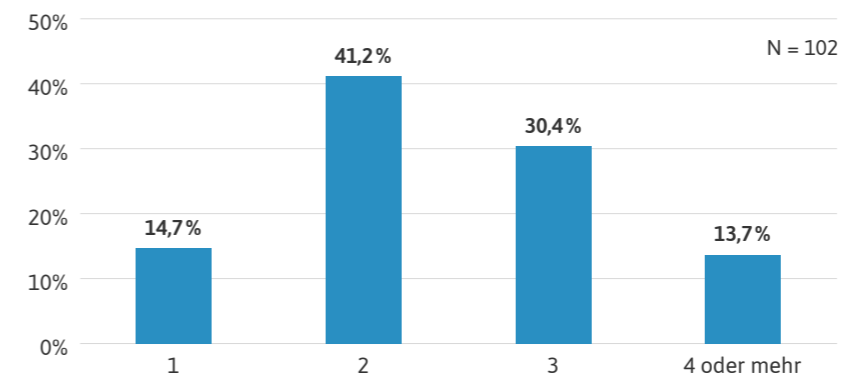
„Wie viele Kinder haben Sie?“

(Diese Frage wurde nur Personen gestellt, die Kinder haben.)



2.5 Versorgung mehrerer Kinder

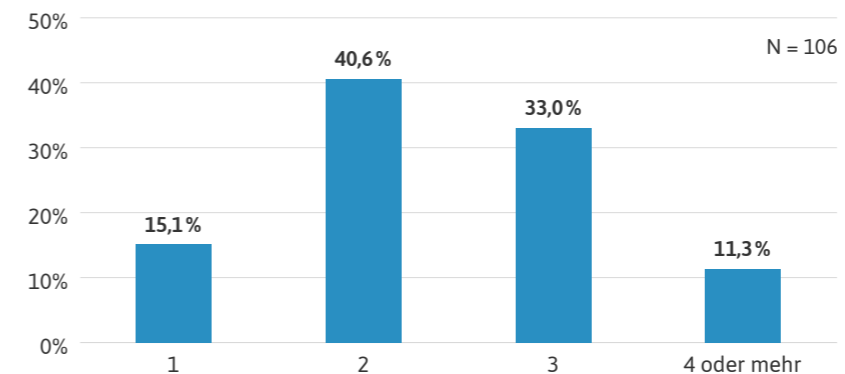
„Wie viele Ihrer Kinder wohnen bei Ihnen im Haushalt?“ (Diese Frage wurde nur Personen gestellt, die Kinder haben.)



55,9% der Schuldner*innen wohnen mit ein oder zwei Kindern in einem Haushalt, 13,7% mit vier oder mehr Kindern.

„Für wie viele Ihrer Kinder übernehmen Sie den größten Teil der Lebenshaltungskosten?“

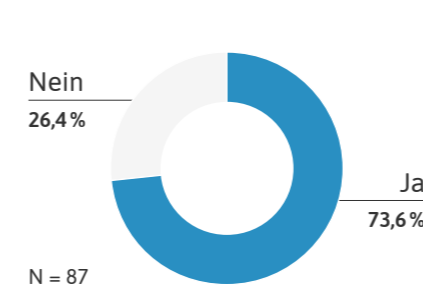
(Diese Frage wurde nur Personen gestellt, die Kinder haben.)



55,7% der Eltern sorgen für den Lebensunterhalt von ein oder zwei ihrer Kinder, 11,3% für 4 oder mehr Kinder.

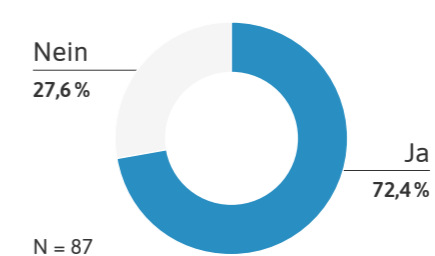
2.6 Versorgung von Einzelkindern

„Wohnt Ihr Kind mit bei Ihnen im Haushalt?“*



73,6% wohnen gemeinsam mit ihrem Kind in einem Haushalt, 72,4% tragen den Hauptteil der Versorgung des Kindes.

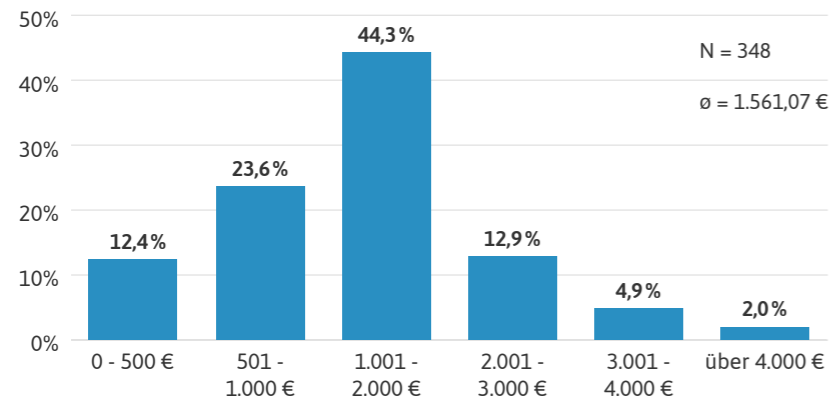
„Übernehmen Sie für Ihr Kind den größten Teil der Lebenshaltungskosten?“*



* Diese Fragen wurde nur Personen gestellt, die ein Kind haben. Die Antwort auf diese Frage war optional. N = 87 bezieht sich nur auf gültige Antworten.

2.7 Monatliches Einkommen

„Wie hoch ist Ihr monatliches Netto-Haushaltseinkommen?“



Das monatliche Durchschnittseinkommen der Schuldner*innen beträgt **1.561 €** und ist damit um ca. 1.182 € geringer als das der Nicht-Schuldner*innen.



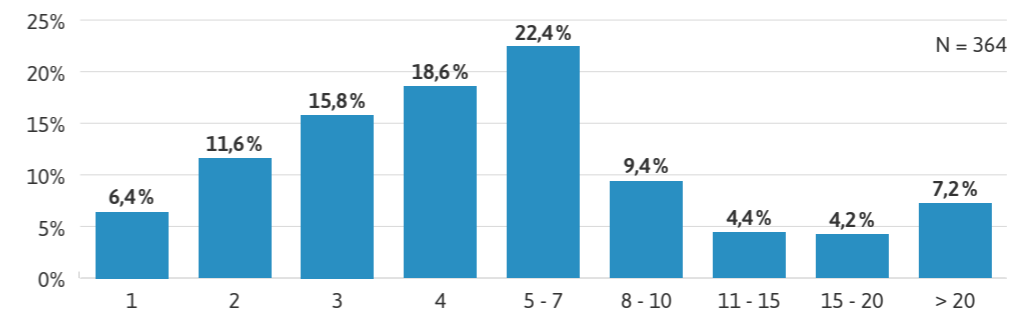
3. Schuldsituation

3.1 Gläubigeranzahl & Schuldenhöhe

3.2 Schuldentilgung

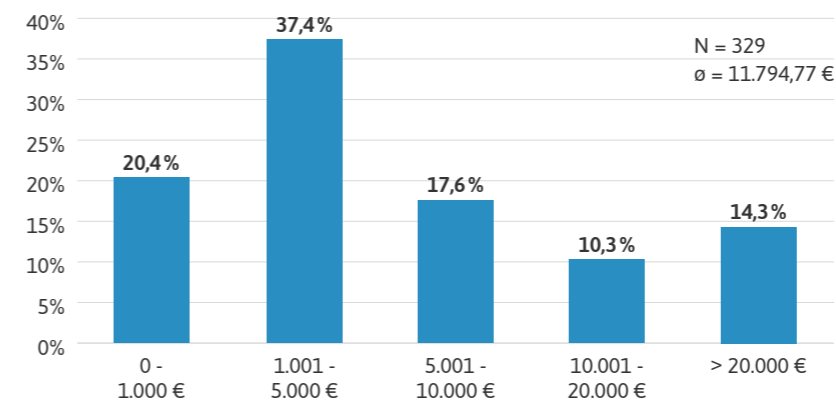
3.1 Gläubigeranzahl & Schuldenhöhe

„Wie hoch ist die Anzahl an Gläubigern, die Sie haben?“



22,4% der Schuldner*innen haben 5-7, etwas weniger haben 3 oder 4 Gläubiger. 7,2% haben mehr als 20 Gläubiger.

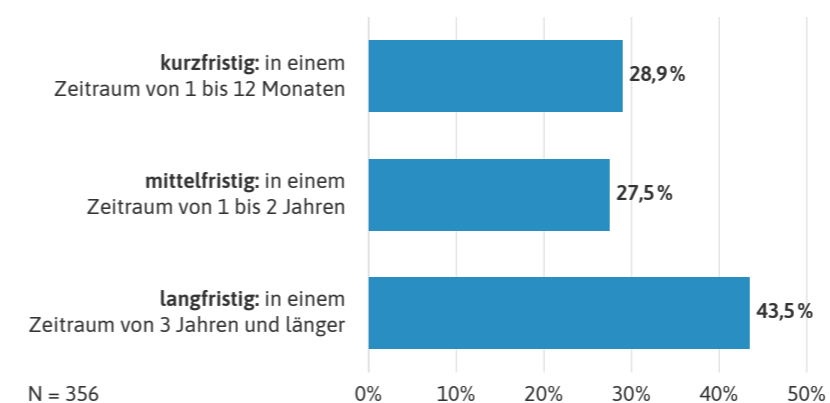
„Was ist Ihre ungefähre Schuldenhöhe? Bitte beachten Sie, dass aktuelle Schulden resultierend aus Immobilienkrediten nicht dazu zählen.“



Die durchschnittliche Schuldenhöhe beträgt 11.794,77 €. Am stärksten vertreten ist die Gruppe derer, die zwischen 1.001 € und 5.000 € Schulden haben.

3.2 Schuldentilgung

„Was schätzen Sie, wann werden Ihre Schulden getilgt sein?“



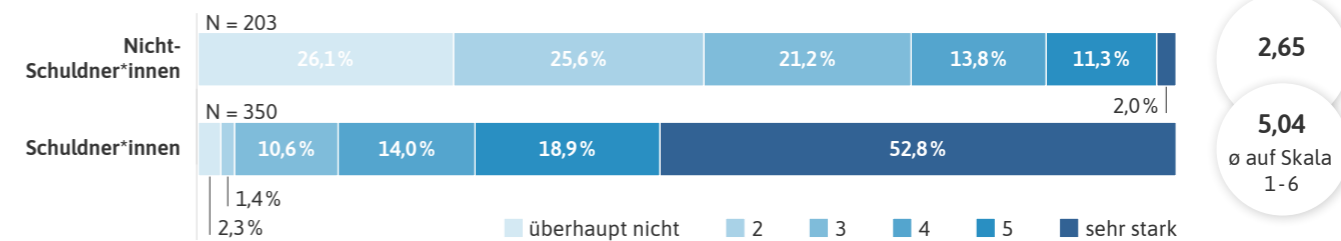
43,5% der Schuldner*innen denken, dass sie ihre Schulden erst in einem Zeitraum von 3 Jahren oder darüber hinaus werden tilgen können. Kurzfristige Schuldentilgung erwarten 28,9%.

4. Lebenssituation der Schuldner*innen und Nicht-Schuldner*innen im Vergleich

- 4.1 Belastung durch finanzielle Situation
- 4.2 Gefühle zur finanziellen Situation
- 4.3 Überblick & finanzielles Wissen
- 4.4 Hilfsangebote
- 4.5 Einstellung zu Geld & Finanzthemen
- 4.6 Auswirkungen der finanziellen Situation
- 4.7 Finanzielle Ziele

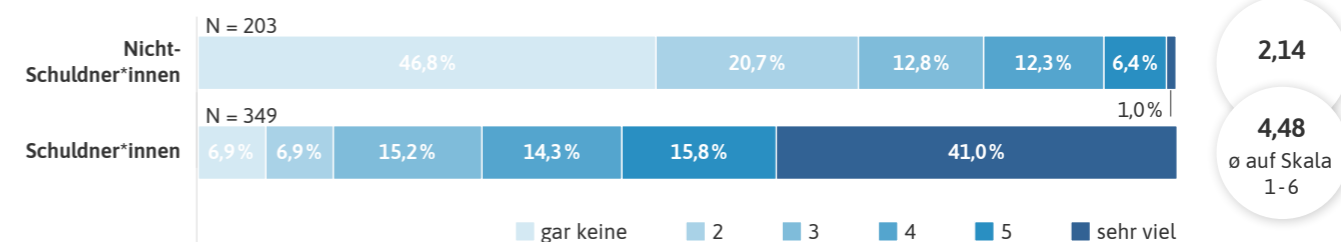
4.1 Belastung durch finanzielle Situation

„Wie belastend ist Ihre aktuelle finanzielle Situation für Sie?“



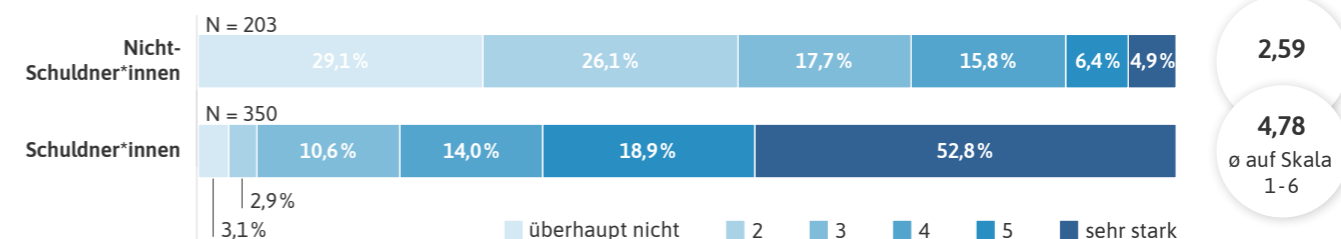
Wie zu erwarten fühlen sich Schuldner*innen wesentlich **stärker** durch ihre finanzielle Situation **belastet** als Nicht-Schuldner*innen.

„Wie viel Angst haben Sie, lebensnotwendige Ausgaben wie Lebensmittel nicht mehr bezahlen zu können?“



Auch die Angst davor, **lebensnotwendige Ausgaben** bewältigen zu können, ist bei Schuldner*innen viel **stärker ausgeprägt**.

„Wie stark wird Ihr Leben/ Ihr Alltag durch finanzielle Engpässe eingeschränkt?“

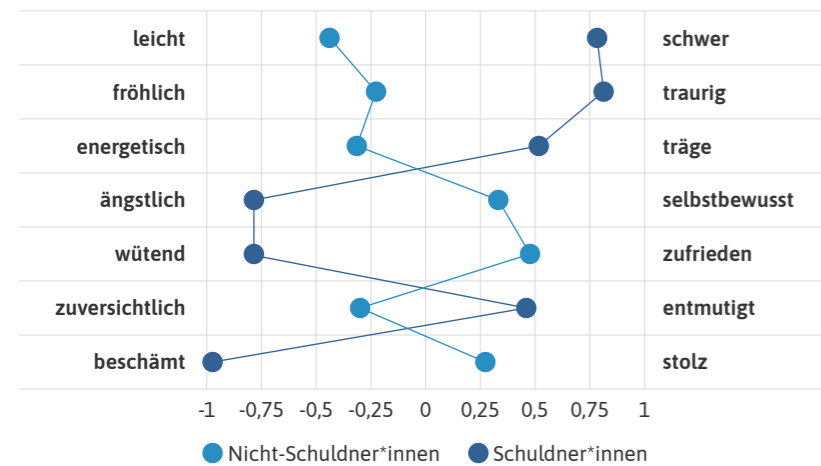


Ein ähnliches Bild zeichnet sich bei der **Belastung des Alltags** ab. Auch hier hat die finanzielle Situation einen **viel stärkeren Einfluss** auf das Leben der Schuldner*innen als auf das Leben der Nicht-Schuldner*innen.

71,7% der Schuldner*innen fühlen sich von ihrer finanziellen Situation **belastet**. Angst, lebensnotwendige Ausgaben nicht mehr bewältigen zu können, haben **56,8%**. Die finanzielle Situation schränkt **64,8%** der Schuldner*innen in ihrem alltäglichen Leben ein.

4.2 Gefühle zur finanziellen Situation

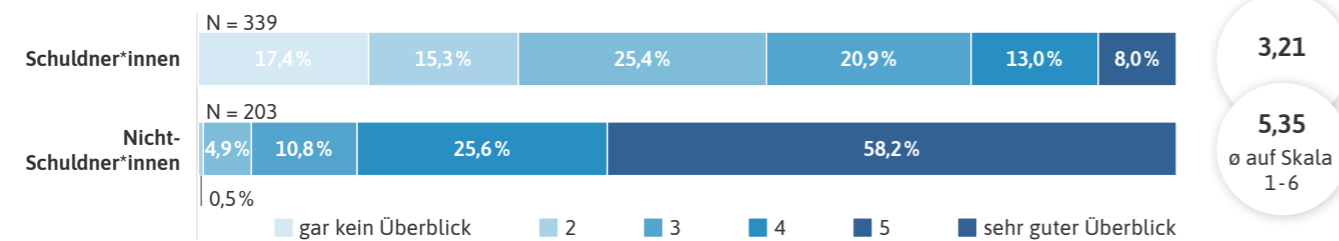
„Wie fühlen Sie sich, wenn Sie über Ihre finanzielle Situation nachdenken?“



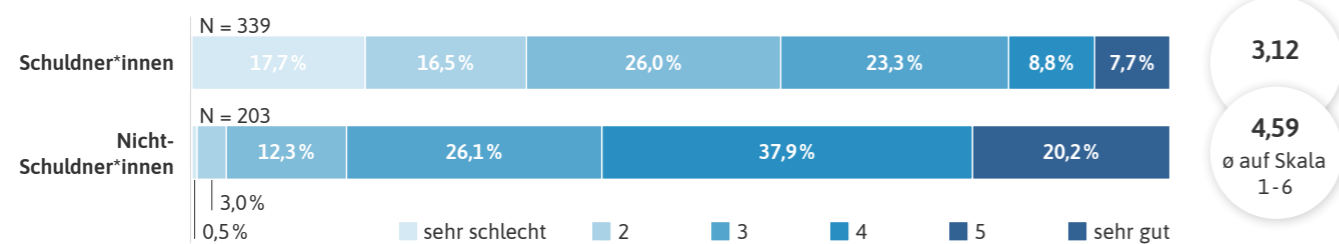
Schuldner*innen zeigen bei **allen Gegensatzpaaren** eine Gewichtung zugunsten der **negativen Gefühle**. Die Schuldner*innen reagieren wie erwartet mit **stärkeren emotionalen Reaktionen** auf ihre finanzielle Situation als Nicht-Schuldner*innen.

4.3 Überblick & finanzielles Wissen

„Was würden Sie schätzen, wie gut ist Ihr Überblick über Ihre aktuelle finanzielle Situation?“



„Wie würden Sie den Stand Ihres finanziellen Wissens einschätzen?“

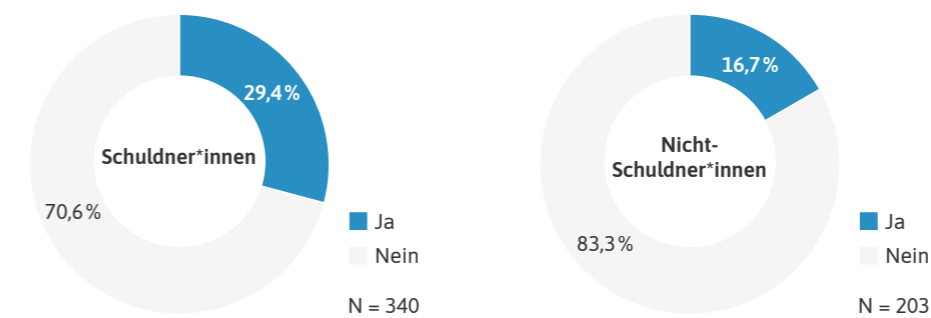


21% der Schuldner*innen gaben an, einen guten Überblick über ihre Finanzen zu haben, also wesentlich weniger als bei den Nicht-Schuldner*innen. 17,4% haben gar keinen Überblick über ihre Finanzen. Ähnlich viele gaben an, über sehr schlechtes Finanzwissen zu verfügen.

Einen guten Stand des eigenen Finanzwissens gaben 16,5% der Schuldner*innen an. Auch hier zeigt sich ein wesentlicher Unterschied, die Nicht-Schuldner*innen sind besser informiert als die Schuldner*innen.

4.4 Hilfsangebote

„Haben Sie schon einmal Beratungs-, Lern- oder Hilfsangebote zu Finanzthemen in Anspruch genommen?“

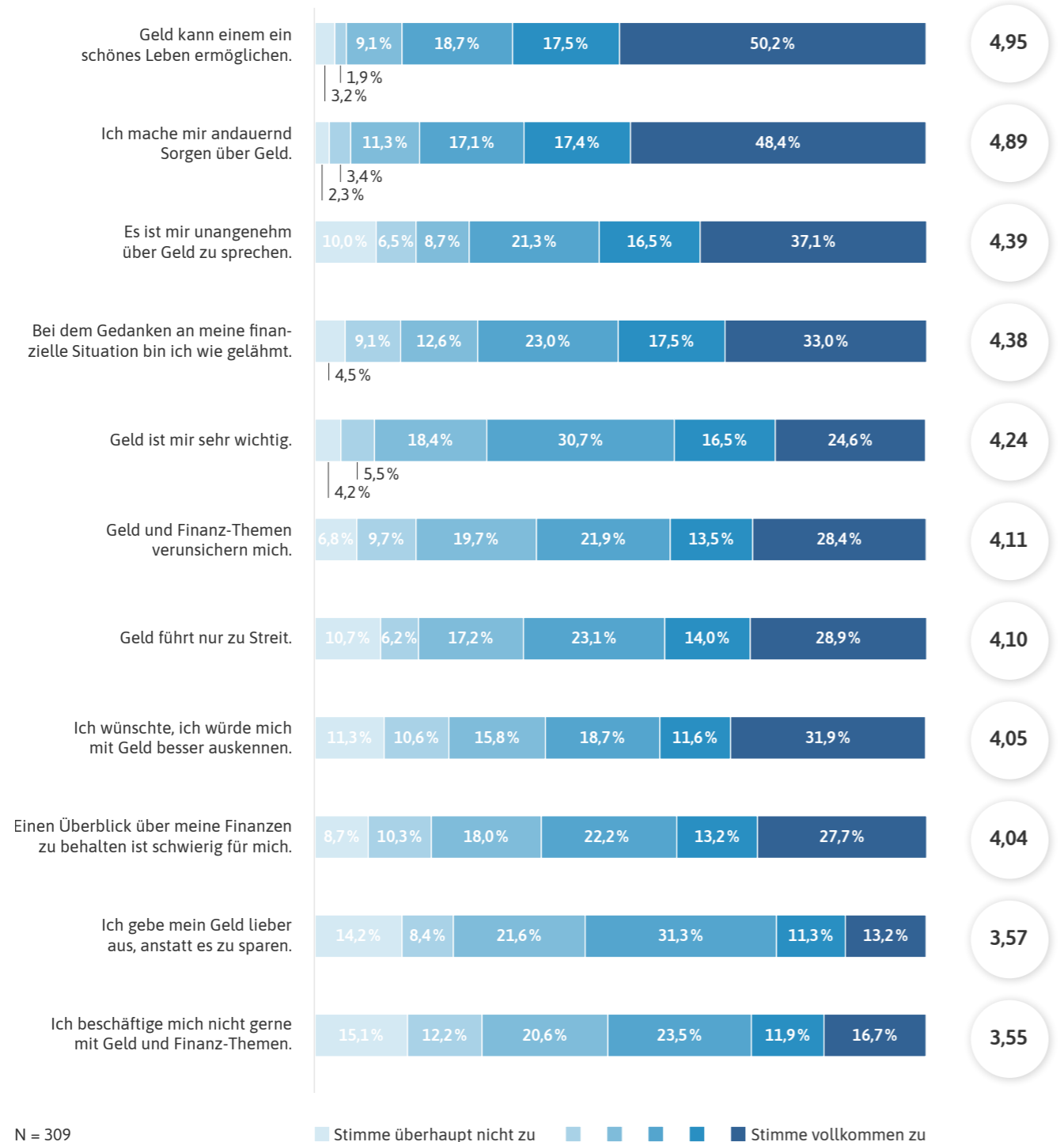


Knapp ein Drittel der Schuldner*innen hat bereits Hilfsangebote mit Finanzbezug angenommen. Das sind (prozentual) knapp **doppelt** so viele wie unter den Nicht-Schuldner*innen.



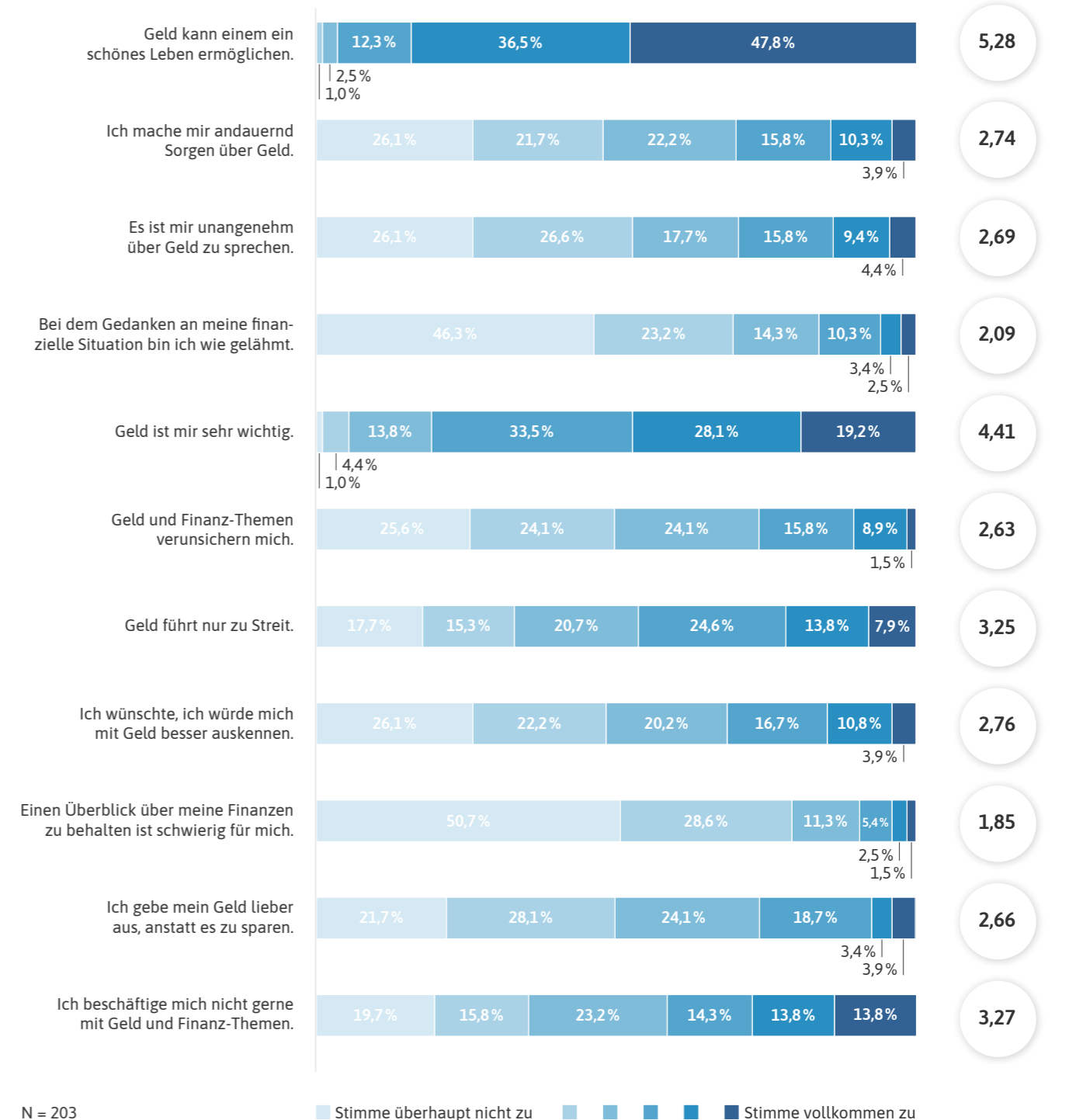
4.5 Einstellung zu Geld & Finanzthemen

„Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?“ (Befragt wurden die Schuldner*innen) Ø auf Skala 1-6



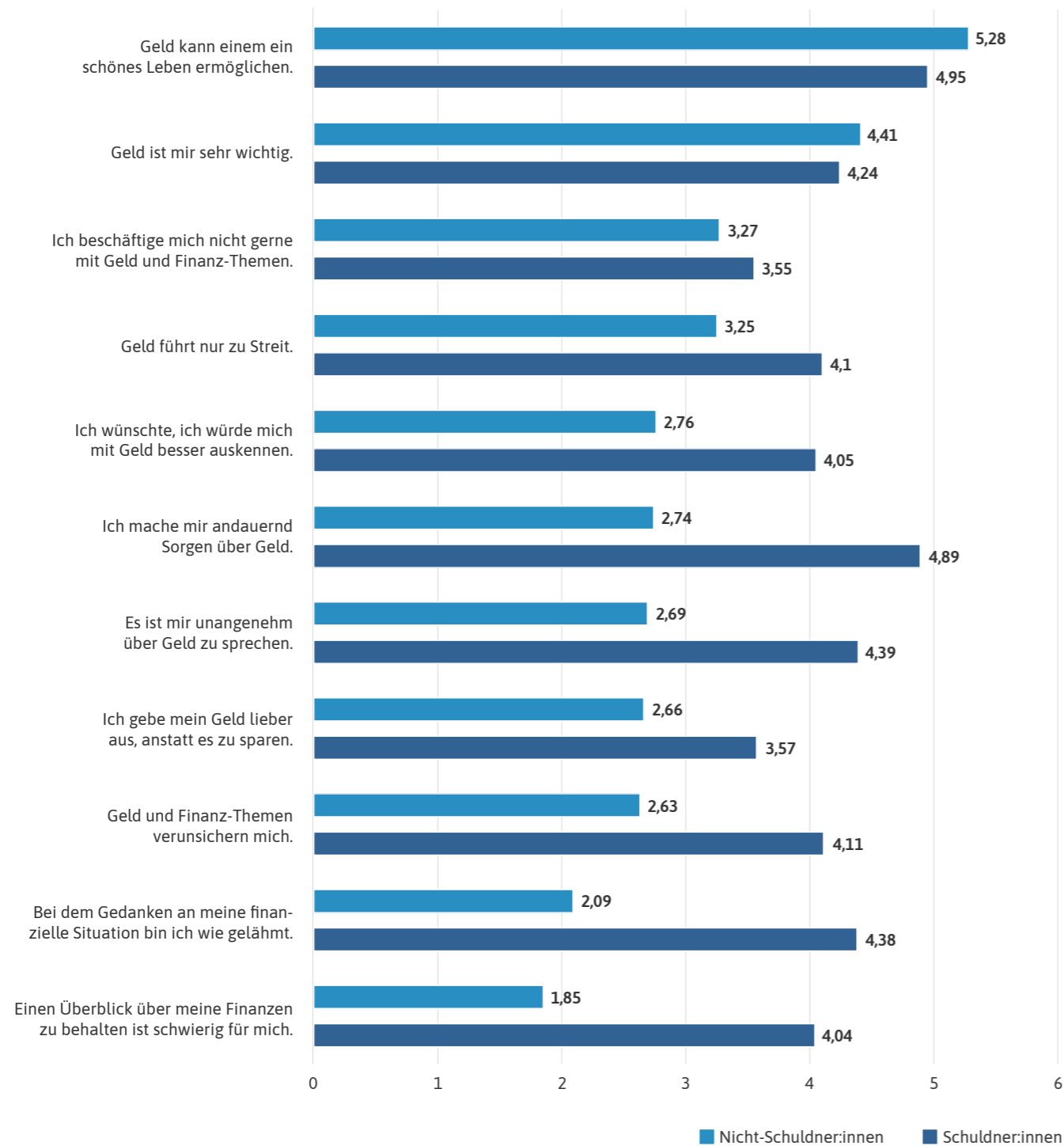
Am ehesten wurde der Aussage, dass Geld ein **schönes Leben** ermögliche, zugestimmt. In ähnlich starkem Ausmaß gaben die Schuldner*innen an, dass sie sich andauernd Sorgen über Geld machen würden.

„Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?“ (Befragt wurden die Nicht-Schuldner*innen) Ø auf Skala 1-6



Am stärksten zugestimmt wurde der Aussage, das Geld ein **schönes Leben** ermögliche. Außerdem ist **Geld** den Befragten **sehr wichtig**. Aussagen, die das Thema Geld und Finanzen mit **Verunsicherung, Angst** oder **Unannehmlichkeiten** in Verbindung bringen, wurde weniger zugestimmt.

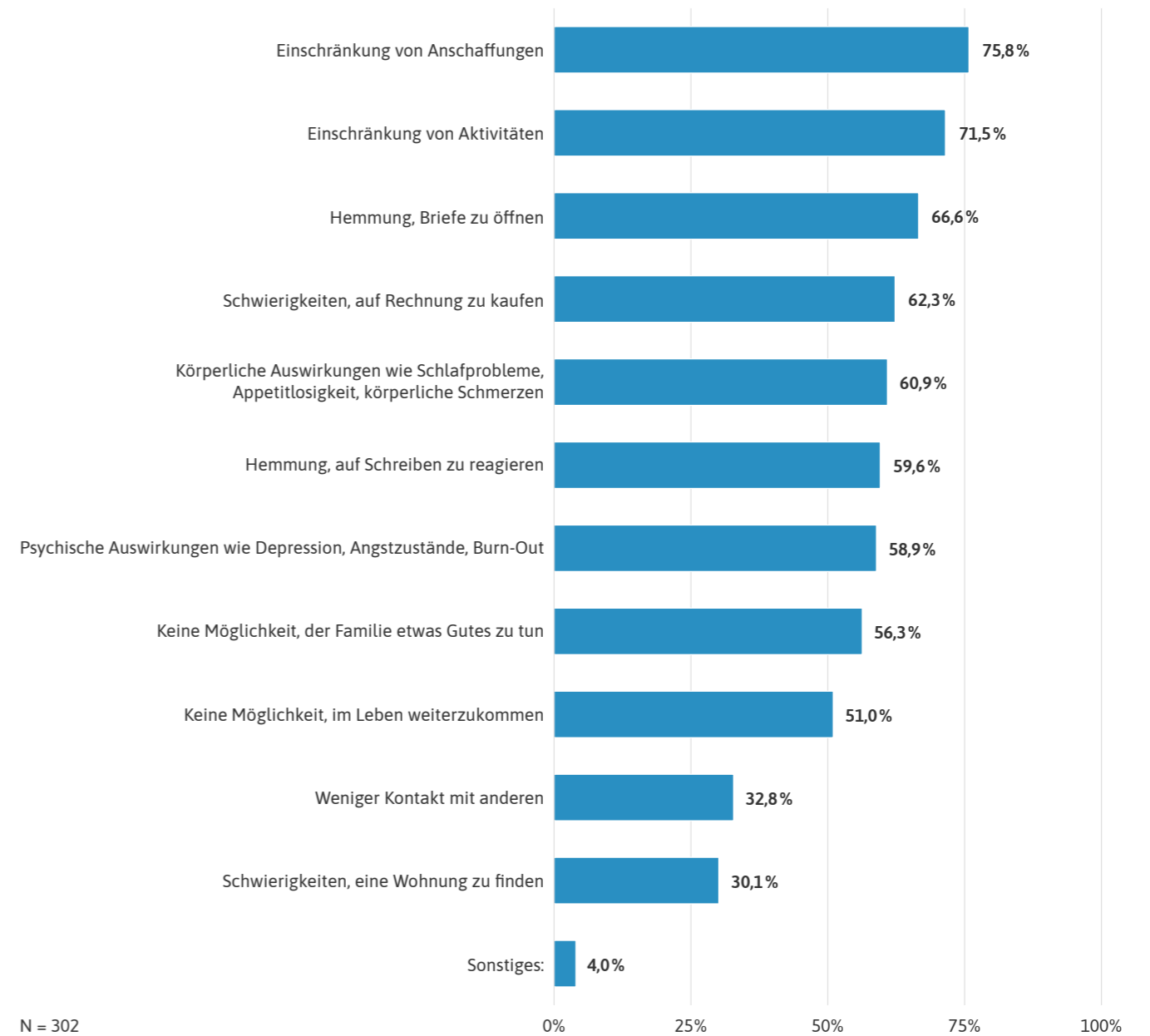
„Wie belastend ist Ihre aktuelle finanzielle Situation für Sie?“



Dargestellt sind die Skalenmittelwerte der vorherigen Frage. Die Werte zeigen an, dass die negativen Assoziationen zu Geld und Finanzen bei den Schuldner*innen stark überwiegen.

4.6 Auswirkungen der finanziellen Situation

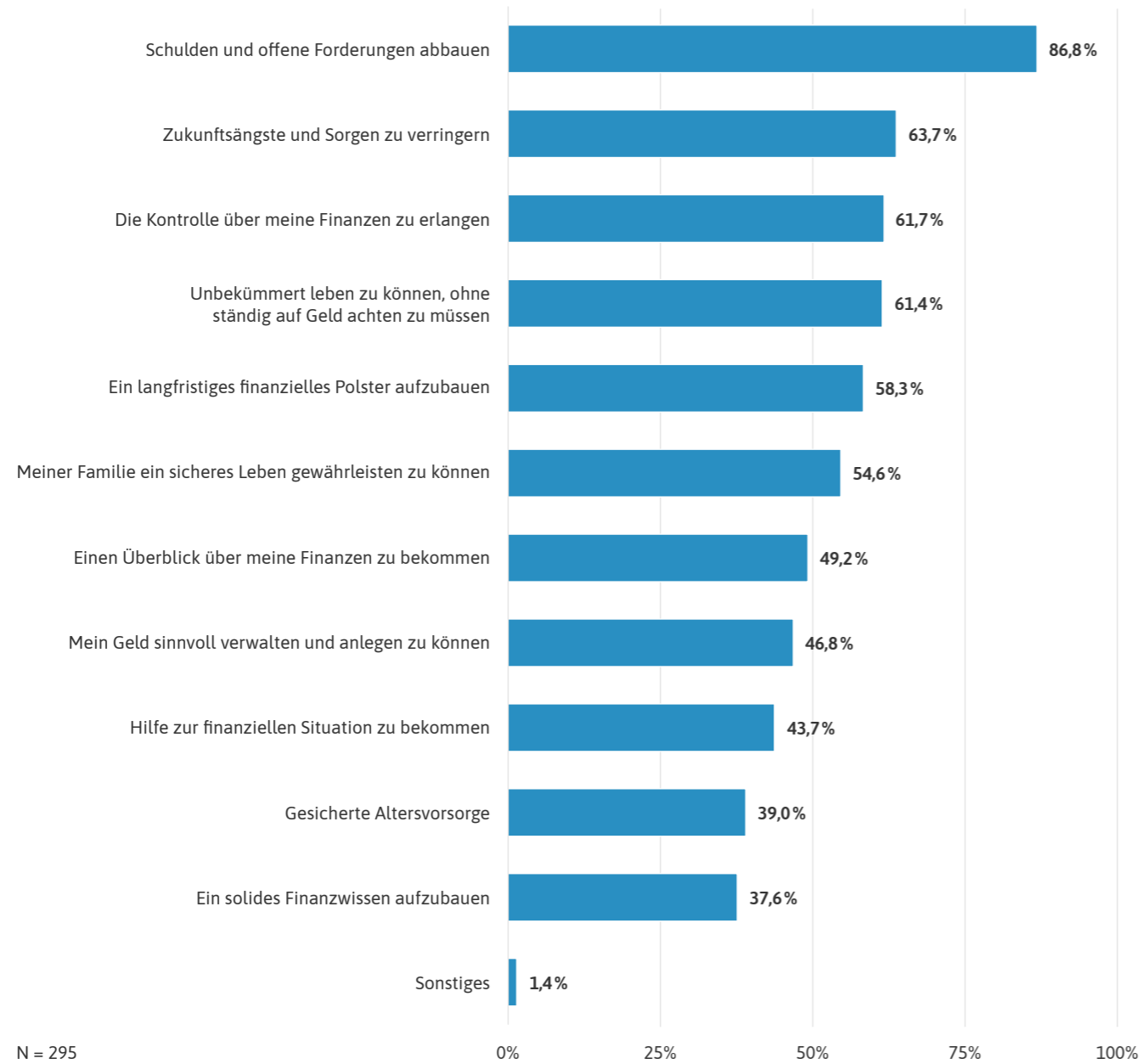
„Welche Auswirkungen Ihrer finanziellen Situation nehmen Sie wahr?“



Die größten Auswirkungen der finanziellen Situation auf die Schuldner*innen sind die **Einschränkungen von Anschaffungen und Aktivitäten**. Außerdem wirkt sich die finanzielle Situation stark auf die Kommunikationsbereitschaft (**Hemmungen, Briefe zu öffnen und auf Schreiben zu reagieren**) und die Gesundheit (**körperliche und psychische Auswirkungen**) aus.

4.7 Finanzielle Ziele

„Welche Ziele haben Sie aktuell hinsichtlich Ihrer Finanzen?“



Mit **86,8%** ist der Schuldenabbau das wichtigste Ziel der Schuldner*innen. Ein solides Finanzwissen wollen **37,6%** der Befragten aufbauen.

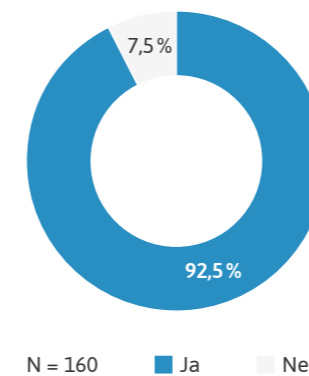


5. Inkasso-Erfahrungen der Schuldner*innen

- 5.1 Inkasso-Erfahrungen I
- 5.2 Inkasso-Reaktion I
- 5.3 Inkasso-Erfahrungen II
- 5.4 Inkasso-Reaktion II
- 5.5 Inkasso-Wünsche
- 5.6 Gewünschter Kontaktweg
- 5.7 Gewünschte Bezahlmethode

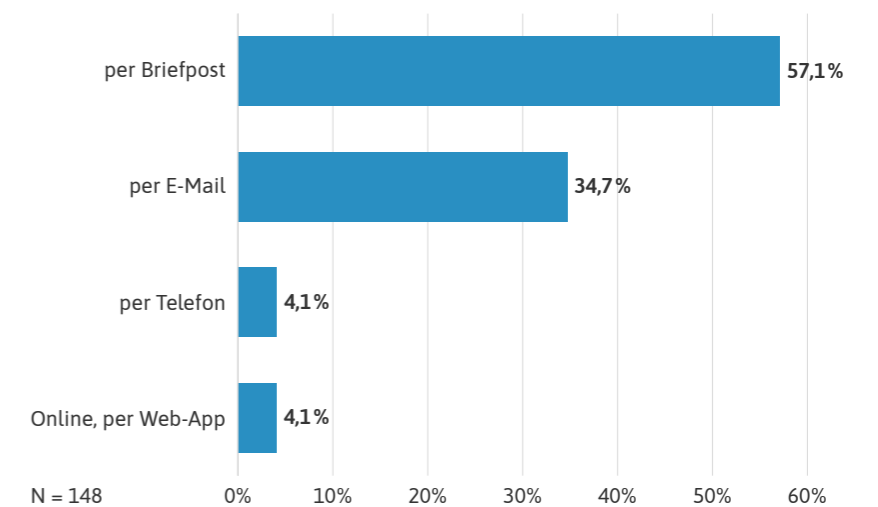
5.1 Inkasso-Erfahrungen I

„Haben Sie schon mal Erfahrungen mit Inkasso-Unternehmen gemacht?“



92,5% der Schuldner*innen hatten bereits Kontakt mit einem Inkasso-Büro. Die absolute Häufigkeit dieser Gruppe beträgt 148, weshalb für die folgenden Fragen diese Stichprobengröße gilt:

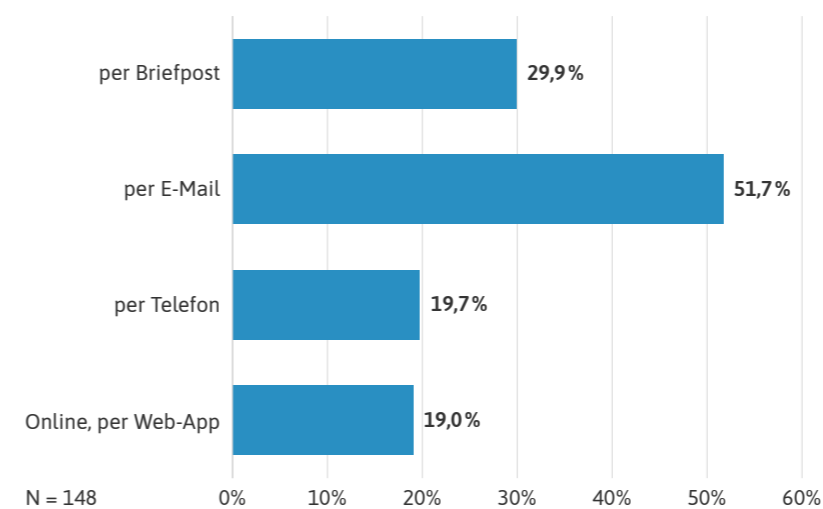
„Bei Ihrem letzten Kontakt mit einem Inkasso-Unternehmen, wie erfolgte der Erstkontakt durch das Inkasso-Unternehmen?“



57,1% der Befragten gaben **Briefpost** als das Kontaktmedium seitens des Inkassobüros an. 34,7% wurden über **E-Mail** kontaktiert, nur jeweils rund 4% per **Telefon** oder **Web-App**.

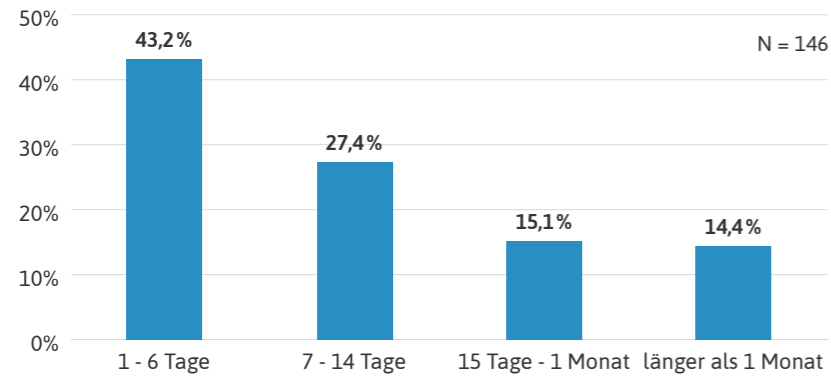
5.2 Inkasso-Reaktion I

„Auf welchem Weg haben Sie auf die Kontaktaufnahme des Inkasso-Unternehmens reagiert?“



Etwas mehr als die **Hälfte** der Befragten reagierten per **E-Mail** auf das Inkassounternehmen, knapp ein **Drittel** per **Briefpost**. Jeweils knapp 20% reagierten per **Telefon** oder **Web-App**.

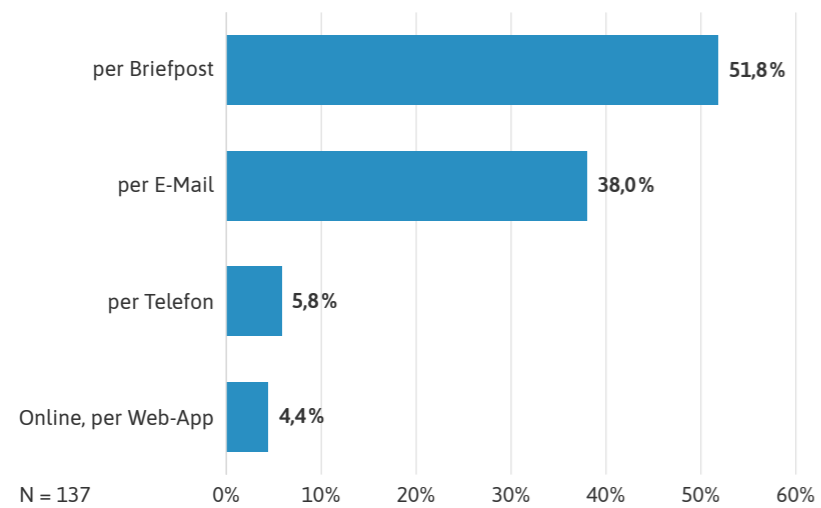
„Wie lange hat es gedauert, bis Sie reagiert haben?“



43,2% reagierten innerhalb der ersten 6 Tage, 27,4% in den ersten 2 Wochen, knapp 30% brauchten länger als zwei Wochen.

5.3 Inkasso-Erfahrungen II

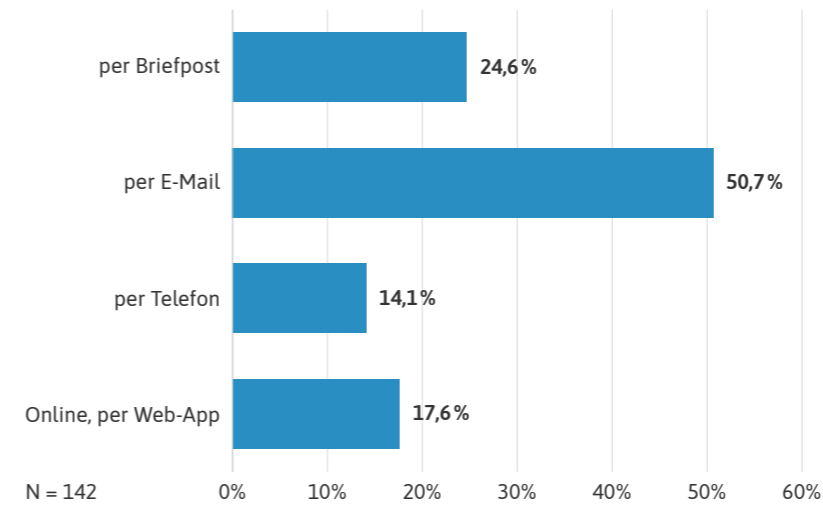
„Bei Ihrem vorletzten Kontakt mit einem Inkasso-Unternehmen, wie erfolgte der Erstkontakt durch das Inkasso-Unternehmen?“



Der vorletzte Kontakt mit Inkassounternehmen fand über ähnliche Wege wie der letzte Kontakt statt. Die meisten Schuldner*innen wurden **postalisch** kontaktiert, rund 40% per **E-Mail**. Nur in wenigen Fällen wurde das **Telefon** und **Web-Apps** genutzt.

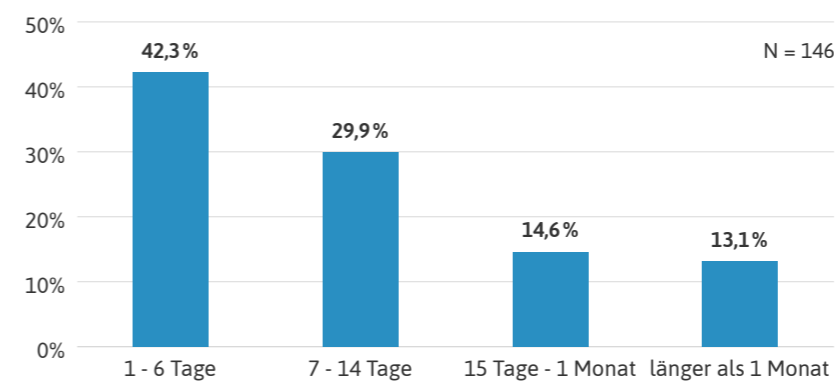
5.4 Inkasso-Reaktion II

„Auf welchem Weg haben Sie auf die Kontaktaufnahme des Inkasso-Unternehmens reagiert?“



Etwa die **Hälfte** der Befragten antworteten beim vorletzten Inkasso-Kontakt per **E-Mail**, knapp ein **Viertel** per **Briefpost**.

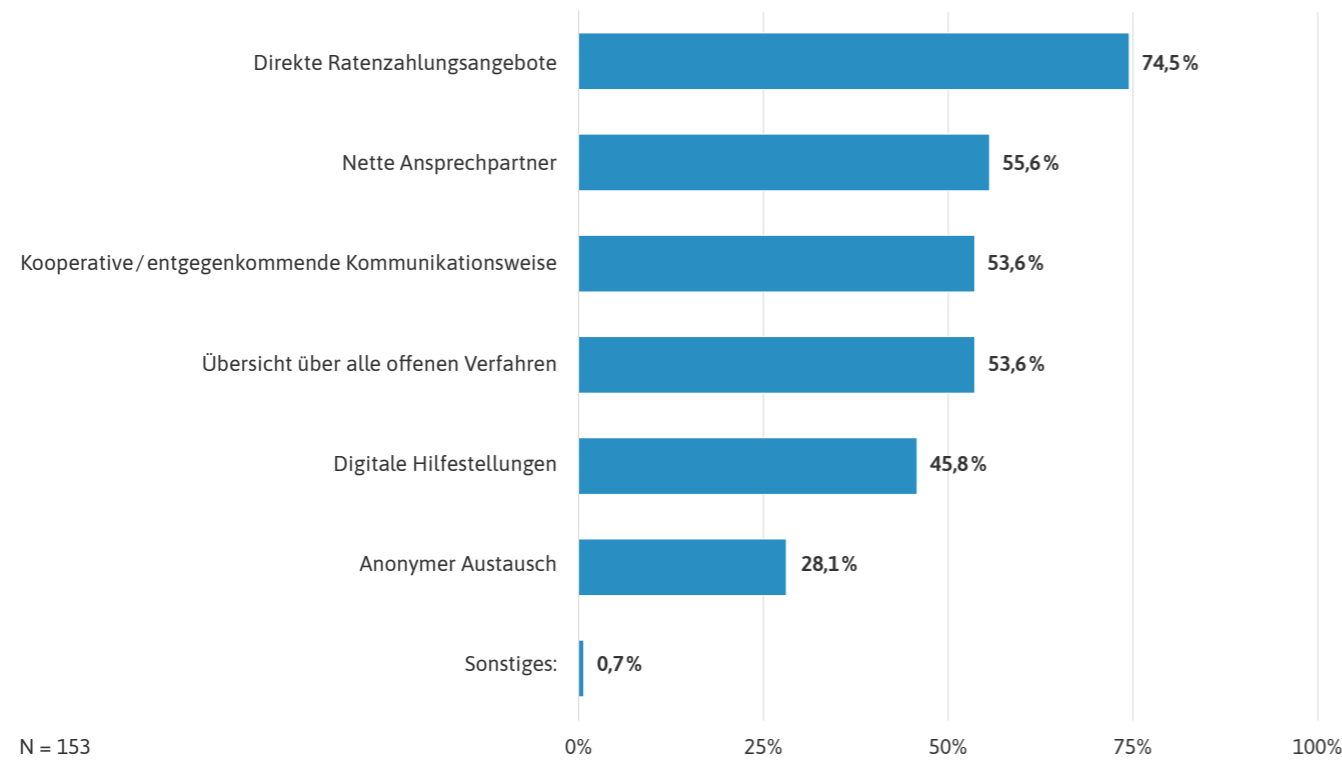
„Wie lange hat es gedauert, bis Sie reagiert haben?“



Die Befragten reagierten beim vorletzten Inkasso-Kontakt **ähnlich** schnell wie beim letzten Inkasso-Kontakt.

5.5 Inkasso-Wünsche

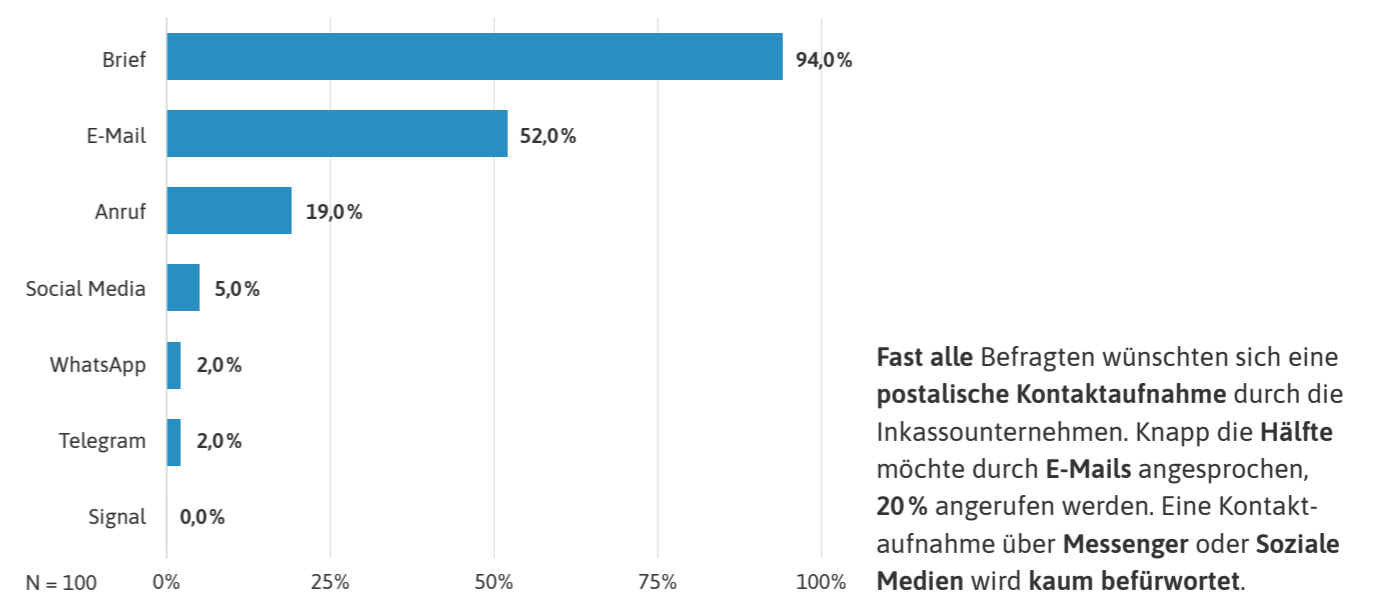
„Was wünschen Sie sich in Bezug auf Inkasso-Verfahren?“



Rund **zwei Drittel** der Befragten wünschen sich direkte **Ratenzahlung**. Jeweils rund die Hälfte wünschen sich **nette Ansprechpartner**, eine **kooperative Kommunikationsweise** und eine **Übersicht über alle offenen Verfahren**. Etwa ein **Drittel** wünscht sich **anonymen Austausch**.

5.6 Gewünschter Kontaktweg

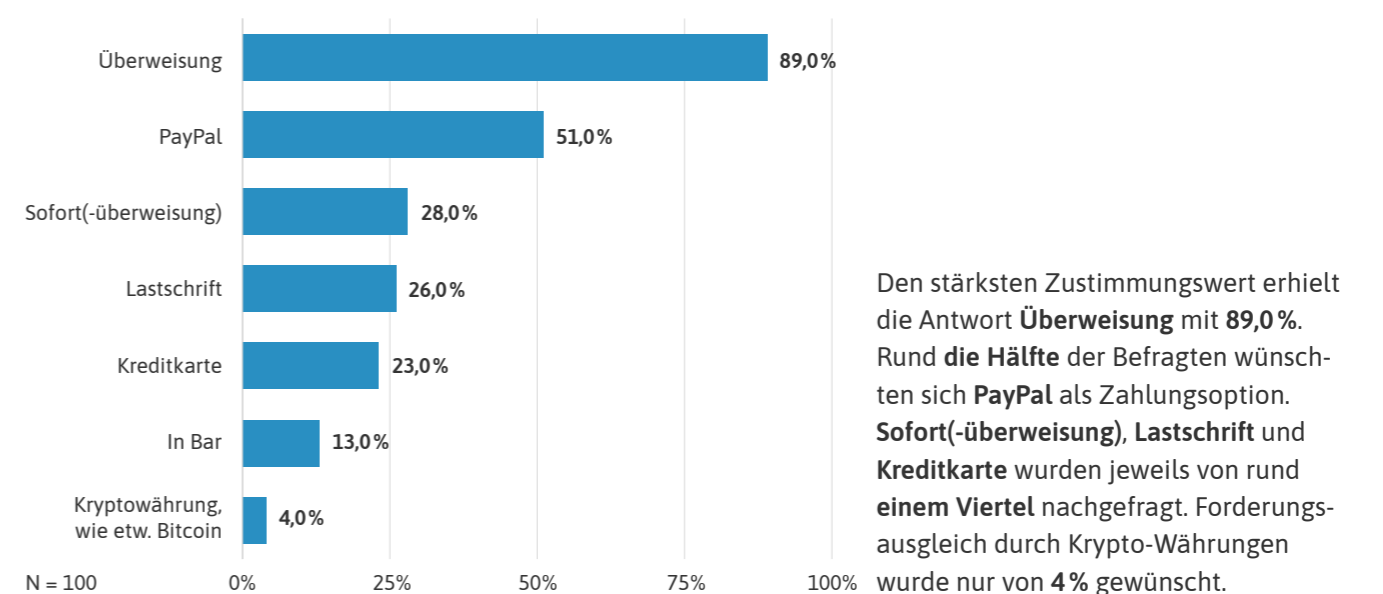
„Über welchen Weg würden Sie gerne von einem Inkassounternehmen kontaktiert werden?“



Fast alle Befragten wünschten sich eine **postalische Kontaktaufnahme** durch die Inkassounternehmen. Knapp die **Hälfte** möchte durch **E-Mails** angesprochen, **20%** angerufen werden. Eine Kontaktaufnahme über **Messenger** oder **Soziale Medien** wird **kaum befürwortet**.

5.7 Gewünschte Bezahlmethode

„Welche Möglichkeiten des Forderungsaustausches präferieren Sie bzw. würden Sie sich zum Ausgleich von Forderungen wünschen?“

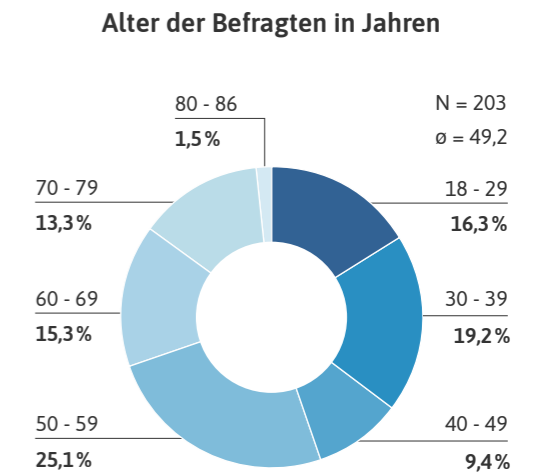


Den stärksten Zustimmungswert erhielt die Antwort **Überweisung** mit **89,0%**. Rund **die Hälfte** der Befragten wünschten sich **PayPal** als Zahlungsoption. **Sofort(-überweisung)**, **Lastschrift** und **Kreditkarte** wurden jeweils von rund **einem Viertel** nachgefragt. Forderungsausgleich durch Krypto-Währungen wurde nur von **4%** gewünscht.

6. Demografie der Nicht-Schuldner*innen

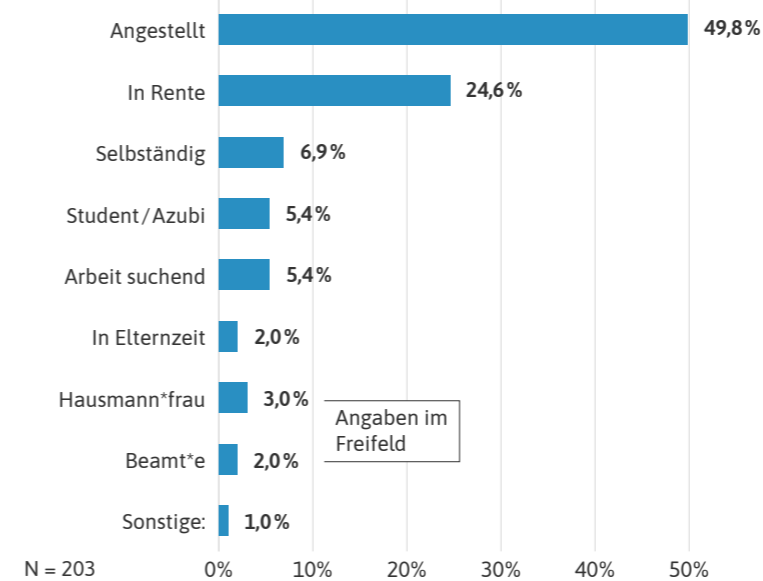
- 6.1 Geschlecht & Alter
- 6.2 Tätigkeit
- 6.3 Familienstand & Haushaltsgröße
- 6.4 Kinderanzahl
- 6.5 Versorgung mehrerer Kinder
- 6.6 Versorgung von Einzelkindern
- 6.7 Monatliches Einkommen

6.1 Geschlechter & Alter



6.2 Tätigkeit

„Welche Tätigkeit üben Sie aktuell aus?“

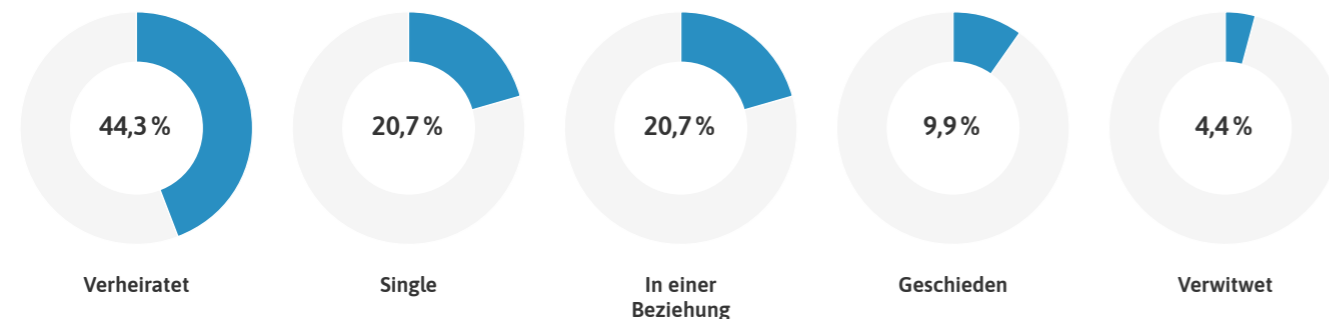


Fast die Hälfte der Nicht-Schuldner*innen sind Angestellte, knapp ein Viertel sind Rentner*innen. Schwächer vertreten sind jeweils Selbstständige, Studierende / Azubis und Arbeitssuchende.

6.3 Familienstand & Haushaltsgröße

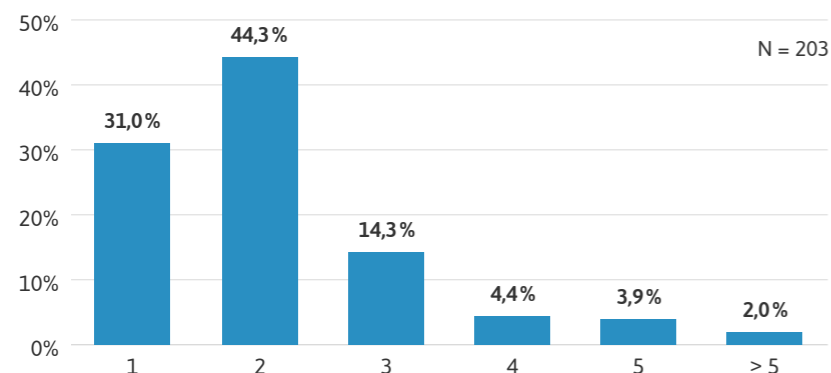
„Wie ist Ihr Familienstand?“

N = 203



Jeweils rund 21% sind entweder Single oder in einer Beziehung, 44,3% sind verheiratet.

„Wie viele Personen leben in Ihrem Haushalt?“



Die meisten Befragten wohnen in Ein- oder Zwei-Personen-Haushalten.

6.4 Kinderanzahl

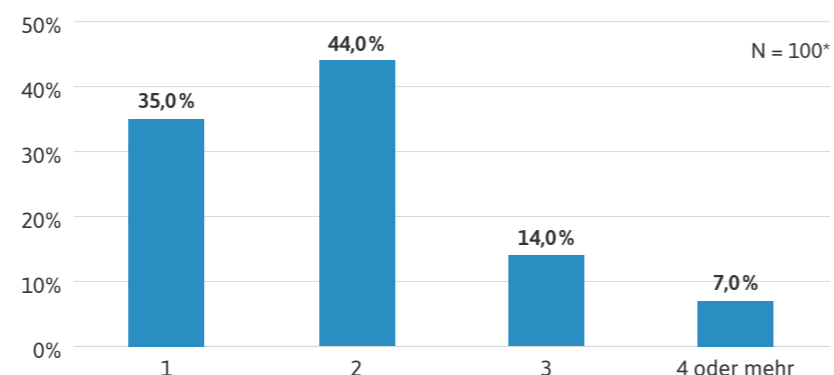
„Haben Sie Kinder?“



Rund die Hälfte der Befragten hat Kinder. Von den Eltern haben 35% ein Kind, 44% zwei Kinder.

„Wie viele Kinder haben Sie?“

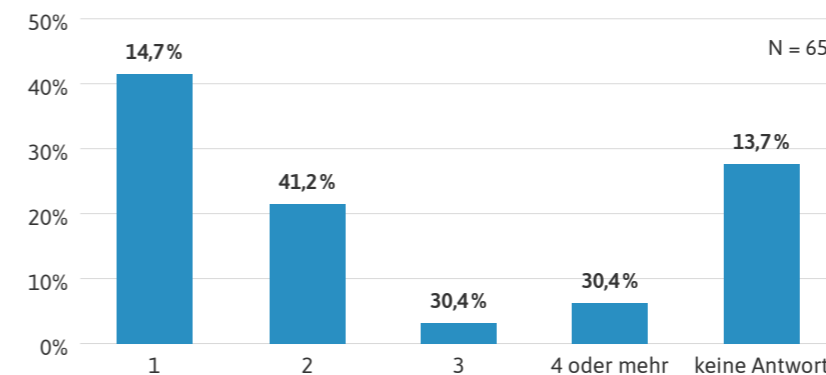
* Diese Frage wurde nur Personen gestellt, die Kinder haben. Die Prozentangaben beziehen sich auf diese Personenanzahl.



6.5 Versorgung mehrerer Kinder

„Wie viele Ihrer Kinder wohnen bei Ihnen im Haushalt?“

N = 65*

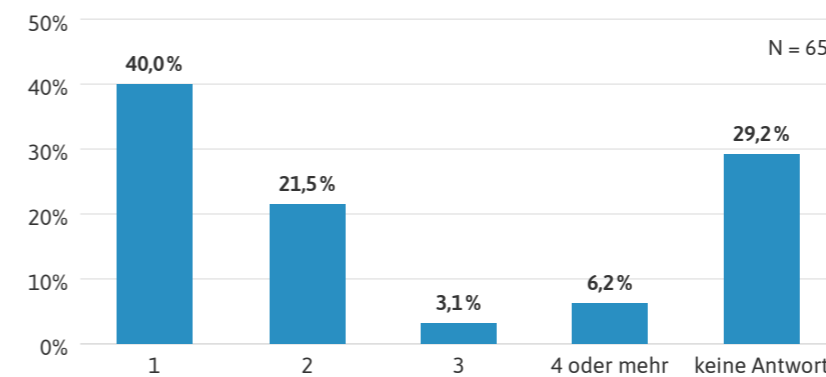


* Diese Frage wurde nur Personengestellt, die angegeben hatten, dass sie mehr als ein Kind haben. Die Prozentangaben beziehen sich auf diese Personenanzahl.

Rund 63% der Befragten wohnen mit ein oder zwei Kindern in einem Haushalt, 27,7% der Eltern haben keine Antwort abgegeben.

„Für wie viele Ihrer Kinder übernehmen Sie den größten Teil der Lebenshaltungskosten?“

N = 65*

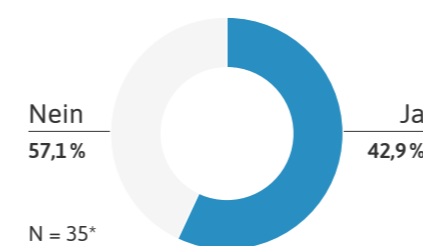


* Diese Frage wurde nur Personengestellt, die angegeben hatten, dass sie mehr als ein Kind haben. Die Prozentangaben beziehen sich auf diese Personenanzahl.

61,5% der Eltern sorgen für den Lebensunterhalt von ein oder zwei ihrer Kinder, 29,2% haben diese Frage nicht beantwortet.

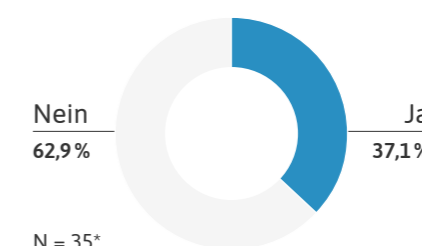
6.6 Versorgung von Einzelkindern

„Wohnt Ihr Kind mit bei Ihnen im Haushalt?“



N = 35*

„Übernehmen Sie für Ihr Kind den größten Teil der Lebenshaltungskosten?“



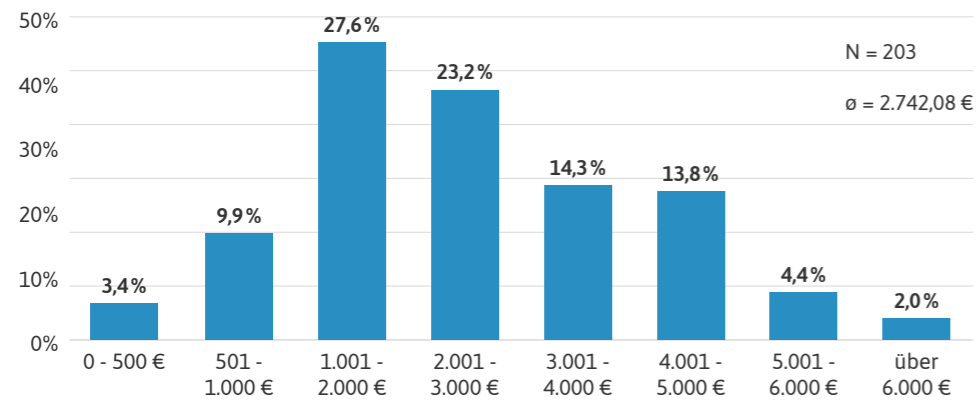
N = 35*

* Diese Frage wurde nur Personen gestellt, die angegeben hatten, dass sie ein Kind haben. Die Prozentangaben beziehen sich auf diese Personenanzahl.

Bei 57,1% der Eltern mit nur einem Kind wohnt dieses nicht im selben Haushalt. 62,9% dieser Eltern sorgen finanziell nicht für ihr Kind. Es ist wahrscheinlich, dass diese Werte durch den hohen (deutschlandrepräsentativen) Altersdurchschnitt der Stichprobe zu erklären sind, d.h. dass die Kinder dieser Eltern z.B. bereits ausgezogen sind.

6.7 Monatliches Einkommen

„Wie hoch ist Ihr monatliches Netto-Haushaltseinkommen?“



Mit knapp einem Drittel gab die größte Gruppe der Befragten ein Monatseinkommen zwischen 1.001 € und 2.000 € an. Das monatliche **Durchschnittseinkommen** liegt bei rund **2.742 €**.



7. Zusammenfassung der Ergebnisse

7 Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Ergebnisse der Analyse „Schulden in Deutschland: Wie ticken Konsument*innen im Kontext finanzieller Herausforderungen?“ zeigen sehr deutlich, wie es um die Lebenssituation deutscher Schuldner*innen bestellt ist.

Geldsorgen sind ein ständiger Begleiter

Mit einer durchschnittlichen Schuldenhöhe von mehr als 11.800 Euro ist die finanzielle Belastung enorm. Zwar verfügt der Großteil der Schuldner*innen über ein regelmäßiges Einkommen, allerdings liegt es mit durchschnittlich 1.561 Euro netto deutlich unter dem deutschen Durchschnittsnettoeinkommen von 2.170 Euro. Aufgrund steigender Lebenshaltungskosten wird es gerade für Geringverdiener*innen immer schwieriger, ihre Schulden zu tilgen und einen Weg aus den Schulden zu finden. Schon jetzt nimmt jede*r zweite Schuldner*in seine*ihre finanzielle Situation als sehr stark belastend wahr. Die Angst, lebensnotwendige Ausgaben wie Lebensmittel nicht mehr bezahlen zu können, ist unter den Schuldner*innen weit verbreitet.

Mehr als die Hälfte der Befragten gibt zudem an, keinen Überblick über ihre finanzielle Situation zu haben. Entsprechend machen sich acht von zehn Schuldner*innen anhaltend Sorgen über Geld. Knapp drei Viertel der Schuldner*innen fühlen sich beim Gedanken an ihre finanzielle Situation wie gelähmt und wollen nicht über Geld und ihre Probleme sprechen. Scham, Angst und Wut sind dabei nur einige Gefühle, die Schuldner*innen empfinden, wenn sie über ihre finanzielle Situation nachdenken. Auch Trägheit, Traurigkeit und das Nichtvorhandensein von Zuversicht führen unweigerlich zu einem psychischen und emotionalen Erschöpfungszustand.

Negative Assoziationen überwiegen

Im Vergleich mit Nicht-Schuldner*innen wird deutlich, dass verschuldete Personen Aussagen, die die Themen Geld und Finanzen mit Verunsicherung, Angst oder Unannehmlichkeiten in Verbindung bringen, eher zustimmen. Wenn solche Einstellungen zu Glaubensgrundsätzen werden, ist es schwer, diese wieder

abzulegen und ein positives Verhältnis zu Geld, Budgetplanung und finanzieller Vorsorge zu entwickeln.

Zwei von drei Schuldner*innen empfinden durch ihre finanziellen Engpässe starke bis sehr starke Einschränkungen in ihrem Alltag. Die größten Auswirkungen sind Entbehrungen bei Anschaffungen und Aktivitäten. Zudem haben knapp zwei Drittel der Befragten Probleme, auf Rechnung zu kaufen. Die fehlende Möglichkeit, der Familie etwas Gutes zu tun oder selbst im Leben weiterzukommen, beklagen mehr als die Hälfte der Schuldner*innen.

Sechs von zehn befragten Schuldner*innen gaben zudem an, auch psychisch unter ihrer Situation zu leiden. Depressionen, Angstzustände und Burn-out sind keine Seltenheit. Ähnlich viele Befragte berichten zudem von körperlichen Problemen wie Appetitlosigkeit, Schmerzen und Schlafproblemen. Damit decken sich die Ergebnisse mit denen anderer Studien, die zu dem Ergebnis kommen, dass überschuldete Personen mehrheitlich einen mittelmäßigen bis sehr schlechten allgemeinen Gesundheitszustand haben. Zudem besteht im Vergleich zur Normalbevölkerung ein sechsfach höheres Risiko, an einem chronischen Leiden, inklusive psychischer Erkrankungen, zu erkranken.

Schuldner*innen schätzen ihr Finanzwissen als schlecht ein

Das mit Abstand wichtigste Ziel der befragten Schuldner*innen ist der Schuldenabbau. Aber auch einen Überblick sowie die Kontrolle über die eigenen Finanzen zu gewinnen, haben sich mehr als die Hälfte der Schuldner*innen vorgenommen. Anders sieht es beim Thema Finanzwissen aus. Nur rund ein Drittel hat sich zum Ziel gesetzt, ein solides Finanzwissen aufbauen zu wollen. Dabei spielt gerade finanzielles Wissen eine wichtige Rolle. Denn nur wer langfristig nachhaltige

Finanzentscheidungen trifft, ist in der Lage, finanziell gesund zu werden und zu bleiben. Der Vergleich mit Nicht-Schuldner*innen macht das deutlich: Während acht von zehn Nicht-Schuldner*innen ihr Finanzwissen als gut bis sehr gut einschätzen, teilen diese Einschätzung bei den Schuldner*innen nur halb so viele Personen.

Ratenzahlungsangebote durch Inkassounternehmen erwünscht

Erfahrungen mit einem Inkassounternehmen hatten bereits neun von zehn befragten Schuldner*innen. Der Erstkontakt durch das Inkassounternehmen kam dabei bei mehr als der Hälfte per Briefpost zustande, was dem bevorzugten Kontaktweg der Schuldner*innen entspricht. Die Mehrzahl der angeschriebenen Schuldner*innen reagiert binnen sechs Tagen auf die

Kontaktaufnahme, mehrheitlich via E-Mail. Mit Blick auf die Wünsche der Schuldner*innen in Bezug auf das Inkassoverfahren steht an erster Stelle ein direktes Ratenzahlungsangebot durch das Inkassounternehmen. Trotz einer großen Vielfalt digitaler und sofortiger Bezahlmethoden – inkl. Barzahlung – wünschen sich fast alle Schuldner die Möglichkeit der Überweisung zum Zahlungsausgleich, die Hälfte wünscht sich weiterhin PayPal zum Forderungsausgleich. Neben flexibler Bezahlmethoden, Transparenz und dem Vorhandensein digitaler Hilfsangebote wird allerdings auch zwischenmenschliches eingefordert. Jede*r Zweite wünscht sich einen netten Ansprechpartner sowie eine kooperative Kommunikationsweise auf Seiten des Inkassounternehmens.



8. Über uns

- 8.1 coeo Inkasso GmbH
- 8.2 Fabit GmbH
- 8.3 Messverfahren und Methodik

8.1 coeo Inkasso GmbH

Die coeo Group ist ein technologiegetriebener, digitaler Inkassospezialist. Gemäß unserem Claim „Digital first | Customer focused“ arbeiten wir sowohl hochgradig automatisiert als auch maximal verbraucherzentriert.

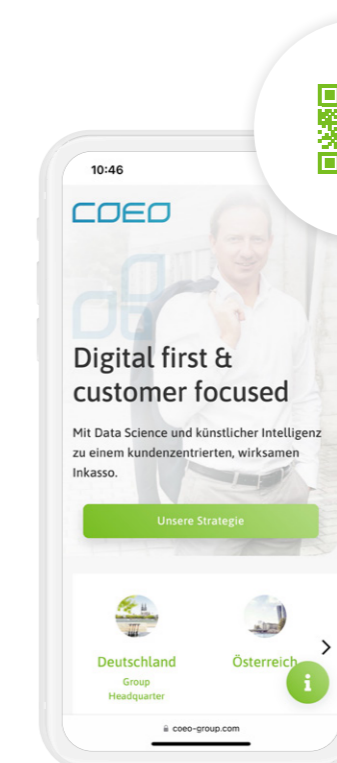
Im Jahr 2010 gegründet, zählt die coeo Group inzwischen zu den erfolgreichsten Inkassodienstleistern in Europa und ist vornehmlich für große Kunden aus den Bereichen Buy now pay later, E-Commerce, Versicherungen, Energieversorgung und Mobilität sowie Telekommunikation aktiv. Die deutsche coeo Inkasso GmbH mit Sitz im rheinischen Dormagen ist zudem eines der führenden Inkassounternehmen in der DACH-Region und Innovationstreiber ihrer Branche.

Der Schlüssel zum Inkasso-Erfolg liegt für uns im optimalen Mix aus effizienter Prozessautomatisierung und individueller Flexibilität – passgenau zugeschnitten auf die User Experience der Kund*innen.

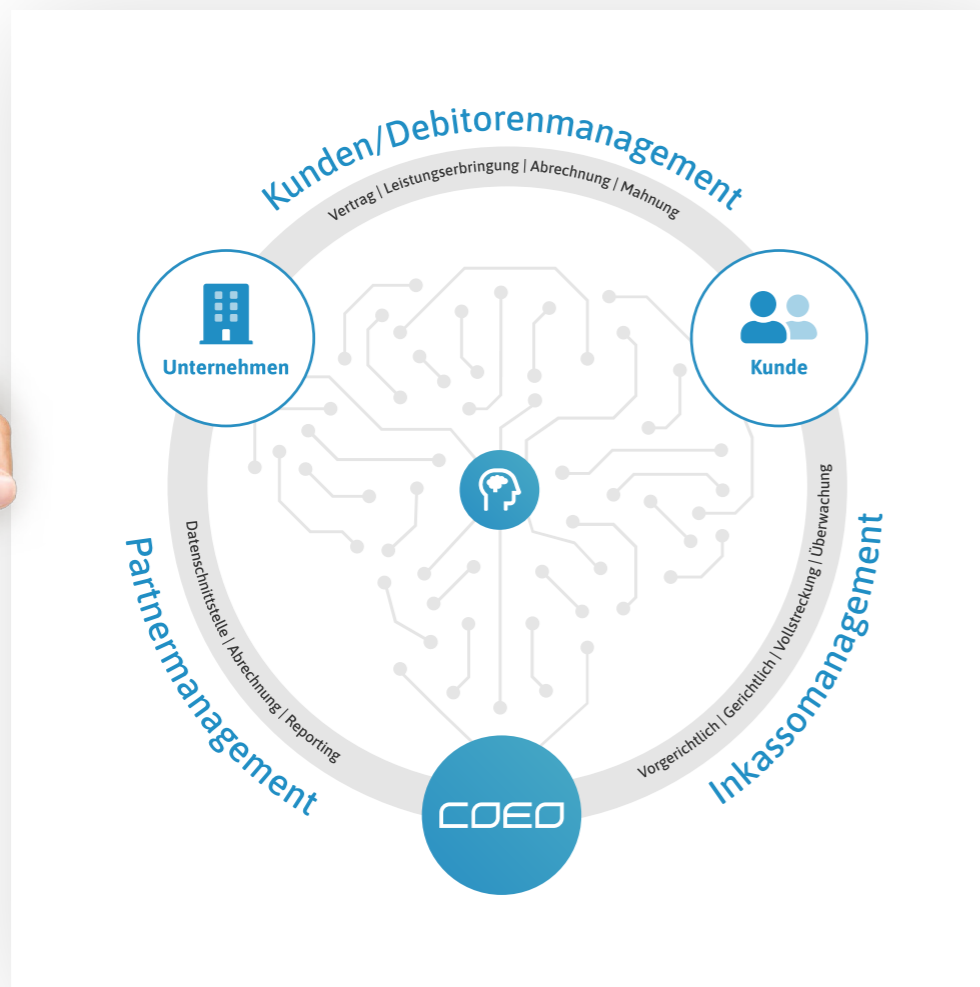
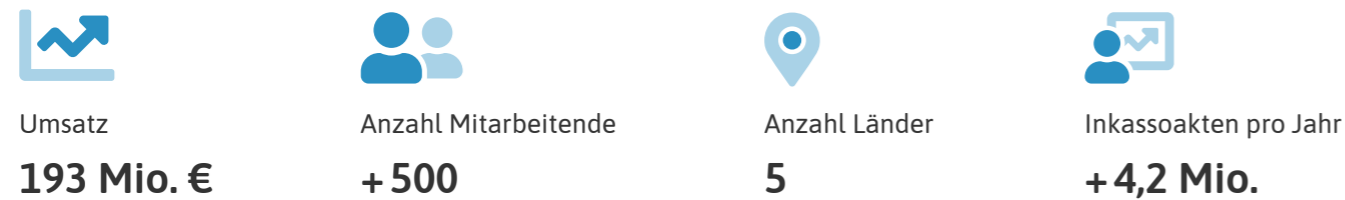
Hoch automatisierte Prozesse wie Predictive Analytics- und Next Best Action-Modelle sind dabei das Herzstück unseres KI-Ansatzes und helfen uns, Konsument*innen schnell aber freundlich zum Ausgleich ihrer Forderungen zu bringen. Eine effiziente Lösungsfindung kann sich allerdings auch stark individuell gestalten, weshalb unsere technologiebasierte Arbeit stets durch die Expertise und Empathie unserer Mitarbeiter*innen im Customer Service ergänzt wird. Bei coeo steht an jedem Point of Contact der Mensch und seine Bedürfnisse im Fokus. Egal ob Kund*in, Konsument*in oder Mitarbeiter*in.

Im besten Fall ist das Ergebnis unserer Arbeit eine ausgeglichene Forderung und ein ausgeglichener Kunde.

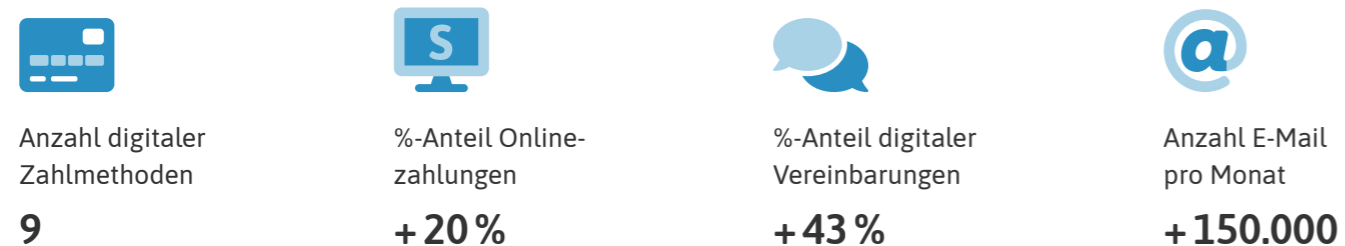
Durch das stete „Ohr am Menschen“ und unsere Investitionen in die konsequente Fokussierung auf die Customer Experience möchten wir dauerhaft neue Maßstäbe am Marktsetzen und die Branche so insgesamt zur Weiterentwicklung antreiben.



Digital first & customer focused



Key Facts



8.2 Fabrit GmbH

Fabrit (abgeleitet von Financial Habit) unterstützt Menschen dabei, besser mit ihrem Geld umzugehen. Dabei richtet sich die App vordergründig an Personen, die Schwierigkeiten haben, ihre Finanzen zu managen. Dafür kombiniert Fabrit anlassbezogene Finanzbildung, aktive Finanzhilfe im Alltag und eine verhaltenswissenschaftlicher Herangehensweise, um die Nutzer*innen langfristig bei ihren Zielen zu unterstützen.

Die unabhängige App beinhaltet ein Haushaltsbuch, Budgetplanung, die Möglichkeit Schulden sowie Gläubiger inkl. Kommunikation zu hinterlegen, anlassbezogenes Finanzwissen sowie über 100 Tipps und Challenges, die dabei helfen, Finanzgewohnheiten zu hinterfragen und zu optimieren. Mit dem spielerischen, motivierenden und verhaltenswissenschaftlichen Ansatz unterstützt Fabrit seine Nutzer*innen dabei, Kosten und Schulden zu reduzieren und dabei trotzdem eine hohe Lebensqualität zu haben.

Das Ziel von Fabrit ist es, Menschen zu befähigen, bewusster und wirksamer mit ihren Finanzen umzugehen. Dabei entlastet und begleitet Fabrit durch Unterstützung und treibt an den geeigneten Stellen an, um zu ermöglichen, dass Menschen langfristig ein gesundes finanzielles Verhalten erreichen. Fabrits Vision ist es, dass Menschen ihre Träume und Ideen verfolgen können und dazu fähig sind, diese selbst zu verwirklichen.

Die hinter Fabrit stehende Fabrit GmbH wurde 2021 von Dr. Ralf-Michael Schmidt, Robert Heim und Susanne Krehl in Berlin gegründet.

Kontakt

Julia Ptock
 Telefon: +49 176 63741985
 presse@fabrit.app



8.3 Messverfahren und Methodik

Methodensteckbrief

Nicht-Schuldner*innen

- Methode: Online-Fragebogen
- Zielgruppe: repräsentative Stichprobe von Menschen ohne Schulden
- Quotierung: Keine
- Stichprobengröße: N = 203
- Anzahl der Items: 59
- Fragebogenlänge: ca. 12 Minuten
- Distribution und Rekrutierung: Externes Panel

Schuldner*innen

- Methode: Online-Fragebogen
- Zielgruppe: Menschen, die Schulden haben
- Quotierung: Keine
- Stichprobengröße: N = 364 (160 bis zum Ende)
- Anzahl der Items: 70
- Fragebogenlänge: ca. 15 Minuten
- Distribution und Rekrutierung: Mailings

Repräsentativität der Ergebnisse

Die Ergebnisse, welche anhand des Schuldner*innen-Datensatzes analysiert wurde, sind wegen der Stichprobengröße aussagekräftig!

Mit über 350 ausgefüllten Fragebögen wurde eine außerordentlich große Stichprobe für eine solche spezifische Zielgruppe erreicht.

Die Stichprobe der Nicht-Schuldner*innen ist repräsentativ für Deutschlands Population. Für die Stichprobe der Schuldner*innen ist die Repräsentativität unbekannt, weil es keine valide Demographie der Grundgesamtheit (also z. B. aller Schuldner*innen Deutschlands) gibt, mit der die gefundenen Daten abgeglichen werden können.

Die Größe der Stichprobe erlaubt jedoch statistisch belastbare Aussagen. Wenn z. B. 50 Personen weniger – zufällig ausgewählt – befragt wären (was geprüft wird, indem diese Daten aus dem Datensatz herausgenommen werden und die gleichen Berechnungen angestellt wird), so wären überwiegend auf zwei Kommastellen die gleichen Ergebnisse heraus gekommen. Dies verdeutlicht die Stabilität des Datensatzes, was wiederum a) dafür spricht, dass die Stichprobe so groß ist, dass verallgemeinernde Aussagen getroffen werden können und b) dagegen spricht, dass eine Stichprobe analysiert wurde, die untypisch für ihre Grundgesamtheit ist.

Screen-Out Schuldner*innen

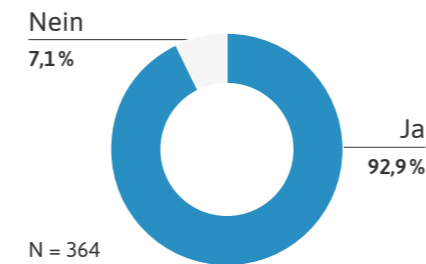
Screen-Out-Verfahren

Mithilfe eines Screen-Out-Verfahrens wurde sichergestellt, dass sich in der Stichprobe tatsächlich nur Schuldner*innen befinden.

Gaben die als Schuldner*innen Befragten an, dass sie keine Schulden und ihre finanzielle Situation im Griff haben, wurden sie aus der Befragung ausgeschlossen. Außerdem wurde ausgeschlossen, wer noch keine Mahnungen erhalten hat.

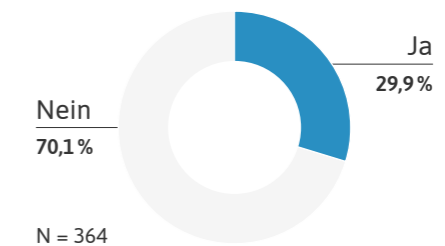
Screen-Out I

„Haben Sie momentan Schulden?“



Fast alle Befragten der Schuldner*innen-Stichprobe gaben an, dass sie im Moment Schulden haben.

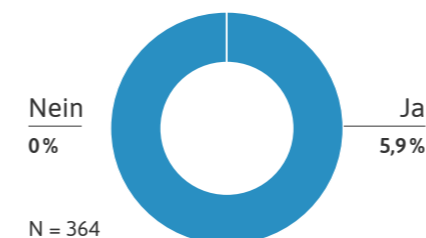
„Haben Sie das Gefühl, Ihre finanzielle Situation im Griff zu haben?“



70,1% der Schuldner*innen haben ihre finanzielle Situation **nicht** im Griff.

Screen-Out II

„Haben Sie in den letzten sechs Monaten Mahnungen, Inkassoschreiben, Zahlungsaufforderungen und / oder Zwangsvollstreckungen erhalten?“



Alle Schuldner*innen gaben an, im letzten halben Jahr Mahnungen o. Ä. bekommen zu haben.

„Sind oder waren Sie in der Lage, diese Zahlungen unverzüglich, kurzfristig oder in Raten zu begleichen?“



Exakt die Hälfte konnte diese Forderungen nicht unmittelbar begleichen.

Screen-Out Nicht-Schuldner*innen

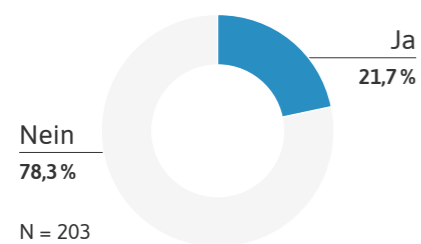
Screen-Out-Verfahren

Mithilfe eines Screen-Out-Verfahrens wurde sichergestellt, dass sich in der Stichprobe tatsächlich nur Nicht-Schuldner*innen befinden.

Gaben die als Nicht-Schuldner*innen-Befragten an, dass sie sowohl Schulden, als auch ihre finanzielle Situation nicht im Griff haben, wurden sie aus der Befragung ausgeschlossen. Auch, wer sowohl Mahnungen erhalten hat als auch Zahlungen nicht begleichen konnte, ist aus der Nicht-Schuldner*innenbefragung ausgeschieden.

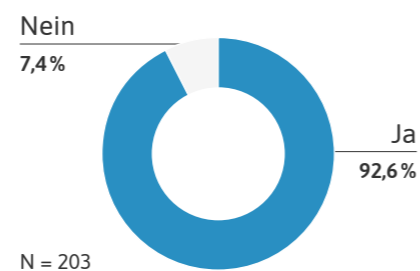
Screen-Out I

„Haben Sie momentan Schulden?“



Immerhin **21,7%** der Nicht-Schuldner*innen gaben an, Schulden zu haben.

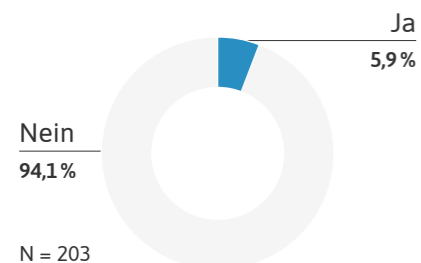
„Haben Sie das Gefühl, Ihre finanzielle Situation im Griff zu haben?“



Nur **7,4%** der Nicht-schuldner*innen haben ihre finanzielle Situation nicht im Griff.

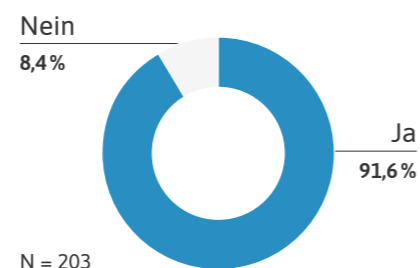
Screen-Out II

„Haben Sie in den letzten sechs Monaten Mahnungen, Inkassoschreiben, Zahlungsaufforderungen und / oder Zwangsvollstreckungen erhalten?“



Nur **5,9%** der Nicht-Schuldner*innen gaben an, Mahnungen o. Ä. erhalten zu haben.

„Sind oder waren Sie in der Lage, diese Zahlungen unverzüglich, kurzfristig oder in Raten zu begleichen?“



Nur **8,4%** der Nicht-Schuldner*innen waren nicht in der Lage, diese Zahlungen unverzüglich zu begleichen.

Impressum

Herausgeber

coeo Inkasso GmbH | Kieler Str. 16 | 41540 Dormagen | Tel. +49 2133 2463-0 | info@coeo-inkasso.de
 Sitz der Gesellschaft: Dormagen
 Handelsregister: Amtsgericht Neuss HRB 18346
 Umsatzsteueridentnummer DE301556580
 Geschäftsführer: Marco Hessel, Sebastian Ludwig, Michael Knopp
 Zulassungs-/Aufsichtsbehörde i.S.d. § 5 Abs. 1 Nr. 3 TMG ist der Präsident des Oberlandesgerichts Düsseldorf, Cecilienallee 3, 40474 Düsseldorf, zugleich Registrierungsbehörde gemäß Rechtsdienstleistungsgesetz.
 Eingetragen im Rechtsdienstleistungsregister, Aktenzeichen: 3712 E 1 - 6.429

Fabit GmbH | Hauptstraße 153 | 10827 Berlin | Tel. +49 156 7842 0146 | info@fabit.app
 Handelsregister: Amtsgericht Charlottenburg HRB 231335 B
 Umsatzsteueridentnummer DE346704901
 Geschäftsführer: Robert Heim, Susanne Krehl, Dr. Ralf-Michael Schmidt

Verfasser des Untersuchungsberichts

BIFI – Berliner Institut für Innovationsforschung GmbH

Auswertung des Untersuchungsberichts

coeo Inkasso GmbH
 Fabit GmbH

Bildnachweise

Fabit GmbH/Mike Auerbach, coeo Group GmbH

Nachdruck und Vervielfältigung nur mit Genehmigung der Herausgeber und des Verfassers des Untersuchungsberichts

Disclaimer

Die vorliegende Studie „Schulden in Deutschland – Wie ticken Konsument*innen im Kontext finanzieller Herausforderungen?“ gibt eine Zustandsbeschreibung zum Thema Lebensumstände von Schuldner*innen und Nicht-Schuldner*innen im Februar 2022 wieder.

Daher enthält sie ausschließlich aus dem von der BIFI - Berliner Institut für Innovationsforschung GmbH auf Grundlage der Befragung der Konsument*innen verfassten Untersuchungsbericht gewonnene allgemeine Informationen, die nicht geeignet sind, den besonderen Umständen des Einzelfalls einer Person Rechnung zu tragen.

Die Richtigkeit dieser bei der Befragung der Konsument*innen erlangten Angaben wurde unterstellt und konnte nicht in den Einzelfällen überprüft werden.

Alle Angaben wurden auf Basis der gegebenen Antworten, des Untersuchungsberichts und des aktuellen Kenntnisstandes neutral ausgewertet und bewertet.

Die vorliegende Studie enthält Ergebnisse, Vorhersagen und Empfehlungen, welche als Hinweise und Entscheidungshilfen zu verstehen sind, schließen jedoch abweichende Schlussfolgerungen nicht aus. Prognostizierte Entwicklungen können daher von den tatsächlichen künftigen Gegebenheiten abweichen, insbesondere dann, wenn die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen unvorhersehbare Änderungen erfahren. Diese Studie stellt keine alleinige Basis für wirtschaftliche oder sonstige Entscheidungen dar und soll insbesondere keine Beratungsleistung oder wirtschaftliche Auskunft ersetzen. Sollten Entscheidungen – gleich welcher Art – auf diese Studie oder Teile davon gestützt werden, so geschieht dies ausschließlich auf eigenes Risiko. Eine Garantie oder Gewährleistung kann in keiner Weise übernommen werden.

Haftungshinweis

Der Inhalt dieser Studie wurde mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt, Dennoch wird dafür keine Haftung übernommen. Der Inhalt ist urheberrechtlich geschützt.

