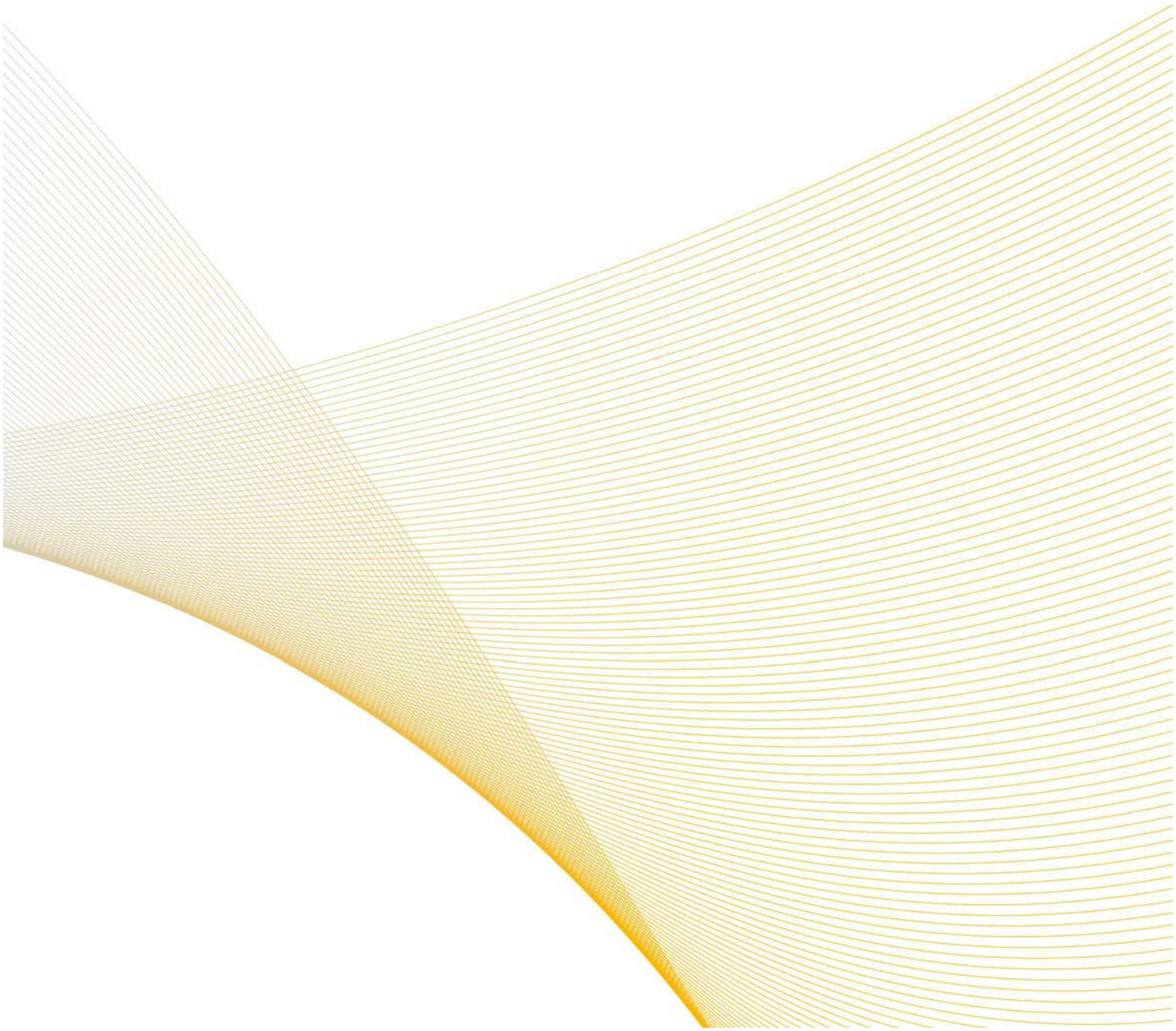
SCHUFA Ombudsmann

Tätigkeitsbericht 2017



SCHUFA Ombudsmann

Tätigkeitsbericht 2017

VORWORT
Dr. Michael Freytag
Vorsitzender des Vorstandes der SCHUFA Holding AG 2

DER SCHUFA OMBUDSMANN
Zur Person: Prof. em. Dr. Dres. h.c. Hans-Jürgen Papier 6

I. EINLEITUNG
Bewährte Vertrauensanker in der vernetzten Welt 10

II. IM GESPRÄCH
Digitale Welt trifft Tradition: Datenqualität braucht den engen Austausch mit den Verbrauchern
Prof. Dr. Hans-Jürgen Papier diskutiert mit Lena-Sophie Müller und Thomas Jarzombek 16

III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES
Jahresrückblick 2017 22
Beispielhafte Schlichtungssprüche 28

IV. EINBLICK IN DIE SCHLICHTUNGSSTELLE DER SCHUFA
Das Ombudsmannverfahren 32
Zu Gast im Privatkunden ServiceCenter der SCHUFA in Köln 34
Qualitätsstandards des SCHUFA Ombudsmannverfahrens 37

ANHANG: GESETZLICHE GRUNDLAGEN FÜR AUSKUNFTEIEN 40

IMPRESSUM 46

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Jahr 2017 steht in besonderer Weise an der Schnittstelle zwischen Tradition und Zukunft: genau vor 90 Jahren begann in Berlin eine Unternehmensgeschichte, deren Erfolg und Bedeutung bis heute einmalig ist in Deutschland. 1927 wurde die SCHUFA – Schutzgemeinschaft für Absatzfinanzierung – gegründet, als Gemeinschaft von Unternehmen, die über die Rückzahlung der Ratenfinanzierung und die Vertragstreue ihrer Kunden im engen Austausch stand. Später wurde daraus die Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung. Seitdem sind die SCHUFA und der Konsumentenkredit untrennbar mit der wirtschaftlichen Prosperität Deutschlands verbunden.

Schon immer war der Ratenkredit ein Wegbereiter der Konsummärkte, ob im einsetzenden Massenkonsum in den 50er und 60er Jahren oder der großen Mobilisierungswelle in den 70er Jahren. Genauso ist der Online-Handel im digitalen Zeitalter ohne die Konsumfinanzierung nicht denkbar. Dies bedeutet vor allem, dass der sensible Umgang mit personenbezogenen Daten höchste Priorität hat. Auch müssen Verbraucher angesichts des Tempos und der zunehmenden automatisierten Datenverarbeitung weiterhin die Möglichkeit des Widerspruchs haben.

In den heutigen schnelllebigen Konsummärkten ist die außergerichtliche Streitbeilegung ein geeignetes Modell, um den notwendigen Kontakt zum Verbraucher zu halten und Vertrauen aufzubauen. Flexibel kann der Ombudsmann im Rahmen der Verfahrensordnung auf den einzelnen Fall eingehen. Verbraucher sind in der Lage, sich mit unserer Schlichtungsstelle und dem vorgelagerten SCHUFA *Privatkunden ServiceCenter* an ihrer Seite jederzeit einbringen zu können. Auch wenn Anliegen an den Ombudsmann immer häufiger online eingereicht werden, ist es für die Akzeptanz der digitalen Märkte außeror-

dentlich wichtig, auch Menschen ohne Online-Zugang zu erreichen. So ist die SCHUFA nicht nur elektronisch, sondern auch per Telefon oder Brief erreichbar.

Im Jahr 2017 hat der SCHUFA Ombudsmann 366 zulässige Verbraucheranliegen bearbeitet, während es im Vorjahr noch 484 Fälle waren. In 42 Fällen entschied der Ombudsmann zugunsten des Verbrauchers. Angesichts der 400.000 Auskünfte, die von der SCHUFA täglich erteilt werden, ist die Zahl der berechtigten Verbraucheranliegen erneut sehr niedrig gewesen. Gleichwohl ist klar, dass sich ein Unternehmen in der heutigen Zeit der kritischen Reflexion durch Dritte stellen muss. Dies geschieht nicht nur gegenüber Marktteilnehmern, Aufsichtsbehörden und Öffentlichkeit, sondern auch durch die unabhängige Schlichtungsinstanz für Verbraucher, die wir als einzige Auskunftei in Deutschland eingerichtet haben.

Qualitätsstandards wie Unabhängigkeit, Kompetenz, Transparenz und Verbindlichkeit setzen die Rahmenbedingungen, damit Konsumenten ihre digitale Souveränität und Entscheidungsfreiheit bei der Verarbeitung von Bonitätsdaten in der vernetzten Welt bewahren können. Ausdrücklich danken möchte ich dem SCHUFA Ombudsmann Professor Hans-Jürgen Papier für seinen engagierten Beitrag zum praktizierten Verbraucherschutz.

Ihr

Dr. Michael Freytag
Vorsitzender des Vorstandes der SCHUFA Holding AG

DER SCHUFA OMBUDSMANN

ZUR PERSON

Prof. em. Dr. Dres. h.c. Hans-Jürgen Papier

Prof. em. Dr. Dres. h.c. Hans-Jürgen Papier hat am 1. September 2014 die Tätigkeit als unabhängiger Ombudsmann für die SCHUFA Holding AG übernommen. Er ist der ehemalige Präsident des Bundesverfassungsgerichts in Karlsruhe und emeritierter Professor für öffentliches Recht.
Von 1974 bis 1991 hatte Prof. Dr. Papier einen Lehrstuhl für öffentliches Recht an der Universität Bielefeld inne. Im Jahr 1992 folgte er einem Ruf an die Ludwig-Maximilians-Universität München.

1998 wurde Prof. Dr. Papier vom Bundestag als Richter und vom Bundesrat als Vizepräsident und Vorsitzender des Ersten Senats an das Bundesverfassungsgericht berufen. Im Jahr 2002 wurde er zum Präsidenten des Bundesverfassungsgerichts ernannt. Unter seinem Vorsitz verkündete der Erste Senat des Bundesverfassungsgerichts zahlreiche wichtige Urteile. Ein Schwerpunkt der Rechtsprechung lag auf der verfassungsrechtlichen Überprüfung von Befugnissen der Sicherheits- und Strafverfolgungsbehörden.
Während seiner Präsidentschaft bis 2010 pflegte er die Kontakte des Gerichts mit Verfassungsgerichten und Obersten Gerichtshöfen anderer Staaten sowie mit den europäischen Gerichten.
Im Jahr 2003 ist Prof. Dr. Papier von der Republik Litauen mit dem Kommandeurkreuz des litauischen Verdienstordens ausgezeichnet worden. Die Verleihung des Verdienstordens würdigt die Unterstützung des Bundesverfassungsgerichts beim Aufbau der Verfassungsgerichtsbarkeit in Litauen.

Die Universität Thessaloniki und die Deutsche Hochschule für Verwaltungswissenschaften in Speyer haben Prof. Dr. Papier die Ehrendoktorwürde verliehen. Zudem wurde er mit dem Großkreuz des Bundesverdienstordens der Bundesrepublik Deutschland, mit dem Bayerischen Verdienstorden sowie mit dem Großen Goldenen Ehrenzeichen am Bande für Verdienste um die Republik Österreich ausgezeichnet.

Nach seinem Ausscheiden als Verfassungsrichter ist Prof. Dr. Papier weiterhin wissenschaftlich tätig, u. a. als Mitherausgeber und Mitautor des mehrbändigen „Handbuchs der Grundrechte in Deutschland und Europa" sowie des Grundgesetzkommentars „Maunz/Dürig".

LEBENSLAUF

Jahrgang 1943

Studium 1962	Studium der Rechtswissenschaften an der Freien Universität Berlin
Abschluss 1970	Promotion zum Doktor der Rechte mit der Arbeit zum Thema „Forderungsverletzung im Öffentlichen Recht“
1972	Habilitation an der Freien Universität Berlin mit der Schrift zum Thema „Die finanzrechtlichen Gesetzesvorbehalte und das grundgesetzliche Demokratieprinzip: zugleich ein Beitrag zur Lehre von den Rechtsformen der Grundrechtseingriffe“

TÄTIGKEITEN

1974	Professur für Staatsrecht, Universität Bielefeld
1992 – 2011	Professur für Öffentliches Recht, Ludwig-Maximilians-Universität München
1998	Vizepräsident, Vorsitzender des Ersten Senats am Bundesverfassungsgericht
2002 – 2010	Präsident des Bundesverfassungsgerichts

AUSZEICHNUNGEN

2003	Ehrendoktorwürde der Aristoteles Universität Thessaloniki Auszeichnung mit dem Kommandeurkreuz des litauischen Verdienstordens
2006	Ehrendoktorwürde der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer Großes Goldenes Ehrenzeichen am Bande für Verdienste um die Republik Österreich
2010	Verleihung des Großkreuzes des Bundesverdienstordens der Bundesrepublik Deutschland
2011	Ehrung mit dem Bayerischen Verdienstorden

seit 1. September 2014: Ombudsmann der SCHUFA Holding AG

I. EINLEITUNG

Bewährte Vertrauensanker in der vernetzten Welt

Mit der rasanten Digitalisierung der Konsummärkte sind verlässliche Kontaktwege zur einvernehmlichen Konfliktlösung entscheidend für eine vertrauensbildende Beziehung mit den Verbrauchern. Im Jahr 2017 haben sich mit 366 zulässigen Anträgen etwas weniger Verbraucher an den SCHUFA Ombudsmann gewandt als im Vorjahr. Dies bestätigt den verantwortungsvollen Umgang der Vertragspartner mit personenbezogenen Bonitätsdaten sowie die hohe Zuverlässigkeit der SCHUFA-Regularien.

Als einzige Auskunftei in Deutschland hat die SCHUFA eine unabhängige Schlichtungsstelle eingerichtet. Früh hat die SCHUFA erkannt, Verbrauchern im Beschwerdefall schnell und unkompliziert Hilfestellungen anzubieten. Mit immer komplexerem Konsum- und Kreditverhalten brauchen Konsumenten bei der Überlassung ihrer persönlichen Daten nicht nur einen verlässlichen Partner, sondern auch verlässliche Rahmenbedingungen. Sie müssen Handlungsfähigkeit und Entscheidungsfreiheit der Verbraucher auf Basis der vorhandenen Technologien und den schnellen, persönlichen Kontakt bei Beschwerden gewährleisten.

Viele digitale Anwendungen sind inzwischen tief im allgemeinen Alltagsgeschehen verwurzelt: ob es die Familien-Gruppe im sozialen Netzwerk für den Austausch privater Bilder ist, ein Fitnessarmband mit Schrittzähler oder Schlafanalyse, der Geldautomat um die Ecke, das Navigationsgerät im Auto oder Algorithmen, die entscheiden, was uns im Netz bei Suchmaschinen vorgeschlagen wird. Die Art der Verarbeitung und Weitergabe von Daten ist schon heute für viele Privatanwender angesichts der enormen Menge täglicher Transaktionen nicht mehr transparent. Lena Sophie Müller, Geschäftsführerin des Netzwerks für die Digitale Gesellschaft, betont daher in

der Gesprächsrunde mit dem SCHUFA Ombudsmann, dass für den digitalisierten Alltag neue Kompetenzen, nämlich Digitalkompetenzen benötigt werden. Für Thomas Jarzombek, MdB und stellvertretender Vorsitzender des Netzwerks Digitalisierung, erfordern die Anwendungen der Zukunft – von Big Data bis zum Internet der Dinge – einen neuen Ausgleich: zwischen dem grundrechtlich gewährleisteten Persönlichkeitsschutz und der Möglichkeit zur Datennutzung für Wachstum und Wohlstand.

Digitale Welt trifft Tradition

Im neunzigsten Jahr ihres Bestehens ist die SCHUFA als traditioneller Informationsdienstleister ein zentraler Baustein für die digitalisierten Konsummärkte. Das Gespräch zwischen dem Ombudsmann Prof. Dr. Hans-Jürgen Papier, Lena Sophie Müller und Thomas Jarzombek zeigt, dass bei der Verwertung personenbezogener Daten zwischen dem zu erwartenden Nutzen und den möglichen Risiken abzuwägen ist. Auch wenn Digitalkompetenzen für das selbstbestimmte Navigieren durch die neue Welt wichtig sind, bedarf es klassischer Vertrauensanker wie der SCHUFA. Folglich sind Einrichtungen wie die der SCHUFA als neutrale Mittler zwischen Verbrauchern und den datennutzenden Unternehmen wichtiger denn je.

Mehrstufige Kontaktkanäle werden immer wichtiger

Eine zentrale Frage lautet: Wie lassen sich die modernen Technologien einsetzen, damit die Menschen gerade bei sensiblen Anliegen zur Datenverarbeitung effektive Möglichkeiten haben sich einzubringen? Vor diesem Hintergrund sind Ombudsmannverfahren ein guter Weg, dass Verbraucher und Bürger weiterhin ihre informationelle Selbstbestimmung ausüben und verteidigen können. Die Verfahren sind flexibel im Rahmen ihrer jeweiligen Verfahrensordnung und können auf den einzelnen Fall eingehen. Daher ist auch das außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren der SCHUFA in den schnelllebigen digitalen Märkten ein geeignetes Modell, um den Kontakt zum Verbraucher vertrauensvoll zu halten.

Vielfältige Kontaktkanäle auf digitalem und analogem Wege sind unerlässlich. Denn es gilt auch diejenigen Menschen zu erreichen, die keinen Online-Zugang haben. Die SCHUFA bietet den Verbrauchern je nach Beschwerdegegenstand verschiedene Anlaufstellen, die per Telefon, E-Mail, Fax, Brief oder über das Online-Beschwerdeformular erreichbar sind. Im Mittelpunkt steht die am Recht orientierte einvernehmliche Lösung.

Auch 2017 konnten die meisten Verbraucheranliegen wieder vom *Privatkunden ServiceCenter* der SCHUFA im Vorfeld eines etwaigen Schlichtungsverfahrens gelöst werden. Dabei übernimmt das *Privatkunden ServiceCenter* am Standort Köln nicht nur die Beantwortung von Verbraucheranliegen oder Verständnisfragen zur SCHUFA. Die Berater stehen den Kunden auch zur Seite, wenn sie beispielsweise Fragen zur Portalregistrierung bei www.meineSCHUFA.de haben.

Geeignete Rahmenbedingungen für die digitale Souveränität

Die zunehmende Digitalisierung zeigt sich auch anhand der Kontaktaufnahme mit dem SCHUFA Ombudsmann. So haben online eingereichte Anfragen insbesondere 2017 deutlich zugenommen. Über zwei Drittel der zulässigen Anfragen erreichten die Schlichtungsstelle auf elektronischem Wege entweder über das Onlinekontaktformular auf der Internetseite www.schufa-ombudsmann.de oder direkt per E-Mail.

Die Möglichkeit, sich aktiv einzubringen ist zentral für die Teilhabe an einer digitalen Gesellschaft. Das Berichtsjahr zeigt einmal mehr, dass Schlichtung ein modernes, dialogorientiertes Verfahren ist, um Kunden Gehör zu verschaffen. Hierfür sind die erprobten Qualitätsstandards wie Unabhängigkeit, Kompetenz, Freiwilligkeit, Transparenz, Effizienz und Verbindlichkeit unerlässlich. Sie stellen gleichzeitig auch die geeigneten Rahmenbedingungen dar, um die vielfach eingeforderte digitale Souveränität von Verbrauchern, ihre Handlungsfähigkeit und Entscheidungsfreiheit in der sich zunehmend vernetzenden Welt zu bewahren. Vor diesem Hintergrund können die Schlichtungsstellen einen wichtigen Beitrag für die gesellschaftliche Akzeptanz digitaler Dienste leisten, indem Verbraucher in die Lage versetzt werden, Datenverarbeitungen durch eine unabhängige Instanz prüfen zu lassen.

„Die außergerichtliche Streitbeilegung kann auf den einzelnen Fall eingehen. Sie ist in den schnelllebigen digitalen Märkten ein geeignetes Modell, um den notwendigen Kontakt zum Verbraucher zu halten und Vertrauen aufzubauen."

PROF. DR. HANS-JÜRGEN PAPIER

EU-DATENSCHUTZ-GRUNDVERORDNUNG: WAS ÄNDERT SICH FÜR DAS SCHUFA-VERFAHREN?

- Ab dem 25. Mai 2018 ist die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) in allen 28 Mitgliedstaaten wirksam. Ziel der Verordnung ist es, ein gleichwertiges Niveau beim Datenschutz in den Mitgliedstaaten zu erreichen, ungleiche Wettbewerbsbedingungen und das Datenschutzrecht mit Blick auf die Globalisierung und die zunehmende Digitalisierung zu modernisieren.

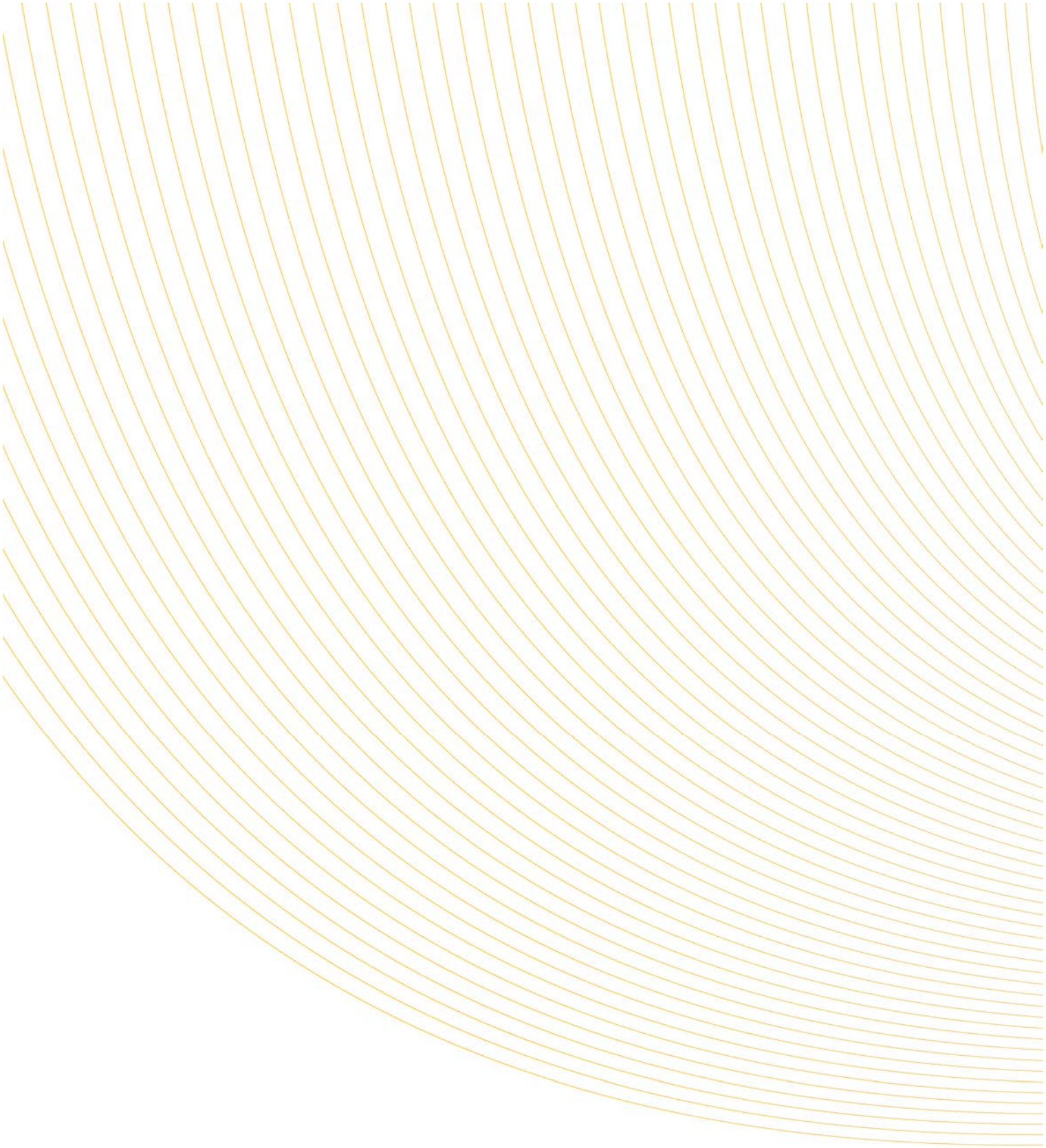
- Die DS-GVO ist als Europäische Verordnung unmittelbar geltendes Recht in ganz Europa. Die einzelnen Länder dürfen zukünftig nur noch dort tätig werden und eigene Datenschutzgesetze erlassen, wo das durch die DS-GVO ausdrücklich erlaubt ist. Vor diesem Hintergrund ist das bisherige Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) grundsätzlich überarbeitet und ein neues Gesetz „BDSG-neu" geschaffen worden, das auch am 25. Mai 2018 in Kraft treten wird.

- Die DS-GVO verfolgt, anders als das bisherige deutsche BDSG, einen „One-Fits-All"-Ansatz. Das heißt, es gibt keine spezifischen Regelungen mehr für die Auskunfteien-Branche, wie es noch im BDSG der Fall war. Die Konsequenz eines solchen Ansatzes ist, dass die Regelungen dadurch allgemeiner ausgestaltet sind und für spezifische Fragestellungen keine konkreten Anforderungen bestehen.

- Trotz der neuen Rechtsgrundlage wird sich an dem grundsätzlichen SCHUFA-Verfahren sowie den Produkten und Services wenig ändern. In einzelnen Punkten wird die SCHUFA das Verfahren jedoch an die neue Rechtslage anpassen. Eine wichtige Verfahrensänderung betrifft die sogenannte SCHUFA-Klausel, die bisher neben dem bisherigen § 28 a Abs. 2 BDSG die Rechtsgrundlage für die Meldung von Positivdaten war. Diese wird künftig durch eine sogenannte SCHUFA-Hinweislösung ersetzt. Verbraucher willigen damit nicht mehr in die Datenübermittlung an die SCHUFA ein.

- Die bisherigen Voraussetzungen für die Datenübermittlung an die SCHUFA bleiben bestehen, obwohl sich die Übermittlung von Positiv- und Negativdaten künftig nach Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO richten wird. Mittelbar sichert § 31 in der neuen BDSG-Fassung „BDSG-neu" im Interesse der Verbraucher, dass Vertragspartner ihre Kunden bei der Übermittlung von Forderungsdaten an die SCHUFA in bestimmten Fällen weiterhin informieren müssen. Zudem sollen sogenannte Negativdaten nach wie vor erst nach zweimaliger Mahnung, bei vorheriger Information – und nur wenn sie unbestritten sind – an die SCHUFA übermittelt werden. Ebenso muss die SCHUFA weiterhin die Verbraucher auf Anfrage darüber informieren, welche Daten über sie im SCHUFA-Datenbestand gespeichert sind.

- In der Gesetzesbegründung zum neuen § 31 wird zudem deutlich, dass der Gesetzgeber das Auskunftei-Verfahren insgesamt sowie den Datenaustausch zwischen Vertragspartnern und Auskunfteien ausdrücklich anerkannt hat. Er hält auch an der Bedeutung der Auskunfteien, einschließlich der Verwendung von Negativ- wie Positivdaten für ein funktionierendes Kreditsystem fest. Auf diese – vom Gesetzgeber vorab vorgenommene – Abwägung kann bei der nach Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO notwendigen Interessenabwägung zurückgegriffen werden.



II. IM GESPRÄCH

Digitale Welt trifft Tradition:

Datenqualität braucht den engen Austausch mit den Verbrauchern

SCHUFA Ombudsmann Prof. Dr. Hans-Jürgen Papier im Gespräch mit Lena-Sophie Müller, Geschäftsführerin der Initiative D21 e. V. und Thomas Jarzombek, MdB, Stellvertretender Vorsitzender des Netzwerks Digitalisierung

Personalisierung und sekundenschnelle Verfügbarkeiten von Produkten und Services an jedem Ort stehen für die tiefgreifende Vernetzung der digitalen Wirtschaft. Daten werden zum wertvollen Rohstoff und entscheiden über den Geschäftserfolg. Damit bekommt der enge Austausch zwischen Kunden, dem Datenlieferanten und den Verarbeitern von Daten eine neue Qualität. Nicht nur Mobilität, Vertraulichkeit und Datenqualität sind von entscheidender Bedeutung, sondern vor allem die Teilhabe für jedermann. Damit trifft die digitale Welt auf klassische, analoge Kontaktwege. Wie können sich aber Verbraucher einbringen, wenn sie keine „Onliner" sind und über wenig digitale Kompetenzen verfügen? Wie lassen sich die hohen Standards an Rechtsstaatlichkeit und Verbraucherschutz angesichts der enormen Menge an Transaktionen aufrechterhalten?

Mit der digitalen Vernetzung des Alltags entstehen beträchtliche Chancen aber auch neue Dimensionen der Datenerhebung. Kann unsere Gesellschaft da Schritt halten und wie fit ist sie in digitalen Dingen?

Lena-Sophie Müller: In unserem jährlichen D21-Index sehen wir, dass mittlerweile gut 80 Prozent der Deutschen das Internet nutzen. Darunter haben wir die Digitalen Vorreiter mit immerhin 34 Prozent, die Digital Mithaltenden mit rund 41 Prozent und die sogenannten Digital Abseitsstehenden mit 25 Prozent. Etwa 20 Prozent der Bevölkerung ist überhaupt nicht online. Sicherlich neu ist: Das Internet beschränkt sich nicht mehr auf Smartphones und PCs. Auch Häuser, Autos und Gebrauchsgegenstände aller Art sind digital und vernetzt. Dies bedeutet: Menschen sind in einer vernetzten Umgebung ständig online, nicht nur dann, wenn sie sich bewusst dafür entscheiden am PC zu sitzen oder das Smartphone zu nutzen. In der Entwicklung ist eine große Dynamik – einige kommen sehr gut mit, andere – rund ein Drittel – fühlen sich überfordert.

Thomas Jarzombek: Hinzu kommt die enorme Komplexität. Smartphones sind mittlerweile selbst für Ingenieure nicht mehr erklärbar. Bei vielen Menschen entsteht verständlicherweise eine gewisse Skepsis oder auch ein Unwohlsein vor der digitalen Verarbeitung.

… wie beurteilen Sie die Folgen dieser Entwicklung?

Jarzombek: Wir müssen uns klar machen, dass die modernen Endgeräte und ihre Mechanismen von den meisten Nutzern nicht mehr nachvollziehbar sind, woraus eine hohe Verantwortung für die Datenverarbeitung resultiert. Gleichwohl dürfen wir die Diskussion nicht immer nur aus einer risikobehafteten Perspektive betrachten, sondern wir müssen das Thema auch durch eine Innovationsbrille sehen, nämlich die vielen Marktchancen nutzen, um nicht den digitalen Giganten aus Übersee das Feld zu überlassen.

Mittlerweile gehen viele Onliner sehr offen mit ihren Daten um – Beispiel soziale Netzwerke. Hat der sensible Umgang mit personenbezogenen Daten weiterhin höchste Priorität?

Prof. Dr. Hans-Jürgen Papier: Die Geschichte zeigt, dass gewonnene rechtsstaatliche Standards jederzeit wieder verloren gehen können und dass gerade die

Möglichkeit einer selbstbestimmten Lebensführung ebenso wenig selbstverständlich ist wie die Erhaltung grundrechtlicher Standards gegenüber dem Staat und mächtigen Unternehmen. Austausch und Verarbeitung grundrechtlich geschützter Informationen stellen in jedem Fall einen Grundrechtseingriff dar. Oder anders gesagt: Es gilt der Grundsatz der Zweckbindung erhobener personenbezogener Daten.

Jarzombek: Viele digitale Anwendungen wie soziale Netzwerke sind inzwischen derart tief in unserem Alltagsgeschehen verwurzelt, dass häufig die sofortige Widerspruchsmöglichkeit nicht mehr möglich ist. Daher ist ein verhältnismäßiger Datenschutz enorm wichtig – auch für die Innovationskraft Europas. Anwendungen der Zukunft – von Big Data bis zum Internet der Dinge – erfordern den Ausgleich zwischen dem grundrechtlich gewährleisteten Persönlichkeitsschutz und der Möglichkeit zur Datennutzung für Wachstum und Wohlstand.

„Nicht alles, was an Datenverarbeitung möglich ist, sollte auch umgesetzt werden."

LENA SOPHIE MÜLLER

Prof. Papier: Ich sehe schon Gefahren für die Rechtsstaatlichkeit, auch weil eine Zweiklassengesellschaft neuer Art heraufzieht: Da sind diejenigen, die ihre Chancen durch die Digitalisierung voll ausnutzen können und diejenigen, die es eben nicht können oder auch gar nicht wollen. Trotz unaufhaltsamer Digitalisierung: Eine der wesentlichen Zukunftsaufgaben der Politik und Gesetzgebung wird sein, die Entscheidungsfreiheit für jeden einzelnen zu sichern.

Wie lässt sich das gemeinsame Interesse zwischen Verbraucher und Wirtschaft an einer hohen Datenqualität weiter sichern?

Müller: Nicht alles, was an Datenverarbeitung möglich ist, sollte auch umgesetzt werden – da sind auch die Anbieter in der Verantwortung. Heute ist es jedoch so: Stimmt man der Datennutzung nicht zu, ist auch keine Nutzung der digitalen Dienste möglich und jene Verbraucher sind von innovativen Entwicklungen ausgeschlossen. Die Verantwortung der Entscheidung wird auf den Nutzer ausgelagert. Dabei fehlt es Vielen an den notwendigen Digitalkompetenzen, um das wirklich zu verstehen. Es müssen daher neue technische und regulative Lösungen entwickelt werden, die auch eine Differenzierung zulassen und z. B. auch die Möglichkeiten, Widerspruch äußern zu können, berücksichtigen.

Jarzombek: Wir sollten uns fragen, was das größere Risiko ist: Die Angst vor Datenverlust oder dass Menschen aufhören die digitale Welt zu nutzen, eben weil sie Angst vor Datenverlust oder Datenmissbrauch haben? Viele wollen auf der einen Seite einen hohen Datenschutz, aber auch von der digitalen Vernetzung profitieren. Sie stellen freiwillig private Daten zur Verfügung, wobei die Datenverarbeitung gerade bei den großen IT-Playern in den USA sehr weitreichend sein kann, wenn man seine Zustimmung gegeben hat. Der Weg zur stärkeren Eigenverantwortung ist daher der richtige. Verbraucher müssen dabei aber selbst entscheiden und sagen können: Jetzt reicht es, ohne aber von digitalen Diensten abgeschnitten zu werden.

Wenn mehr Datenschutz weniger Teilhabe bedeuten könnte, entsteht ein Dilemma. Ist es lösbar?

Prof. Papier: Mit Blick auf den Begriff der Datensparsamkeit im Sinne des Volkszählungsurteils Anfang der 80er Jahre scheint mir, dass heute diese Schutzidee von vielen Menschen nicht mehr geteilt wird. Wenn wir aber nicht mehr wissen, wer welche Daten wann und wo über uns hat, sind wir in unserer Freiheitsausübung erheblich beeinträchtigt. Daher muss für Datenlieferanten vor allem die Zweckbindung nach-

vollziehbar sein. Zur Diskussion stehen ja nicht nur die Verarbeitung von geschäftlichen Transaktionsdaten, sondern die grundrechtlich zentrale Frage: Wie ist der Schutz von intimen Informationen, persönlichen Neigungen und Interessen sicherzustellen?

Jarzombek: Die weitreichende Vernetzung hat eine regelrechte Explosion an Daten und Transaktionen zur Folge. Per Hand erteilte Auskünfte auf Anfrage werden diesem Tempo und Umfang nicht mehr gerecht. Ich könnte mir gut vorstellen, dass jedes Unternehmen eine Programmierschnittstelle zur Datenansicht zur Verfügung stellt, über die Kunden jederzeit, schnell und automatisiert sehen können, welche Daten gespeichert sind.

Müller: Mit dem Eintritt in die digitale Gesellschaft gilt es auch unsere ethischen Grundvorstellungen und Leitsysteme in die digitalisierte Welt zu übersetzen. Wir dürfen dabei nicht in Resignation verfallen, sondern müssen alle Möglichkeiten für eine starke Datensouveränität der Verbraucher ausschöpfen. Die aktuelle Aufgabe ist es, zu klären, wie die Bürgerinnen und Bürger über ihre Daten selbstbestimmt entscheiden können. Hier sehe ich den Staat und die Wirtschaft in großer Verantwortung.

„Die weitreichende Vernetzung hat eine regelrechte Explosion an Daten und Transaktionen zur Folge."

THOMAS JARZOMBEK

Stichwort Datensouveränität der Verbraucher: Wie können Institutionen und Unternehmen sie im großen digitalen Wandel stärken?

Prof. Papier: Bislang konnten wir auf den Gerichtsschutz setzen. Doch in der technisierten, äußerst schnelllebigen Welt ist dieser nicht mehr hinreichend effektiv. Der tradierte Weg, Rechtsmittel einzulegen und einen Rechtsbeistand für seine Belange einzuschalten, wird angesichts der Menge an Daten und der potenziellen Konflikte kaum mehr hinreichend und wird in vielen Fällen auch nicht rechtzeitig und verhältnismäßig sein. Doch ist der Austausch grundrechtlich geschützter Informationen ohne Einwilligung in jedem Fall ein Grundrechtseingriff.

Jarzombek: Allein Verletzungen von Persönlichkeitsrechten summieren sich in den sozialen Netzwerken heutzutage auf über 100.000 Streitigkeiten, täglich. Angesichts der nicht mehr zu überblickenden Menge an Transaktionen funktionieren viele Mechanismen aus der analogen Welt nicht mehr. Andererseits sind schnelle Widerspruchslösungen unabdingbar.

Prof. Papier: Es gibt unter dem Grundgesetz einen Kernbestand unveräußerlicher Rechte, der absoluten Schutz genießt und auch für den verfassungsändernden Gesetzgeber nicht zur – abwägenden – Disposition steht. Etwa der Menschenwürdegehalt der Grundrechte, der zum Kerngehalt des Rechts auf Privatheit und freie Entfaltung der Persönlichkeit oder auf Schutz das Telekommunikationsgeheimnisses gehört.

Sie sprechen das informationelle Selbstbestimmungsrecht an – korrekte Daten und qualifizierte Auskünfte sind der Rohstoff der heutigen vernetzten Welt. Können Verbraucher angesichts des Tempos und der großen Datenmengen Korrekturen überhaupt noch selbst durchsetzen?

Müller: Wir müssen differenzieren und brauchen Verfahren, die der enormen Datenmenge gerecht werden. Bei einem einfachen Fehler in der Datenverarbeitung kann ich mir gut eine technische Lösung zur schnellen Korrektur vorstellen. Das ist sicherlich der praktikablere und angemessenere Weg als ein langwieriges Beschwerdeverfahren. Allerdings ist unbedingt sicherzustellen, dass bei komplexeren Beschwerden oder Konflikten zwischen Verbrauchern und Institutionen immer die Möglichkeit besteht, dass ein Mensch entscheidet.

Prof. Papier: Die außergerichtliche Streitbeilegung kann flexibel im Rahmen ihrer jeweiligen individuellen branchenbezogenen Verfahrensordnung auf den einzelnen Fall eingehen. Daher ist sie in den schnelllebigen digitalen Märkten ein geeignetes Modell, um den notwendigen Kontakt zum Verbraucher zu halten und Vertrauen aufzubauen. Aus meiner Erfahrung als Ombudsmann kann ich sagen, dass gerade Schlichtungsverfahren bei Konfliktlagen rund um Datenbestände ein guter Weg sind, damit Verbraucher und Bürger weiterhin ihre informationelle Selbstbestimmung ausüben und verteidigen können.

Jarzombek: Weil die Menge an Widersprüchen und Beschwerdefällen angesichts der vielschichtigen Vernetzung des Alltags zunehmen wird, dürften außergerichtliche Streitbeteiligungen allein nicht ausreichen. Es müssen zusätzlich auch sehr schnelle Verfahren des Einspruchs entwickelt werden.

Müller: Gerade wenn aggregierte Daten aus unterschiedlichen Quellen zu einem Lagebild zusammengefasst werden, ist es zwingend erforderlich, dass diese Daten für jeden nachvollziehbar und auch überprüfbar sind.

Jarzombek: Mit der Aggregation von Daten zu neuen digitalen Services spielt für viele Nutzer die Datensparsamkeit zunehmend eine nachrangige Rolle. Allerdings muss bei schwierigen Entscheidungen der persönliche Revisionsanspruch als nachträgliches Widerspruchsrecht immer gegeben sein.

Blicken wir noch einmal auf das Fünftel der Bevölkerung, das keine oder nur sehr geringe Digitalkompetenzen hat. Müssten dann nicht auch die klassischen, analogen Kontaktwege weiter ausgebaut werden?

„Man muss sich im Klaren sein, dass der Schutz von Daten als Grundrecht aus dem Persönlichkeitsrecht und der Menschenwürde folgt."

PROF. DR. HANS-JÜRGEN PAPIER

Müller: Mit voranschreitender Digitalisierung werden wir immer Digital Abseitsstehende haben, wozu aktuell vor allem ältere Menschen zählen. Hierfür sind aus meiner Sicht Angebote notwendig, wie beispielsweise auf diese Zielgruppe abgestimmte Apps mit Erklärungshilfen. Grundsätzlich sollte schon in frühen Jahren digitale Kompetenz vermittelt und dann lebensbegleitend gepflegt werden. In der schnellen Dynamik reichen Digitalkompetenzen aus dem Kindheitsalter nicht aus – man muss stetig up-to-date bleiben. Über ein Schulfach „Digitalisierung" und fächerübergreifender Medienkompetenz hat man aber sicher einen guten Start und lernt, komplexe Entscheidungen von Systemen und Maschinen zu verstehen und zu hinterfragen. Sonst besteht tatsächlich die Gefahr einer Zweiklassengesellschaft.

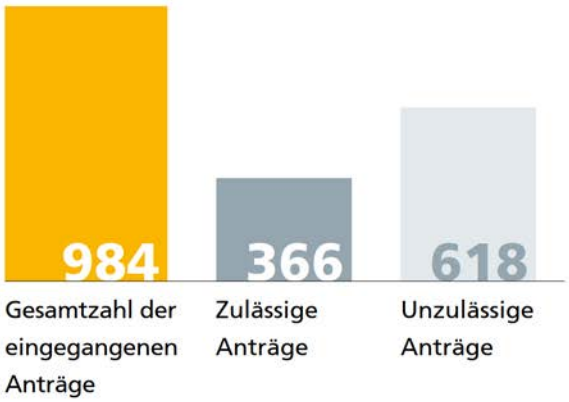
Jarzombek: Bei aller Kraft des Digitalen: Der Mensch muss im Mittelpunkt stehen. Systeme und Menschen werden weiter zusammenwachsen, aber die entscheidende Frage lautet: Wie nutzen wir die Technologien, damit die Entscheidungsfindung und insbesondere die Streitbeilegung sensibler Fälle letztlich beim Menschen liegt?

Prof. Papier: Man muss sich im Klaren sein, dass der Schutz von personenbezogenen Daten als Grundrecht aus dem Persönlichkeitsrecht in Verbindung mit dem Schutz der Menschenwürde folgt. Auch wenn Zugriffe auf Daten gestattet sind, müssen der Kernbereich privater Lebensgestaltung und der Menschenwürdekern der Freiheitsrechte in jedem Fall gewahrt werden. Während Widerspruchsmöglichkeiten in Standardfällen angesichts des Transaktionsvolumens aller Orten künftig sicher gut technisch zu lösen sein werden, muss bei kritischen Konfliktfällen für den angemessenen Ausgleich immer der Mensch im Mittelpunkt und als Instanz entscheidend sein.

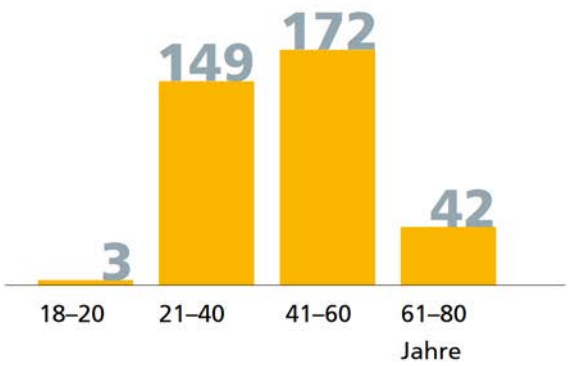
III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

Jahresrückblick 2017

1. GESAMTZAHL DER EINGEREICHTEN ANLIEGEN



2. ZULÄSSIGE ANTRÄGE
AUSWERTUNG NACH ALTER

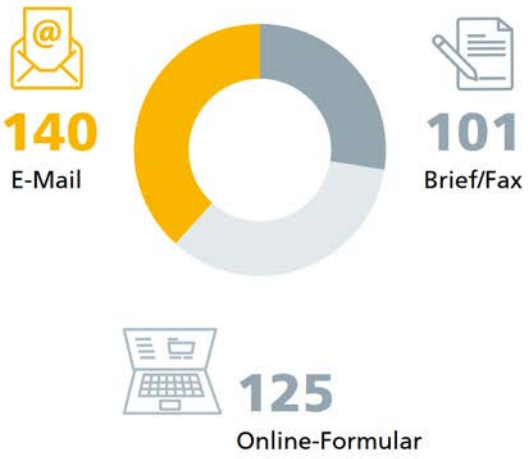


Im Jahr 2017 haben sich 984 Verbraucher mit ihrem Anliegen an den Ombudsmann gewandt und damit etwas weniger als im Vorjahr.

Von den 984 (Vorjahr: 1.107) eingereichten Anliegen waren 366 (Vorjahr: 484) im Sinne der Verfahrensordnung des Ombudsmannes zulässig. Die Mehrheit der Anträge, 618 Fälle, konnte vom Ombudsmann nicht bearbeitet werden, weil die Verbraucher noch keine Klärung ihres Anliegens mit dem *Privatkunden ServiceCenter* der SCHUFA versucht hatten. Solange dieser Weg noch nicht beschritten wurde, gilt die Beschwerde als unzulässig und das Schlichtungsverfahren kann noch nicht eröffnet werden. Daher prüft die Schlichtungsstelle der SCHUFA im ersten Schritt, ob die eintreffenden Anträge gemäß der Verfahrensordnung zulässig sind. Unzulässige Anträge werden von der Schlichtungsstelle direkt an das *Privatkunden ServiceCenter* der SCHUFA weitergeleitet und der Verbraucher erhält eine schriftliche Information dazu.

3. ZULÄSSIGE ANTRÄGE
AUSWERTUNG NACH GESCHLECHT

4. ZULÄSSIGE ANTRÄGE
AUSWERTUNG NACH KOMMUNIKATIONSWEGEN



Knapp die Hälfte der Verbraucher, die sich im Jahr 2017 mit einem zulässigen Anliegen persönlich an den Ombudsmann gewandt hatten, waren im Alter zwischen 41 und 60 Jahren (172 Personen). Aus der Altersgruppe zwischen 21 und 40 Jahren bearbeitete der Ombudsmann etwa 40 Prozent der Anliegen (149), während rund zehn Prozent der Antragsteller (42 Anträge) 61- bis 80-Jährige waren. Lediglich drei Antragsteller waren noch sehr jung und zwischen 18 und 20 Jahren alt (Abb. 2).

Auch 2017 haben wieder größtenteils Männer, nämlich 69 Prozent (254), das Ombudsmann-Verfahren in Anspruch genommen und nur insgesamt 112 Frauen (Abb. 3). Die fortschreitende Digitalisierung lässt sich im Berichtsjahr auch an den in Anspruch genommenen Kontaktkanälen ablesen. So nutzen mittlerweile die meisten Verbraucher den elektronischen Weg, entweder über das Onlinekontaktformular auf der Internetseite www.schufa-ombudsmann.de, nämlich 125 Personen. In 140 Fällen wurde das Anliegen direkt per E-Mail an die Schlichtungsstelle geschickt. Damit beträgt der Anteil der elektronisch eingereichten Anfragen rund 72 Prozent der zulässigen Anfragen (Vorjahr 66 Prozent) Abb. 4.

5. ZULÄSSIGE ANTRÄGE
AUSWERTUNG NACH BESCHWERDEGEGENSTÄNDEN

Beschwerdegegenstände

Während die Verbraucheranfragen beim SCHUFA *Privatkunden ServiceCenter* meist allgemeine Fragen zur SCHUFA haben wie z. B. „Wie bekomme ich eine Auskunft?", „Welche Auskunft ist für mich die richtige?" oder „Wie lange bleibt ein zurückbezahlter Kredit gespeichert?", hatten die Ombudsmann-Anliegen in 63 Prozent der Fälle (230) die vorzeitige Löschung eines oder mehrerer negativer Einträge zum Inhalt. Fragen oder Unklarheiten zum Thema Scoring klärte der Ombudsmann mit 33 Verbrauchern. Einen Antrag auf Löschung des Eintrags zur Restschuldbefreiung stellten im Jahr 2017 insgesamt 27 Verbraucher (Abb. 5).

Die übrigen 76 Anliegen betrafen hauptsächlich folgende Aspekte:

- Fragen zu Speicherfristen der SCHUFA
- Fragen zum berechtigten Interesse von Anfragen
- Fragen zu möglichen Personenverwechslungen
- Fragen zu ggf. fehlenden oder nicht ausgemeldeten Merkmalen

In diesen Fällen zeigt sich häufig, dass Verbraucher ein falsches Bild von den Aufgaben und dem Handlungsrahmen des Ombudsmannes haben. Zudem treten in vielen der geschilderten Anliegen Fehleinschätzungen der Rechtslage auf. Auch wenn dann nicht zugunsten des Verbrauchers entschieden werden konnte, haben die Verbraucher im direkten Kontakt mit der Schlichtungsstelle eine individuelle schriftliche Antwort mit ausführlichen Erläuterungen und Informationen erhalten.

Löschung negativer Daten aus Kulanz nicht möglich

Viele Verbraucher treten mit der Bitte an den Ombudsmann heran, ein negatives Merkmal aus Kulanz vorzeitig aus dem Datenbestand der SCHUFA zu löschen. Als Grund werden akute finanzielle Schwierigkeiten bzw. eine dringend benötigte Kreditaufnahme genannt, die nur mit einem SCHUFA-Datenbestand ohne negative Einträge möglich sei. Auch wenn mitunter schwierige Lebensumstände der Betroffenen zu den negativen Einträgen geführt haben, so kann auch der Ombudsmann eine vorzeitige Löschung negativer Einträge aus Kulanzgründen nicht grundsätzlich veranlassen.

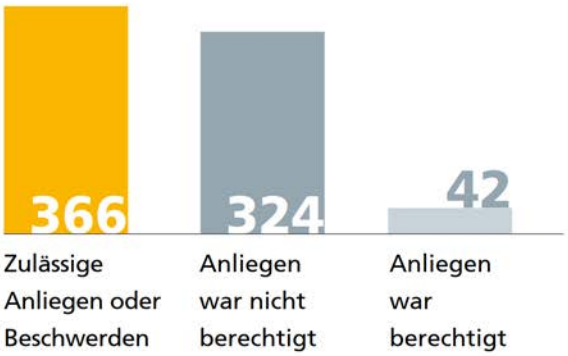
Die SCHUFA ist gegenüber ihren Vertragspartnern verpflichtet, die Speicherfristen einzuhalten. Denn die Vertragspartner der SCHUFA müssen sicher gehen können, dass die SCHUFA vollständig und richtig Auskünfte über die ihr bekannt gewordenen Merkmale erteilt, die Bestandteile einer Kreditprüfung und reibungslosen Kreditvergabe sind. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens richtet sich der Ombudsmann bei der Speicherdauer der Einträge nach den Regelungen des Bundesdatenschutzgesetzes (§ 35 Abs. 2 Satz 2 Nr. 4 BDSG): Demnach sind „personenbezogene Daten zu löschen, wenn ... sie geschäftsmäßig zum Zweck der Übermittlung verarbeitet werden und eine Prüfung jeweils am Ende des vierten, soweit es sich um Daten über erledigte Sachverhalte handelt und der Betroffene der Löschung nicht widerspricht, am Ende des dritten Kalenderjahres, beginnend mit dem Kalenderjahr, das der erstmaligen Speicherung folgt, ergibt, dass eine längerwährende Speicherung nicht erforderlich ist". Der Ombudsmann kann lediglich nachprüfen lassen, ob die bei der SCHUFA eingemeldeten Merkmale korrekt und unter Einhaltung der Meldevoraussetzungen erfolgt sind. Vor diesem Hintergrund sind vorzeitige Löschungen negativer Einträge auf Kulanzbasis nicht möglich.

Fragen zum Scoring rückläufig

Das Thema Kreditscoring hatten 33 Anträge zum Inhalt, was gegenüber den 61 Fällen im Vorjahr einen deutlichen Rückgang bedeutet. Der Scorewert bezeichnet die Wahrscheinlichkeit, dass jemand seinen Zahlungsverpflichtungen auch künftig nachkommt. Somit werden nicht nur Unternehmen vor Zahlungsausfällen geschützt, sondern auch Verbraucher vor Überschuldung. Scoring ermöglicht in Massenmärkten mit sekundenschnellen Kaufentscheidungen überhaupt erst die reibungslose Kreditvergabe. Folglich hat jedes kreditgebende Unternehmen Berechnungsmodelle, um die Ausfallwahrscheinlichkeit zu bewerten. Die SCHUFA liefert nach geprüften mathematischen Modellen ermittelte Bonitätsinformationen, doch entscheidet die SCHUFA nicht über eine Kreditvergabe oder einen Geschäftsabschluss. Diese Entscheidungen treffen immer Unternehmen auf Basis der SCHUFA-Informationen in Verbindung mit ihren hausinternen Bewertungsverfahren.

Die anfragenden Verbraucher möchten von der Schlichtungsstelle zum Beispiel wissen, welche Berechnungsmethode oder Einflussfaktoren der Berechnung zugrundliegen. Der Ombudsmann informiert dann zum Beispiel, dass Score-Werte auf der Grundlage der bei der SCHUFA zur jeweiligen Person gespeicherten Daten berechnet werden, die vollumfänglich in der Datenübersicht eingesehen werden können. Andere Daten liegen der SCHUFA nicht vor und werden dementsprechend auch nicht für die Score-Berechnung verwendet. Sollten allerdings die zur Person gespeicherten Daten nicht korrekt sein, können diese selbstverständlich bei der SCHUFA berichtigt oder aktualisiert werden. Zudem weist der Ombudsmann darauf hin, dass die SCHUFA als einzige Auskunftei Deutschlands ihre Scoreverfahren nicht nur der zuständigen Datenschutzbehörde, sondern im Jahr 2010 auch gegenüber den Datenschutzbeauftragten aller Bundesländer und des Bundes offen gelegt hat.

VERTEILUNG DER BERECHTIGTEN UND UNBERECHTIGTEN FÄLLE



Die berechtigten Anträge

Von den 366 zulässigen Anträgen hat der Ombudsmann in 42 (Vorjahr 30) Fällen zugunsten des Verbrauchers entschieden. Gründe für diese Schlichtungssprüche waren beispielsweise eine fehlerhafte Auskunft, eine falsche Meldung eines SCHUFA-Vertragspartners oder auch ein Bearbeitungsfehler seitens der SCHUFA. Bei näherer Betrachtung war in 18 Fällen die Meldung eines Vertragspartners fehlerhaft, während in 11 Fällen ein Bearbeitungsfehler der SCHUFA festgestellt wurde. Bei den restlichen 13 Anträgen war die konkrete Zuordnung der Ursache nicht möglich, etwa weil ein Missverständnis in der Kommunikation vorgelegen hat, Namen missbräuchlich verwendet wurden oder eine Datenkorrektur auf ausdrücklichen Wunsch des Verbrauchers vorgenommen wurde. Bei den übrigen 324 zulässigen Anträgen hat der Ombudsmann die zuvor vom SCHUFA *Privatkunden ServiceCenter* getroffene Entscheidung bestätigt.

Fazit

Im Jahr 2017 haben sich insgesamt 984 Verbraucher mit ihrem Anliegen an den SCHUFA Ombudsmann gewandt. Dies bedeutet gegenüber dem Vorjahr einen Rückgang von etwa 11 Prozent. Auch der Anteil der zulässigen Anfragen ist gesunken und belief sich auf gut ein Drittel (366) der insgesamt gestellten Anträge. Hingegen sind die Fälle, bei denen der Ombudsmann die vormals von der SCHUFA getroffene Entscheidung revidieren musste, etwas gestiegen. Von den 366 zulässigen Anträgen zur Einbindung des Ombudsmannes waren 42 Anliegen (Vorjahr: 30) berechtigt. Das bedeutet: In 42 Fällen – bei gut 11 Prozent der zulässigen Anliegen – entschied der Ombudsmann zugunsten des Verbrauchers.

Auch in diesem Jahr konnten die meisten Verbraucherbeschwerden wieder vom SCHUFA *Privatkunden ServiceCenter* im Vorfeld eines etwaigen Schlichtungsverfahrens gelöst werden. Ein Großteil der beim Ombudsmann eingereichten Verbraucheranliegen (230 Anträge) hatte eine vorzeitige Löschung negativer Einträge zum Inhalt. Doch angesichts des beträchtlichen Auskunftsvolumens der SCHUFA von 390.000 Auskünften jeden Tag, 864 Millionen gespeicherten Informationen im SCHUFA-Datenbestand von 67,5 Millionen Privatpersonen und 9.500 Unternehmenskunden ist die Zahl von 42 berechtigten Verbraucheranliegen auch im Berichtsjahr 2017 wieder als sehr niedrig zu bezeichnen.

Entwicklung des Beschwerdeaufkommens beim SCHUFA Ombudsmann
(seit Einrichtung der Schlichtungsstelle)

JAHR	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Eingegangene Verbraucheranliegen	984	1.107	741	468	507	491	367
Davon zulässige Anliegen oder Beschwerden	366	484	329	277	302	293	245
Berechtigte Fälle der zulässigen Anliegen (Anliegen wurde stattgegeben)	42 (11,4% der zulässigen Fälle)	30 (6,2% der zulässigen Fälle)	39 (11,8% der zulässigen Fälle)	18 (6,5% der zulässigen Fälle)	38 (12,5% der zulässigen Fälle)	32 (10,9% der zulässigen Fälle)	29 (11,8% der zulässigen Fälle)
- Fehler lag bei Vertragspartner	18	18	20	8	15	14	14
- Bearbeitungsfehler SCHUFA	11	6	10	6	12	15	12
- Fehler nicht zuzuordnen	13	6	9	4	11	3	3
Zulässige Beschwerden, bei denen die vorherige Entscheidung des *Privatkunden ServiceCenters* vom Ombudsmann bestätigt wurde	324	454	290	259	264	261	216

Seit Einrichtung der SCHUFA Schlichtungsstelle zeigt das Beschwerdeaufkommen eine stabile Entwicklung. Dies wertet der Ombudsmann als Beleg dafür, dass die SCHUFA und ihre Vertragspartner einen verantwortungsvollen Umgang mit den persönlichen Verbraucherinformationen pflegen, und dass die Abläufe der SCHUFA-Regularien innerhalb der Kreditwirtschaft reibungslos funktionieren.

Beispielhafte Schlichtungssprüche

ANLIEGEN 1

Löschung von Einträgen, weil Finanzierung seit längerem schon erledigt ist

Ein Verbraucher wendet sich an den Ombudsmann und beanstandet, dass in seinem SCHUFA Datenbestand der Eintrag einer bereits beendeten Autofinanzierung aufgeführt ist, die von ihm schon seit längerem vollständig bezahlt und somit erledigt ist. Er befürchtet, dass mit diesem Eintrag seine Kreditwürdigkeit herabgesetzt würde und der Eindruck entstünde, er zahle Kredite nicht ordnungsgemäß zurück. Daher beantragt er nun beim Ombudsmann die sofortige Löschung dieses Eintrages aus dem SCHUFA Datenbestand.

Antwort des Ombudsmannes:

Der Ombudsmann prüft den Sachverhalt und antwortet dem Verbraucher auf sein Anliegen. Er erläutert, dass Angaben über zurückgezahlte Kredite im Einklang mit den Regelungen des Bundesdatenschutzgesetzes nach der Erledigung von der SCHUFA noch für weitere drei Jahre nach der Rückzahlung gespeichert bleiben. Dabei wird immer die Anzahl der Raten vermerkt und das Datum der ersten Rate. So wird nachvollziehbar, ob es sich bei den angegebenen Krediten um bestehende oder erledigte Geschäftsbeziehungen handelt. Nur zu vorzeitig erledigten Krediten wird ein Erledigungsdatum im Datenbestand vermerkt. Weiterhin führt der Ombudsmann aus, dass – entgegen der Auffassung des Verbrauchers – Informationen über erledigte Kredite in der Regel überaus positiv sind. Die Erledigung von Krediten weise ihn als zuverlässigen Kreditnehmer aus. Kein Empfänger von solchen Informationen würde deswegen eine weitere Finanzierung verweigern oder diese Informationen negativ bewerten.

Der Antrag des Verbrauchers auf Löschung des bezahlten Kredites geht insgesamt von der Annahme aus, dass die zu seiner Person gegebene Auskunft sich durch die Löschung in jedem Fall verbessern würde. Dem potentiellen Auskunftsempfänger würden möglicherweise jedoch genau diese positiven Informationen fehlen.

Wünscht der Verbraucher jedoch trotz der beschriebenen Vorteile eine Löschung des Eintrages, so kann er dem Ombudsmann nochmals eine schriftliche Bestätigung schicken. Dies ist im vorliegenden Fall erfolgt und der Ombudsmann hat dann in Einklang mit § 35 Abs. 2 Satz 3 Bundesdatenschutzgesetz die Löschung des erledigten Kredites veranlasst.

ANLIEGEN 2

Löschung negativer Daten aufgrund privater Umstände

Die Verbraucherin wendet sich an den Ombudsmann und schildert, dass sie derzeit auf Wohnungssuche sei und dafür eine positive Bonitätsauskunft der SCHUFA benötige zur Vorlage bei potenziellen Vermietern. Die ihr vorliegende Bonitätsauskunft enthalte den Hinweis, dass Informationen über nicht vertragsgemäßes Verhalten vorliegen und sei daher nicht zur Weitergabe an einen Vermieter geeignet. Die Verbraucherin bittet den Ombudsmann darum, ihr zu einer positiven SCHUFA-Bonitätsauskunft zu verhelfen und argumentiert, dass sie ja keine Mietschulden habe.

Antwort des Ombudsmannes:

Der Ombudsmann teilt der Verbraucherin in seinem Antwortschreiben mit, dass er ihrem Wunsch, ihr zu einer positiven Bonitätsauskunft zu verhelfen, leider nicht entsprechen kann. Denn Vermieter haben ein berechtigtes

Interesse daran, sich über die Verschuldungssituation eines potentiellen Mieters zu informieren. Außerdem kann der Ombudsmann nicht abschließend feststellen, ob die Verbraucherin ihren bisherigen Mietverpflichtungen pünktlich und regelmäßig nachgekommen ist bzw. ob sie Mietschulden hat oder mietschuldenfrei ist.

Darüber hinaus ist eine vorzeitige Löschung von datenschutzrechtlich zulässig eingemeldeten und sachlich zutreffenden Eintragungen grundsätzlich nicht möglich, denn die SCHUFA ist zur Einhaltung der Speicherfristen gegenüber ihren Vertragspartnern verpflichtet. Diese vertrauen darauf, dass die SCHUFA vollständig und richtig Auskunft über ihr bekannt gewordene Umstände erteilt, die für die Kreditprüfung maßgeblich sind. Sinn und Zweck eines Kreditinformationssystems ist die Vollständigkeit des Datenbestandes.

Der Ombudsmann rät der Verbraucherin abschließend, sich ggf. von ihrem derzeitigen Vermieter bescheinigen zu lassen, dass sie ihren Mietverpflichtungen bisher pünktlich und regelmäßig nachgekommen sei.

ANLIEGEN 3

Antrag auf Verbesserung des Basisscores

Ein Verbraucher beschwert sich beim Ombudsmann darüber, dass sein Basisscore nach der Neuberechnung, die von der SCHUFA jedes Quartal standardmäßig durchgeführt wird, von 99,1 % auf 98,8 % gefallen sei. Er hält die Verschlechterung für sachlich und wirtschaftlich nicht gerechtfertigt und beantragt die Offenlegung der kreditrelevanten Daten, die gespeichert sind, und die Information, in welcher Form diese in die Wahrscheinlichkeitswerte einfließen. Darüber hinaus fordert er den Ombudsmann zur Korrektur seines Basisscorewertes auf.

Antwort des Ombudsmannes:

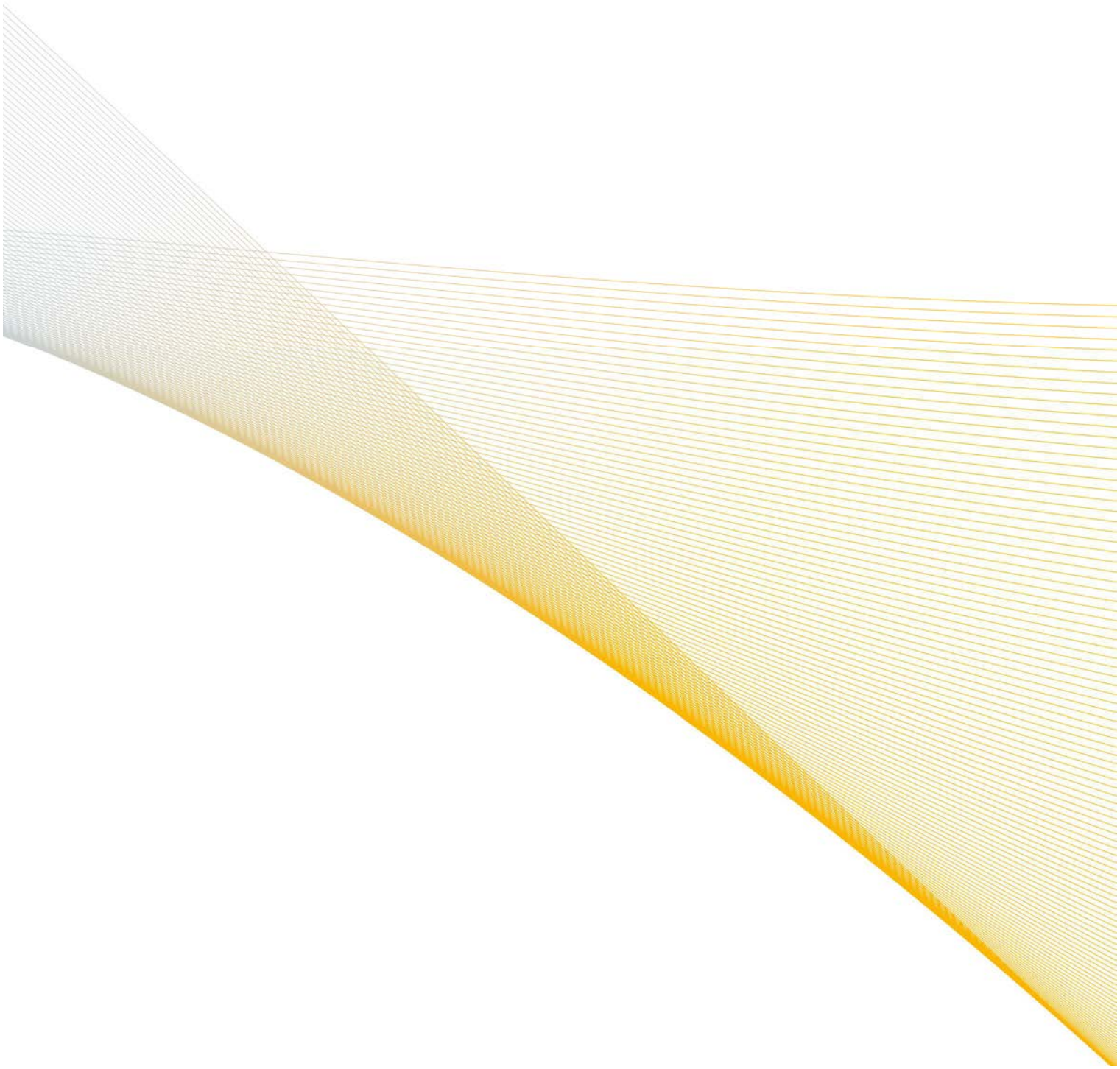
Der Ombudsmann antwortet dem Verbraucher in seinem Antwortschreiben auf seine Fragen zum Scoring der SCHUFA ausführlich. Zunächst teilt er ihm mit, dass eine Korrektur des Basisscores nicht in Betracht kommt, da es sich beim Scorewert um einen Wahrscheinlichkeitswert handelt, der anhand statistischer Verfahren auf der Basis der zu einer Person gespeicherten Daten quartalsweise neu errechnet wird. Auf das statistische Verfahren, dessen Validität durch Gutachten bestätigt wurde, kann der SCHUFA Ombudsmann keinen Einfluss nehmen. Sind hingegen die zur Person gespeicherten Daten nicht korrekt, so können diese selbstverständlich berichtigt oder aktualisiert werden.

Zur Forderung des Verbrauchers nach Offenlegung der Scoreformel erläutert der Ombudsmann, dass die SCHUFA keine konkreten Angaben dazu machen kann, welche Daten mit welchem Gewicht in die einzelnen Berechnungen einfließen. Denn dies bildet die Grundlage ihres Geschäftes. Mit der Veröffentlichung der Auswahl und Gewichtung der einzelnen Merkmale der Score-Berechnung würde die SCHUFA ihre gesammelten Erfahrungen und ihr Scoring-Wissen auch den Wettbewerbern offenlegen. Auch der BGH, Urteil vom 28. Januar 2014 (Az. VI ZR 156/13), hat bestätigt, dass es sich bei dem zu Grunde liegenden mathematisch-statistischen Berechnungsverfahren um ein schützenswertes Geschäftsgeheimnis handelt.

Weiterhin führt der Ombudsmann aus, dass der SCHUFA ja viele, für eine Kreditentscheidung wichtige Daten wie zum Beispiel das Einkommen, Immobilienbesitz oder persönliches Vermögen gar nicht vorliegen und diese auch nicht in die Berechnung der Scores einfließen.

Abschließend erklärt der Ombudsmann dem Verbraucher, dass es sich beim SCHUFA-Basisscore um einen von Branchen, Unternehmen und einzelnen Geschäftsarten unabhängigen Orientierungswert handelt, der als solcher nicht in Auskünften bekanntgegeben wird.

IV. EINBLICK IN DIE SCHLICHTUNGSSTELLE DER SCHUFA



Das Ombudsmannverfahren

Als Informations- und Servicepartner für die Kreditwirtschaft steht die SCHUFA für eine verantwortungsvolle Kreditvergabe. Um eine weitere Verbesserung des Rechtsschutzes für Verbraucher zu ermöglichen, hat die SCHUFA eine Ombudsstelle eingerichtet. Der Ablauf des Ombudsmannverfahrens der SCHUFA ist in einer Verfahrensordnung geregelt. Das Schlichtungsverfahren kann nur bei Meinungsverschiedenheiten zwischen einer natürlichen Person (Verbraucher) und der SCHUFA eingeleitet werden. Beschwerden im Zusammenhang mit einer gewerblichen oder selbstständigen Tätigkeit können nicht bearbeitet werden.

Voraussetzung für das Ombudsmannverfahren ist, dass der jeweils betroffene Verbraucher zunächst eine Klärung seines Anliegens mit der SCHUFA angestrebt hat. Konnte hier keine Einigung erzielt werden, ist es dem Verbraucher freigestellt, einen Antrag auf Eröffnung des Schlichtungsverfahrens zu stellen. Die Beschwerde muss schriftlich unter Schilderung des Sachverhaltes und Beifügung aller relevanten Unterlagen eingereicht werden.

Im Unterschied zu einem Gerichtsverfahren kann der Ombudsmann keine Zeugen vernehmen. Das Verfahren ist auf die Unterlagen beschränkt, die ihm vorgelegt werden. Allerdings kann der Ombudsmann im Falle offener Fragen oder fehlender Unterlagen diese zur Aufklärung des Sachverhaltes noch nachträglich anfordern. Der Beschwerdeführer erhält damit eine weitere Gelegenheit, seine Informationen zu vervollständigen.

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist ausgeschlossen, wenn

- der Gegenstand der Beschwerde bereits bei einem Gericht oder bei einer Behörde anhängig war oder ist oder vom Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird,
- ein Antrag auf Prozesskostenhilfe zurückgewiesen wurde, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg hat oder
- die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt wurde,
- vom Beschwerdeführer eine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstands erstattet worden ist oder während des Schlichtungsverfahrens erstattet wird,
- die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Verfahrens bei einer anderen Ombudsstelle oder einer sonstigen Gütestelle war oder während des Schlichtungsverfahrens durch den Ombudsmann dort anhängig gemacht wird,
- der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmannes bereits verjährt war.

VERFAHREN DES SCHUFA OMBUDSMANNES

VORTEILE FÜR VERBRAUCHER

- Das Ombudsmannverfahren ist schnell, effizient und unbürokratisch.
- Das Verfahren ist für Verbraucher kostenfrei. Zu tragen sind lediglich die eigenen Ausgaben wie Porto, Telefon etc.
- Verbrauchern entstehen keine Rechtsnachteile. Sie sind nicht verpflichtet, den Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes anzunehmen. Der Weg vor ein ordentliches Gericht steht ihnen nach wie vor offen.
- Für die SCHUFA ist der Schlichtungsspruch bis zu einem Streitwert von 2.500 Euro bindend.

„Die meisten Anliegen werden im Erstkontakt gelöst."

Einfach zu merken und wichtig: die Telefonnummer 0611 – 92780. Verbraucher, die sie wählen, haben in der Regel Fragen zu den Produkten der SCHUFA oder zu gespeicherten Informationen und können diese im direkten Gespräch mit den Beratungsteams des SCHUFA Privatkunden ServiceCenters in Köln klären.

Montags bis Freitags, von 8 Uhr bis 19 Uhr steht das Kölner Service-Team Verbrauchern zur Seite. Im sogenannten *Second Level* betreuen 32 Mitarbeiter der SCHUFA Privatkunden, deren Fragen auf der ersten Kontaktstufe *(First Level)* noch nicht gelöst werden konnten. Der vorgeschaltete First Level wird von über 120 speziell geschulten Mitarbeitern eines von der SCHUFA beauftragten externen Call Center-Dienstleisters betreut. Sie stehen in enger Abstimmung mit dem *Second Level*. Hier übernehmen dann Spezialisten die Bearbeitung komplexer Kundenanliegen sowie z. B. die Sachbearbeitung im Schriftverkehr für Score-Anliegen.

Die Anfragen treffen über Telefon, E-Mail, Fax oder via Post ein. Der Abteilungsleiter des ServiceCenters, Rolf Fühles, gibt einen Einblick in das zu bewältigende Pensum: „Das können im First Level bis 100.000 Anrufe und im Second Level durchaus rund 20.000 Anrufe und 2.000 bis 2.500 schriftliche Eingänge pro Monat sein. Wir spüren natürlich auch immer die aktuelle Medienlage zu SCHUFA-relevanten Dingen." Auch bevor ein Schlichtungsverfahren beim SCHUFA Ombudsmann eingeleitet werden kann, müssen die Verbraucher zunächst schriftlich einen Klärungsversuch mit dem *Privatkunden ServiceCenter* der SCHUFA angestrebt haben, was in der überwiegenden Zahl der Fälle auch gelingt.

Die Bereitschaft vieler Verbraucher, schnell und unkompliziert mit der SCHUFA Kontakt aufzunehmen, ist auf einem hohen Niveau. „Wir freuen uns, dass die Mehrzahl von telefonisch vorgetragenen Anliegen bereits im Erstkontakt gelöst werden kann." Dabei beobachtet Rolf Fühles einen leichten Rückgang der Telefonate im *First Level*. Als Grund sieht er, dass sich immer mehr Privatkunden im Internet und auf den Portal- sowie Themenseiten der SCHUFA informieren, die mit Nutzwert-Informationen und Formular-Services immer weiter auf die täglichen Bedürfnisse der Verbraucher angepasst werden.

Breites Beratungsspektrum für Privatkunden

Mit der fortschreitenden Digitalisierung sämtlicher Lebensbereiche und der sekundenschnellen Verfügbarkeit von Produkten und Services wächst das Aufgabenspektrum des Serviceteams. „Wir stehen mit Rat und Tat zur Seite und beantworten zum Beispiel Fragen zum Datenbestand, zu Speicherfristen oder Vertragsabschlüssen. Für Kunden, die sich für eine Portalregistrierung bei www.meine-schufa.de entschieden haben, sind wir zusätzlich auch samstags von 10 Uhr bis 16 Uhr da." Häufig geht es bei den Anliegen um Fragen wie z. B.: *Wie bekomme ich eine Auskunft und welche Auskunft ist für mich die richtige?* oder *Wie lange bleibt ein zurückbe-*

„Letztlich sind wir mit unseren spezialisierten Fachteams jederzeit in der Lage, schnell und kompetent Antworten zu dem breiten Spektrum an Fragen zu liefern. Wir schätzen auch die gute und lösungsorientierte Zusammenarbeit mit anderen Teams in der SCHUFA."

ROLF FÜHLES, LEITER DES SCHUFA PRIVATKUNDEN SERVICECENTERS IN KÖLN

zahlter Kredit gespeichert? Ein spezielles Expertenteam kümmert sich eigens um Fragen rund um den Score.

Meist nehmen die Anfragen von Privatkunden dann zu, wenn beispielsweise der Basisscore im Quartal aktualisiert wird. Rolf Fühles beobachtet aber auch noch einen ganz anderen Grund: Wenn am Wochenende schlechtes Wetter war, stehen am nächsten Morgen oft die Telefone nicht mehr still. „Möglicherweise kümmert man sich bei einem verregnenten Tag eher um die Finanzangelegenheiten als bei schönem Wetter."

Zu den Aufgaben des Kölner Service-Teams gehört auch die intensive Betreuung bei akuten Schwierigkeiten. So sind beispielsweise die registrierten Fälle von Identitätsbetrug im Internet 2017 gegenüber dem Vorjahr von 1.160 auf 1.845 gestiegen. Meist bemerken die Verbraucher dies erst, wenn plötzlich unbekannte Rechnungen oder Mahnungen im Briefkasten liegen. Das Team *Intensivbetreuung* unterstützt dann bei der Aufklärung und Bereinigung der fehlerhaften Informationen in Zusammenarbeit mit den Vertragspartnern und Verbrauchern in besonders schwierigen Fällen. „Denn hier ist Eile geboten. Für alle Beteiligten ensteht ein erheblicher Aufwand, der möglicherweise zu vermeiden gewesen wäre", sagt Rolf Fühles. So erläutern die Berater beispielsweise die Vorteile der SCHUFA-Servicepakete, in denen u. a. der SCHUFA UpdateService enthalten ist. Dieser Service informiert Kunden per E-Mail oder SMS über aktuelle Anfragen und kreditrelevante Änderungen zu Bonität und Identität. Damit bemerken Verbraucher sofort, wenn ein Dritter unberechtigt ihre Identität z. B. für Käufe im Internet nutzen will.

„Das stringente Ineinandergreifen der beiden Dialogstufen First Level und Second Level schafft den Raum, damit wir uns auch auf komplizierte Einzelfälle konzentrieren können."

ROLF FÜHLES

Ansprechpartner für Unternehmen

Ein weiteres Aufgabengebiet der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist die Betreuung von Firmenkunden. Hierbei geht es um Fragen zur Unternehmensdatenbank. Sie enthält Auskünfte zu über 5,3 Millionen deutschen Unternehmen. So kommen Anrufer, die sich direkt an die SCHUFA oder an die Unternehmensdatenbank/CS Connect wenden, bei den Beratungsspezialisten an. Häufige Fragen der B2B-Kunden lauten: *Als Geschäftsführer einer GmbH habe ich einen negativen Eintrag bei der SCHUFA auf Personenebene. Warum wirkt sich dies auf den Indexwert meiner GmbH aus?* oder *Die in der Auskunft hinterlegten Gesellschafterverteilungen sind nicht mehr aktuell. Wie kann ich diese aktualisieren?* Sofern sich nach telefonischer Vorbesprechung ein Korrekturbedarf ergibt, muss dieser auf dem Schriftweg mit den entsprechenden Dokumenten wie Bilanz, Gesellschafterliste etc. belegt werden. Nach der Prüfung und etwaigen Korrektur erhält das Unternehmen ein qualifiziertes Antwortschreiben sowie ggf. eine neue SCHUFA-Unternehmensauskunft.

AUFGABEN DER KUNDENBERATER AM STANDORT KÖLN

- Telefonische Ansprechpartner für Privatkunden
- Betreuung bei allen Fragen zu Privatkunden-Produkten
- Intensivbetreuung und Beratung bei akuten Schwierigkeiten der Privatkunden und Verbraucher
- Bereitstellung eines Expertenteams zur abschließenden Klärung von speziellen Kundenanfragen rund um das Thema Scoring
- Schulungen der Mitarbeiter im *First Level* und *Second Level*
- Kundensupport zu Anfragen rund um Kooperationspartner im B2B-Geschäft wie die Unternehmensdatenbank/CS Connect
- Steuerung des externen Call Centers hinsichtlich Qualität und Erreichbarkeit sowie Schulungen

Qualitätsstandards des SCHUFA Ombudsmannverfahrens

Das außergerichtliche Schlichtungsverfahren der SCHUFA steht jedem Verbraucher zur Verfügung. Folgende Qualitätsmerkmale prägen das Verfahren: *Unabhängigkeit, Kompetenz, Freiwilligkeit, Transparenz, Effizienz* sowie *Verbindlichkeit*.

Unabhängigkeit

Die Verfahrensordnung setzt für den Ombudsmann die Befähigung zum Richteramt voraus. Wie auch bei der Ausübung des Richteramtes sind im Ombudsmannverfahren Integrität und Unabhängigkeit elementare Bestandteile. Der Ombudsmann ist an keinerlei Weisungen durch die SCHUFA gebunden. Vielmehr ist die objektive Entscheidungsfindung auf der Basis von Fakten, gesetzlichen Bestimmungen und Billigkeitsabwägungen die Grundlage des Verfahrens. Der Ombudsmann darf vor seiner Bestellung nicht bei der SCHUFA tätig gewesen sein. Zudem ist der Ombudsmann gehalten, regelmäßig an den Verbraucherbeirat, als weitere unabhängige Institution der SCHUFA, zu berichten und einmal jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen.

Kompetenz

Es ist sichergestellt, dass die Anliegen der Verbraucher mit höchster juristischer Expertise und Umsicht behandelt werden. Die Schlichtungsstelle der SCHUFA verfügt über das nötige Durchsetzungsvermögen, um im Interessenkonflikt zwischen Verbraucher, SCHUFA und Vertragspartnern wirkungsvoll und mit Rechtmäßigkeit zu vermitteln.

Freiwilligkeit

Eine Automatisierung des Verfahrens ist ausgeschlossen. Es gilt das Prinzip der Freiwilligkeit. Die Verfahrensstruktur ist so angelegt, dass Verbraucher ihre Anliegen in Kooperation mit dem SCHUFA Ombudsmann außergerichtlich und unkompliziert lösen können. Gleichwohl steht es den betroffenen Verbrauchern frei, sich noch von dritter Seite beraten zu lassen. Durch das Verfahren entsteht dem Verbraucher kein Rechtsnachteil. Der Weg vor ein ordentliches Gericht ist nach wie vor offen.

Transparenz

Offenheit und umfassende Erläuterungen bilden die Vertrauensgrundlage des Verfahrens. Hierfür stellt die SCHUFA zahlreiche Informationen rund um das außergerichtliche Schlichtungsverfahren auf der Internetseite *www.schufa-ombudsmann.de* zur Verfügung. Im Laufe des Verfahrens haben beide Parteien die Möglichkeit, sich hinreichend über die Regularien und den Ablauf des Verfahrens zu orientieren. Dem Ombudsmann kommt dabei nicht nur die Rolle des Entscheiders zu, sondern ihm obliegt auch die verständliche Vermittlung des Problems.

Zudem berichtet die Ombudsstelle in dem jährlich erscheinenden, für jeden zugänglichen Tätigkeitsbericht über die Entwicklung der Fallzahlen, über Bearbeitungsfehler der SCHUFA sowie über die Art und Weise der Beschwerden. Zusätzlich erhalten die Leser in anonymisierten Schlichtungssprüchen einen fundierten Einblick in die tägliche Arbeit des Ombudsmannes.

Effizienz

Das Ombudsmannverfahren der SCHUFA zur außergerichtlichen Streitbeilegung ist schnell, unbürokratisch und über ein Online-Formular auf der Internetseite, per E-Mail, Post oder Fax leicht zugänglich. Die Kosten des Verfahrens trägt die SCHUFA. Dem Verbraucher entstehen ggf. Kosten für Auslagen wie z. B. Briefporto.

Verbindlichkeit

Der Schlichtungsspruch des Ombudsmannes ist für die SCHUFA bis zu einem Streitwert von 2.500 Euro bindend. Der Verbraucher ist nicht verpflichtet, den Schlichtungsvorschlag anzunehmen.

ANHANG
GESETZLICHE GRUNDLAGEN FÜR AUSKUNFTEIEN

Gesetzliche Grundlagen für Auskunfteien

Die Wirtschaftsauskunftei SCHUFA Holding AG ist ein privatwirtschaftlich geführtes Unternehmen, das seinen Vertragspartnern unter anderem kreditrelevante Informationen zu Privatpersonen bereitstellt. Für den Umgang mit diesen „personenbezogenen Daten" ist das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) die zentrale Rechtsgrundlage und somit auch der wichtigste Bezugspunkt für die Tätigkeit des Ombudsmannes. Im Folgenden werden die jeweiligen, im Zusammenhang mit dem SCHUFA-Verfahren relevanten, rechtlichen Vorgaben des BDSG (in seiner bisherigen Fassung) in einem Überblick wiedergegeben.

Ab dem 25.Mai 2018 ist die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) in allen 28 Mitgliedstaaten wirksam. Als Folge wurden die bisherigen Regelungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) weitgehend an die neue Verordnung angepasst. Vor diesem Hintergrund ist das bisherige BDSG grundsätzlich überarbeitet und ein neues Gesetz (BDSG-neu) geschaffen worden, das auch am 25. Mai 2018 in Kraft treten wird.

§ 6a Automatisierte Einzelentscheidung

(1) Entscheidungen, die für den Betroffenen eine rechtliche Folge nach sich ziehen oder ihn erheblich beeinträchtigen, dürfen nicht ausschließlich auf eine automatisierte Verarbeitung personenbezogener Daten gestützt werden, die der Bewertung einzelner Persönlichkeitsmerkmale dienen. Eine ausschließlich auf eine automatisierte Verarbeitung gestützte Entscheidung liegt insbesondere dann vor, wenn keine inhaltliche Bewertung und darauf gestützte Entscheidung durch eine natürliche Person stattgefunden hat.

(2) Dies gilt nicht, wenn

1. die Entscheidung im Rahmen des Abschlusses oder der Erfüllung eines Vertragsverhältnisses oder eines sonstigen Rechtsverhältnisses ergeht und dem Begehren des Betroffenen stattgegeben wurde oder
2. die Wahrung der berechtigten Interessen des Betroffenen durch geeignete Maßnahmen gewährleistet ist und die verantwortliche Stelle dem Betroffenen die Tatsache des Vorliegens einer Entscheidung im Sinne des Absatzes 1 mitteilt sowie auf Verlangen die wesentlichen Gründe dieser Entscheidung mitteilt und erläutert.

(3) Das Recht des Betroffenen auf Auskunft nach den §§ 19 und 34 erstreckt sich auch auf den logischen Aufbau der automatisierten Verarbeitung der ihn betreffenden Daten.

§ 28a Datenübermittlung an Auskunfteien

(1) Die Übermittlung personenbezogener Daten über eine Forderung an Auskunfteien ist nur zulässig, soweit

die geschuldete Leistung trotz Fälligkeit nicht erbracht worden ist, die Übermittlung zur Wahrung berechtigter Interessen der verantwortlichen Stelle oder eines Dritten erforderlich ist und

1. die Forderung durch ein rechtskräftiges oder für vorläufig vollstreckbar erklärtes Urteil festgestellt worden ist oder ein Schuldtitel nach § 794 der Zivilprozessordnung vorliegt,
2. die Forderung nach § 178 der Insolvenzordnung festgestellt und nicht vom Schuldner im Prüfungstermin bestritten worden ist,
3. der Betroffene die Forderung ausdrücklich anerkannt hat,
4. a) der Betroffene nach Eintritt der Fälligkeit der Forderung mindestens zweimal schriftlich gemahnt worden ist,
   b) zwischen der ersten Mahnung und der Übermittlung mindestens vier Wochen liegen,
   c) die verantwortliche Stelle den Betroffenen rechtzeitig vor der Übermittlung der Angaben, jedoch frühestens bei der ersten Mahnung über die bevorstehende Übermittlung unterrichtet hat und
   d) der Betroffene die Forderung nicht bestritten hat oder
5. das der Forderung zugrunde liegende Vertragsverhältnis aufgrund von Zahlungsrückständen fristlos gekündigt werden kann und die verantwortliche Stelle den Betroffenen über die bevorstehende Übermittlung unterrichtet hat. Satz 1 gilt entsprechend, wenn die verantwortliche Stelle selbst die Daten nach § 29 verwendet.

(2) Zur zukünftigen Übermittlung nach § 29 Abs. 2 dürfen Kreditinstitute personenbezogene Daten über die Begründung, ordnungsgemäße Durchführung und Beendigung eines Vertragsverhältnisses betreffend ein Bankgeschäft nach § 1 Abs. 1 Satz 2 Nr. 2, 8 oder Nr. 9 des Kreditwesengesetzes an Auskunfteien übermitteln, es sei denn, dass das schutzwürdige Interesse des Betroffenen an dem Ausschluss der Übermittlung gegenüber dem Interesse der Auskunftei an der Kenntnis der Daten offensichtlich überwiegt. Der Betroffene ist vor Abschluss des Vertrages hierüber zu unterrichten. Satz 1 gilt nicht für Giroverträge, die die Einrichtung eines Kontos ohne Überziehungsmöglichkeit zum Gegenstand haben. Zur zukünftigen Übermittlung nach § 29 Abs. 2 ist die Übermittlung von Daten über Verhaltensweisen des Betroffenen, die im Rahmen eines vorvertraglichen Vertrauensverhältnisses der Herstellung von Markttransparenz dienen, an Auskunfteien auch mit Einwilligung des Betroffenen unzulässig.

(3) Nachträgliche Änderungen der einer Übermittlung nach Abs. 1 oder Abs. 2 zugrundeliegenden Tatsachen hat die verantwortliche Stelle der Auskunftei innerhalb von einem Monat nach Kenntniserlangung mitzuteilen, solange die ursprünglich übermittelten Daten bei der Auskunftei gespeichert sind. Die Auskunftei hat die übermittelnde Stelle über die Löschung der ursprünglich übermittelten Daten zu unterrichten.

§ 28b Scoring

Zum Zwecke der Entscheidung über die Begründung, Durchführung oder Beendigung eines Vertragsverhältnisses mit dem Betroffenen darf ein Wahrscheinlichkeitswert für ein bestimmtes zukünftiges Verhalten des Betroffenen erhoben oder verwendet werden, wenn

1. die zur Berechnung des Wahrscheinlichkeitswerts genutzten Daten unter Zugrundelegung eines wissenschaftlich anerkannten mathematisch-statistischen Verfahrens nachweisbar für die Berechnung der Wahrscheinlichkeit des bestimmten Verhaltens erheblich sind,
2. im Fall der Berechnung des Wahrscheinlichkeitswerts durch eine Auskunftei die Voraussetzungen für eine Übermittlung der genutzten Daten nach § 29 und in allen anderen Fällen die Voraussetzungen einer zulässigen Nutzung der Daten nach § 28 vorliegen,
3. für die Berechnung des Wahrscheinlichkeitswerts nicht ausschließlich Anschriftendaten genutzt werden,
4. im Falle der Nutzung von Anschriftendaten der Betroffene vor Berechnung des Wahrscheinlichkeitswerts über die vorgesehene Nutzung dieser Daten unterrichtet worden ist; die Unterrichtung ist zu dokumentieren.

§ 34 Auskunft an den Betroffenen

(1) Die verantwortliche Stelle hat dem Betroffenen auf Verlangen Auskunft zu erteilen über

1. die zu seiner Person gespeicherten Daten, auch soweit sie sich auf die Herkunft dieser Daten beziehen,
2. den Empfänger oder die Kategorien von Empfängern, an die Daten weitergegeben werden, und
3. den Zweck der Speicherung.

Der Betroffene soll die Art der personenbezogenen Daten, über die Auskunft erteilt werden soll, näher bezeichnen. Werden die personenbezogenen Daten geschäftsmäßig zum Zweck der Übermittlung gespeichert, ist Auskunft über die Herkunft und die Empfänger auch dann zu erteilen, wenn diese Angaben nicht gespeichert sind. Die Auskunft über die Herkunft und die Empfänger kann verweigert werden, soweit das Interesse an der Wahrung des Geschäftsgeheimnisses gegenüber dem Informationsinteresse des Betroffenen überwiegt.

(1a) Im Fall des § 28 Abs. 3 Satz 4 hat die übermittelnde Stelle die Herkunft der Daten und den Empfänger für die Dauer von zwei Jahren nach der Übermittlung zu speichern und dem Betroffenen auf Verlangen Auskunft über die Herkunft der Daten und den Empfänger zu erteilen. Satz 1 gilt entsprechend für den Empfänger.

(2) Im Fall des § 28b hat die für die Entscheidung verantwortliche Stelle dem Betroffenen auf Verlangen Auskunft zu erteilen über

1. die innerhalb der letzten sechs Monate vor dem Zugang des Auskunftsverlangens erhobenen oder erstmalig gespeicherten Wahrscheinlichkeitswerte,
2. die zur Berechnung der Wahrscheinlichkeitswerte genutzten Datenarten und
3. das Zustandekommen und die Bedeutung der Wahrscheinlichkeitswerte einzelfallbezogen und nachvollziehbar in allgemein verständlicher Form.

Satz 1 gilt entsprechend, wenn die für die Entscheidung verantwortliche Stelle

1. die zur Berechnung der Wahrscheinlichkeitswerte genutzten Daten ohne Personenbezug speichert, den Personenbezug aber bei der Berechnung herstellt oder
2. bei einer anderen Stelle gespeicherte Daten nutzt.

Hat eine andere als die für die Entscheidung verantwortliche Stelle

1. den Wahrscheinlichkeitswert oder
2. einen Bestandteil des Wahrscheinlichkeitswerts

berechnet, hat sie die insoweit zur Erfüllung der Auskunftsansprüche nach den Sätzen 1 und 2 erforderlichen Angaben auf Verlangen der für die Entscheidung verantwortlichen Stelle an diese zu übermitteln. Im Falle des Satzes 3 Nr. 1 hat die für die Entscheidung verantwortliche Stelle den Betroffenen zur Geltendmachung seiner Auskunftsansprüche unter Angabe des Namens und der Anschrift der anderen Stelle sowie der zur Bezeichnung des Einzelfalls notwendigen Angaben unverzüglich an diese zu verweisen, soweit sie die Auskunft nicht selbst erteilt. In diesem Fall hat die andere Stelle, die den Wahrscheinlichkeitswert berechnet hat, die Auskunftsansprüche nach den Sätzen 1 und 2 gegenüber dem Betroffenen unentgeltlich zu erfüllen. Die Pflicht der für die Berechnung des Wahrscheinlichkeitswerts verantwortlichen Stelle nach Satz 3 entfällt, soweit die für die Entscheidung verantwortliche Stelle von ihrem Recht nach Satz 4 Gebrauch macht.

(3) Eine Stelle, die geschäftsmäßig personenbezogene Daten zum Zwecke der Übermittlung speichert, hat dem Betroffenen auf Verlangen Auskunft über die zu seiner Person gespeicherten Daten zu erteilen, auch wenn sie weder automatisiert verarbeitet werden noch in einer nicht automatisierten Datei gespeichert sind. Dem Betroffenen ist auch Auskunft zu erteilen über Daten, die

1. gegenwärtig noch keinen Personenbezug aufweisen, bei denen ein solcher aber im Zusammenhang mit der Auskunftserteilung von der verantwortlichen Stelle hergestellt werden soll oder
2. die, die verantwortliche Stelle nicht speichert, aber zum Zweck der Auskunftserteilung nutzt.

Die Auskunft über die Herkunft und die Empfänger kann verweigert werden, soweit das Interesse an der Wahrung des Geschäftsgeheimnisses gegenüber dem Informationsinteresse des Betroffenen überwiegt.

(4) Eine Stelle, die geschäftsmäßig personenbezogene Daten zum Zweck der Übermittlung erhebt, speichert oder verändert, hat dem Betroffenen auf Verlangen Auskunft zu erteilen über

1. die innerhalb der letzten zwölf Monate vor dem Zugang des Auskunftsverlangens übermittelten Wahrscheinlichkeitswerte für ein bestimmtes zukünftiges Verhalten des Betroffenen sowie die Namen und letztbekannten Anschriften der Dritten, an die die Werte übermittelt worden sind,
2. die Wahrscheinlichkeitswerte, die sich zum Zeitpunkt des Auskunftsverlangens nach den von der Stelle zur Berechnung angewandten Verfahren ergeben,
3. die zur Berechnung der Wahrscheinlichkeitswerte nach den Nummern 1 und 2 genutzten Datenarten sowie
4. das Zustandekommen und die Bedeutung der Wahrscheinlichkeitswerte einzelfallbezogen und nachvollziehbar in allgemein verständlicher Form.

   Satz 1 gilt entsprechend, wenn die verantwortliche Stelle

   1. die zur Berechnung des Wahrscheinlichkeitswerts genutzten Daten ohne Personenbezug speichert, den Personenbezug aber bei der Berechnung herstellt oder
   2. bei einer anderen Stelle gespeicherte Daten nutzt.

(5) Die nach den Absätzen 1a bis 4 zum Zweck der Auskunftserteilung an den Betroffenen gespeicherten Daten dürfen nur für diesen Zweck sowie für Zwecke der Datenschutzkontrolle verwendet werden; für andere Zwecke sind sie zu sperren.

(6) Die Auskunft ist auf Verlangen in Textform zu erteilen, soweit nicht wegen der besonderen Umstände eine andere Form der Auskunftserteilung angemessen ist.

(7) Eine Pflicht zur Auskunftserteilung besteht nicht, wenn der Betroffene nach § 33 Abs. 2 Satz 1 Nr. 2, 3 und 5 bis 7 nicht zu benachrichtigen ist.

(8) Die Auskunft ist unentgeltlich. Werden die personenbezogenen Daten geschäftsmäßig zum Zweck der Übermittlung gespeichert, kann der Betroffene einmal je Kalenderjahr eine unentgeltliche Auskunft in Textform verlangen. Für jede weitere Auskunft kann ein Entgelt verlangt werden, wenn der Betroffene die Auskunft gegenüber Dritten zu wirtschaftlichen Zwecken nutzen kann. Das Entgelt darf über die durch die Auskunftserteilung entstandenen unmittelbar zurechenbaren Kosten nicht hinausgehen. Ein Entgelt kann nicht verlangt werden, wenn

1. besondere Umstände die Annahme rechtfertigen, dass Daten unrichtig oder unzulässig gespeichert werden, oder
2. die Auskunft ergibt, dass die Daten nach § 35 Abs. 1 zu berichtigen oder nach § 35 Abs. 2 Satz 2 Nr. 1 zu löschen sind.

(9) Ist die Auskunftserteilung nicht unentgeltlich, ist dem Betroffenen die Möglichkeit zu geben, sich im Rahmen seines Auskunftsanspruchs persönlich Kenntnis über die ihn betreffenden Daten zu verschaffen. Er ist hierauf hinzuweisen.

§ 35 Berichtigung, Löschung und Sperrung von Daten

(1) Personenbezogene Daten sind zu berichtigen, wenn sie unrichtig sind. Geschätzte Daten sind als solche deutlich zu kennzeichnen.

(2) Personenbezogene Daten können außer in den Fällen des Absatzes 3 Nr. 1 und 2 jederzeit gelöscht werden. Personenbezogene Daten sind zu löschen, wenn

1. ihre Speicherung unzulässig ist,
2. es sich um Daten über die rassische oder ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder philosophische Überzeugungen, Gewerkschaftszugehörigkeit, Gesundheit, Sexualleben, strafbare Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten handelt und ihre Richtigkeit von der verantwortlichen Stelle nicht bewiesen werden kann,
3. sie für eigene Zwecke verarbeitet werden, sobald ihre Kenntnis für die Erfüllung des Zwecks der Speicherung nicht mehr erforderlich ist, oder
4. sie geschäftsmäßig zum Zweck der Übermittlung verarbeitet werden und eine Prüfung jeweils am Ende des vierten, soweit es sich um Daten über erledigte Sachverhalte handelt und der Betroffene der Löschung nicht widerspricht, am Ende des dritten

Kalenderjahres, beginnend mit dem Kalenderjahr, das der erstmaligen Speicherung folgt, ergibt, dass eine längerwährende Speicherung nicht erforderlich ist.

Personenbezogene Daten, die auf der Grundlage von § 28a Abs. 2 Satz 1 oder § 29 Abs. 1 Satz 1 Nr. 3 gespeichert werden, sind nach Beendigung des Vertrages auch zu löschen, wenn der Betroffene dies verlangt.

(3) An die Stelle einer Löschung tritt eine Sperrung, soweit

1. im Fall des Absatzes 2 Satz 2 Nr. 3 einer Löschung gesetzliche, satzungsmäßige oder vertragliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen,
2. Grund zu der Annahme besteht, dass durch eine Löschung schutzwürdige Interessen des Betroffenen beeinträchtigt würden, oder
3. eine Löschung wegen der besonderen Art der Speicherung nicht oder nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand möglich ist.

(4) Personenbezogene Daten sind ferner zu sperren, soweit ihre Richtigkeit vom Betroffenen bestritten wird und sich weder die Richtigkeit noch die Unrichtigkeit feststellen lässt.

(4a) Die Tatsache der Sperrung darf nicht übermittelt werden.

(5) Personenbezogene Daten dürfen nicht für eine automatisierte Verarbeitung oder Verarbeitung in nicht automatisierten Dateien erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, soweit der Betroffene dieser bei der verantwortlichen Stelle widerspricht und eine Prüfung ergibt, dass das schutzwürdige Interesse des Betroffenen wegen seiner besonderen persönlichen Situation das Interesse der verantwortlichen Stelle an dieser Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung überwiegt. Satz 1 gilt nicht, wenn eine Rechtsvorschrift zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung verpflichtet.

(6) Personenbezogene Daten, die unrichtig sind oder deren Richtigkeit bestritten wird, müssen bei der geschäftsmäßigen Datenspeicherung zum Zweck der Übermittlung außer in den Fällen des Absatzes 2 Nr. 2 nicht berichtigt, gesperrt oder gelöscht werden, wenn sie aus allgemein zugänglichen Quellen entnommen und zu Dokumentationszwecken gespeichert sind. Auf Verlangen des Betroffenen ist diesen Daten für die Dauer der Speicherung seine Gegendarstellung beizufügen. Die Daten dürfen nicht ohne diese Gegendarstellung übermittelt werden.

(7) Von der Berichtigung unrichtiger Daten, der Sperrung bestrittener Daten sowie der Löschung oder Sperrung wegen Unzulässigkeit der Speicherung sind die Stellen zu verständigen, denen im Rahmen einer Datenübermittlung diese Daten zur Speicherung weitergegeben wurden, wenn dies keinen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert und schutzwürdige Interessen des Betroffenen nicht entgegenstehen.

(8) Gesperrte Daten dürfen ohne Einwilligung des Betroffenen nur übermittelt oder genutzt werden, wenn

1. es zu wissenschaftlichen Zwecken, zur Behebung einer bestehenden Beweisnot oder aus sonstigen im überwiegenden Interesse der verantwortlichen Stelle oder eines Dritten liegenden Gründen unerlässlich ist und
2. die Daten hierfür übermittelt oder genutzt werden dürften, wenn sie nicht gesperrt wären.

§ 38 Aufsichtsbehörde

(1) Die Aufsichtsbehörde kontrolliert die Ausführung dieses Gesetzes sowie anderer Vorschriften über den Datenschutz, soweit diese die automatisierte Verarbeitung personenbezogener Daten oder die Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten in oder aus nicht automatisierten Dateien regeln einschließlich des Rechts der Mitgliedstaaten in den Fällen des § 1 Abs. 5. Sie berät und unterstützt die Beauftragten für den Datenschutz und die verantwortlichen Stellen mit Rücksicht auf deren typische Bedürfnisse. Die Aufsichtsbehörde darf die von ihr gespeicherten Daten nur für Zwecke der Aufsicht verarbeiten und nutzen; § 14 Abs. 2 Nr. 1 bis 3, 6 und 7 gilt entsprechend. Insbesondere darf die Aufsichtsbehörde zum Zweck der Aufsicht Daten an andere Aufsichtsbehörden übermitteln. Sie leistet den Aufsichtsbehörden anderer Mitgliedstaaten der Europäischen Union auf Ersuchen ergänzende Hilfe (Amtshilfe). Stellt die Aufsichtsbehörde einen Verstoß gegen dieses Gesetz oder andere Vorschriften über den Daten-

schutz fest, so ist sie befugt, die Betroffenen hierüber zu unterrichten, den Verstoß bei den für die Verfolgung oder Ahndung zuständigen Stellen anzuzeigen sowie bei schwerwiegenden Verstößen die Gewerbeaufsichtsbehörde zur Durchführung gewerberechtlicher Maßnahmen zu unterrichten. Sie veröffentlicht regelmäßig, spätestens alle zwei Jahre, einen Tätigkeitsbericht. § 21 Satz 1 und § 23 Abs. 5 Satz 4 bis 7 gelten entsprechend.

(2) Die Aufsichtsbehörde führt ein Register der nach § 4d meldepflichtigen automatisierten Verarbeitungen mit den Angaben nach § 4e Satz 1. Das Register kann von jedem eingesehen werden. Das Einsichtsrecht erstreckt sich nicht auf die Angaben nach § 4e Satz 1 Nr. 9 sowie auf die Angabe der zugriffsberechtigten Personen.

(3) Die der Kontrolle unterliegenden Stellen sowie die mit deren Leitung beauftragten Personen haben der Aufsichtsbehörde auf Verlangen die für die Erfüllung ihrer Aufgaben erforderlichen Auskünfte unverzüglich zu erteilen. Der Auskunftspflichtige kann die Auskunft auf solche Fragen verweigern, deren Beantwortung ihn selbst oder einen der in § 383 Abs. 1 Nr. 1 bis 3 der Zivilprozessordnung bezeichneten Angehörigen der Gefahr strafgerichtlicher Verfolgung oder eines Verfahrens nach dem Gesetz über Ordnungswidrigkeiten aussetzen würde. Der Auskunftspflichtige ist darauf hinzuweisen.

(4) Die von der Aufsichtsbehörde mit der Kontrolle beauftragten Personen sind befugt, soweit es zur Erfüllung der der Aufsichtsbehörde übertragenen Aufgaben erforderlich ist, während der Betriebs- und Geschäftszeiten Grundstücke und Geschäftsräume der Stelle zu betreten und dort Prüfungen und Besichtigungen vorzunehmen. Sie können geschäftliche Unterlagen, insbesondere die Übersicht nach § 4g Abs. 2 Satz 1 sowie die gespeicherten personenbezogenen Daten und die Datenverarbeitungsprogramme, einsehen. § 24 Abs. 6 gilt entsprechend. Der Auskunftspflichtige hat diese Maßnahmen zu dulden.

(5) Zur Gewährleistung der Einhaltung dieses Gesetzes und anderer Vorschriften über den Datenschutz kann die Aufsichtsbehörde Maßnahmen zur Beseitigung festgestellter Verstöße bei der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten oder technischer oder organisatorischer Mängel anordnen. Bei schwerwiegenden Verstößen oder Mängeln, insbesondere solchen, die mit einer besonderen Gefährdung des Persönlichkeitsrechts verbunden sind, kann sie die Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung oder den Einsatz einzelner Verfahren untersagen, wenn die Verstöße oder Mängel entgegen der Anordnung nach Satz 1 und trotz der Verhängung eines Zwangsgeldes nicht in angemessener Zeit beseitigt werden. Sie kann die Abberufung des Beauftragten für den Datenschutz verlangen, wenn er die zur Erfüllung seiner Aufgaben erforderliche Fachkunde und Zuverlässigkeit nicht besitzt.

(6) Die Landesregierungen oder die von ihnen ermächtigten Stellen bestimmen die für die Kontrolle der Durchführung des Datenschutzes im Anwendungsbereich dieses Abschnittes zuständigen Aufsichtsbehörden.

(7) Die Anwendung der Gewerbeordnung auf die den Vorschriften dieses Abschnittes unterliegenden Gewerbebetriebe bleibt unberührt.

IMPRESSUM

SCHUFA Ombudsmann
Tätigkeitsbericht 2017

Herausgeber:
SCHUFA Holding AG
Kormoranweg 5
65201 Wiesbaden

Verantwortlich:
Prof. em. Dr. Dres. h.c. Hans-Jürgen Papier

Projektleitung:
Dr. Annette Frenzel, SCHUFA Holding AG

Text/Redaktion:
Ulrich Siebert, Siebert-Berater

Gestaltung:
Daniel Bergs

Fotografie:
Jennifer Braun, S. 11, 34-36
Wolfgang von Brauchitsch, S. 2
Tobias Koch, S. 18
Franziska Krug, S. 6, 19
Initiative D21 e. V., S. 17

Druck und Verarbeitung:
Werbedruck Petzold GmbH

Kontakt
SCHUFA Ombudsmann
Postfach 5280
65042 Wiesbaden
E-Mail: info@schufa-ombudsmann.de
Telefax: +49 (0) 611 / 9278-8114
www.schufa-ombudsmann.de

Stand: April 2018