



GP FORSCHUNGSGRUPPE

INSTITUT FÜR GRUNDLAGEN- UND
PROGRAMMFORSCHUNG

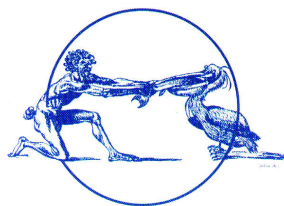
Bericht

Verbraucherinformation Scoring

**Dieter Korczak & Michael Wilken
GP Forschungsgruppe**

München, Juni 2009

Erstellt mit finanzieller Unterstützung des Bundesministeriums für
Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz



GP Forschungsgruppe
Institut für Grundlagen- und Programmforschung
Nymphenburgerstraße 47
80335 München

Tel.: 089-54344960

Fax: 089-54344988

Email: info@gp-f.com

INHALT

Vorwort	3
A. EMPIRISCHER TEIL	4
1. Ausgangssituation und Zielsetzung	4
2. Methodische Anlage der Untersuchung	5
2.1 Stichprobe	5
2.2 Feldzeit.....	5
3. Ergebnisse	6
3.1 SCHUFA.....	6
3.1.1 Verteilung der SCHUFA-Basisscorewerte.....	8
3.1.2 Qualität der bei der SCHUFA gespeicherten Daten.....	14
3.1.3 Fehlerkorrekturmöglichkeiten	15
3.2 CEG Creditreform Consumer GmbH.....	17
3.2.1 Qualität der bei der CEG gespeicherten Daten.....	18
3.2.2 Fehlerkorrekturmöglichkeiten	19
3.3 Arvato Infoscore	21
3.4 Bürgel.....	22
3.4.1 Qualität der bei Bürgel gespeicherten Daten	22
4. Zusammenfassende Schlussfolgerung	25
5. Konzeption Webseite	26
Anhang: Beispiel für Datenkorrektur	30



Vorwort

Scoring beschäftigt die Fachöffentlichkeit, den Verbraucher- und Datenschutz, die Administration, Parlamentarier und Gesetzgeber. Seit vielen Jahren wird eine kontroverse Diskussion über Sinn und Nutzen des Scoring geführt. Auf Webseiten, in Blogs und in den Medien beklagen sich Verbraucher, dass sie durch den Einsatz von Scoringverfahren ungerecht behandelt worden sind. Die Kreditwirtschaft betont dagegen, dass der Einsatz von Scoringverfahren Bonitätsprüfungen und Kreditvergaben versachlicht habe.

Für die Mehrheit der Verbraucher ist der Einsatz von Scoringverfahren eine Art Black Box. Lediglich 12% der Befragten in einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung im Jahr 2007 kennen den Begriff „Scoring“ (ZEITSENSOR 4/2007). Verbraucherinformationen zum Scoring und zu Scoringverfahren liegen nur von Seiten der Kreditwirtschaft und der Auskunfteien vor. Vor diesem Hintergrund hat es die GP Forschungsgruppe auch aufgrund ihrer Vorarbeiten zur Überschuldung von Verbrauchern, zur verantwortlichen Kreditvergabe und zum Einsatz von Scoringverfahren als dringliche und notwendige Aufgabe betrachtet, eine Verbraucherinformation zum Einsatz, Ablauf und zur Bedeutung von Scoringverfahren im Rahmen von Bonitätsprüfungen zu erstellen.

Zu diesem Zweck ist eine empirische Überprüfung der Genauigkeit und Zuverlässigkeit von gespeicherten Personendaten bei verschiedenen Auskunfteien vorgenommen worden.

Der vorliegende Bericht stellt die Ergebnisse der empirischen Überprüfung dar.

Die Arbeiten an diesem Projekt wurden finanziell vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz unterstützt.

Dr. Dieter Korczak

München, 5. Juni 2009



A. EMPIRISCHER TEIL

1. Ausgangssituation und Zielsetzung

Wenn Verbraucher Geld benötigen, um Konsumausgaben zu finanzieren oder Investitionen vorzunehmen, können sie einen Kredit aufnehmen. Eine Kreditaufnahme, die bei Banken oder Sparkassen erfolgt, durchläuft ein bestimmtes Prozedere. Entscheidend für die Kreditvergabe ist von Seiten der Kreditinstitute die Prüfung der Kreditwürdigkeit (Bonität) eines Antragstellers. Dazu gehört die Prüfung der persönlichen wie materiellen Kreditwürdigkeit. Unter persönlicher Kreditwürdigkeit wird im Bankwesen verstanden, wenn jemand „aufgrund seiner Zuverlässigkeit, seiner beruflichen und fachlichen Qualifikationen bzw. seiner unternehmerischen Fähigkeiten Vertrauen verdient. Materielle Kreditwürdigkeit ist Kreditwürdigkeit aufgrund der gegebenen wirtschaftlichen Verhältnisse.“¹ Konkret bedeutet dies für die materielle Kreditwürdigkeit, dass als Grundvoraussetzung für eine Kreditvergabe die Kapitaldienstfähigkeit eines Kreditnehmers geprüft wird. Diese erfolgt über die Offenlegung und Beurteilung der Einkommens- und Ausgabensituation anhand von Einkommensnachweisen und Steuerbescheiden. Parallel werden Kreditverpflichtungen, bisheriges Zahlungsverhalten und Negativmerkmale über interne wie externe Informationsquellen geprüft. Zu den externen Informationsquellen gehören auch Auskunfteien. Die verschiedenen Informationen werden in der Regel unter Zuhilfenahme von Scoringverfahren verdichtet. Diese Verfahren basieren auf mathematischen Modellen und Berechnungen, die sich wiederum auf die bei den Kreditinstituten selbst oder bei Auskunfteien gespeicherten Daten stützen.

Eine Grundvoraussetzung für die Qualität von Scoringverfahren ist die Vollständigkeit und Richtigkeit aller kreditrelevanten gespeicherten Daten, die für die Berechnung eines Scores herangezogen werden. Studienergebnisse² legen jedoch nahe, dass ein erheblicher Prozentsatz der von Auskunfteien gespeicherten Konsumentendaten fehlerhaft ist. Rückschlüsse, die auf der Basis von falsch gespeicherten Daten gezogen werden, sind daher mit hoher Wahrscheinlichkeit ebenfalls unzutreffend. Die Konsequenzen für Verbraucher aufgrund von fehlerhaften Einschätzungen können gravierend sein, zum Beispiel Kontenkündigungen, Verweigerung von Krediten, Miet-, Handy-, Leasing oder Versicherungsverträgen, überhöhte Kreditzinsen etc. Eine Verbesserung der Verbraucherinformation in diesem Bereich ist daher dringend erforderlich.

Ziel des vorliegenden Projektes ist es deshalb zu ermitteln, in welcher Weise und in welchem Ausmaß Konsumentendaten bei Auskunfteien fehlerhaft gespeichert sind und aus dieser Kenntnis heraus Strategien zu entwickeln, die zu einer Verbesserung der Verbraucherinformation beitragen.

Dazu ist es im ersten Schritt notwendig, den Grad fehlerhafter Speicherungen zu ermitteln und im zweiten Schritt Strategien und Wege zu entwickeln, mit denen Verbraucher eine bessere Information über ihre gespeicherten Daten erlangen, fehlerhafte Daten erkennen sowie bei fehlerhaft gespeicherten Daten intervenieren und eine Berichtigung einfordern können.

¹ Wolfgang Grill, Hans Perczynski, Wirtschaftslehre des Kreditwesens, 25. überarbeitete und erweiterte Auflage, Bad Homburg 1990, S. 236

² So zum Beispiel Finanztest 4/2003, Blackbox Schufa; Dieter Korczak, Michael Wilken, Scoring im Praxistest: Aussagekraft und Anwendung von Scoringverfahren in der Kreditvergabe und Schlussfolgerungen, München 2008



2. Methodische Anlage der Untersuchung

Jedes Unternehmen, das Daten über eine Person speichert, ist nach § 34 des Bundesdatenschutzgesetzes verpflichtet, Auskunft über die gespeicherten Daten und deren Herkunft zu erteilen. Diese Auskunft ist bislang keine Bringschuld des speichernden Unternehmens, sondern eine Holschuld der Verbraucher.

Wie viele Wirtschaftsunternehmen z.B. Handelsunternehmen, Verkehrsbetriebe, Versicherungen, Mobilfunkunternehmen, aber auch Produktionsunternehmen und öffentliche Unternehmen wie die Bahn in welchem Umfang Daten von und über Verbraucher speichern, ist gegenwärtig unbekannt.

Es gibt jedoch einige Auskunftsteien und Wirtschaftsinformationsdienste, die die Übermittlung von gespeicherten Daten aktiv in Form von Eigen- bzw. Selbstauskünften anbieten. Aus diesen Anbietern wurden die Auskunftsteien SCHUFA (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung), CEG Creditreform Consumer GmbH und Arvato Infoscore Consumer Data GmbH für eine Überprüfung der dort gespeicherten Verbraucherdaten ausgewählt.

Bei diesen drei Anbietern haben 100 Testpersonen, die für den Studienzweck von der GP Forschungsgruppe bundesweit rekrutiert wurden, die über sie gespeicherten Daten im Rahmen einer Selbstauskunft eingeholt. Zusätzlich wurde für alle Testpersonen ermittelt, welche Informationen über sie bei dem Wirtschaftsdienst Bürgel Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG gespeichert sind.

2.1 Stichprobe

Bei der Stichprobenzusammenstellung wurden mehrere Kriterien beachtet:

- die Stichprobe sollte sich über das gesamte Bundesgebiet verteilen
- die Stichprobe sollte Männer stärker berücksichtigen, da sie häufiger Kreditnehmer sind
- die Altersgruppe der 30 bis unter 60-jährigen sollte stärker vertreten sein, da die wirtschaftliche Beteiligung in dieser Altersgruppe am höchsten ist

Tabelle 1: Stichprobenzusammensetzung (N=100)

Männer	63
Frauen	37
20- unter 30 Jahre	14
30- unter 40 Jahre	20
40- unter 50 Jahre	22
50- unter 60 Jahre	28
60-66 Jahre	16

Quelle: GP Forschungsgruppe, Verbraucherinformation Scoring, 2009

2.2 Feldzeit

Die Testpersonen haben Mitte Januar 2009 ihre Anfragen an die einzelnen Auskunftsteien versandt. Die Rückantworten der Auskunftsteien sind mit unterschiedlicher Reaktionsgeschwindigkeit erfolgt. Ende März 2009 sind die letzten Eigenauskünfte bei den Testpersonen eingetroffen.



3. Ergebnisse

3.1 SCHUFA

Die SCHUFA wurde 1927 als „Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung,“ in Berlin gegründet. Im Jahr 2000 wurde die SCHUFA zur SCHUFA Holding Aktiengesellschaft umstrukturiert. Heute offeriert die SCHUFA eine breite Palette von Produkten und Dienstleistungen wie Bonitätsauskünfte, Adressabgleiche, Identitätschecks, Scorekartenentwicklung und Datenmanagement für ihre rund 4.500 Vertragspartner. Zu den Vertragspartnern gehören in erster Linie Kreditinstitute, aber auch Leasingunternehmen, Telekommunikationsanbieter, Versand- und Handelshäuser sowie Energieversorger.

Von den Vertragspartnern werden an die SCHUFA Verbraucherdaten zum Zweck der Speicherung übermittelt. Die Datenbank der SCHUFA ermöglicht sowohl Positiv- wie Negativ-Auskünfte. Folgende Daten werden gespeichert:

Kontaktdaten:

- Name, Geburtsdatum, Geschlecht und Geburtsort; außerdem die aktuelle und frühere Anschriften

Art, Gegenstand, Zahlungsbedingungen des jeweiligen Geschäfts:

- Kredit- und Leasingverträge mit Betrag und Laufzeit, Eröffnung eines Girokontos, ausgegebene Kreditkarten, Einrichtung eines Telekommunikationskontos, Kundenkonten des (Versand)-Handels

Irreguläres Zahlungsverhalten:

- Forderungen nach gerichtlicher Entscheidung und deren Erledigung; Forderungen, die ausreichend gemahnt, nicht bestritten und fällig sind.

Angaben aus öffentlichen Verzeichnissen und amtlichen Bekanntmachungen:

- Abgabe einer Eidesstattlichen Versicherung, Haftbefehl zur Abgabe derselben, Beantragung und Eröffnung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens, Abweisung oder Einstellung mangels Masse eines Verbraucherinsolvenzverfahrens.

Einträge in den SCHUFA-Daten werden mit folgenden Fristen gelöscht:

- Anfragen von Unternehmen an die SCHUFA nach spätestens zwölf Monaten
- Informationen über Kredite nach drei Jahren ab dem Rückzahlungsjahr
- Informationen über Giro- und Kreditkartenkonten, nachdem die SCHUFA über die Auflösung des Kontos benachrichtigt wurde
- Kreditanfragen nach einem Jahr
- Kreditkonditionenanfragen (nur für Verbraucher sichtbar) nach einem Jahr³
- Aus den Schuldnerverzeichnissen der Amtsgerichte nach drei Jahren und
- Unstrittig falsche Angaben.

Seit Januar 2007 gibt es eine neue Regelung bei Kleinbeträgen: Erhält die SCHUFA eine Information über Forderungen von 1.000 Euro und darunter, kann diese Information kurzfristig wieder aus dem Datenbestand gelöscht werden, unter der Voraussetzung, dass die Forderung innerhalb eines Monats beglichen wurde und der Ausgleich vom Gläubiger mitgeteilt wird.⁴

³ Laut Pressemitteilung SCHUFA, Wiesbaden vom 16. Januar 2007

⁴ www.focus.de, 11.1.2007



Holt ein Verbraucher ein Kreditangebot bei einem der SCHUFA angeschlossenen Kreditinstitut ein, wird dies als Merkmal „Anfrage Kredit“ der SCHUFA übermittelt, im Datensatz des Betreffenden für ein Jahr gespeichert und ist für andere Kreditinstitute zehn Tage lang sichtbar. Unklar ist, inwieweit diese Kreditanfragen in der Lage waren oder sind, den SCHUFA-Scorewert zu verschlechtern. Um diesen Effekt zu vermeiden, wurden vor einiger Zeit die „Anfrage Kreditkonditionen“ und die „Anfrage Immobilienkreditkonditionen“ entwickelt. Diese Anfragen fließen laut SCHUFA-Pressinformation nicht in die Berechnung von Scorewerten ein.⁵ Zu beachten ist allerdings, dass einige Banken der SCHUFA weiterhin Konditionenanfragen als Kreditanfragen melden.⁶ Ob dies an einer unzureichenden Schulung und Information einzelner Bank-sachbearbeiter liegt oder systematische Ursachen hat, muss hier offen bleiben.

Verbraucher können die zu ihrer Person bei der SCHUFA gespeicherten Daten in drei Varianten abfragen:

- SCHUFA-Auskunft online,
- schriftliche SCHUFA-Verbraucherauskunft,
- SCHUFA-Eigenauskunft.

Durch eine Online-Registrierung bei der SCHUFA-Auskunft haben Verbraucher die Möglichkeit, alle bei der SCHUFA zu ihrer Person gespeicherten Daten abzufragen. Dafür ist eine einmalige Registrierungsgebühr von 15,60 Euro zu zahlen. Registrierte Nutzer können über die SCHUFA seit Anfang 2009 auch eine Eigenauskunft bei anderen Auskunftsteilen anfordern.

Die SCHUFA-Verbraucherauskunft ist primär zur Vorlage bei Dritten gedacht und enthält deshalb nur Informationen, die für Vertragspartner zur Bonitätsbeurteilung wichtig sind. Dazu zählt die allgemeine Auskunft, dass nur positive und keine negativen Vertragsinformationen vorliegen. Im Falle von Zahlungsausfällen werden diese jedoch aufgeführt und erläutert. Die SCHUFA-Verbraucherauskunft kostet 7,80 Euro.

Die SCHUFA-Eigenauskunft informiert über alle zu einer Person bei der SCHUFA gespeicherten Daten, einschließlich der Angabe, wer diese Informationen an die SCHUFA weitergegeben hat. Mit der Eigenauskunft wird Verbrauchern auch der bei der SCHUFA zu ihrer Person gespeicherte Basisscore mitgeteilt. Für die SCHUFA-Eigenauskunft verlangt die SCHUFA eine Gebühr von 7,80 Euro.

Kostenlos ist die Auskunft zur eigenen Person nur beim Besuch einer Geschäftsstelle. Diese gibt es in Hamburg, Bremen, Berlin, Hannover, Bochum, Düsseldorf, Köln, Frankfurt am Main, Leipzig, Mannheim, Saarbrücken, Stuttgart und München.

Basisscore

Der Basisscore ist ein zentraler Orientierungswert für Verbraucher, der im Rahmen der Eigenauskunft mitgeteilt wird. Er soll unabhängig von einer Branche die generelle Wahrscheinlichkeit angeben, mit der z.B. ein Kredit zurückgezahlt oder eine Rechnung beglichen wird. Der beste zu erzielende Wert ist 100%.

Der Basisscore wird viermal im Jahr, etwa eine Woche nach Quartalsbeginn, aktualisiert.

⁵ Pressemitteilung der SCHUFA vom 21. April 2006

⁶ siehe Korczak, Wilken, 2008, S.105



Branchenscores

Verbraucher können auch ihre branchenspezifischen Scorewerte anfordern. Die SCHUFA berechnet für die verschiedenen Branchen ihrer Vertragspartner unterschiedliche Scores. Dahinter steckt die Überlegung, dass die Wahrscheinlichkeiten z.B. für die Rückzahlung eines Kredites zum Kauf einer Wohnung oder die Bezahlung der Rechnung eines Handelsunternehmens sehr unterschiedlich sein können.

Daher gibt es verschiedene branchenspezifische Scores:

- Banken (Groß-, Privat-, Auto-, Direktbanken, Spezialkreditinstitute)
- Genossenschaftsbanken
- Sparkassen
- Hypothekenbanken
- Leasingunternehmen
- Handel
- Versandhandel
- Telekommunikation
- Auch für Kleingewerbetreibende und Freiberufler werden Scores berechnet.

Die Branchen-Scorewerte können von 0-1.000 reichen (bei Banken und Telekommunikationsunternehmen bis 10.000).

Jeder Verbraucher kann seine tagesaktuellen Branchenscores bei der SCHUFA gegen eine Grundgebühr von 3 € und einem Euro pro Branche online oder per Post erfahren.

Im Rahmen der Studie haben die Testpersonen ihre Eigenauskünfte per schriftlicher Anfrage oder online eingeholt.

Bei der Anfrage müssen Vor- und Zunahme, Geburtsdatum, die aktuelle Anschrift und die Bankverbindung aufgeführt werden.

3.1.1 Verteilung der SCHUFA-Basisscorewerte

Über die statistische Häufigkeitsverteilung der SCHUFA-Basisscorewerte sind uns keine Veröffentlichungen bekannt. Auch auf der Homepage der SCHUFA wird lediglich mitgeteilt, dass die Werte bis 100% reichen können. Es ist auch nicht bekannt und wird von der SCHUFA als Geschäftsgeheimnis gehütet, welche Merkmale mit welcher Gewichtung in die Konstruktion des SCHUFA-Basisscores einfließen. Für Verbraucher ist daher nicht ersichtlich, was ihre Werte im Einzelnen bedeuten, wie diese Werte zustande kommen, welche Konsequenzen ein bestimmter Wert hervorrufen kann und wie ein Scorewert korrigiert oder optimiert werden kann.

Anders ist dies bei den Branchenscores. Dort wird beispielsweise für Sparkassen folgende Verteilung des Bonitätsindex angegeben, außerdem die entsprechenden Risikoquoten und Ratingstufen.⁷

⁷ www.schufa.de/media/teamwebservices/produktservices/downloads_5/PIB_SSC_Sparkassen_0505.pdf; Abruf am 5.6.2009



Tabelle 2: SCHUFA-Branchenscore für Sparkassen

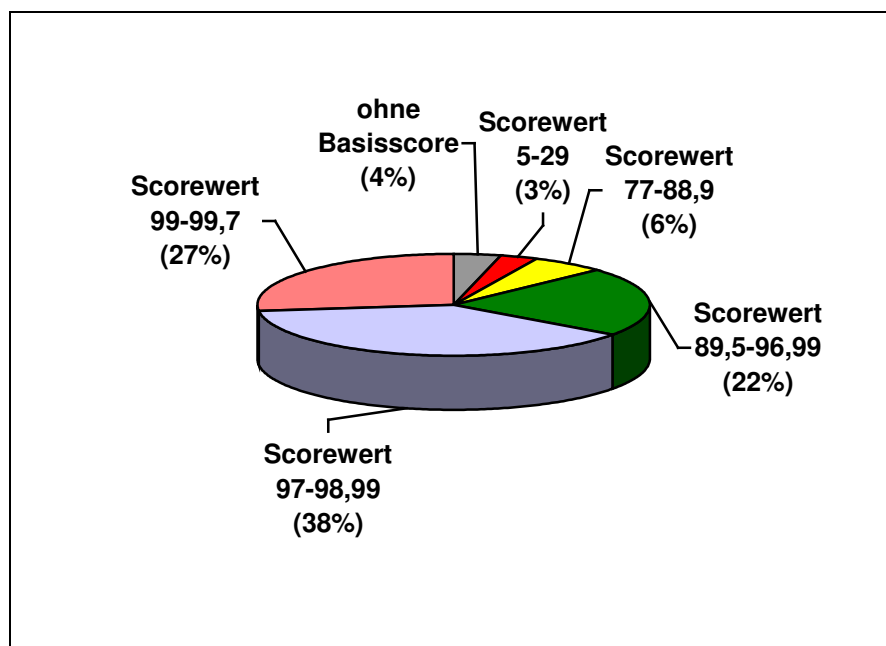
Ratingstufe	Punktzahl	Anteil an Population	Risiko
A	672 - 1.000	ca. 20 %	0,88 %
B	569 - 671	ca. 20 %	1,85 %
C	520 - 568	ca. 10 %	2,72 %
D	466 - 519	ca. 10 %	3,69 %
E	406 - 465	ca. 10 %	4,81 %
F	336 - 405	ca. 10 %	6,25 %
G	243 - 335	ca. 10 %	8,77 %
H	175 - 242	ca. 5 %	12,95 %
I	137 - 174	ca. 2 %	16,64 %
K	112 - 136	ca. 1 %	19,78 %
L	79 - 111	ca. 1 %	24,27 %
M	0 - 78	ca. 1 %	37,83 %

Quelle: www.schufa.de

Es ist nicht nachvollziehbar, warum die SCHUFA bei den Basisscores nicht in zu den Branchenscores vergleichbarer Weise die Verteilung und Bewertung der Punktwert darstellt.

Um dieses Informationsdefizit zumindest etwas zu mildern, wird in der nachfolgenden Abbildung die reale Verteilung der SCHUFA-Basisscorewerte in unserer Stichprobe dargestellt.

Abbildung 1: Verteilung der SCHUFA-Basisscorewerte (N = 100)



Quelle: GP Forschungsgruppe, Verbraucherinformation Scoring, 2009



Von den 100 Testpersonen wurde nur 96 Personen ein Basisscorewert mitgeteilt. Vier Testpersonen wurde kein Basisscore übermittelt. Bei drei Personen wurde von der SCHUFA als Begründung für das Fehlen des Basisscores angegeben, dass zu ihnen bei der SCHUFA keine ausreichenden Informationen vorhanden waren. De facto haben diese Personen bislang keine Kredite aufgenommen und ihre Girokonten werden von Volks- oder Raiffeisenbanken geführt. Es ist sicherlich diskussionswürdig, warum die SCHUFA in solchen Fällen nicht einen Scorewert von 100% vergibt.

Bei der vierten Testperson liegen Konto-, Kreditkarten- und Kreditinformationen vor. Es sind jedoch drei Forderungen über jeweils rund 400 Euro aus drei verschiedenen Jahren gespeichert. Ein langlaufender Kredit über neun Jahre mit einer monatlichen Ratenzahlung von rund 77 Euro ist ordnungsgemäß bis zum Jahr 2006 zurückgezahlt worden. Es ist erstaunlich, dass die SCHUFA bei der Ausführlichkeit der vorliegenden gespeicherten Daten für diese Testperson keinen Basisscore berechnen kann.

Zwei Testpersonen befinden sich aktuell in einem Insolvenzverfahren. Diese Personen erhalten einen Basisscore von 5,0. Eine dritte Testperson hat Ende 2008 das Insolvenzverfahren mit der Erteilung der Restschuldbefreiung abgeschlossen, diese Person hat einen Wert von 29,0.

Der nächsthöhere Basisscorewert beträgt 77,00. Es handelt sich bei dieser Testperson um eine 28-jährige Frau. Die Testperson ist bei der CEG Creditreform und bei Arvato Infoscore unauffällig. Bei der SCHUFA sind für sie sieben Kreditkonditionenfragen aus dem Jahr 2008 und mehrere Bonitätsanfragen des Handels wegen Bestellungen auf Rechnung ebenfalls aus dem Jahr 2008 gespeichert. Obwohl solche Anfragen laut SCHUFA nicht in Score-Berechnungen einfließen, ist es auffällig, dass die Testperson einen mit Abstand schlechteren Scorewert als andere Testpersonen erzielt. Es ist nicht nachvollziehbar, wie dieser Wert zustande kommt und warum so ein erheblicher Abstand zu anderen Werten gegeben ist.

Fünf Prozent der Testpersonen haben Werte zwischen 79,50 und 88,90. Offensichtlich führen lange Ratenkreditverpflichtungen zu diesen schlechteren Testwerten. Die Testperson mit einem Wert von 79,50 hat einen Kredit aufgenommen, der über 17 Jahre mit einer monatlichen Belastung von rund 100 Euro läuft, und hat dazu zwei Autoleasingverträge. Obwohl der langlaufende Kredit bislang ordnungsgemäß getilgt wurde, führt dies nicht zu einer guten Bonitätsbeurteilung, sondern im Gegenteil zu einer hohen Ausfallwahrscheinlichkeitseinstufung. Eine zweite Testperson mit einem Score von 79,80 weist zwei Kredite auf, die Laufzeiten von vier bzw. fünf Jahren haben mit einer monatlichen Tilgungsbelastung von insgesamt rund 300 Euro. Diese Testperson hat bereits einen Kredit über 10.000 Euro erfolgreich getilgt, was ihr aber in der SCHUFA-Einschätzung nicht zu einem besseren Score verhalf. Eine dritte Testperson hat einen Score von 87,80, der offenbar aufgrund eines Kredits mit 16 Jahren Laufzeit bei einer monatlichen Tilgungsrate von rund 50 Euro zustande kommt.

22% der Testpersonen haben Scorewerte zwischen 89,50 und 96,99. In dieser Gruppe ist eine etwas häufigere Kreditaufnahme zu erkennen.

38% der Testpersonen haben Scorewerte zwischen 97,00 und 98,99.

27% der Testpersonen haben Testwerte zwischen 99,00 und dem in unserer Stichprobe beobachteten Höchstwert 99,70.



Nach den Angaben der SCHUFA sollen die Prozentwerte des Basisscores die Wahrscheinlichkeit ausdrücken, mit der eine Kredit- oder Zahlungsverpflichtung erfüllt wird. Aus den real erteilten Basisscorewerten ist aber nicht ersichtlich und auch nicht nachvollziehbar, warum im Einzelfall eine hohe oder niedrige Ausfallwahrscheinlichkeit von der SCHUFA angenommen wird. Erhält eine Testperson beispielsweise einen Basisscore von 97%, so wird damit eine 3%-ige Wahrscheinlichkeit signalisiert, dass diese Person ihre Kreditverpflichtungen nicht erfüllen wird. Das Risiko eines Kreditausfalls beträgt bei dieser Person somit 3% und eine dementsprechende Risikobepreisung fließt in viele Kreditvergaben ein, wie das bereits erwähnte Gutachten von Korczak & Wilken (2008) nachweisen konnte. Je niedriger der Basisscorewert ist, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Kreditnehmer höhere Zinsen zahlen muss und sich sein Kredit verteuert. Wenn nun offenkundig die Basisscores zwar mathematisch berechnet worden sind, aber ihre inhaltlichen Bedeutung beliebig und willkürlich zu sein scheinen, dann sind sie kein valides Bonitätsinstrument, sondern reduzieren sich zu einem reinen Marketinginstrument zur Durchsetzung höherer Kreditkosten.

**Tabelle 3: Geschlecht, Alter, Basisscore und Speicherfehler**

Nr.	Geschlecht	Alter	Basisscore	Speicherfehler
1	M	21	ohne Angabe	Girokonto nicht gespeichert
2	M	23	ohne Angabe	Girokonto nicht gespeichert
3	M	42	ohne Angabe	gekündigte Kreditkarten
4	W	66	ohne Angabe	erloschener Handyvertrag, nicht in Auftrag gegebene Versandhausbestellung
5	M	37	5,00	erloschenes Girokonto, veraltete Adresse
6	W	53	5,00	
7	W	51	29,00	
8	W	28	77,00	
9	M	51	79,50	
10	M	36	79,80	
11	M	34	87,50	
12	M	31	87,80	
13	W	43	88,90	
14	W	40	89,50	
15	W	48	89,80	
16	M	24	90,87	Girokonto nicht gespeichert
17	M	52	91,43	
18	M	23	92,53	nicht abgeschlossener Handyvertrag
19	M	33	92,95	
20	M	36	93,52	gekündigte Kreditkarte
21	M	50	93,94	
22	W	28	93,98	Girokonto nicht gespeichert
23	M	38	94,01	
24	W	51	94,33	Falsches Girokonto, erloschener Handyvertrag
25	M	28	94,51	
26	M	45	94,72	
27	W	47	94,99	
28	W	26	95,86	
29	M	39	95,87	Girokonto nicht gespeichert
30	W	20	95,90	
31	M	38	95,90	
32	M	39	96,04	
33	M	27	96,16	
34	M	50	96,99	erloschenes Girokonto
35	M	47	97,16	Immobilienkredit nicht gespeichert, erloschener Handyvertrag
36	W	33	97,20	Girokonto nicht gespeichert
37	W	25	97,24	Girokonto nicht gespeichert
38	M	37	97,25	Immobilienkredit nicht gespeichert
39	M	51	97,36	
40	M	24	97,55	
41	W	36	97,62	erloschenes Girokonto
42	M	22	97,66	
43	M	60	97,74	
44	M	37	97,76	
45	M	55	97,77	Falsche Kreditforderung, Mithaftung
46	M	50	97,84	
47	M	45	97,86	Girokonto nicht gespeichert
48	W	58	97,90	Kredit und Girokonto nicht gespeichert
49	M	45	97,90	Handyvertrag erloschen
50	M	50	97,93	Kreditkarte und Handyvertrag nicht gespeichert
51	M	61	97,97	falscher Kreditkarteneintrag



Fortsetzung Tabelle 3

Nr.	Geschlecht	Alter	Basisscore	Speicherfehler
52	M	26	97,98	falscher Handyvertrag, Girokonten fehlen
53	W	49	98,24	
54	W	47	98,29	
55	W	42	98,30	Immobilienkredit, Handyvertrag nicht gespeichert
56	W	54	98,48	
57	W	60	98,50	
58	M	55	98,51	
59	W	58	98,51	Girokonto nicht gespeichert
60	W	55	98,53	Kreditkarte, Girokonto nicht gespeichert
61	M	39	98,55	Girokonto nicht gespeichert
62	W	54	98,57	
63	M	55	98,63	
64	W	66	98,74	Kreditkarten falsch
65	M	57	98,78	
66	M	46	98,78	Girokonto nicht gespeichert
67	M	61	98,79	Handy, Versandhauskonto nicht gespeichert
68	M	41	98,82	
69	W	33	98,84	
70	M	53	98,88	Girokonto nicht gespeichert
71	W	46	98,93	
72	W	54	98,95	Handyvertrag falsch
73	W	33	98,98	
74	W	57	99,00	Girokonto erloschen
75	M	49	99,01	
76	M	50	99,01	
77	M	51	99,02	Girokonto, Immobilienkredit nicht gespeichert
78	M	34	99,02	
79	M	43	99,04	Girokonto nicht gespeichert
80	W	56	99,05	
81	W	47	99,09	fehlende Kreditspeicherungen
82	W	62	99,09	Girokonto, Handy, Versandhauskonto nicht gespeichert
83	M	40	99,17	erloschenes Girokonto, falsche Kreditkarte
84	M	61	99,18	Girokonten nicht gespeichert
85	M	57	99,18	
86	W	63	99,20	
87	M	58	99,20	
88	M	41	99,23	Falsche Kontonummer, falsches Ausstellungsdatum Kreditkarte gespeichert
89	M	59	99,25	Girokonten und Hypothek nicht gespeichert
90	M	34	99,28	
91	W	32	99,34	
92	M	64	99,38	Girokonto nicht gespeichert
93	M	42	99,39	
94	M	43	99,41	
95	M	62	99,42	
96	M	64	99,42	
97	M	62	99,54	Kreditkarte falsch, erloschenes Konto
98	M	65	99,60	falsche alte Adresse
99	W	64	99,62	
100	W	65	99,70	

Quelle: GP Forschungsgruppe, Verbraucherinformation Scoring, 2009



3.1.2 Qualität der bei der SCHUFA gespeicherten Daten

Wie eingangs erwähnt ist es für die Validität der Aussagekraft von Scores von entscheidender Bedeutung, dass alle kreditrelevanten Informationen zu einer Person abgespeichert sind.

Laut Darstellung der SCHUFA erhalten die Vertragspartner Banken und Sparkassen die Information, ob ein Girokonto vorhanden ist, ob der betreffende Verbraucher Inhaber einer Kreditkarte ist oder einen Hypothekenkredit aufgenommen hat. Telekommunikationsunternehmen erhalten die Information, ob bereits mit einem anderen Telekommunikationsunternehmen ein Vertrag besteht.

Des Weiteren werden von der SCHUFA Giro- und Kreditkartenkonten unmittelbar nach Auflösung, Versandkonten drei Jahre nach Mitteilung der Auflösung gelöscht. Kredite werden nach drei Jahren ab dem Jahr der Rückzahlung nicht mehr gespeichert. Kreditanfragen wie Kreditkonditionenanfragen werden ein Jahr lang gespeichert.⁸ Bei der Beurteilung der Qualität der gespeicherten Daten sind diese Speicher(lösch)fristen berücksichtigt worden.

Nach Überprüfung der zugestellten Eigenauskünfte durch die Testpersonen ergibt sich, dass – gemessen an den SCHUFA-Kriterien – **45%** (!) der Eigenauskünfte fehlerhafte, unvollständige oder falsche Eintragungen aufweisen. Unvollständige Eintragungen beziehen sich auf fehlende Girokonten oder Bankverbindungen sowie fehlende Immobilienkredite und fehlende Handyverträge. Falsche Eintragungen beziehen sich auf falsche oder gekündigte Handyverträge, falsche Girokonten, abgelaufene oder nicht existente Kreditkarten.

Die Fehler bei der Datenspeicherung setzen sich wie folgt zusammen:

Tabelle 4: Zusammensetzung der Fehler der SCHUFA gespeicherten Daten*

Daten ohne Beanstandung	55%
Falsche(s) Kreditkarten(datum)	5%
Falsche Girokonten/-nummern	2%
Falscher Handyvertrag	3%
Falsche alte Adresse	2%
Falsche Mithaftung/Kreditforderung	1%
Nicht existente Versandhauskonten	1%
Fehlende Girokonten	21%
Fehlende Kreditkarte	2%
Fehlender Handyvertrag	4%
Fehlender Immobilienkredit	5%
Fehlende Versandhauskonten	2%
Fehlende Kreditspeicherung	1%
Erloschene Girokonten	6%
Erloschene Kreditkarten	2%
Erloschener Handyvertrag	4%

* bei den Fehlern können Mehrfachfehler bei einer Person vorkommen

Quelle: GP Forschungsgruppe, Verbraucherinformation Scoring, 2009

⁸ Abfrage www.meineSCHUFA.de am 8. April 2009



In einer von der Zeitschrift FINANZtest im Jahr 2002 durchgeführten Untersuchung zur Qualität der bei der SCHUFA gespeicherten Daten wurde unter der Überschrift „Ein paar Daten sind immer falsch“ festgestellt, dass 69% der Daten unvollständig, veraltet oder falsch waren.⁹ Vergleicht man die Ergebnisse unserer aktuellen Untersuchung mit dieser sieben Jahre zurückliegenden Untersuchung, dann hat sich zwar die Fehlerquote der bei der SCHUFA gespeicherten Daten verbessert, ist aber immer noch weit von einer akzeptablen oder tolerablen Fehlerquote entfernt.

Als Gesamt-Ergebnis der Überprüfung der Validität der SCHUFA-Speicherungen und Scorewerte lässt sich daher festhalten:

- Wesentliche Faktoren zur Beurteilung der Bonität von Personen sind nicht bekannt. Dazu gehören zum einen Positiv-Kriterien wie Einkommen, Geld- und Sachvermögen, Immobilienbesitz, Unternehmensbeteiligungen, andererseits Negativ-Kriterien wie Arbeitslosigkeit, Scheidungsverfahren, Unternehmensverschuldungen.
- Aus unterschiedlichen Gründen stehen der SCHUFA bestimmte Bonitäts relevante Verbraucherdaten nicht zur Verfügung, sei es aufgrund fehlender vertraglicher Beziehungen zur SCHUFA, sei es aufgrund mangelhafter Datenübermittlung. Daraus resultiert in unserer Stichprobe bereits eine Fehlerquote von 35%.
- In der Verantwortung der SCHUFA selbst liegt die Fehlerquote von 26%, die durch falsche oder veraltete Speicherungen zustande kommt.
- Da die Basisscorewerte in keinem erkennbaren, nachvollziehbaren oder überprüfbareren Zusammenhang zur realen Bonität der Testpersonen stehen, ist ihr Wert für eine Bonitätsbeurteilung von Verbrauchern prinzipiell in Zweifel zu ziehen.

Auf der Basis der empirisch für die SCHUFA-Daten ermittelten Fehlerquote muss deshalb als Mindestbedingung gefordert werden, dass sich alle Daten speichernden Auskunftseien, die Bonitätsbeurteilungen abgeben, einer unabhängigen permanenten und systematischen Qualitätskontrolle stellen.

3.1.3 Fehlerkorrekturmöglichkeiten

Bei der Übermittlung einer Eigenauskunft enthält der Standardbrief der SCHUFA die folgende Passage zu Korrekturmöglichkeiten:

„Falls Daten aus Ihrer Sicht unzutreffend sind, leiten Sie bitte Ihre Rückfrage schriftlich an das auf der ersten Seite genannte SCHUFA Verbraucherservicezentrum weiter. Die Daten werden in Rücksprache mit dem Vertragspartner, der uns diese Informationen gemeldet hat, geprüft. Wenn dies innerhalb eines angemessenen Zeitraums nicht möglich sein sollte, werden die betreffenden Daten entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen bis zur Klärung gesperrt. Nachweislich falsche Daten werden berichtigt; unzulässig gespeicherte Daten werden gelöscht.“

⁹ FINANZtest 4/2003, S.30



Der Nachweis einer falschen oder fehlerhaften Datenspeicherung liegt also im ersten Schritt bei den betroffenen Verbrauchern. Wie ein solches Prozedere in der Alltagspraxis aussehen kann und welche massiven Auswirkungen fehlerhafte Datenspeicherungen auf die Lebenssituation von Menschen haben kann, zeigt der Fall von Frau X.

Bei Frau X ist aktuell im Jahr 2009 ein Kredit über rund 25.000 Euro mit einer Laufzeit von sieben Jahren aus dem Jahr 2002 gespeichert, den ihr Mann aufgenommen hat. Nach dem Tode ihres Mannes schlug Frau X das Erbe aus. Dennoch versuchte die C-Bank die Kreditrückzahlung bei ihr einzufordern und meldete an die SCHUFA als Negativmerkmal die Kontokündigung im Jahr 2004 mit einem Saldo von rund 20.000 Euro. Aufgrund dieses Negativmerkmals kündigte die P-Bank Frau X mit 14-tägiger Frist ihren Dispositionskredit über 1.000 Euro sowie ihre EC-Karte. Erst als Frau X aufgrund dieser Maßnahme der P-Bank mit rechtsanwaltlichem Beistand bei der C-Bank intervenierte, teilte die C-Bank im Frühjahr 2005 der SCHUFA die irrtümliche Meldung der Kontokündigung mit. Trotz dieser Interventionen von Frau X und ihrem Rechtsanwalt wird Frau X weiterhin bei der SCHUFA als mitverpflichtete Kreditnehmerin über den vollen Kreditbetrag geführt. Es ist kein Hinweis in der Eigenauskunft vermerkt, dass dieser Vertrag beendet wurde bzw. nie zustande kam. (Der Schriftverkehr ist im Anhang als Anlage 1 einzusehen.)

Es gibt jedoch auch positiv verlaufene Korrekturvorgänge, wie die Reaktion auf einen Korrekturwunsch von Frau K zeigt. Neun Tage nach dem Hinweis auf längst abgelaufene gespeicherte Kreditkartenkonten erhielt Frau K von der SCHUFA folgende Änderungsmitteilung:

*Sehr geehrte Frau K,
unter Bezugnahme auf Ihr Schreiben vom.....und nach Überprüfung des Vorgangs,
haben wir die von Ihnen angemerkten Kreditkartenkonten der B-Bank sowie der I-Bank
im SCHUFA-Datenbestand gelöscht.*



3.2 CEG Creditreform Consumer GmbH

Der Verband der Vereine Creditreform wurde 1879 in Mainz gegründet und hat heute 125.000 Mitglieder. Unter dem Dach der 2002 gegründeten Creditreform AG sind die zentralen unternehmerischen Aktivitäten von Creditreform rechtlich zusammengefasst. Dazu gehören das Angebot für Verbraucher, über eine Eigenauskunft die bei der CEG Creditreform gespeicherten Daten zu erfahren. Dazu gehört aber auch das Angebot der CEG Creditreform für Kunden über die Adressdatenbank ‚microm Consumer‘ Adressen mit mikrogeografischen und über 1.000 soziodemografischen, sozioökonomischen und psychografischen Merkmalen zu verknüpfen.

Auf der Webseite der CEG Creditreform wird in der Datei „FAQ“ unter dem Gliederungspunkt 18 „Scoring“ beschrieben:

„Ein Score wird bei jeder Anfrage neu berechnet und wird nicht als Teil Ihrer Daten gespeichert. Damit gewährleisten wir, dass aktuelle Änderungen stets berücksichtigt werden. Den Zahlenwert übermitteln wir im Moment der Anfrage an den Kunden, bei dem Sie bestellen. Unser Kunde entscheidet dann nach seinen eigenen unternehmerischen Kriterien z.B. über die Zahlungsart Ihrer Bestellung.“

Konsumenten können bei der CEG Auskunft über die Daten erhalten, die die CEG wiederum von ihren eigenen Kunden erhält. Zu diesen Kunden gehören laut Eigendarstellung Kreditinstitute, Leasinggesellschaften, Kreditkartengesellschaften, Telekommunikationsanbieter, Einzelhandels-/Versandhandelsunternehmen und Versicherungen. Diese Firmenkunden übermitteln Informationen über Anträge und Vertragsabschlüsse mit ihren eigenen Kunden (Konsumenten).

Dazu gehören Daten zur Person (Name, Vorname, Adresse, Geburtsdatum, -ort, Telefonnummer), zur Eröffnung und Schließung von Girokonten, Ausgabe und Rücknahme von Kreditkarten, Kreditaufnahme (Betrag, Laufzeit, Abschlussdatum, Rückzahlungsweise), Übernahme einer Bürgschaft, Abschluss eines Leasingvertrages, Versandhandels- bzw. Onlinebestellungen, Beantragung und Nutzung von Mobilfunkkarten und Abschlüsse von bestimmten Versicherungsverträgen.

Es werden auch Informationen über nicht vertragsgemäßes Verhalten wie z.B. Kündigung wegen Verzuges und Zahlungsrückstände nach mindestens zwei erfolglosen Mahnungen, Mahn- bzw. Vollstreckungsbescheide, Widerspruch/Einspruch gegen diese und deren Erledigung, Scheck- und Wechselproteste und Zwangsvollstreckungsmaßnahmen gespeichert. Ebenso werden Daten aus öffentlich zugänglichen Quellen, den Schuldnerverzeichnissen der Gerichte, hinzugenommen.

Laut Datenschutzgesetz können Firmen diese Informationen nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung ihrer Kunden an die CEG übermitteln.

Gespeichert werden die Konsumentendaten bei der CEG Creditreform mit folgenden Fristen:

- Gerichtsdaten für drei Jahre
- Meldungen über Insolvenzverfahren für vier Jahre (ab dem letzten veröffentlichtem Insolvenzmerkmal, z.B. Erteilung der Restschuldbefreiung)
- Ablehnungen von Insolvenzverfahren mangels Masse für fünf Jahre
- Abgeschlossene gerichtliche und kfm. Mahnverfahren (Inkasso) bis zum Ablauf des vierten Jahres ab Abschluss und werden als Zahlungserfahrung mitgeteilt



- Laufende gerichtliche Mahnverfahren (offene titulierte Forderungen) werden nach Gültigkeit des Schuldtitels gespeichert (für maximal 30 Jahre)
- Zahlungserfahrungen für vier Jahre
- Antragsdaten für vier Jahre, unabhängig davon ob es zum Vertragsabschluss kommt
- Beteiligendaten bis vier Jahre nach Erlöschen der Firmenbeteiligung

Verbraucher können eine Eigenauskunft bei der CEG Creditreform Consumer GmbH auf folgendem Weg einholen (seit Februar 2009 kostenlos):

Im ersten Schritt muss per Email, Fax, Post oder mit einem Online-Antragsformular der Name und die Anschrift mitgeteilt werden. Die Antragsteller erhalten dann per Post bzw. Email das Antragsformular für eine Eigenauskunft. Dieses Formular muss vollständig ausgefüllt und unterschrieben werden und mit einer Personalausweiskopie zurückgesandt werden. Im Gegenzug wird dann die Eigenauskunft auf postalischem Weg zurückgesandt.

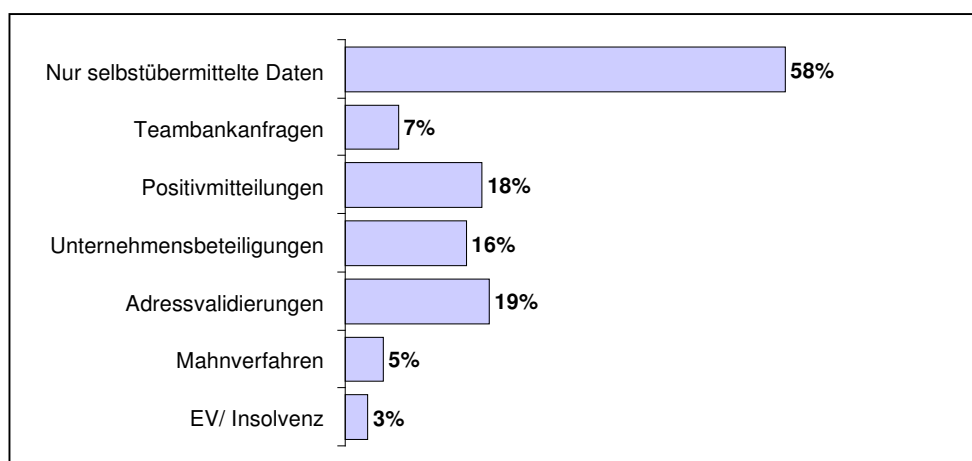
3.2.1 Qualität der bei der CEG gespeicherten Daten

Die Mehrzahl der Creditreformauskünfte (58%) gibt nur Identifikationsdaten wieder, das heißt die Informationen, die der Auskunftssuchende selbst an die Creditreform übermittelt hat (Alter und Adresse) Der Anfrager füttert somit mit seiner Anfrage de facto die Datenbank der Auskunftfei, wenn er eine Auskunft haben will. Scoring-Werte sind den Testpersonen in keinem Fall mitgeteilt worden.

Wenn Testpersonen Informationen über gespeicherte Daten erhalten, dann beziehen sich diese Speicherungen auf Unternehmen und Unternehmensbeteiligungen, Positivauskünfte, Mahnverfahren, Adressvalidierungen und Amtsregistervermerke über Eidesstattliche Versicherungen oder Insolvenzverfahren.

Echte Speicherfehler sind bei 5% der Fälle aufgetreten und beziehen sich auf Zahlen- oder Buchstabendreher bei Geburtsdaten und Adressen sowie auf falsche gespeicherte Unternehmensbeteiligungen.

Abbildung 2: Struktur der gespeicherten Eigenauskunftsdaten bei der CEG



Mehrfachnennungen möglich

Quelle: GP Forschungsgruppe, Verbraucherinformation Scoring, 2009



Bei 7% der Stichprobe sind Konditionenfragen bei der Teambank als Kreditanfragen gespeichert worden. Dies ist aber eher ein Problem der Teambank, die Konditionenfragen fälschlicherweise als Kreditanfragen übermittelt hat.

Positivmitteilungen zu laufenden Konten bei MobilCom, E-Plus, Advanzia, Accura, Barclay oder Victorvox sind bei 18% der Stichprobe gespeichert.

16% Testpersonen haben Speicherungen bei der Creditreform aufgrund von Unternehmensbeteiligungen.

Bei 19% der Testpersonen sind Adressvalidierungen vorgenommen worden. Dadurch wird bei einem Vertragsabschluss die Identität eines Vertragspartners gesichert.

Bei 5% der Stichprobe sind Mahnverfahren (maximal bis rund 80 Euro) und bei 3% Insolvenzen gespeichert.

Als Ergebnis der Überprüfung der bei der CEG Creditreform gespeicherten Konsumentendaten ergibt sich somit:

- Zu über der Hälfte der Testpersonen liegen keine gespeicherten Informationen vor – außer denen, die die Testpersonen selbst im Zuge der Anfrage übermitteln mussten, damit sie eine Auskunft erhalten.
- Bei 5% der Testpersonen sind falsche Daten gespeichert.
- Bei der CEG Creditreform sind wesentlich weniger kreditrelevante Daten gespeichert als bei der SCHUFA.
- Scoringwerte werden laut Eigendarstellung der Creditreform an Kunden weitergegeben, aber nicht an Konsumenten im Rahmen der Eigenauskunft.

Die Tatsache, dass keinem der einhundert Testpersonen ein Scorewert mitgeteilt wurde, stellt den Wert der Eigenauskunft bei der CEG Creditreform sehr in Frage. Konten- und Kreditinformationen, die laut Selbstdarstellung bei der CEG Creditreform gespeichert sein sollen, werden nicht im Rahmen der Eigenauskunft an Konsumenten übermittelt. Mikrogeografische Informationen, die als Geoscoreing verkauft werden, werden ebenfalls nicht an Konsumenten im Rahmen der Eigenauskunft mitgeteilt.

3.2.2 Fehlerkorrekturmöglichkeiten

Zu den Möglichkeiten der Korrektur fehlerhafter oder falscher Daten äußert sich die CEG Creditreform auf ihrer Webseite wie folgt:¹⁰

„Ein Rechtsanspruch auf sofortige, vorzeitige Löschung außerhalb der aufgeführten Fristen besteht lediglich in den Fällen, in denen Daten falsch sind oder unberechtigt gespeichert werden (§ 35 BDSG).

Dann ist eine Reklamationen bezüglich falscher Daten grundsätzlich schriftlich an uns zu richten und muss begründet werden. Die pauschale Vermutung, die Daten seien nicht zutreffend, reicht für eine Datenlöschung bzw. -sperrung nicht aus. Die Reklamationen werden von uns in Abstimmung mit unseren Datenlieferanten überprüft (§ 35 BDSG).

¹⁰ www.ceg-plus.de/faq Abruf vom 5. Juni 2009



Eine Löschung unrichtiger Daten kann ausschließlich durch den jeweiligen Datenlieferanten erfolgen. Über den Ausgang der Prüfung und die ggf. erfolgte Löschung bzw. Korrektur werden Sie dann schriftlich durch uns informiert.“

Auf der Rückseite der Antwortschreiben mit der angeforderten Eigenauskunft wird das Verfahren zur Korrektur strittiger Daten jedoch etwas anders dargestellt:

„Sind Daten nachweislich unrichtig, werden die Daten berichtigt oder bei nachweislich unrichtiger Speicherung gelöscht. Bei unterschiedlichen Auffassungen über die Richtigkeit bestrittener Daten erfolgt eine Sperrung. Zur Klarstellung oder Ergänzung der Daten kann auch eine Gegendarstellung von Ihnen aufgenommen werden.“

In der Praxis erfolgt eine Sperrung strittiger Daten durch die CEG Creditreform jedoch nicht, wie das Beispiel der Speicherung von Kreditkonditionenanfragen bei der Teambank belegt.

Den Wunsch nach Löschung dieser Information lehnte die CEG immer mit dem Hinweis ab, dass die Information in dieser Form übermittelt worden und daher nicht von CEG löscher sei. Die betreffenden Konsumenten sollten sich an die Teambank wenden und dort eine Korrektur veranlassen. Die Teambank weigerte sich in allen Fällen Korrekturen vorzunehmen mit dem Hinweis, dass keine Konditionenanfrage, sondern eine Kreditanfrage gestellt worden sei.

*Guten Tag Herr B,
vielen Dank für Ihr Schreiben vom....., zu dem wir gern Stellung nehmen möchten.*

Ihre Daten stammen aus Ihrer oben genannten Kreditanfrage, die aus Ihrer Konditionen-anfrage über den easyCredit-Shop resultiert, bei der Sie der Speicherung Ihrer Daten zustimmten und einwilligten, dass die TeamBank AG zum Zweck der Bonitätsprüfung Ihre personenbezogenen Daten über die Beantragung eines Kredites an die Wirtschaftsauskunfteien SCHUFA Holding AG, Infoscore Consumer Data GmbH, CEG Creditreform Consumer GmbH, accumio finance service GmbH und informa Unternehmensberatung GmbH übermittelt und Auskünfte über Sie erhält.

Sie bestätigen in Ihrem Schreiben, dass Sie seinerzeit eine Konditionenanfrage stellten. Auch wenn der Kreditvertrag nicht zustande kam, so haben Sie seinerzeit Ihre Zustimmung zur Auskunfteihinholung ausdrücklich erteilt.

Da wir gegenüber den Auskunfteien vertraglich verpflichtet sind, unser berechtigtes Interesse für die Anfragen bei der Gesellschaft nachzuweisen, ist es uns nicht möglich, Ihre Anfrage bei der CEG Creditreform Consumer GmbH zu löschen.

*Wir hoffen, wir konnten bei der Klärung der Angelegenheit behilflich sein und verbleiben
Mit freundlichen Grüßen
TeamBank AG*

Obwohl die TeamBank in diesem Fall in ihrem Schreiben selbst zugesteht, dass es sich um eine Konditionenanfrage handelt, verweigert sie die Löschung. Dies ist umso erstaunlicher, da diese Konditionenanfrage bei der SCHUFA und der Informa nicht gespeichert ist. Die Teambank verweist auch in ihrem Formblatt zur Einwilligung zur Datenübermittlung an die SCHUFA und andere Auskunfteien nicht darauf hin, dass die Anfrage vier Jahre lang gespeichert wird. Dies wird dem Kreditnehmer nicht klar gemacht. Hier ist zukünftig eine eindeutigere Verfahrensweise anzustreben und Regelungsbedarf gegeben.



3.3 Arvato Infoscore

Arvato Infoscore ist eine Tochterholding der Bertelsmann Gruppe. Das Unternehmen ist 2005 aus dem Zusammenschluss der Arvato-Unternehmen AZ Direct und BFS finance mit der InFoScore-Gruppe entstanden. Das Dienstleistungsportfolio umfasst neben Bonitätsprüfungen Risikoscoring, Adressmanagement, Inkasso sowie Forderungskauf.

Auch bei Arvato Infoscore kann eine Eigenauskunft eingeholt werden. Auf der Webseite des Unternehmens informiert die Rubrik „Bonitätsprüfung online“, dass sich mit Hilfe des „Informa-Consumer-Score“ prognostizieren lässt, ob Kunden ihren Zahlungsverpflichtungen nachkommen werden oder nicht. Auf der gleichen Seite wird auch über die Möglichkeit einer „Selbstauskunft“ informiert.

Das Verfahren zum Einholen einer Selbstauskunft wird wie folgt beschrieben:¹¹

Sie möchten eine Selbstauskunft einholen?

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir eine Selbstauskunft nur dann erteilen können, wenn uns folgende **Angaben in schriftlicher Form** vorliegen:

- Nachname und ggf. Geburtsname
- Vorname(n)
- Geburtsdatum
- Aktuelle Anschrift (keine Postfachanschrift)
- Voranschriften der letzten 5 Jahre (erhöhen die Vollständigkeit der Selbstauskunft)

Wenn Sie uns eine **lesbare Kopie Ihres Personalausweises** (bitte Vorder- und Rückseite) übersenden wollen, können Sie dort gerne alle Angaben (z.B. Ausweisnummer) schwärzen, die nicht zu den erbetenen vorstehenden Angaben gehören.

Bei der infoscore Consumer Data GmbH werden (neben den Eintragungen zur Person) lediglich der vollständige Name, das Geburtsdatum und die Anschrift(en) gespeichert.

Bitte schicken Sie die vorstehenden Angaben an folgende Anschrift:

infoscore Consumer Data GmbH

Rheinstraße 99

76532 Baden-Baden

oder senden Sie ein Fax mit Ihren Angaben an die Rufnummer 07221/5040-3201.

Wir bitten um Ihr Verständnis, dass wir **aus datenschutzrechtlichen Gründen keinerlei telefonische Auskünfte** erteilen dürfen.

Wenn Verbraucher dieses Vorgehen befolgen, wird die weit überwiegende Mehrheit von ihnen erstaunt feststellen, dass nur die selbstangegebenen Daten (Alter und Adresse) gespeichert sind bzw. werden. Bei 95% der Testpersonen unserer Stichprobe wurden in der Selbstauskunft keine bonitätsrelevanten Informationen übermittelt. Dennoch war in 2% das Geburtsdatum falsch abgespeichert.

Wie bei den anderen Auskunftsteilen war bei Arvato Infoscore in drei Fällen die Abgabe einer Eidesstattlichen Versicherung und die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gespeichert.

Auf telefonische Rückfrage erfährt man, dass Scores von der Informa Unternehmensberatung auch Konsumenten zur Verfügung gestellt werden, wenn diese gezielt danach fragen. Dies ist aber aus der Webseiten-Veröffentlichung nicht ersichtlich.

¹¹ Abfrage www.infoscore.de am 8. April 2009



3.4 Bürgel

Bürgel ist ein Gemeinschaftsunternehmen der Euler Hermes Kreditversicherungs-AG (Allianz) und der EOS (Otto-Group). Zu den Kunden von Bürgel gehören laut Eigendarstellung Banken, Sparkassen, Versicherungen, Telekommunikationsunternehmen, Unternehmen des Forderungsmanagements sowie Versand-, Groß- und Einzelhandelsfirmen.

Bürgel bietet neun verschiedene Auskunftprofile an, darunter eine Personenvollauskunft. Die Personenvollauskunft wird an Firmen, die Vertragspartner von Bürgel sind, weitergegeben und enthält laut Eigendarstellung folgende Informationen:

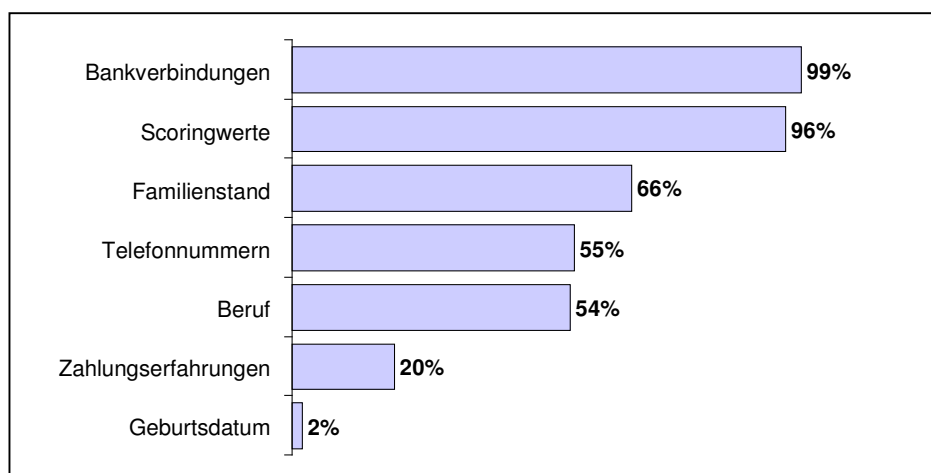
- Name, Kommunikationsdaten, Geburtsdatum, Familienstand, Beruf, Funktion, Beteiligungen, Zahlungserfahrungen, Negativmerkmale, Immobilien und Bankverbindungen.

3.4.1 Qualität der bei Bürgel gespeicherten Daten

Bei Bürgel sind außer Geburtsdatum und Adresse die meisten Daten nicht bekannt und nicht gespeichert. Erstaunlich ist, dass in 2% der Fälle die Geburtsdaten Bürgel nicht vorliegen bzw. nicht bekannt und gespeichert sind. Bei zwei Testpersonen ist der Familienstand falsch angegeben. Zwei Testpersonen, die seit zehn bzw. sieben Jahren Witwen sind, werden weiterhin als verheiratet geführt.

Bei über der Hälfte der Testpersonen sind Datenlücken bei den Angaben zum Familienstand, zum Beruf und bei den Kommunikationsdaten vorhanden. Für 20% der Testpersonen liegen keine Zahlungserfahrungen vor. In 99% der Fälle werden keine Bankverbindungen angegeben. Die einzige Bankverbindung, die angegeben wird, ist überdies falsch. Statt bei der Sparkasse soll die Testperson ein Konto bei der Deutschen Bank haben. Lediglich für vier Personen werden Scoringwerte angegeben. Angaben zum Immobilienbesitz sind extrem unvollständig.

Abbildung 3: Fehlende Daten bei der Bürgel-Personenvollauskunft



Quelle: GP Forschungsgruppe, Verbraucherinformation Scoring, 2009



Bei dem Merkmal ‚Bankverbindungen‘ steht in der Bürgel-Auskunft: „Die Bankverbindung ist nicht bekannt“. Wenn bei 99% der Auskünfte die Bankverbindung nicht bekannt ist (und im angeblich bekannten Fall auch noch falsch), dann ist es erstaunlich, dass Bürgel dieses Merkmal in seiner Personalauskunft überhaupt anbietet, wohl wissend, dass diese Auskunft von Bürgel nicht zur Verfügung gestellt werden kann.

Für vier freiberuflich tätige Testpersonen werden Scorewerte mitgeteilt, die sich zwischen 2,4 und 2,6 bewegen. Für weitere 21 Personen, die ebenfalls einer freiberuflichen bzw. selbstständigen Tätigkeit nachgehen, Gewerbe angemeldet oder Unternehmensbeteiligungen haben, werden jedoch keine Scorewerte angegeben. Das Muster, nach dem die Scorewerte ermittelt oder mitgeteilt werden, bleibt für den Empfänger der Auskünfte im Dunkeln.

Bei 66% der Testpersonen ist der Familienstand und bei 55% die Telefonnummer laut Auskunft von Bürgel unbekannt. Dies wird dem Auskunftssuchenden entweder mit der Formulierung „unbekannt“ mitgeteilt oder aber es findet sich überhaupt keine Information zu Familienstand und Telefonnummer im Auskunftsblatt.

Wenn zum Merkmal ‚Beruf‘ keine Informationen vorliegt, dann wird dies von Bürgel mit der Aussage mitgeteilt: „Informationen zur beruflichen Tätigkeit konnten ohne Verletzung der Diskretionspflicht leider nicht erlangt werden.“ Auch hier stellt sich die Frage, ob es legitim ist, eine solche Auskunft anzubieten, wenn diese in 54% der Fälle nicht zur Verfügung gestellt werden kann bzw. zugänglich ist.

Nach welchem Kriterium Bürgel die Auskunft erteilt, dass die Zahlungserfahrung „ohne Beanstandung“ ist oder vermerkt wird, dass „Zahlungserfahrungen nicht vorliegen“, ist nicht nachvollziehbar. Zumindest bei zwei Testpersonen enthält diese Auskunft grobe Fehler. Bei einer Testperson, bei der laut SCHUFA- und CEG-Daten im April 2008 das Insolvenzverfahren eröffnet worden ist, vermerkt Bürgel, dass die Zahlungserfahrungen ohne Beanstandung sind.

Bei einer anderen Testperson vermerkt Bürgel: „Geschäftsverbindung auf debitorischer Basis ist nicht zulässig.“ Diese Testperson ist sowohl bei CEG Creditreform wie bei Arvato Infoscore unauffällig und erhält bei der SCHUFA einen Basisscore von 95,86%. Da Bürgel seine Einstufung nicht näher begründet und die Testperson keine negative Einstufung oder negative Merkmale bei den drei anderen Auskunftsteilen aufweist, ist davon auszugehen, dass die Bürgel-Einstufung falsch ist. Die Konsequenzen für die Testperson aufgrund dieser falschen Einstufung können erheblich sein.

Besonders interessant ist in diesem Zusammenhang der Fall der Testperson L. Bei dieser Testperson ist für das gleiche Datum im Februar 2008 bei Bürgel die *Erteilung* der Restschuldbefreiung vermerkt, bei CEG Creditreform die *Beantragung* der Restschuldbefreiung und bei SCHUFA und Arvato Infoscore die *Eröffnung* des Insolvenzverfahrens. Richtig ist die Eröffnung des Insolvenzverfahrens.

Bei dem Merkmal ‚Immobilien‘ steht in der Regel in der Bürgel-Auskunft: „Grundbuchamtliche Unterlagen standen uns nicht zur Verfügung“. Diese Information ist nicht überraschend, weil Auskunftsteilen – so auch Bürgel – kein Recht haben, in die Grundbucheintragungen Einsicht zu nehmen. Die Bürgel-Auskunft ist hinsichtlich der Information zu Immobilienbesitz also reines Ritual und soll entweder signalisieren, dass es in diesem Fall nicht geht, oder aber den Auskunftssuchenden darauf aufmerksam ma-



chen, dass hier eine Lücke existiert. Welches Merkmal zutreffend ist, erfährt man aber erst, wenn man direkt bei Bürgel selbst nachhakt.

Da Bürgel wesentliche Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit einer Person fehlen, wie zum Beispiel Familienstand, Immobilienbesitz, Kreditaufnahmen, kann die individuelle Kreditwürdigkeit über die Bürgel-Daten allein keinesfalls abgebildet werden. Die Tatsache, dass hinsichtlich der Zahlungserfahrungen Bürgel keine Beanstandungen bekannt sind, bedeutet nicht zwangsläufig, dass es solche Beanstandungen nicht gibt. Es heißt lediglich, dass sie Bürgel nicht bekannt sind.

Wie bei der Beschreibung des Studiendesigns eingangs erwähnt wurde, sind die Personenvollauskünfte von Bürgel zu Kontrollzwecken der Angaben der anderen drei Auskunftsteilen eingeholt worden. Der Zugang zu der Personenvollauskunft von Bürgel ist mit erheblichen Kosten verbunden.

Als Gesamt-Ergebnis zu Bürgel lässt sich festhalten:

- Der Erkenntnisgewinn hinsichtlich der Informationen über einzelne Testpersonen ist gering, der Kostenaufwand für den Bezieher der Auskunft dagegen erheblich.
- Hinsichtlich der Qualität der Bürgel-Informationen muss bedauerlicherweise festgestellt werden, dass nicht nur zahlreiche angeblich vorhandene Daten fehlen, sondern selbst bei den Wirtschaftsinformationen zu Firmenbeteiligungen oder selbstständiger bzw. gewerblicher Tätigkeit zahlreiche unrichtige Angaben gespeichert sind.
- Besonders gravierend ist, dass selbst bei Amtsregisterdaten Fehler auftreten.

Welche Konsequenzen dies im Einzelfall für einen Verbraucher hat, konnte im Detail in der vorliegenden Untersuchung nicht ermittelt werden. Eindeutig ist jedoch, dass belastbare Scores auf der Basis der bei Bürgel abgespeicherten Daten für die Testpersonen dieser Stichprobe nicht geliefert wurden. Die Gefahr, dass für die Testpersonen aufgrund dieser unzureichenden bzw. fehlerhaften Bonitätsbewertungen falsche Entscheidungen über Kreditvergaben, Handyverträge oder Warenlieferungen getroffen werden, ist groß.



4. Zusammenfassende Schlussfolgerung

Die Überprüfung der Art und Weise in der Verbraucherdaten bei Auskunftsteilen gespeichert sind und zur Bonitätsbeurteilung von Verbrauchern herangezogen werden, hat ein ernüchterndes Ergebnis erbracht.

Bei keiner der in die Untersuchung einbezogenen Auskunftsteilen sind Verbraucherdaten in vollständiger oder befriedigender Weise abgespeichert. Die Fehlerquote und die Quote der Unvollständigkeit der Datensammlung ist unvertretbar hoch. Sofern überhaupt Scorewerte zur Bonitätsbeurteilung den Verbrauchern übermittelt werden, ist ihr Zustandekommen nicht nachvollziehbar und ihre Aussagekraft äußerst zweifelhaft.

Bei Arvato Infoscore liegen für Verbraucher nur Informationen zu Eidesstattlichen Versicherungen und Privatinsolvenzen vor, die auch von jeder anderen Auskunftsteil gespeichert werden, da sie über amtliche Daten zugänglich sind. Möglicherweise darüber hinausgehende für Verbraucher relevante Bonitätseinschätzungen werden Konsumenten im Rahmen der Eigenauskunft nicht automatisch mitgeteilt.

Creditreform ist bei Eigenauskünften für Verbraucher ebenfalls nicht aussagekräftig, da dort nur selektiv gespeichert wird (bestimmte Mobilfunkunternehmen und Unternehmensbeteiligungen) und das Datenmaterial veraltet ist. (Vorhandene) Scoringwerte werden Verbrauchern in der Regel nicht mitgeteilt.

Bürgel liefert nur sehr unvollständiges Material und zu wichtigen Kriterien wie Bankverbindungen, Kreditaufnahmen, Familienstand etc. liegen keine oder nur sehr unvollständige Informationen vor.

Im Vergleich mit den vorgenannten Auskunftsteilen liefert die SCHUFA die ausführlichsten Angaben zum Finanzverhalten von Verbrauchern. Aber diese Informationen sind in starkem Maße fehlerhaft bzw. unvollständig. Der Score der Eigenauskunft ist in keiner Weise aussagekräftig, da zum einen nicht nachvollziehbar ist, wie die Scorewerte zustande kommen, zum anderen welche Bedeutung die einzelnen Scorewerte haben und zum dritten aufgrund der fehlerhaften Unterlagen die Konstruktion des Scorewertes generell in Zweifel gezogen werden muss.

Letztlich bleiben bei allen vier Auskunftsteilen nur die amtlich zugänglichen Daten zu EV und Privatinsolvenz als harte Bonitätskriterien übrig. Wie wir an anderer Stelle bereits ausgeführt haben, halten wir unter dem Gesichtspunkt der Datensparsamkeit für die Bonitätsbeurteilung die Erfassung von acht Merkmalen für ausreichend: Identität, Monatseinkommen, Mietbelastung, Familienstand, Anzahl unterhaltsberechtigter Kinder, Kreditbelastungen, Zahlungsverpflichtungen und die Höhe der Lebenshaltungskosten.¹²

Die vorliegende Untersuchung hat gezeigt, dass eine unabhängige Verbraucherinformation zum Einsatz, zur Validität und zum Nutzen von Scoringverfahren sowie zum Schutz von Verbrauchern vor der Speicherung falscher, unvollständiger und veralteter Daten dringend erforderlich ist.

Informierte Verbraucherinnen und Verbraucher sind in der Lage, Scoringverfahren besser zu erkennen, zu hinterfragen und die ihnen zustehenden gesetzlichen Rechte, insbesondere aus dem Bundesdatenschutzgesetz, auszuüben.

¹² Korczak, Wilken, a.a.O., S. 104



5. Konzeption Webseite

Unter der Adresse www.scoring-verbraucherinfo.de soll zukünftig eine am Schutz der Verbraucher orientierte Information über Scoringverfahren, Auskunftfeien, Scoringnutzer, Datenschutz, Fehlerquellen und Korrekturmöglichkeiten von Fehlern erfolgen.

Dieses Portal soll es auch ermöglichen, dass Verbraucher ihre negativen wie positiven Erfahrungen mit Scoringwerten und Scoringverfahren mitteilen können.

Eine erste Konzeption dieser Webseite liegt im Entwurf vor und ist im Folgenden dargestellt.



ENTWURF – Struktur der Webseite

www.scoring-verbraucherinfo.de

	<p style="text-align: center;">Willkommen auf der Homepage der Verbraucher-Information zum Thema „Scoring“!</p> <p>Obwohl Scoring inzwischen unseren gesamten Alltag maßgeblich beeinflusst, kennen nur wenige Verbraucher den Begriff und die verschiedenen Verfahren.</p>
Scoring	<p>Ob Sie bei Ihrer Bank einen Kredit bekommen möchten, einen Telefonanschluss beantragen oder einen Handy-Vertrag abschließen, sich ein Auto kaufen oder bei einem Händler im Internet etwas bestellen möchten, ob Sie eine Wohnung oder ein Haus mieten möchten, oder welche Werbebroschüre in Ihrem Briefkasten landet, über alles das entscheidet „Scoring“.</p> <p>Wenn Sie darüber Genaueres wissen wollen: Hier können Sie sich informieren!</p>
Anbieter	
Datenverwertung	
Nutzer	
Datenschutz	
Bürgerinformation	
Datenfehler	
Hilfen für Verbraucher	
Interaktion	



Seitenverzeichnis

Scoring
Definition
Scores
Anwendungsbereiche
Berechnungsverfahren
Merkmale
Mikrogeografische Daten
Objektivität
Transparenz
Anbieter
SCHUFA
Creditreform
Arvato
Experian
Bürgel
Schober
Vermieterverein
Eos
Deutsche Post
Datenverwertung
Intern
Extern
Treffericherheit
Nutzer
Sparkassen
Teambank/EasyCredit Shops
HypoVereinsbank
Commerzbank
Versandhandel
Telekommunikation
Versicherung
Vermietung
Datenschutz
Richtlinien
Institutionen
Datenschutznovelle
Informationspflicht
Automatisierte Entscheidung
Bußgeldkatalog
Kontrollfunktion
Bürgerinformation
Informationsquellen
Musterbriefe
Informationspflicht
Datenfehler
falsche Speicherung



veraltete Speicherung
unvollständige Speicherung
Hilfen für Verbraucher
Korrekturmöglichkeiten
Datenprüfung
Vorsorge gegen unerwünschte Datennutzung
Literaturhinweise
Interaktion
Blog

**ANHANG: Beispiel für die Schwierigkeiten bei einer Datenkorrektur**Schreiben der Kanzlei „A“ am 9. Februar 2005 an die „C“-Bank

Sehr geehrte.....,

wie Ihnen aus dem vorangegangenen Schriftverkehr bekannt ist, vertrete ich anwaltlich Frau „X“, die Witwe des Herrn „X“:

Dieser hat mit Ihrem Haus am TT/MM/2001 einen Ratendarlehensvertrag abgeschlossen. Nach seinem Tod wurde seine Frau des öfteren von Ihnen angeschrieben, sie solle als Witwe diesen Kredit weiter abzahlen. Wie wir Ihnen damals mitteilten, schlug sie das Erbe aus. Eine Haftung für diesen Kredit besteht daher nicht.

Um so unverständlicher ist es, dass Sie meine Mandantin am TT/MM/2001 erneut angeschrieben haben und diesmal die Rückzahlung des Kredits in Höhe von mehr als 22.000,-€ erneut verlangen. Diesmal beziehen Sie sich darauf, dass meine Mandantin als zweite Kreditkontoinhaberin geführt wird. Dies ist nach den uns vorliegenden Unterlagen aber nicht der Fall. Der Kreditvertrag wurde auch nicht mehr verändert. Daher fordere ich Sie auf, von Ihrer Forderung Abstand zu nehmen und meine Mandantin nicht länger in dieser Sache unter Druck zu setzen.

Schreiben der „C“-Bank an die SCHUFA am 28. April 2005

Sehr geehrte.....,

in oben genannter Angelegenheit bitten wir um Löschung des gemeldeten negativen Merkmals bezüglich Frau „X“, da die Kündigungsmeldung irrtümlich erfolgte.

Schreiben der „P“-Bank am 6. April 2005

Sehr geehrte Frau „X“,
seit einiger Zeit haben Sie bei uns einen Dispositionskredit in Höhe von 1.000 €. Aufgrund einer Information der SCHUFA können wir Ihren Dispositionskredit nicht beibehalten.

Was bedeutet das für Sie?

- Wir heben den Kontokorrentkredit zum 18.4.2005 auf.
- Falls Ihr Konto einen Minusbetrag aufweist, gleichen Sie ihn bitte in den nächsten Tagen aus.

Eigenauskunft der SCHUFA für Frau „X“ am 12. Februar 2009

Die „C“-Bank hat uns darüber informiert, dass sich Frau „X“ für einen Kredit mitverpflichtet hat. Sie ist somit ebenfalls Kreditnehmer und haftet für die Rückzahlung des Kredits mit.

Fälligkeit der 1. Rate: Dezember 2002

Anzahl Raten: 84, jeweils monatlich