

# Ein Leitfaden zum Umgang mit finanziellen Schwierigkeiten



**Australian Financial  
Complaints Authority  
(AFCA) hilft Einzelpersonen  
und kleinen Unternehmen  
bei der Lösung von  
Beschwerden über  
Finanzprodukte und  
-dienstleistungen.**

**Unser Service ist fair,  
kostenlos und unabhängig.**

### **Unsere Werte**

- fair und unabhängig - wir treffen ausgewogene Entscheidungen und sorgen dafür, dass jeder ordnungsgemäß gehört wird
- transparent und rechenschaftspflichtig - wir erklären den Grund für die von uns ergriffenen Maßnahmen
- ehrlich und respektvoll - wir sind professionell und behandeln jeden mit Würde
- proaktiv und kundenorientiert - unsere Dienstleistungen sind für jedermann zugänglich

# Was sind finanzielle Schwierigkeiten?

Einzelpersonen und kleine Unternehmen befinden sich manchmal in Situationen, in denen sie ihre Rückzahlungsanforderungen im Rahmen einer Kreditfazilität (z. B. Wohnungsbaudarlehen, Geschäftsdarlehen oder Kreditkarte) nicht erfüllen können. Wir nennen das finanzielle Schwierigkeiten.

Krankheit, Arbeitslosigkeit, Übernahme zu hoher Verpflichtungen, Geschäftsabschwung und Ereignisse wie Naturkatastrophen können finanzielle Schwierigkeiten verursachen.

# Was kann ich tun, wenn ich finanzielle Schwierigkeiten habe?

## Wenden Sie sich an Ihr Finanzunternehmen

Wenn Sie Schwierigkeiten haben, Rückzahlungen zu leisten, sollten Sie sich sofort an Ihr Finanzunternehmen wenden. Viele Finanzunternehmen haben ein engagiertes Team für finanzielle Schwierigkeiten, mit dem Sie sprechen können.

Seien Sie bereit, mit ihnen über Folgendes zu sprechen:

- Ihre Einnahmen und Ausgaben
- wann sich Ihrer Meinung nach Ihre Situation verbessern wird
- welche Hilfe Sie benötigen würden und wie lange



## Um welche Hilfe kann ich bitten?

Sie können eine angemessene Änderung Ihres Kreditvertrags beantragen, die Ihnen bei der Rückzahlung Ihres Darlehens helfen kann. Dies kann Folgendes umfassen:

- Laufzeit des Darlehens verlängern und regelmäßige Zahlungen reduzieren
- Zahlungen verzögern, die an einem bestimmten Datum fällig sind
- Zahlungen für einen bestimmten Zeitraum einstellen und die versäumten Zahlungen zum Darlehen hinzufügen.

Ihr Finanzunternehmen sollte mit Ihnen zusammenarbeiten, um Ihnen zu helfen, Ihre finanziellen Schwierigkeiten zu überwinden.

### Bereiten Sie ein Budget vor

Ein Budget ist das beste Instrument, um eine geeignete Lösung zu finden, und hilft Ihnen dabei, Ihre finanzielle Situation und die Rückzahlungen zu verstehen, die Sie sich leisten können.

#### Kostenlose Ressourcen

Bilanz der AFCA: [afca.org.au/financialposition](https://afca.org.au/financialposition)

MoneySmart von ASIC: [moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner](https://moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner)

### Sprechen Sie mit einem Finanzberater

Finanzberater stellen ihre Dienste kostenlos zur Verfügung und können mit Ihnen darüber sprechen, welche Optionen Ihnen möglicherweise zur Verfügung stehen. Sie können die Schuldnerberatung National Debt Helpline unter 1800 007 007 anrufen, um mit einem Finanzberater zu sprechen. Auf der Website der National Debt Helpline finden Sie außerdem schrittweise Anleitungen zur Lösung finanzieller Probleme: [ndh.org.au](https://ndh.org.au).

## **Machen Sie weiterhin alle Ihnen mögliche Rückzahlungen**

Wenn Sie alle Rückzahlungen vornehmen, die Sie sich leisten können, wird der Zinsbetrag für das Darlehen reduziert und möglicherweise auch Ihre Bitte um Unterstützung unterstützt.

## **Reichen Sie eine Beschwerde bei der AFCA ein**

Wenn Sie und Ihr Finanzunternehmen keine zufriedenstellende Lösung gefunden haben, können Sie eine Beschwerde bei der AFCA einreichen.

## **Wie reiche ich eine Beschwerde bei AFCA ein?**

Eine Beschwerde einzureichen ist einfach. Sie können unser Online-Formular verwenden oder uns mit einer der im Abschnitt „Setzen Sie sich mit uns in Verbindung“ dieser Broschüre beschriebenen Methoden kontaktieren.

## **Wie wir helfen**

Wenn bei der AFCA eine Beschwerde über finanzielle Schwierigkeiten eingereicht wird, werden wir:

- Ihr Finanzunternehmen bitten, Ihre Anfrage zu überdenken
- Sie und Ihr Finanzunternehmen telefonisch zusammen bringen, um die Anfrage durch Verhandlung oder telefonische Schlichtung zu besprechen
- entscheiden, ob das Finanzunternehmen angemessen reagiert hat.

Wenn wir der Meinung sind, dass Ihr Darlehen modifiziert werden sollte, können wir das Finanzunternehmen bitten, die Rückzahlungen Ihres Darlehens zu ändern. Wenn wir eine Entscheidung darüber treffen, ob ein Darlehen geändert werden soll, berücksichtigen wir Ihre finanziellen Verhältnisse, Ihre Fähigkeit, Rückzahlungen zu leisten, und ob die Schulden in angemessener Zeit zurückgezahlt werden.

## Was wird von mir erwartet?

Wenn Sie die AFCA bitten, Ihnen bei der Lösung Ihrer Beschwerde über finanzielle Schwierigkeiten zu helfen, ist es wichtig, dass Sie bereit sind:

- weiterhin mit Ihrem Finanzunternehmen über Ihre Situation zu sprechen
- Informationen über Ihre Umstände wie Ihre Einnahmen und Ausgaben bereitzustellen
- uns sagen, was Ihr Finanzunternehmen tun sollte, um Ihnen zu helfen
- unvoreingenommen sein und alternative Lösungen erkunden
- weiterhin alle Rückzahlungen vornehmen, die Sie sich leisten können, während wir Ihre Beschwerde prüfen.

## Was ist, wenn ich ein kleines Unternehmen bin?

Finanzunternehmen sollten Anträge auf Unterstützung von kleinen Unternehmen prüfen. Möglicherweise müssen Sie Ihrem Finanzunternehmen detailliertere Informationen wie einen Geschäftsplan, Gewinn- und Verlustrechnungen und Prognosen zur Verfügung stellen.

Die AFCA kann in einigen Fällen eine Entschädigung für Gebühren oder Ausfallzinsen gewähren, wenn das Finanzunternehmen nicht alle angemessenen Optionen zur Unterstützung des Unternehmens in Betracht gezogen hat. Wir werden auch prüfen, welche Optionen verfügbar sein könnten, damit das Unternehmen wieder auf die Beine kommt.

# Was passiert mit meiner Verschuldung, während die AFCA meine Beschwerde prüft?

## Zinsen und Rückzahlungen

Normalerweise wird Ihr Konto weiterhin mit Zinsen belastet, während wir Ihre Beschwerde prüfen. Es ist wichtig, dass Sie alle Rückzahlungen vornehmen, die Sie sich leisten können.

## Inkassotätigkeit

Ihr Finanzunternehmen sollte die Inkasso- oder Schuldeneintreibungstätigkeit einstellen, während wir Ihre Beschwerde prüfen.

## Wenn ein Gerichtsverfahren bereits eingeleitet wurde

Unter bestimmten Umständen können wir Ihr Finanzunternehmen auch zwingen, gerichtliche Verfahren aufzuschieben, während wir Ihre Beschwerde prüfen. Ob ein Gerichtsverfahren ausgesetzt werden kann, hängt davon ab, in welchem Stadium sich das Verfahren befindet.

Wenn Ihr Finanzunternehmen bereits ein Versäumnisurteil gegen Sie erhalten hat, sind Ihre Optionen eingeschränkter. Sie können Ihr Finanzunternehmen bitten, die Vollstreckung des Urteils zurückzustellen, damit Sie Zeit haben, die Schulden zu refinanzieren, das Sicherheitseigentum selbst zu verkaufen, Ihre Angelegenheiten in Ordnung zu bringen oder beim Gerichtshof die Aufhebung des Urteils zu beantragen.

Wenn Ihr Finanzunternehmen Ihnen nicht helfen kann, können wir Sie möglicherweise bei Verhandlungen mit dem Unternehmen unterstützen. Wir können ein Versäumnisurteil oder eine gerichtliche Anordnung nicht aufheben oder störend eingreifen. Unter bestimmten Umständen können wir Ihr Finanzunternehmen jedoch für kurze Zeit davon abhalten, das Urteil durchzusetzen.

Wir können dies tun, wenn Sie nachweisen können, dass Sie bereits Schritte in Richtung des von Ihnen gewünschten Ergebnisses unternommen haben, z. B. wenn Sie gerade dabei sind, das Garantieobjekt zu verkaufen.

### **Was ist, wenn ich weitere Informationen benötige?**

Diese Broschüre ist eine kurze Einführung in finanzielle Schwierigkeiten. Weitere Informationen darüber, was Sie tun können, wenn Sie sich in finanziellen Schwierigkeiten befinden, finden Sie auf unserer Website oder kontaktieren Sie uns über eine der im Abschnitt „Setzen Sie sich mit uns in Verbindung“ dieser Broschüre beschriebenen Methoden.





# Fallstudie

## Die Schlichtung hilft schutzbedürftigen Kreditnehmern bei Kreditkartenschulden

Georgia reichte eine Beschwerde bei der AFCA ein, nachdem sie Schwierigkeiten hatte, Kreditkartenrückzahlungen vorzunehmen.

Gesundheitliche Probleme haben für sie kostspielige medizinische Ausgaben nach sich gezogen. Sie bestreitet den Lebensunterhalt für ihre drei Kinder im schulpflichtigen Alter und ihren Ehemann, der ebenfalls gesundheitliche Probleme hatte und seit mehreren Jahren arbeitslos war. Es wurde für Georgia sehr schwierig, Kreditkartenrückzahlungen vorzunehmen, und nach mehreren schlaflosen Nächten rief Georgia das Team für finanzielle Schwierigkeiten bei ihrer Bank an.

Georgia besprach mit ihnen Optionen zur Rückzahlung der Schulden, war jedoch der Ansicht, dass deren Antwort ihr Problem nicht löste, und reichte daher eine Beschwerde bei der AFCA ein.

Nachdem Georgia ihre Beschwerde eingereicht hatte, füllte sie eine Darstellung der Vermögenslage aus. Dies half der AFCA und der Bank, ihre finanzielle Situation besser zu verstehen. Es war klar, dass sie, obwohl sie Vollzeit beschäftigt war, nicht genug verdiente, um alle Ausgaben der Familie zu decken.

Die AFCA organisierte eine Schlichtungskonferenz, die Georgia und die Bank zusammenbrachte und es ihnen ermöglichte, die Probleme zu verstehen. Die Schlichtung bot Georgia auch einen sicheren Raum, um die Maßnahmen zu erläutern, die sie zur Rückzahlung ihrer anderen Schulden ergriffen hatte, ihre Pläne zur Reduzierung der Ausgaben ihrer Familie sowie die beruflichen Aussichten ihres Mannes.

Die Beschwerde wurde auf der Schlichtungskonferenz gelöst, und die Bank stimmte zu, Georgia fünf Monate ohne Rückzahlung zu gewähren, gefolgt von einer langfristig reduzierten Zahlungsvereinbarung. Es wurde auch vereinbart, keine Zinsen mehr auf das Konto zu erheben.



**afca**

Australian Financial  
Complaints Authority

## Setzen Sie sich mit uns in Verbindung

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (kostenloser Anruf)  
(Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr)

**(03) 9613 6399** (Fax)

**info@afca.org.au** (E-Mail)

**afca.org.au/complaints** (Beschwerdeformular)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)