

Bayerische Jahrestagung Schuldnerberatung 20.11.2023

Diskussionsrunde „Verloren im digitalen Dschungel“

Moderation und Dokumentation:

Ines Terhuven / LAG Schuldner- und Insolvenzberatung Bayern e.V. / Schuldnerberaterin / Evangelisches Hilfswerk München gGmbH, Diakonie München und Oberbayern

Podium:

Prof. Dr. Robert Lehmann / Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm

Sascha Straub / Referatsleiter Finanzdienstleistungen, Marktbeobachtungen und Statistik Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Eva Richter / Schuldnerberaterin / Evangelisches Hilfswerk München gGmbH, Diakonie München und Oberbayern

Eva Meinzer / Schuldnerberaterin / Caritasverband für die Stadt und den Landkreis Augsburg e. V.

Beispiele für Nutzung KI / Bots bezogen auf Schuldner- und Insolvenzberatung?

- Junge Generation Kontaktaufnahmen über Chat und Online
- Neue Bezahlwege / unbarer Zahlungsverkehr nehmen deutlich zu, z.B. In-App-Käufe – betrifft vor allem die „jungen Nutzer*innen“
- Ist es wirklich ein Dschungel? Technik entwickelt sich schnell, junge Generation wächst mit und kann recht gut die Nutzung der Medien überblicken; wenig technik-affine Menschen haben vermutlich Schwierigkeiten die Herkunft von Informationen zu filtern

Was bedeutet die KI für die soziale Beratungspraxis?

- Kurzfristiger Informationsweg in Zeiten, in denen Wartezeiten der Beratungsstellen steigen
- Moderner und wenig schambesetzter Zugangsweg
- Informationsweitergabe und Bekanntheitsgrad über Profil Instagram
- Beispiele für kurze digitale Informationen:

Erklärvideos Schuldnerberatung YouTube Diakonie Hessen <https://www.diakonie-hessen.de/hilfe/ratgeber/ratgebervideos/> ;

Pleite, was nun? / Laura und Basti YouTube Caritas Deutschland <https://www.caritas.de/hilfeundberatung/ratgeber/schulden/pleite-was-nun/> ;

Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung <https://www.meine-schulden.de/> ;

Diakonie Augsburg, Prävention TikTok-Filme <https://diakonie-augsburg.de/de/no-crash-for-my-cash> ;

- Problematisch ist Datenschutz – was geben Menschen alles preis? Aktuelle KI's haben Server im Ausland
- Problematisch sind Halluzinationen – wer trainiert die KI?
- Gefühl „von Technik überrannt zu werden“, wir sind beim Erstellen digitaler Angebote deutlich langsamer als die Nachfrage – wo informieren sich die Menschen in der Zwischenzeit?

- KI-Angebote im psychischen Beratungsbereich entwickeln sich bereits (z.B. Replika) – es entstehen unangemessene Nähegefühle, Gefahr von Realitätsverlust
 - Follower von Schuldnerberatungs-Influencern – wem wird geglaubt? Woher beziehen Menschen Informationen im Netz?
- ➔ Grundsätzlich ist das Erstellen einer Beratungs-KI durch Schuldnerberater*innen sinnvoll. Der Bedarf nach kurzfristigen seriösen und fachlich korrekten Informationen könnte so gedeckt werden (auf die Informationen muss man nicht „warten“). Beachtet werden muss die sinnvolle Beratungstiefe, die nicht über Verschaffen von Überblick, Hilfe beim Sortieren von Unterlagen und Unterstützung bei Kontaktaufnahme hinausgehen sollte. Es besteht Gefahr von Halluzinationen und Oberflächlichkeit der KI.
- ➔ Erforderlich ist ein Qualitätssiegel für geprüfte Informationen.
- ➔ Themen für ein KI-basiertes Online-Beratungstool:
- Verschaffen von Überblick, Hilfe beim Sortieren von Unterlagen
 - Unterstützung bei Kontaktaufnahme
 - Einfache rechtliche Grundlageninformationen zum Pfändungsschutz und woher bekommt man diesen
 - Forderungsprüfung
 - Handbuch Schuldner- und Insolvenzberatung als KI mit besser Suchfunktion

Was tun die Menschen, die nicht an Digitalisierung teilnehmen können?

Beispiel: Zugang zu Behörden, digitales Behördenpostfach und Einreichen von Anträgen nur digital.

- Gibt es einen Rechtsanspruch auf „analoge“, nicht digitale Zugänge zu Behörden?
- Onlinezugangsgesetz (OZG): Im §1 Abs. 1 des OZG heißt es: (1) Bund und Länder sind verpflichtet, bis spätestens zum Ablauf des fünften auf die Verkündung dieses Gesetzes folgenden Kalenderjahres ihre Verwaltungsleistungen auch elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten.
- In der Praxis scheint die Umsetzung des OZG in unserer Gesellschaft keine Wahlfreiheit mehr zu lassen. Der Zugang zu Behörden für Menschen ohne digitale Möglichkeiten ist nicht einfach. Forderung: Gibt es auch ein alternatives Zugangsgesetz, dass die Behörden verpflichtet, auch den persönlichen analogen Weg zu wählen?
- „Recht auf Barzahlung“ EU-Recht in Vorbereitung

Welche Aufgaben kommen auf uns Schuldnerberater*innen zu?

- Lotsen in der digitalen Welt sein
- Um Zugänge zu Banken „kämpfen“, vor Ort Netzwerke schaffen
- Moderne Zugänge zu den Beratungsstellen ermöglichen
- „Ausprobieren“, mit den Medien und Angeboten vertraut machen, unsere Ratsuchenden nutzen sie doch auch
- Vernetzung Verbraucherschutz und Schuldnerberatung