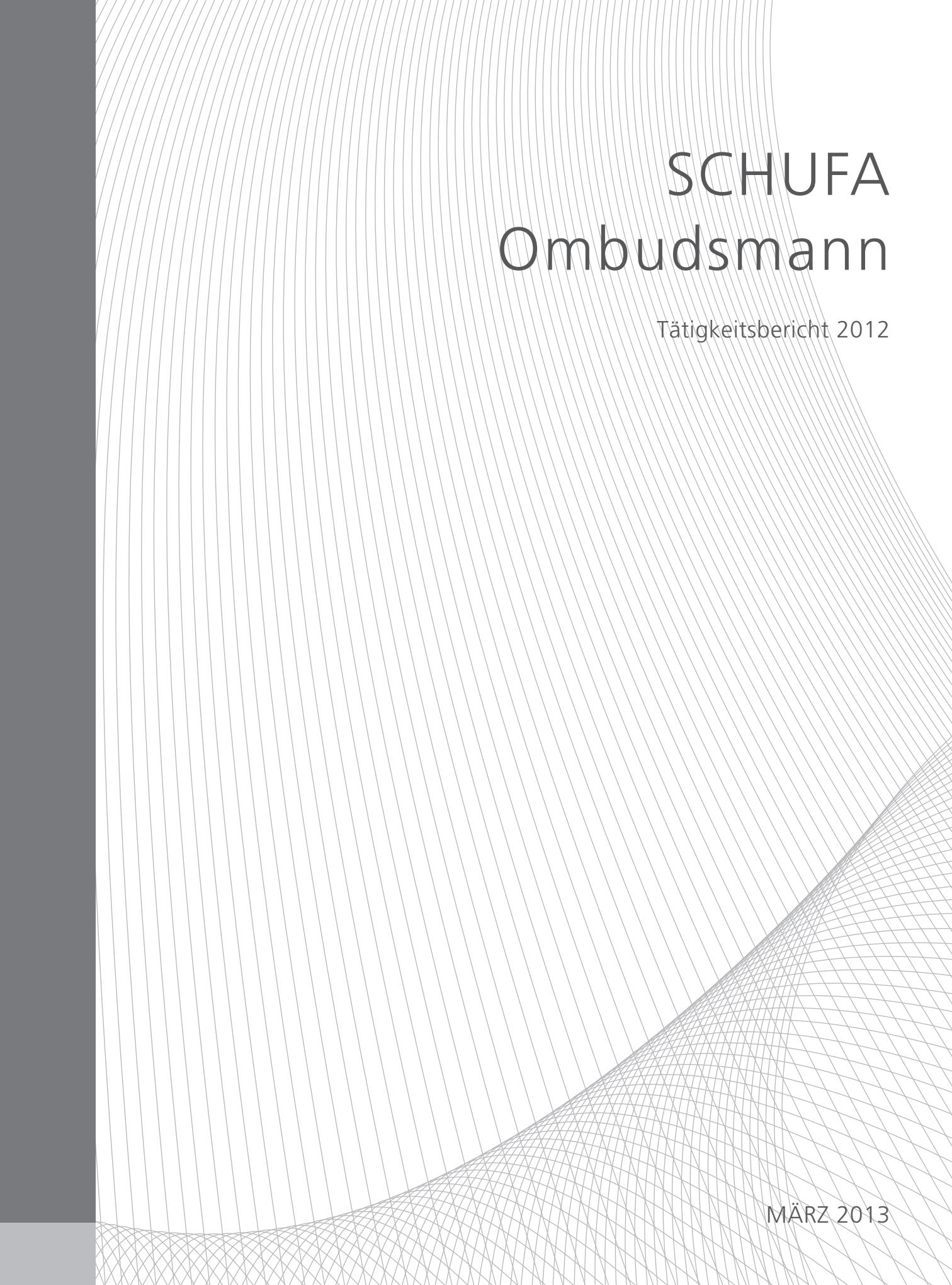


# SCHUFA Ombudsmann

Tätigkeitsbericht 2012





# SCHUFA Ombudsmann

Tätigkeitsbericht 2012

MÄRZ 2013



## INHALTSVERZEICHNIS

### VORWORT

Prof. Dr. Winfried Hassemer, Ombudsmann der SCHUFA Holding AG	6
--	---

### I. IM GESPRÄCH:

Prof. Dr. Winfried Hassemer und Dr. Michael Freytag, Vorstandsvorsitzender der SCHUFA Holding AG	10
---	----

### II. DER SCHUFA OMBUDSMANN

Zur Person: Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Winfried Hassemer	18
Lebenslauf	19
Das Ombudsmannverfahren	20
Qualitätsstandards	22

### III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

Jahresrückblick 2012	26
Fazit	33
Schlichtungssprüche	34

### IV. ZU GAST: SCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDESVERBANDS DEUTSCHER BANKEN

Wo Ombudsmann draufsteht, muss auch Ombudsmann drin sein! Dr. Michael Kemmer, Hauptgeschäftsführer und Mitglied des Vorstandes beim BdB	42
---	----

### V. KRITISCH NACHGEFRAGT: ABZOCKER AUSSER KONTROLLE

Tarik Ahmia, Redakteur Deutschlandradio Kultur	48
---	----

<b>ANHANG: GESETZLICHE GRUNDLAGEN FÜR AUSKUNFTFEIEN</b>	<b>56</b>
---	-----------

Sehr geehrte Damen und Herren,



Privatheit, Datenschutz, informationelle Selbstbestimmung, aber auch der Zugang zu Krediten sind kostbare Errungenschaften. Von ihrer Garantie und ihrer Verteidigung hängt eine Menge nicht nur für unser alltägliches Leben, sondern auch für unsere Volkswirtschaft ab. Deshalb ist es nicht verwunderlich, dass aus ihnen konkrete Ansprüche erwachsen, die leider meist nur in Verbindung mit einer handfesten Skandalisierung in der Öffentlichkeit Gehör finden.

Weil Datenschutz untrennbar mit dem technologischen Fortschritt und der alltäglichen Lebensbewältigung verbunden ist, haben wir es hier mit Freiheitsrechten und nicht mit Schutzrechten zu tun. Noch zu den Anfängen des Datenschutzes, in den 70er Jahren, speiste sich dieses Recht aus einem Schutzinteresse des Verbrauchers gegenüber dem datenverarbeitenden, scheinbar übermächtigen Staat. Seitdem entwickelt sich der Einsatz der Informationstechnologie vor allem im privaten Sektor derart rasant, dass nicht der Staat die noch anfänglich prognostizierte datenverarbeitende Übermacht gewonnen hat, sondern der Privatsektor. Vor diesem Hintergrund beobachte ich, dass viele in der Bevölkerung die SCHUFA immer noch als Behörde oder staatliche Institution und nicht als privatwirtschaftliches Unternehmen wahrnehmen.

Völlig zu Recht müssen sich die Verbraucher auch bei finanziellen Angelegenheiten vor einer datenverarbeitenden Institution geschützt wissen. Dabei sollte man freilich zweierlei nicht übersehen: Zum ersten, dass die Verbraucher durch ihre Kreditaktivitäten selbst die Daten erzeugen, um deren Schutz es geht, und zum zweiten, dass durch die ungeheure Vielfalt an Wirtschafts- und Kommunikationsbeziehungen – Stichworte E-Commerce, Soziale Netze – Daten in viel umfangreicherem Maße verarbeitet werden, als es die SCHUFA bezweckt und hinsichtlich ihrer seit Jahrzehnten praktizierten, strengen Regularien zu leisten vermag.

Indem die SCHUFA in der Funktion eines privatwirtschaftlichen Vermittlers zwischen Kreditnehmer und Kreditgeber steht, ist sie öffentlich sichtbar, ist sie erreichbar. Damit ist sie nicht nur ein klar konturierter Teilnehmer am öffentlichen Diskurs. Sie setzt sich damit bewusst dem Risiko aus, auch einmal ins öffentliche Gewitter zu geraten. Sie ist besser sichtbar als

## VORWORT

so mancher im weitverästelten Bereich der Privatwirtschaft agierende Datenverarbeiter. Aber genau in diesen diffusen Zonen können weitreichende Bedrohungen des Datenschutzes entstehen, weil sie sich der öffentlichen Aufmerksamkeit leicht entziehen können.

Noch ein kurzes Wort zur präventiven Funktion der SCHUFA für den Kreditmarkt: Die Konsumenten- und Ratenkredite werden in Deutschland seit Jahren etwa zu 97 bis 98 Prozent ohne Ausfälle bedient. Die verlässlichen Kreditprognosen, wie sie die Vertragspartner der SCHUFA errechnen, sind zweifelsohne ein wesentlicher Bestandteil für das Funktionieren unserer Kreditwirtschaft. Das heißt aber nicht, dass die Ausfallraten immer so niedrig bleiben müssen. Es ist zum einen das Tempo, mit welchem innovative Finanzierungsmodelle entstehen, die wir im Blick behalten sollten. Genauso gilt es, den grauen Bereich der unseriösen Kreditvermittlung auszuleuchten, deren kriminellen Auswüchse Tarik Ahmia in diesem Tätigkeitsbericht eindrucksvoll beschreibt. Zum anderen entfachen die historisch niedrigen Zinsen mehr Nachfrage nach Krediten. Zinsen an der Nulllinie bedeuten mehr Kredite und damit auch eine erhöhte Wahrscheinlichkeit von Unregelmäßigkeiten. Es kann daher nicht von gesellschaftlichem Interesse sein, dass sich Ratenkredite exzessiv ausweiten. So braucht es institutionelle Vorkehrungen, die den freien Zugang zu Krediten mit dem Schutz vor Kreditausfällen austarieren. Hierfür ist vor allem eine nach vorne gerichtete kritische Auseinandersetzung förderlich und weniger ein Klima aus einseitigen Kontroll- und Schutzbedürfnissen.

Die Schlichtungsstelle der SCHUFA hat ein offenes Ohr für die Belange der Verbraucher, wenn sie auf dem normalen Beschwerdeweg nicht weitergekommen sind. Wie Dr. Michael Kemmer in seinem Gastbeitrag schreibt, sind Ombudsmannverfahren kein starres Konstrukt. Sie dürfen es auch deshalb nicht sein, weil Verbraucher vor automatisierten Entscheidungen geschützt werden müssen – besonders dann, wenn die Entscheidungen, um die es geht, finanzielle Bereiche der Lebensbewältigung und der persönlichen Handlungsfreiheit betreffen.


Ihr



Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Winfried Hassemer







I. Im Gespräch:  
Prof. Dr. Winfried Hassemer und  
Dr. Michael Freytag

## IM GESPRÄCH:

## PROF. DR. WINFRIED HASSEMER UND DR. MICHAEL FREYTAG

**Konsumfinanzierung und Ratenkredite sind mittlerweile gang und gäbe. Täglich erreichen die SCHUFA rund 275.000 Anfragen aus der Wirtschaft. Woran liegt es aber, dass viele Menschen den Nutzen der SCHUFA nicht richtig erkennen?**

■ **Dr. Freytag:** Bei Produkten oder Dienstleistungen, die einen Bedarf unmittelbar erfüllen, ist der Nutzen schnell klar. Aber der Wert eines Kredits, nämlich vorgezogen und sofort konsumieren zu können, ist von ebenso großem Nutzen. Wer mit Ratenzahlung kaufen will, hat mit uns die kreditrelevanten Daten sofort zur Verfügung. Im Online-Handel ist der verbraucherfreundliche Kauf auf Rechnung mittlerweile die häufigste Zahlungsweise. Deshalb können sich Verbraucher vor allem mit Hilfe der SCHUFA-Bonitätsauskünfte frei, sicher und schnell beim Einkaufen im Internet bewegen. Diesen umfassenden Nutzen kommunizieren wir verstärkt an die Öffentlichkeit. Wichtig zu wissen ist auch die Tatsache, dass 97,5 Prozent der Konsumentenkredite reibungslos verlaufen, obwohl in den vergangenen zehn Jahren die Zahl der Ratenkredite um mehr als 50 Prozent gestiegen ist.

**Trotz der klaren Nutzensvorteile, die mit der SCHUFA verbunden sind, scheint das Thema SCHUFA in der Öffentlichkeit dennoch ein sensibles zu sein – warum?**

■ **Prof. Hassemer:** Das Kreditgeschäft ist trotz moderner Informationstechnik und ökonomischer Rationalität ein sehr persönliches und auch differenziertes; denken Sie nur an die Chance, durch Ratenkauf Liquidität zu schonen. Kreditgeber müssen darauf vertrauen, dass sie das geliehene Geld zurückbezahlt bekommen, sonst funktioniert die Sache nicht. In der Familie mag das noch ohne objektivierte Daten gelingen. Wenn sich aber weder Kreditnehmer noch Kreditgeber kennen, brauche ich ein formalisiertes, ein für beide Seiten verbindliches Verfahren als Grundlage einer möglichst sicheren Prognose. Damit entstehen Bindung und Selbstbeschränkung. Diese Folgen der Kreditaufnahme machen natürlich sensibel.

**Wird die Kreditvergabe deshalb auch als Eingriff in die Privatsphäre gesehen?**

■ **Prof. Hassemer:** In Geldangelegenheiten ist es allzu menschlich, eine quasi öffentliche Seite zu vermeiden. Der Kredit ist etwas anderes als der Konsum gegen Barzahlung. Mit dem Kredit muss ich nicht nur längerfristig Verantwortung übernehmen, mich selbst binden, sondern es wird auch eine finanzielle Seite von mir „öffentlich“ – zumindest in der Kreditwirtschaft. Hinzu kommt ein kulturelles Phänomen, wonach im Kredit Teile der Gesellschaft immer noch einen bürgerlichen Makel des „Schuldenmachens“ sehen. Eben, weil mit der Kreditaufnahme sehr private Überlegungen und Entscheidungen verbunden sind, ist das ein sensibler Be-

## I. IM GESPRÄCH: PROF. DR. WINFRIED HASSEMER UND DR. MICHAEL FREYTAG

reich. Und außerdem ist es für die konkrete Lebensführung vieler Verbraucher sehr wichtig, ob sie den Kredit erhalten oder nicht; da geht es nicht nur um Geld, sondern auch um Handlungschancen und um Selbstachtung.

■ **Dr. Freytag:** Mit einem Konsumentenkredit ist ein Wunsch sofort erfüllbar. Kein langes Ansparen ist nötig, sondern das Produkt steht sofort zur Verfügung, wenn es am dringendsten gebraucht wird. Hier spreche ich insbesondere von langlebigen Gebrauchsgütern, wie z.B. Autos, elektronischen Geräten oder Möbeln.



Prof. Dr. Winfried Hassemer (links) und Dr. Michael Freytag in angeregter Diskussion.

### Viele Menschen glauben, die SCHUFA speichere nur Personen mit Zahlungsverzug?

■ **Dr. Freytag:** Genau das Gegenteil ist der Fall: Von den 66,2 Millionen Personen in unserem Datenbestand haben derzeit 91,2 Prozent ausschließlich Daten ohne irgendwelche Hinweise auf Zahlungsausfälle. Deshalb sind es fast immer positive Daten, die wir an die Banken und Händler weitergeben, wenn eine Kreditanfrage gestellt wird. Die SCHUFA ist kein Kreditverhinderer, sondern ein Kreditermöglicher, denn sie schafft mit zuverlässigen Daten das nötige Vertrauen.

### Sie sehen die SCHUFA als Kreditermöglicher – Ist das auch die Sicht Ihrer Vertragspartner?

■ **Dr. Freytag:** Die Kreditwirtschaft hat per se ein Interesse, Darlehen auf Basis einer richtigen Einschätzung der Bonität zu ermöglichen. Entscheidend ist eine verantwortungsvolle Kreditvergabe, damit der Verbraucher nicht Gefahr läuft, sich finanziell zu überfordern.

■ **Prof. Hassemer:** Verbraucher und Kreditwirtschaft müssen ihre jeweiligen Interessen nicht in Deckung, aber in Einklang bringen können. Die Kreditvergabe und die damit zusammenhängende Bonitätsprüfung dürfen nicht als Bevormundung wahrgenommen werden, sonst funktioniert das auf Dauer nicht. Voraussetzung hierfür sind Kommunikation und Information. Das Verständnis über die SCHUFA ändert sich beispielsweise grundlegend, wenn man sich die schlichte Tatsache bewusst macht, dass nicht die SCHUFA die Daten produziert, sondern, dass die Verbraucher die Daten durch ihre eigene wirtschaftliche Aktivität erzeugen.

## I. IM GESPRÄCH: PROF. DR. WINFRIED HASSEMER UND DR. MICHAEL FREYTAG

### **Sie sagen, auch der Verbraucher ist für seine Daten verantwortlich. Wie sehen das die Verbraucher?**

■ **Prof. Hassemer:** Ich kann nur aus meiner Schlichtungspraxis sprechen. Und dort beobachte ich, dass viele Menschen nicht verstehen, was die SCHUFA eigentlich macht. Viele erfahren von der SCHUFA entweder durch eine veröffentlichte Meinung in den Medien oder wenn sie mit einem Vertragspartner der SCHUFA – beispielsweise einer Bank – in Konflikt geraten. Diese selektiven Erfahrungen reichen bei weitem nicht aus. Sie vermitteln vielmehr oft ein falsches Bild – etwa, dass es die SCHUFA sei, die letztlich über Kreditanträge entscheidet. Solange der Verbraucher keine Kenntnis der tatsächlichen Entscheidungswege und Zuständigkeiten hat, kann darüber spekuliert werden, hier werde im Verborgenen entschieden. Zurück bleiben Unsicherheit und Skepsis. Beides ist kontraproduktiv für einen reibungslosen und stimmigen Prozess der Kreditvergabe.

■ **Dr. Freytag:** Es ist wichtig, dass Verbraucher die SCHUFA in ihrem Alltag als für sich nutzbringend erfahren. Deshalb freuen wir uns, dass sich die Zahl unserer Privatkunden in den letzten beiden Jahren um 50 Prozent auf 1,5 Millionen erhöht hat.

### **Welchen Vorteil haben Verbraucher von den Privatkunden-Produkten der SCHUFA?**

■ **Dr. Freytag:** Wenn sich beispielsweise private Bauherren über die finanzielle Solidität der am Bau beteiligten Unternehmen mit Hilfe der SCHUFA informieren können, ist das für den Verbraucher ein großer Vorteil, der ihn vor erheblichen finanziellen Verlusten bewahren kann. Ein weiteres Innovationsprodukt ist der „Update-Service“, der Verbraucher sofort informiert, wenn ein Unternehmen Daten aus dem persönlichen Datensatz abfragt. Mit diesen Produkten erhalten Verbraucher ein hohes Maß an Transparenz.

■ **Prof. Hassemer:** Die Produkte im B2C-Bereich sind wichtig, aber ihnen liegt eine Geschäftsbeziehung zugrunde, die nicht für jeden erreichbar ist. Dennoch sehe ich hierbei zwei bemerkenswerte Aspekte: Erstens können Verbraucher die neuen Informationsprodukte für ein eigenverantwortliches Risikomanagement nutzen; diese Produkte unterstützen die Autonomie der Verbraucher. Und zweitens: Verbraucher sind nicht passiv auf die Zustimmung zur SCHUFA-Klausel begrenzt, sondern sie selbst erhalten aus dem Datenbestand Informationen, die ihnen bei einer wichtigen finanziellen Entscheidung weiterhelfen können. Verbrauchern wächst dadurch eine aktivere Rolle zu.

■ **Dr. Freytag:** Seit Gründung der SCHUFA gilt das Gegenseitigkeitsprinzip. Jeder, der Daten bezieht, muss sich auch verpflichten, selbst Daten einzupflegen. Mit dieser Regel hat die SCHUFA über 85 Jahre Akzeptanz und Verbindlichkeit aufgebaut. Es ist außerdem ein Anreiz, Daten umfassend und fehlerfrei zu melden, weil man ja selbst Teil der Gegenseitigkeit ist.

## I. IM GESPRÄCH: PROF. DR. WINFRIED HASSEMER UND DR. MICHAEL FREYTAG

■ **Prof. Hassemer:** Um das Prinzip der Gegenseitigkeit über das Geschäftskundensegment hinaus auch auf die Privatkunden zu übertragen, braucht es zusätzlich Akzeptanz. Nämlich, dass Verbraucher auch für sich selbst darin einen Wert sehen, in dieses Verhältnis der Gegenseitigkeit mit der SCHUFA einzutreten. Ich begrüße es, dass dieses Geschäftsprinzip auf Teilhabe ausgelegt ist. Es ist ein wichtiger Nährboden, auf dem zusätzlich Akzeptanz entstehen kann.

■ **Dr. Freytag:** Ich bin da zuversichtlich. Wir haben es mit einer neuen Verbraucherintelligenz zu tun. Die internetbasierten Konsumgütermärkte sind mittlerweile derart komplex und von solcher Geschwindigkeit, dass wir mit den Herausforderungen der Technik wachsen.

### **Die Verbraucher stellen mit ihren vielfältigen Transaktionen neue Anforderungen an uns und an den Schutz vor Datenmissbrauch. Wie erfüllt die SCHUFA die neuen Anforderungen der Verbraucher?**

■ **Dr. Freytag:** Die SCHUFA hat extra für Privatkunden das Produkt „IdentSafe“ entwickelt, um dem Missbrauch von persönlichen Daten im Internet vorzubeugen. Hierzu werden die uns zur Verfügung gestellten Daten wie Ausweis-, Konto- oder Kreditkartennummer weltweit rund um die Uhr auf Treffer in öffentlich zugänglichen Internetanwendungen überprüft. Gibt es Treffer für einen potenziellen Datenmissbrauch, beispielsweise Name und Kontonummer, werden die Verbraucher umgehend benachrichtigt und über eine Hotline zum weiteren Vorgehen beraten.

■ **Prof. Hassemer:** Die SCHUFA gerät als Wirtschaftsunternehmen im digitalen Zeitalter zwangsläufig in das Spannungsfeld zwischen innovativen Produkten, die mit dem modernen Kreditgeschäft und Wettbewerb Schritt halten müssen, und Verbraucherschutz. Das ist ein schmaler Grat. Je mobiler die Konsumenten werden und je umfangreicher die Produktpalette der SCHUFA sich weiter ausdifferenziert, desto größer ist freilich das Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit, das über die Kernprodukte der SCHUFA hinausgeht. „IdentSafe“ und der „Update-Service“ unterstützen ohne Zweifel Verbraucher, ihre informationelle Selbstbestimmung wahrzunehmen. Doch müssen wir verstehen, dass die Innovationen auch neue Unsicherheiten in der Öffentlichkeit hervorrufen können.

### **Sie spielen auf die Kooperation mit dem Hasso-Plattner-Institut an. Hier hat es hinsichtlich des Projektzieles offenbar Missverständnisse in der Öffentlichkeit gegeben.**

■ **Dr. Freytag:** Mit dem Namen SCHUFA werden leider immer noch Ängste geschürt. Verbrauchern ist gar nicht bewusst, wie frei und öffentlich sie ihre Daten im Netz zur Verfügung stellen und diese Daten von Unternehmen genutzt werden. Das sollte mit einer unabhängigen, wissenschaftlichen Studie der Universität Potsdam analysiert werden.

## I. IM GESPRÄCH: PROF. DR. WINFRIED HASSEMER UND DR. MICHAEL FREYTAG

■ **Prof. Hassemer:** Die aufflammende Diskussion hat deutlich gezeigt, wie viel Unverständnis immer noch über die SCHUFA herrscht. Das müssen wir ernst nehmen, gerade weil die häufig emotional aufgeladene Diskussion im Widerspruch zu den strikt geregelten, den stark formalisierten und durchsichtigen Verfahrensabläufen der SCHUFA steht. Selbst ein anerkannter IT-Experte beschrieb in einer großen Tageszeitung die SCHUFA als „Datenfresser“, der „Datenhäufung“ und „Menschenkategorisierung“ betreibt. Selbst ein Vergleich mit Fukushima musste herhalten. Ich sehe das mit Verwunderung und mit Besorgnis, weil es den Blick auf das eigentliche Verfahren verstellt und konstruktives, kritisches Nachfragen der Verbraucher erschwert.

### Wie können Sie als Ombudsmann dabei unterstützen, das Verständnis über die Tätigkeit der SCHUFA einer breiteren Öffentlichkeit zugänglich zu machen?

■ **Prof. Hassemer:** Ich bin quasi die letzte Beschwerdeinstanz, Anlaufstelle, wenn ein Konflikt zwischen Verbraucher und dem Kundenservice der SCHUFA nicht gelöst werden konnte. Das geschieht zwar angesichts der über 66 Millionen Personen, zu denen die SCHUFA-Daten gespeichert hat, relativ selten, nämlich im Jahr 2012 lediglich in 491 Fällen. Aber hinter jeder Beschwerde steckt eine ernstzunehmende persönliche Situation und letztlich eine gestörte Wirtschaftsbeziehung.

■ **Dr. Freytag:** Wir sind die einzige Auskunftei in Deutschland, die Verbrauchern ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren anbietet. Unsere Schlichtungsstelle ist für jeden Verbraucher nicht nur kostenfrei, sondern mit Herrn Professor Hassemer hochkarätig besetzt. Über die Eigenauskünfte an Verbraucher, den Verbraucherservice und das Ombudsmann-Verfahren bieten wir ohne bürokratischen Aufwand jederzeit erreichbare Anlaufstellen.

■ **Prof. Hassemer:** Ich will aber dennoch betonen, dass ich im Unterschied zu anderen Schiedsstellen wenig Interpretationsspielraum habe – mit Recht: Das SCHUFA-Verfahren ist streng formalisiert, und die Regularien wie das Einhalten von Löschfristen sind sehr detailliert. Das schließt in der Regel Entscheidungen auf der Basis von Kulanz aus.

### Wozu braucht es dann ein Ombudsmannverfahren? Von den 491 Fällen waren im Jahr 2012 nur 293 zulässig und letztlich 32 Fälle tatsächlich berechnigte Anliegen?

■ **Prof. Hassemer:** Aus mehreren Gründen: Wenn die SCHUFA präventiv tätig sein will, muss sie kommunizieren und Offenheit für den Einzelfall praktizieren. Trotz der streng geregelten Verfahrensabläufe, wie sie die SCHUFA seit Jahrzehnten kennt, können im modernen Wirtschaftsleben mit einer Vielzahl innovativer Finanzprodukte jederzeit rechtlich komplexe Anliegen entstehen. Diese sind durch Einzelfallanalyse im engen Kontakt mit dem Verbraucher

## I. IM GESPRÄCH: PROF. DR. WINFRIED HASSEMER UND DR. MICHAEL FREYTAG

zu lösen. Deshalb sind die 32 präzise aufbereiteten Verbraucherbeschwerden eine wichtige Rückkopplung für die SCHUFA und die Funktionsweisen ihrer Regularien.

■ **Dr. Freytag:** Der SCHUFA ist es sehr wichtig, dass der Ombudsmann durch seine Unabhängigkeit und fachliche Reputation in der Lage ist, wirkungsvoll bei Interessenskonflikten zwischen Verbraucher, der SCHUFA und den Vertragspartnern zu vermitteln. Unser internes Schlichtungsverfahren ist somit ein wesentliches Element eines intensiven Kundenservices.

■ **Prof. Hassemer:** Vor allem ist der Verbraucher vor automatisierten, nicht durchsichtigen und nicht beeinflussbaren Entscheidungen zu schützen. Das fordert zum einen das Datenschutzgesetz, verdankt sich aber auch dem Trend zur Standardisierung mit computergestützten Entscheidungssystemen. Je mehr aus Gründen der Effizienz und Schnelligkeit mit Standards gearbeitet wird, desto stärker muss der Verbraucher durch eine flexible und leicht zugängliche Konfliktlösung geschützt werden.

■ **Dr. Freytag:** Darüber hinaus berichtet die Schlichtungsstelle an den unabhängigen Verbraucherbereit der SCHUFA. Dies alles zeigt, dass wir kein x-beliebiges Unternehmen sind, sondern in der Wirtschaft eine wichtige Schutzfunktion wahrnehmen.

### **Woran machen Sie die Schutzfunktion der SCHUFA noch fest?**

■ **Dr. Freytag:** Das SCHUFA-Verfahren ist immun gegen willkürliche Entscheidungen. Außerdem ermöglichen die SCHUFA-Daten eine verantwortungsvolle Kreditvergabe. Dass in Deutschland nur 2,5 Prozent der Konsumentenkredite ausfallen, ist das Ergebnis richtiger Risikoeinschätzungen: bei Banken und Handel, der SCHUFA, aber auch beim Verbraucher selbst. Dies ist besonders erfreulich für die Wirtschaftskraft in Deutschland – schließlich gehen 58 Prozent des Bruttoinlandsproduktes auf den privaten Konsum zurück.

■ **Prof. Hassemer:** Dass alle diese Mechanismen auch von den Verbrauchern und der Öffentlichkeit wahrgenommen werden, ist in dem unübersichtlichen System der Kreditmärkte und des Rechts ein unverzichtbares, aber auch anspruchsvolles Ziel. Damit sich ein gutes außergerichtliches System der Streitbeilegung weiter etabliert, braucht es Einmischung vieler Interessensgruppen. Deshalb ist es mir außerordentlich wichtig, jenseits der Entscheidungen über Einzelfälle weiterhin auch unbürokratische Offenheit und Kommunikation zu bieten.





## II. Der SCHUFA Ombudsmann



## II. DER SCHUFA OMBUDSMANN

### ZUR PERSON: PROF. DR. DR. H.C. MULT. WINFRIED HASSEMER



Der Ombudsmann der SCHUFA ist gelernter Jurist, er hat im Hauptamt vor allem als Professor für Rechtstheorie, Rechtssoziologie, Strafrecht und Strafverfahrensrecht, später als Landesbeauftragter für Datenschutz und schließlich als Bundesverfassungsrichter gearbeitet, zuletzt als Vizepräsident des Bundesverfassungsgerichts.

Winfried Hassemer war nach dem Studium der Rechtswissenschaft zunächst Wissenschaftlicher Assistent an den Universitäten in Saarbrücken und München. Sein Forschungsinteresse galt Fragen des Strafrechts und der Rechtstheorie. Die Doktorarbeit trägt den Titel „Tatbestand und Typus – Untersuchungen zur strafrechtlichen Hermeneutik“. Die Habilitationsschrift verfasste er über „Theorie und Soziologie des Verbrechens. Ansätze zu einer praxisorientierten Rechtsgutslehre“.

Ab 1973 lehrte Winfried Hassemer als ordentlicher Professor an der Johann Wolfgang Goethe-Universität in Frankfurt am Main.

Zwischen 1991 und 1996 übernahm Winfried Hassemer als Landesbeauftragter für den Datenschutz des Landes Hessen die Nachfolge von Spiros Simitis. Hessen ist nicht nur das erste Bundesland mit einem Datenschutzgesetz gewesen, sondern hat 1970 das erste Datenschutzgesetz weltweit geschaffen. Ziel ist, den Einzelnen davor zu bewahren, dass er durch fremden Umgang mit seinen personenbezogenen Daten in seinem Persönlichkeitsrecht beeinträchtigt wird.

Winfried Hassemer genießt als Strafrechtswissenschaftler auch international einen hervorragenden Ruf. Er erhielt die Ehrendoktorwürde von fünf Universitäten innerhalb und außerhalb Europas und ist Honorarprofessor der Renmin University of China.

Seit Juli 2010 ist Winfried Hassemer Ombudsmann der SCHUFA.

## II. DER SCHUFA OMBUDSMANN

### LEBENS LAUF

- Jahrgang :** 1940
- Studium:** 1959 bis 1963 Studium der Rechtswissenschaft in Heidelberg, Genf und Saarbrücken
- Abschluss:** 1967 Promotion bei Arthur Kaufmann in Saarbrücken  
1970 Zweite juristische Staatsprüfung in Mainz  
1972 Habilitation in München
- Tätigkeiten:** 1970 – 1972 Wissenschaftlicher Assistent an der Universität München  
1973 – heute Professor für Rechtstheorie, Rechtssoziologie, Strafrecht und Strafverfahrensrecht in Frankfurt am Main  
1991 – 1996 Landesbeauftragter für den Datenschutz des Landes Hessen  
1996 – 2008 Richter des Bundesverfassungsgerichts in Karlsruhe  
2002 – 2008 Vizepräsident des Bundesverfassungsgerichts in Karlsruhe
- Auszeichnungen:** 1998 Ehrendoktorwürde der Aristoteles-Universität Thessaloniki  
2001 Ehrendoktorwürde der Bundesuniversität Rio de Janeiro  
2004 Ehrendoktorwürde der Universität Lusíada Lissabon  
2005 Ehrendoktorwürde der Universität Pablo de Olavide Sevilla  
2005 Ernennung zum Honorarprofessor der Renmin University of China  
2008 Verleihung des Großen Verdienstkreuzes der Bundesrepublik Deutschland mit Stern und Schulterband  
2008 Verleihung der Wilhelm-Leuschner-Medaille  
2010 Ehrendoktorwürde der National Taipei University Taiwan
- Seit 1. Juli 2010:** Ombudsmann der SCHUFA

## II. DER SCHUFA OMBUDSMANN

### 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 Holding AG eingeleitet werden. Beschwerden im Zusammenhang mit einer gewerblichen oder selbstständigen Tätigkeit können nicht bearbeitet werden.

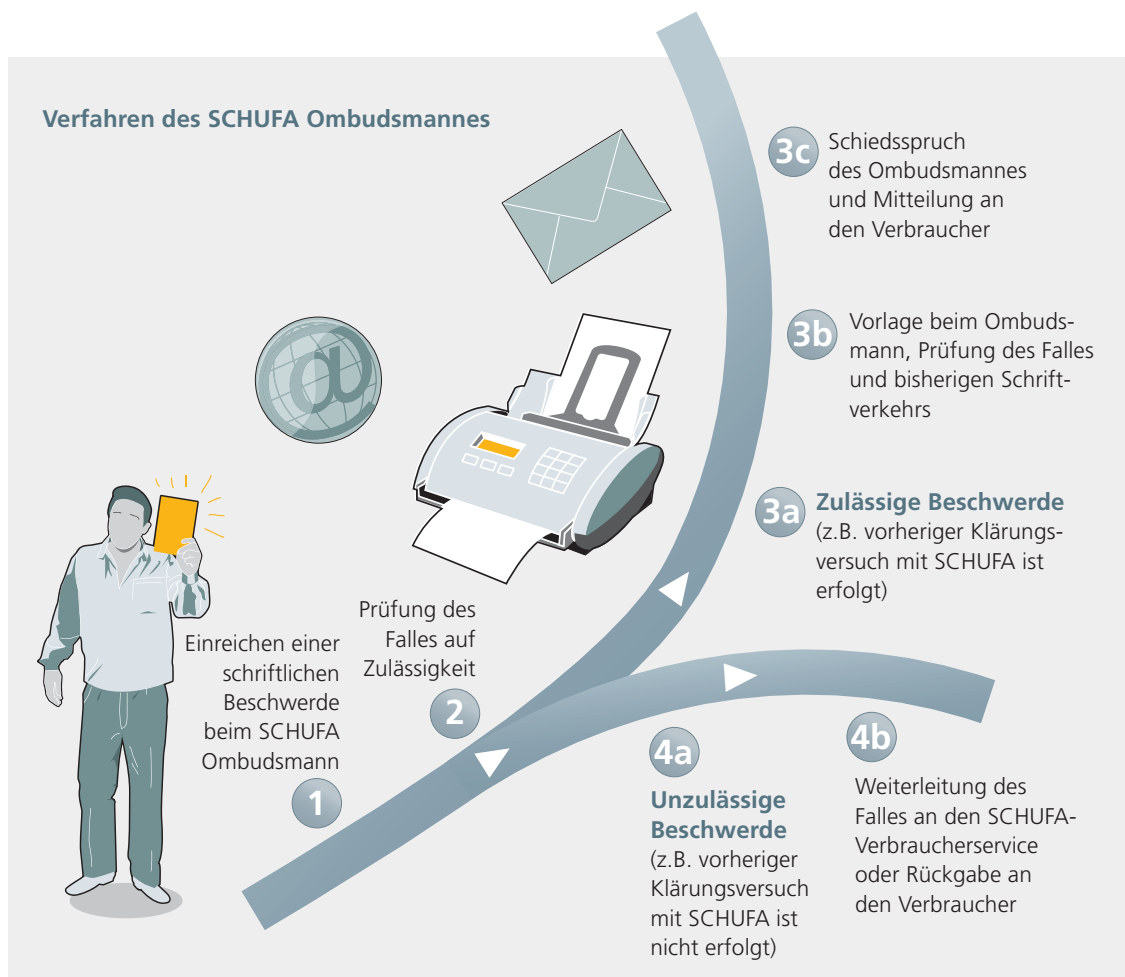
Voraussetzung für das Ombudsmannverfahren ist, dass der jeweils betroffene Verbraucher zunächst eine Klärung seines Anliegens mit der SCHUFA angestrebt hat. Konnte hier keine Einigung erzielt werden, ist es dem Verbraucher freigestellt, einen Antrag auf Eröffnung des Schlichtungsverfahrens zu stellen. 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 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
- wenn 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.

## II. DER SCHUFA OMBUDSMANN



SCHUFA Holding AG

### Vorteile für den Verbraucher

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

## II. DER SCHUFA OMBUDSMANN

### QUALITÄTSSTANDARDS

Das außergerichtliche Schlichtungsverfahren prägen insbesondere folgende Qualitätsmerkmale: Unabhängigkeit, Kompetenz, Flexibilität, 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. Zudem ist der Ombudsmann gehalten, regelmäßig an den Verbraucherbeirat, als weitere unabhängige Institution der SCHUFA, zu berichten und einmal jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen.

#### **Kompetenz**

Mit Winfried Hassemer übernimmt eine Persönlichkeit mit überragender juristischer Fachkompetenz und hohem internationalen Ansehen die Aufgabe des Ombudsmannes. Verbraucher können deshalb darauf vertrauen, dass ihre Anliegen mit der höchsten fachlichen Expertise und Umsicht behandelt werden. Damit verfügt der Ombudsmann der SCHUFA über das nötige Durchsetzungsvermögen, um im Interessenskonflikt zwischen Verbraucher, SCHUFA und Vertragspartnern wirkungsvoll zu vermitteln.

#### **Flexibilität**

Eine Automatisierung des Verfahrens ist ausgeschlossen. Die Verfahrensstruktur ist so angelegt, dass eine individuelle Beurteilung des Einzelfalls durch den Ombudsmann stattfindet. Gleichwohl steht es den betroffenen Verbrauchern frei, sich noch von dritter Seite beraten zu lassen.

#### **Transparenz**

Transparenz und Information bilden die Vertrauensgrundlage des Verfahrens. Hierfür stellt die SCHUFA umfangreiche Informationen rund um das außergerichtliche Schlichtungsverfahren auf der Internetseite [www.schufa.de](http://www.schufa.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.

## II. DER SCHUFA OMBUDSMANN

Zudem berichtet die Ombudsstelle in dem jährlich erscheinenden Tätigkeitsbericht öffentlich, umfassend und verständlich über die Entwicklung der Fallzahlen, über Bearbeitungsfehler der SCHUFA sowie über die Art und Weise der Beschwerden. In anonymisierten Schlichtungssprüchen erhalten die Leser zusätzlich einen praktisch fundierten Einblick in die Arbeit des Ombudsmannes.

### **Effizienz**

Das Ombudsmannverfahren der SCHUFA ist schnell, unbürokratisch und über E-Mail, Post oder Fax leicht zugänglich. Die Bearbeitungszeiten dauern selten länger als 14 Tage, so dass den Verbrauchern schnell geholfen werden kann. Die Kosten des Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung trägt die SCHUFA. Auf Verbraucherseite entstehen nur Kosten für Auslagen wie Briefporto und ggf. für einen Rechtsbeistand.

### **Verbindlichkeit**

Der Schlichtungsspruch des Ombudsmannes ist für die SCHUFA bis zu einem Streitwert von 2.500 Euro bindend. Der Verbraucher ist jedoch nicht verpflichtet, den Schlichtungsvorschlag anzunehmen. Durch das Verfahren entsteht dem Verbraucher kein Rechtsnachteil. Der Weg vor ein ordentliches Gericht ist nach wie vor offen.





# III. Bericht des SCHUFA Ombudsmannes



### III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

## JAHRESRÜCKBLICK 2012

Im Jahr 2012 haben 491 Verbraucher schriftlich einen Antrag auf Eröffnung des Schlichtungsverfahrens beim Ombudsmann der SCHUFA gestellt. Damit ist die Zahl der Verbrauchieranfragen im Vergleich zum Vorjahr um mehr als 30 Prozent gestiegen – 2011 betrug die Gesamtzahl der Beschwerden 367.

Winfried Hassemer ist seit dem 1. Juli 2010 Ombudsmann der SCHUFA. Seit Aufnahme seiner Tätigkeit ist die Zahl der Verbrauchieranfragen kontinuierlich gestiegen. Dies weist darauf hin, dass sich das unabhängige Schlichtungsverfahren mehr und mehr etabliert und auf zunehmende Akzeptanz bei den Verbrauchern stößt.

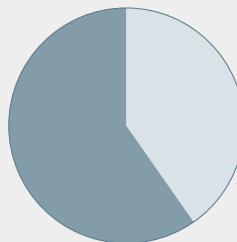
Die eintreffenden Schreiben werden zunächst auf Zulässigkeit geprüft. Gemäß der Verfahrensordnung kann sich der Verbraucher nicht sofort direkt mit seinem Anliegen an den Ombudsmann wenden. Er muss dieses vorher beim regulären Verbraucherservice der SCHUFA vorgetragen und einen Klärungsversuch unternommen haben. Ist das noch nicht geschehen, so gilt der Fall im Sinne der Verfahrensordnung als unzulässig und wird vom Büro des Ombudsmannes an den Verbraucherservice zur Bearbeitung weitergeleitet. Der Verbraucher wird darüber schriftlich informiert.

Von den 491 Anliegen im Berichtsjahr waren 293 Anfragen zulässig, das heißt, der Verbraucher hatte einen Klärungsversuch mit dem Verbraucherservice der SCHUFA bereits unternommen. Hingegen waren 198 Fälle nicht zulässig, weil die für das Schiedsverfahren notwendige vorherige Kontaktaufnahme mit dem Verbraucherservice der SCHUFA noch nicht stattgefunden hatte.

#### Anzahl der Anträge (Auswertung nach Zulässigkeit)

Gesamtzahl der eingegangenen Anträge: 491

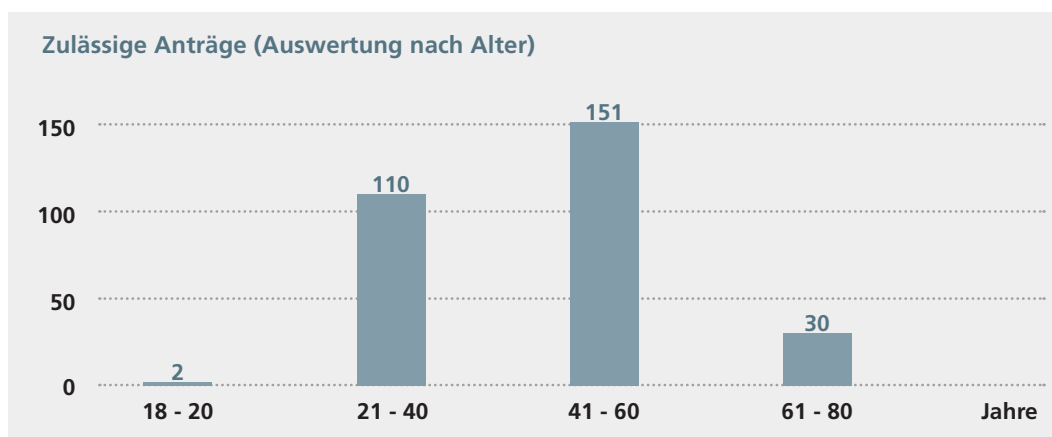
Zulässige  
Beschwerden:  
**293**



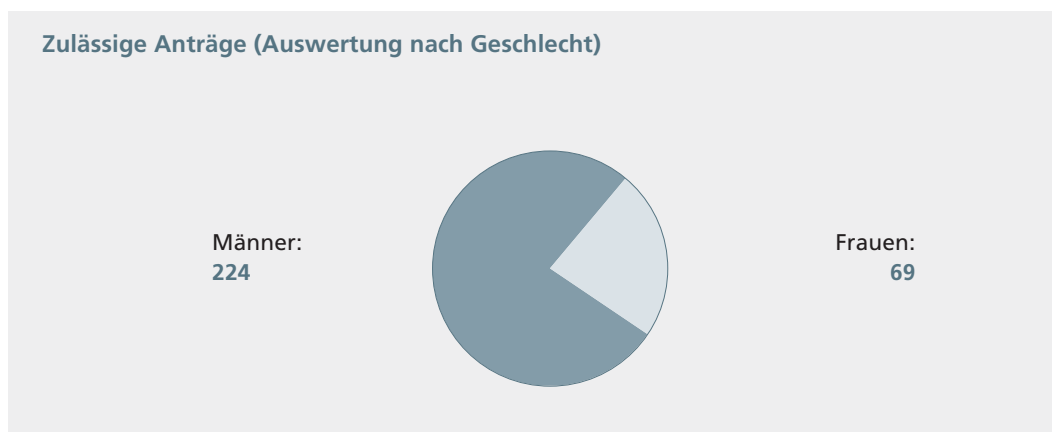
Unzulässige  
Beschwerden:  
**198**

### III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

Die Auswertung nach Altersgruppen zeigt deutlich, dass die meisten Verbraucher, die mit einem Anliegen an den Ombudsmann herantreten sind, in der Altersgruppe von 41 bis 60 Jahren waren, nämlich insgesamt 151 Personen. Ein Anstieg im Vergleich zum Vorjahr ist bei Personen im Alter zwischen 21 und 40 Jahren zu verzeichnen. Diese Altersgruppe ist 2012 mit 110 Anliegen beim Ombudsmann vorstellig geworden. Lediglich 30 Personen aus der Altersgruppe zwischen 61 und 80 Jahren haben ein Schiedsverfahren eröffnet. Aus der jüngsten und der ältesten Altersgruppen zwischen 18 und 20 Jahren und 81 bis 100 Jahren kamen nur zwei bzw. gar keine Beschwerden.



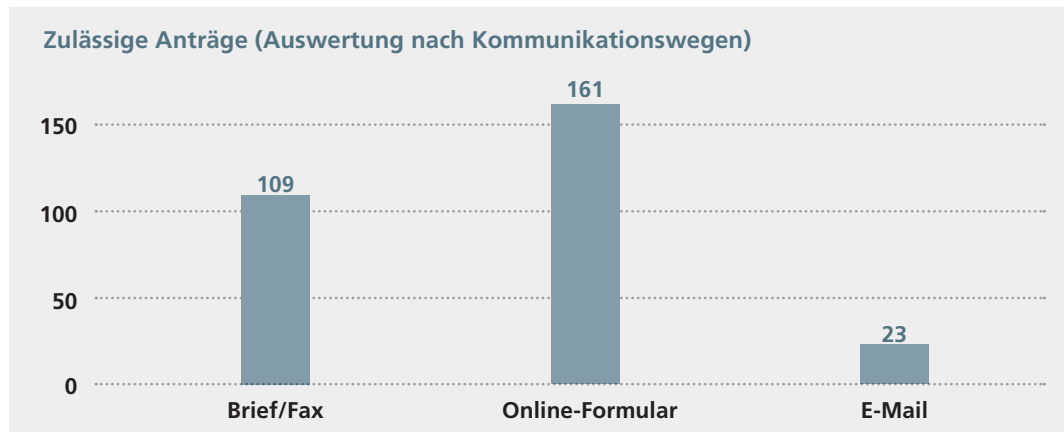
Die Auswertung im Einzelnen zeigt, dass sich, wie schon im Vorjahr, deutlich mehr Männer an den Ombudsmann wenden. Von den insgesamt 293 zulässigen Anträgen wurden allein 224 von männlichen Personen eingereicht. Nur 69, also weniger als ein Viertel der zulässigen Anliegen, wurden von Frauen gestellt. Ihr Anteil ist gegenüber dem Vorjahr um drei Prozent gesunken.



### III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

#### Online-Formular löst Brief und Fax als meistgenutztes Kommunikationsmittel ab

Im Berichtsjahr sind die über das Online-Kontaktformular auf der Website des SCHUFA Ombudsmannes ([www.schufa-ombudsmann.de](http://www.schufa-ombudsmann.de)) eingegangenen Anfragen im Vergleich zu 2011 um rund 20 Prozent deutlich gestiegen. Insgesamt 161 Verbraucher reichten ihr Anliegen über das Online-Formular ein, mittlerweile mehr als die Hälfte aller zulässigen Anmerkungen. 2011 war das von den Verbrauchern bevorzugte Kommunikationsmittel noch der Brief oder das Fax gewesen. Im Jahr 2012 entschieden sich nur noch 109 Personen, ihr Anliegen per Brief oder Fax anzubringen, was gegenüber dem Vorjahr einem Rückgang von zehn Prozent entspricht. Ebenfalls rückläufig war die Anzahl der E-Mails, die sich auf lediglich 23 Anliegen belief.



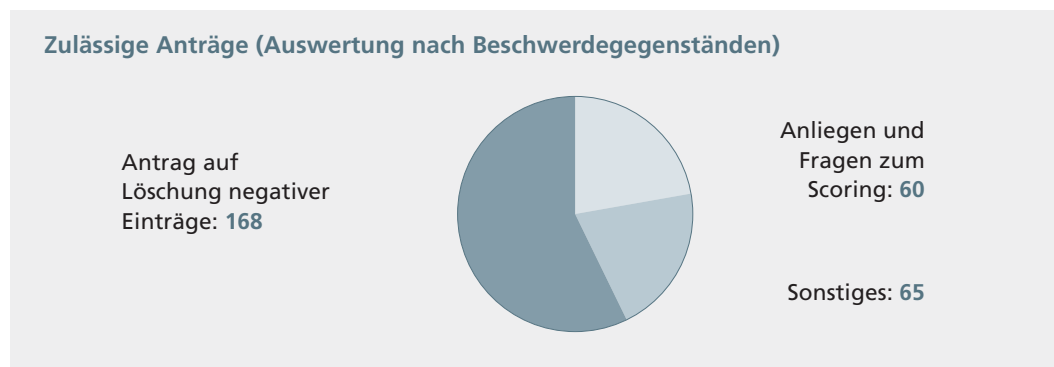
#### Beschwerdegegenstände

Wie auch im Vorjahr beantragten die meisten Verbraucher beim Ombudsmann die vorzeitige Löschung eines oder mehrerer negativer Einträge<sup>1</sup>. Mehr als die Hälfte, 168 von 293 Verbraucheranliegen, hatten diesen Inhalt. Informationsbedarf oder konkrete Fragen zum Thema Scoring hatten 60 Verbraucher. Die übrigen 65 Anliegen umfassten hauptsächlich folgende Aspekte:

- Irrtümliche Meldungen oder falsch gespeicherte Anfragemerkmale
- Zu spät gemeldete, fehlende oder nicht ausgemeldete Merkmale
- Fragen zu Speicherfristen der SCHUFA
- Fragen zum berechtigten Interesse von Anfragen
- Fragen zu Einträgen aus öffentlichen Verzeichnissen
- Fragen zu möglichen Personenverwechslungen

<sup>1</sup> Bei negativen Einträgen handelt es sich um nicht vertragsgemäß abgewickelte Geschäfte wie z.B. Salden aus gesamtfällig gestellten (gekündigten) oder titulierten Forderungen oder um Informationen aus öffentlichen Quellen wie z.B. Eidesstattliche Versicherungen, Haftbefehle oder Insolvenzen.

### III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES



#### Löschung negativer Einträge

Sehr viele Verbraucher bitten den Ombudsmann darum, ein negatives Merkmal aus Kulanz vorzeitig aus dem SCHUFA-Datenbestand zu löschen. Als Grund wird häufig eine dringend notwendige Kreditaufnahme angegeben, die aber nur möglich sei, wenn kein negativer Eintrag in den SCHUFA-Daten verzeichnet sei.

Eine vorzeitige Löschung negativer Einträge aus Kulanzgründen kann auch der Ombudsmann aus verschiedenen Gründen nicht veranlassen. Er hat sich im Rahmen des Schlichtungsverfahrens ebenfalls an die gesetzlich vorgegebenen Speicherfristen zu halten. Diese sind im Bundesdatenschutzgesetz (§35 Abs. 2 Satz 2 Nr. 4 BDSG) geregelt und besagen Folgendes:

#### „Personenbezogene Daten sind 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 länger währende Speicherung nicht erforderlich ist.“*

Darüber hinaus ist die SCHUFA gegenüber ihren Vertragspartnern verpflichtet, diese Speicherfristen einzuhalten. Die Vertragspartner müssen darauf vertrauen können, dass die SCHUFA vollständig und richtig Auskunft über ihr bekannt gewordene Umstände erteilt, die für eine Kreditprüfung maßgeblich sind. Würde ein negatives Merkmal aus Kulanzgründen vorzeitig gelöscht, würden die Vertragsunternehmen davon ausgehen, es habe innerhalb der letzten drei Jahre keinen Zahlungsausfall gegeben. Sinn und Zweck eines Kreditinformationssystems ist gerade die Vollständigkeit des Datenbestandes. Die gespeicherten Angaben müssen insgesamt ein möglichst vollständiges und aktuelles Bild der Kreditwürdigkeit bieten.

### III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

Einen Sonderfall hinsichtlich der Speicherfristen stellen kurzfristig bezahlte Forderungen dar. Diese werden unter bestimmten Voraussetzungen vorzeitig von der SCHUFA gelöscht.

Voraussetzungen für eine vorzeitige Löschung<sup>1</sup>:

- Die Forderung beträgt nicht mehr als 2.000 Euro
- Die Forderung wurde innerhalb von 6 Wochen beglichen und der SCHUFA vom Gläubiger als erledigt gemeldet
- Es ist keine titulierte Forderung wie z.B. Vollstreckungsbescheid

<sup>1</sup> Diese Regelung gilt für alle Forderungen, die ab dem 1. Juli 2012 an die SCHUFA gemeldet wurden.

#### Scoring

Im Berichtsjahr hatten 60 Verbraucher in ihren Anträgen Fragen zum Scoring, etwa zu der Berechnungsmethode, den individuellen Einflussfaktoren und ihrer Gewichtung oder auch zum allgemeinen Verständnis des Verfahrens.

Bereits im vergangenen Jahr wurde auf Anregung des Ombudsmannes ein interdisziplinärer Arbeitskreis zum Scoring gegründet. Die Teilnehmer setzen sich zusammen aus Mitgliedern des SCHUFA-Verbraucherbeirates, dem Ombudsmann und internen SCHUFA-Mitarbeitern. Im Rahmen der Sitzungen 2012 wurde das Thema Scoring intensiv und aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchtet und diskutiert.

Grundsätzlich ist sich der Arbeitskreis darüber einig, dass Scoring im Rahmen der Bonitätsprüfung ein effizienter und notwendiger Bestandteil ist. Mit Hilfe des Scorings werden automatisierte, statistische Auswertungen täglich bei mehreren hunderttausend Geschäften und wirtschaftlichen Entscheidungsprozessen beschleunigt und aussagekräftig unterstützt. Die teils intensiven Verbraucherkontakte zeigen jedoch auch, dass zum Thema Scoring offenbar weiterhin ein hoher Informationsbedarf besteht und viele Verständnisfragen von der SCHUFA noch nicht optimal beantwortet werden konnten.

Daher wurde beschlossen, die gesamten Kommunikationsmaterialien einer professionellen Verständlichkeitsanalyse zu unterziehen. Auf Basis der Ergebnisse werden die Materialien derzeit komplett überarbeitet.

### III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

#### **Speicherung Restschuldbefreiung**

Von zahlreichen Verbrauchern wurde auch die Frage nach der Speicherfrist der Restschuldbefreiung im Rahmen des Verbraucherinsolvenzverfahrens thematisiert. Wie hier bereits ausgeführt, orientieren sich die von der SCHUFA praktizierten Speicherfristen an der gesetzlichen Regelung des § 35 Abs. 2 Satz 2 Nr. 4 BDSG. Demnach bleibt nach Eintragung das Merkmal noch drei volle Kalenderjahre im SCHUFA-Datenbestand gespeichert.

Für Verbraucher, die nach Ablauf der Wohlverhaltensphase ihre Unterlagen gegen Ende eines Jahres beim zuständigen Amtsgericht einreichen, kann das bedeuten, dass die Restschuldbefreiung vom Amtsgericht erst zu Beginn des neuen Jahres erteilt wird. Dies hat zur Konsequenz, dass, wenn die Löschung gemäß BDSG erst mit Ablauf des 31.12. im dritten Jahr nach der Übermittlung erfolgt, sich die Speicherung des Merkmals der Restschuldbefreiung um fast ein Jahr verlängern und zu einer Frist von nahezu vier Jahren führen kann.

Viele Verbraucher wenden sich an den Ombudsmann mit der Bitte um Löschung des Merkmals nach exakt drei Jahren. Allerdings muss sich der Ombudsmann ebenfalls an die durch das BDSG geregelten Speicherfristen halten. Eine Änderung der Speicherfrist wäre nur im Rahmen einer Gesetzesänderung zu realisieren.

Auch der Petitionsausschuss hat sich mit dieser Thematik bereits befasst. In seiner Sitzung am 28.3.2012 wurde beschlossen, eine dahingehende Petition dem Bundesministerium des Inneren zur Erwägung zu überweisen. Denn aus Sicht des Petitionsausschusses ergeben sich aus der derzeitigen Rechtslage Bedenken mit Blick auf das im Grundgesetz geregelte Gleichstellungsgebot. Die Erteilung der Restschuldbefreiung erfolge per Beschluss des zuständigen Amtsgerichts, heißt es in der Begründung zur Beschlussempfehlung des Ausschusses. Auf das Datum habe der Betroffene keinerlei Einflussmöglichkeit. Das könne dazu führen, dass der Negativvermerk drei Jahre und elf Monate gespeichert werde. Für den Betroffenen sei jedoch mit der Datenspeicherung die persönliche und wirtschaftliche Beschäftigungsfreiheit stark eingeschränkt, was auch die Grundrechte berühre, so die Abgeordneten.

Dieser Auffassung schließt sich der SCHUFA Ombudsmann an. Aus seiner Sicht wäre eine Gesetzesänderung, die zum Beispiel den Eintrag der Restschuldbefreiung auf drei Jahre taggenau nach der Erteilung vorschreibt, wünschenswert.

### III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

#### **Berechtigte Anträge**

Von den 293 zulässigen Beschwerden im Jahr 2012 hat der Ombudsmann in 32 Fällen zugunsten des Verbrauchers entschieden und dem Verbraucheranliegen stattgegeben. Diesen Entscheidungen kann zum Beispiel eine fehlerhafte Auskunft oder eine falsche Meldung eines SCHUFA-Vertragspartners oder auch ein Bearbeitungsfehler seitens der SCHUFA zugrunde liegen.

- In 14 Fällen war eine Meldung eines Vertragspartners der SCHUFA fehlerhaft.
- In 15 Fällen wurde ein Bearbeitungsfehler der SCHUFA festgestellt.

Bei den restlichen drei Anträgen konnte ein konkreter Fehler nicht zugeordnet werden. Dies geschieht nur in sehr wenigen Einzelfällen, wenn beispielsweise ein Missverständnis in der Kommunikation vorgelegen hat oder etwa Namen missbräuchlich verwendet wurden.

In den übrigen 261 zulässigen Beschwerden hat der Ombudsmann die vorher vom SCHUFA-Verbraucherservice getroffene Entscheidung bestätigt. Oftmals haben Verbraucher falsche Vorstellungen hinsichtlich der Aufgaben und des Handlungsrahmens des Ombudsmannes. Zudem treten in vielen der geschilderten Anliegen auch Fehleinschätzungen der Rechtslage auf. Auch wenn bei diesen Fällen nicht zugunsten des Verbrauchers entschieden werden konnte, haben die Verbraucher von Winfried Hassemer eine schriftliche Antwort mit ausführlichen Erläuterungen erhalten.



### III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

## FAZIT

Zwar ist die Zahl der eingegangenen Verbraucheranliegen im Berichtsjahr 2012 gegenüber dem Vorjahr von 367 auf 491 deutlich gestiegen. Doch musste der Ombudsmann – angesichts des enormen Auskunftsvolumens der SCHUFA mit 655 Millionen gespeicherten Daten – in nur wenigen Fällen die vormals von der SCHUFA getroffene Entscheidung revidieren und dem Verbraucheranliegen stattgeben.

Dies ist auf die strikten Regularien der SCHUFA, die detailliert vom Bundesdatenschutzgesetz definiert werden, zurückzuführen sowie auf die vorherige Beschwerdebearbeitung seitens des Verbraucherservices der SCHUFA.

Dennoch sind im Jahr 2012 von den 293 zulässigen Anträgen zur Einschaltung des Ombudsmannes 32 Anliegen (Vorjahr: 29) berechtigt gewesen. Dies bedeutet: In 32 Fällen ging das Schiedsverfahren zugunsten des Verbrauchers aus. Wie auch im Vorjahr hatte gut die Hälfte der beim Ombudsmann eingereichten Verbraucheranliegen die vorzeitige Löschung negativer Einträge zum Inhalt. Darüber hinaus hatten 60 Verbraucher ein Anliegen zum Thema Scoring. Insgesamt ist für das Berichtsjahr ein mit dem Vorjahr vergleichbares Bild hinsichtlich der Ombudsmannfälle und der Beschwerdegegenstände festzustellen.

#### Eckzahlen der SCHUFA im Jahr 2012

- Auskünfte an Verbraucher: 1,6 Millionen
- Personen, zu denen Daten gespeichert sind: 66,2 Millionen
- Anzahl der gespeicherten Informationen: 655 Millionen
- Unternehmen, zu denen Daten gespeichert sind: 4 Millionen
- Privatkunden: 1,5 Millionen
- Vertragspartner: 8.000

## SCHLICHTUNGSSPRÜCHE

Bei den nachfolgend beispielhaft aufgeführten Verbraucherfällen handelt es sich um Anliegen, die so oder ähnlich in vielen Anträgen an den Ombudsmann auftreten. In anonymisierter Form sollen sie dabei helfen, die Tätigkeit des Ombudsmannes bei der SCHUFA etwas konkreter zu verdeutlichen.

### **Beispiel I: Löschung eines bestrittenen negativen Eintrags**

Ein Verbraucher trägt vor, dass er im Jahr 2008 eine PKW-Finanzierung bei einer Bank genehmigt bekam. Nach einiger Zeit wollte er die Finanzierung vorzeitig ablösen und erfragte bei der Bank die Ablösesumme. Diese „schockierte“ ihn, wie er dem Ombudsmann schrieb, denn sie könne rein rechnerisch nicht stimmen. Er schaltete auch eine Verbraucherzentrale zur Prüfung der Angelegenheit ein, die, nach seiner Aussage, ebenfalls erhebliche Zweifel an der Höhe der verbleibenden Restforderung äußerte. Der Verbraucher verweigerte die Zahlung der Summe und verlangte einen Kontoauszug zur Prüfung. Diesen erhielt er von der Bank erst nach mehrmaliger Aufforderung und widersprach daraufhin der Forderung. Zwischenzeitlich hatte das Kreditinstitut eine Kontokündigung und Gesamtfälligkeit der Forderung sowie einen Eintrag in den SCHUFA-Datenbestand vorgenommen. Im nun folgenden Streit entstand eine umfangreiche Korrespondenz zwischen Bank und Verbraucher.

Zunächst teilte der Ombudsmann dem Verbraucher mit, dass er im Rahmen des Schlichtungsverfahrens lediglich überprüfen kann, ob der Vertragspartner die Meldevoraussetzungen eingehalten hat. Das heißt, es gilt zu prüfen, ob die Forderung vom Vertragspartner ausreichend angemahnt worden war, es sich um eine unbestrittene Forderung handelt und der Verbraucher vor der Meldung an die SCHUFA über die bevorstehende Meldung informiert worden war. Die Meldevoraussetzungen waren bereits vom Privatkunden ServiceCenter der SCHUFA schriftlich überprüft worden, und der Vertragspartner hatte diese gegenüber der SCHUFA bestätigt. Eine erneute Prüfung seitens des Ombudsmannes ergab jedoch, dass die Forderung entgegen vorheriger Aussagen vor der Meldung an die SCHUFA bestritten war. Der Verbraucher konnte dies belegen, und nach einer weiteren Rücksprache mit dem Vertragspartner hat der Ombudsmann die Löschung der Forderung aus dem SCHUFA-Datenbestand veranlasst.

### **Beispiel II: Keine Rückerstattung der Kosten für eine Bonitätsauskunft**

Eine Verbraucherin gibt an, dass sie vor einigen Monaten über die Internetseite der SCHUFA eine kostenpflichtige Bonitätsauskunft angefordert habe. Sie erklärt, dass sie diese Auskunft zur Vorlage bei einem Vermieter benötigte. Weiter führt sie aus, dass sie erst einige Zeit später über einen Zeitungsartikel erfahren habe, dass jeder Verbraucher einmal pro Jahr das Recht auf eine kostenlose Datenübersicht bei der SCHUFA

### III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

hat. Sie moniert, dass diese Option auf der Internetseite der SCHUFA schwer aufzufinden und für den Verbraucher deshalb nicht ausreichend transparent sei. Daher fühlt sie sich im Nachteil und fordert nun beim Ombudsmann der SCHUFA den bereits gezahlten Betrag für die Bonitätsauskunft zurück.

Der Ombudsmann teilt in seiner Antwort mit, dass jeder Verbraucher gemäß Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) einmal im Jahr eine kostenlose Datenübersicht anfordern kann, und zwar bei jeder staatlichen oder privaten Stelle in Deutschland, die personenbezogene Daten automatisch speichert, verarbeitet oder nutzt. Seit Inkrafttreten des novellierten BDSG im April 2010 haben Verbraucher bei der SCHUFA mehr als 1,5 Millionen kostenlose Datenübersichten angefordert; dies entspricht monatlich 51.000 versendeten kostenlosen Datenübersichten. Dafür stehen dem Verbraucher drei Wege zur Verfügung:

- Internet ([www.meineschufa.de](http://www.meineschufa.de))
- Post (Schufa Holding AG, Postfach 610410, 10927 Berlin)
- Telefon (0 18 05 / 42 48 32)

Angesichts der an mehr als 1,5 Millionen Verbraucher bisher versandten, kostenlosen Datenübersichten erscheint dem Ombudsmann der pauschale Verweis auf Intransparenz nicht haltbar. Eine Erstattung der Kosten kommt daher aus seiner Sicht nicht in Betracht. Er führt weiter aus, dass die SCHUFA rechtlich verpflichtet ist, die

kostenlose Auskunft nach § 34 BDSG einmal jährlich zu verschicken. Die Praxis der SCHUFA ist jedoch, die Auskunft auch bei mehrfachen Anfragen desselben Verbrauchers innerhalb eines Jahres mehrfach zu erteilen, ohne Kosten zu berechnen.

Weiterhin erläutert er der Verbraucherin die Unterschiede der verschiedenen Auskünfte. Wenn ein Verbraucher seine Bonität gegenüber dritten Geschäftspartnern nachweisen will, wie z.B. gegenüber Vermietern oder Arbeitgebern, gibt es die (kostenpflichtige) SCHUFA-Bonitätsauskunft. Die Bonitätsauskunft umfasst zwei Teile: Erstens eine aussagekräftige Information für den Geschäftspartner, die aber nicht alle zu einer Person bei der SCHUFA gespeicherten Daten enthält. Dieser erste reduzierte Teil enthält nur die Informationen, die nötig sind, um Vertrauen zwischen dem Verbraucher und dem Geschäftspartner aufzubauen.

Zweitens gibt es einen weiteren Teil mit einer strukturierten, umfangreichen Auskunft für die persönlichen Unterlagen des Verbrauchers mit Daten, die einem Dritten nicht zugänglich gemacht werden sollten. Die Bonitätsauskunft kostet 18,50 Euro. Für Verbraucher, die ihre Daten permanent einsehen wollen, bietet die SCHUFA das Verbraucherportal [www.meineschufa.de](http://www.meineschufa.de) an. Hier kann der Verbraucher für einmalig 18,50 Euro im geschützten Bereich online, rund um die Uhr und so oft er will, alle Daten einsehen, die die SCHUFA über ihn gespeichert hat. In der kostenlosen Daten-

### III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

übersicht nach § 34 Bundesdatenschutzgesetz finden Verbraucher alle Informationen, die bei der SCHUFA über sie gespeichert werden. Sie erfahren, woher diese stammen und an wen sie weitergeleitet wurden. Diese Datenübersicht ist vor allem dafür geeignet, sich selbst einen Überblick über alle bei der SCHUFA gespeicherten Informationen zu verschaffen, sie eignet sich jedoch genau aus diesem Grund nicht zur Vorlage bei Dritten.

#### **Beispiel III: Keine Informationen über Vertragsinhalte bei der SCHUFA – Verweis auf andere Schlichtungsstellen**

Eine Verbraucherin trägt vor, dass eine private Bank ihr das Konto gekündigt und eine noch bestehende Forderung an die SCHUFA gemeldet habe. Aus ihrer Sicht war die Kontokündigung seitens der Bank jedoch nicht berechtigt, und das Kreditinstitut habe daher ihr gegenüber vertragsbrüchig gehandelt. Weiterhin habe sie keinerlei Mahnschreiben von der Bank erhalten und sei nicht darüber informiert worden, dass eine Meldung an die SCHUFA erfolgen könne. Sie selbst sei jederzeit ihren Zahlungsverpflichtungen nachgekommen. Sie mutmaßt, dass die Bank sie als „unbequeme Kundin“ eingestuft habe und loswerden wollte, da sie mehrfach Beschwerden abgesetzt habe. Die Verbraucherin bittet den Ombudsmann um Löschung des negativen Eintrages sowie um die Klärung des Sachverhalts der Kontokündigung.

Der Ombudsmann erläutert der Verbraucherin, dass er im Rahmen des Schlichtungsverfahrens lediglich überprüfen kann, ob die bei der SCHUFA eingemeldeten Merkmale korrekt und unter Einhaltung der Meldevoraussetzungen erfolgt sind. Im vorliegenden Fall wurden daher zunächst alle vorgelegten Unterlagen überprüft und eine Rückfrage bei dem betreffenden Vertragspartner durchgeführt, um die Meldevoraussetzungen zu kontrollieren. Im Rahmen einer schriftlichen Antwort bestätigte der Vertragspartner, dass die Forderung sachlich richtig sei und die Meldung an die SCHUFA unter Einhaltung der Meldevoraussetzungen erfolgt war. Die Mahnschreiben wurden dem Ombudsmann in Kopie vorgelegt und zeigten, dass sowohl zeitlich als auch inhaltlich die Meldevoraussetzungen eingehalten worden waren: So war die Verbraucherin vor der Meldung an die SCHUFA ausreichend und fristgerecht gemahnt sowie über die mögliche Übermittlung an die SCHUFA informiert worden. Außerdem hatte die Verbraucherin die in Rede stehende Forderung zum Zeitpunkt der Meldung an die SCHUFA gegenüber dem Kreditinstitut nicht bestritten.

Aufgrund der vorliegenden Informationen ging der Ombudsmann von der Zulässigkeit der Speicherung im SCHUFA-Datenbestand aus, denn seine Entscheidung kann nur auf Basis der Aktenlage, d.h. der schriftlich vorliegenden Unterlagen ergehen. Zu dem vorgetragenen Sachverhalt, die Bank sei gegenüber der Verbraucherin vertragsbrüchig

### III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

geworden und die Kontokündigung hätte gar nicht erst erfolgen dürfen, konnte sich der Ombudsmann nicht äußern. Denn zu den vertraglichen Konditionen zwischen dem Verbraucher und dem Vertragspartner liegen ihm grundsätzlich keinerlei Informationen vor. Welche Gründe zu der Kontokündigung geführt haben und ob diese rechtmäßig erfolgt ist, kann nur von dem entsprechenden Vertragspartner selbst anhand der Geschäftsakte untersucht werden.

In Fällen, in denen ein Verbraucher Unstimmigkeiten innerhalb einer Vertragsabwicklung vorträgt, die nicht im Zuständigkeitsbereich des SCHUFA Ombudsmannes liegen, weist er in Einzelfällen auch auf die Möglichkeit hin, sich an die zuständige Ombudsstelle des jeweiligen Unternehmens oder der jeweiligen Institution zu wenden, und leitet dem Verbraucher die entsprechenden Kontaktdaten zu.

#### **Beispiel IV: Berechtigtes Interesse an Datenspeicherung**

Der Rechtsanwalt eines Verbrauchers beantragt beim Ombudsmann die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens für seinen Mandanten. Dieser befindet sich bereits seit längerer Zeit in einer Auseinandersetzung mit der SCHUFA. Gegenstand der Auseinandersetzung ist, dass der Mandant die Sammlung, Speicherung und Weitergabe seiner Daten durch die SCHUFA nicht wünscht und die SCHUFA zur Löschung seiner persönlichen Daten auffordert. Die SCHUFA kommt dieser Forderung jedoch nicht nach. Daher

wendet sich der Rechtsanwalt mit dem Anliegen nun an den Ombudsmann. Er vertritt die Meinung, die Weigerung der SCHUFA, die Datensammlung, -speicherung und -weitergabe zu unterlassen, verstoße gegen geltendes Recht. Den Unterlassungsanspruch seines Mandanten begründet er mit § 35 Abs. 5 Bundesdatenschutzgesetz:

#### *§ 35 Berichtigung, Löschung und Sperrung von Daten*

*„(5) Personenbezogene Daten dürfen nicht für eine automatisierte Verarbeitung oder Verarbeitung in nichtautomatisierten 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.“*

Insofern fordert er den Ombudsmann zu einer rechtlichen Prüfung auf und wünscht weiterhin eine rechtsverbindliche Unterlassungsverpflichtung seitens der SCHUFA.

Der Ombudsmann entgegnet, dass sich aus dem Gesetzestext des § 35 Abs. 5 BDSG kein Unterlassungsanspruch für den Verbraucher ergebe. Der schlichte Wunsch des Betroffenen, es sollen keine Daten über

### III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

ihn gespeichert werden, begründet keine für die Ausübung des Widerspruchsrechts erforderliche, besondere persönliche Situation. Nach Auffassung des OLG Frankfurt (OLG Frankfurt, Urteil vom 16. März 2011, Az. 19 U 291/10) reichen auch rein wirtschaftliche Interessen nicht aus, um ein Widerspruchsrecht nach § 35 Abs. 5 S. 1 BDSG zu begründen. Der Ombudsmann erläutert weiter, dass die SCHUFA ein berechtigtes Interesse daran hat, Informationen über mögliche bestehende Forderungen oder Zahlungsstörungen zu speichern, um durch einen vollständigen und aktuellen Datenbestand ihre Ziele – nämlich den Schutz der Kreditwirtschaft vor insolventen oder zahlungsunwilligen Kunden und auch der Bevölkerung vor Überschuldung – erreichen zu können. Daneben müssen auch die berechtigten Interessen der Auskunftsempfänger berücksichtigt werden. Ein solches berechtigtes Interesse am Erhalt von Bonitätsinformationen ist gegeben, wenn ein potentieller Kreditgeber die Eingehung eines Geschäfts mit kreditorischem Risiko beabsichtigt. Das berechtigte Interesse ergibt sich insbesondere daraus, dass die Informationen der SCHUFA der besseren Beurteilung der Kreditwürdigkeit und damit der Vorbeugung des mit einer Kreditierung typischerweise verbundenen Ausfallrisikos dienen. Das von der SCHUFA aufgebaute Informationssystem dient aber auch dem Interesse des einzelnen Kreditnehmers. Aufgrund ihrer Meldungen kann nämlich das Kreditwesen ohne wesentliches Risiko arbeiten. Das führt wiederum dazu, dass

Kredite ohne Formalitäten schnell und reibungslos abgewickelt und überdies zinsgünstig und vielfach ohne Sicherheitsleistung des Kreditnehmers gewährt werden können. In diesem Sinne wurde das Informationssystem der SCHUFA stets anerkannt.

#### **Beispiel V: Übermittlung negativer Daten durch Inkassounternehmen**

Eine Verbraucherin wendet sich an den Ombudsmann und berichtet, dass sich in ihrem SCHUFA-Datenbestand eine offene, titulierte Forderung befindet. Diese wurde jedoch nicht vom Ursprungsgläubiger, in diesem Fall einer Bank, gemeldet, sondern von einem mit der Beitreibung der Forderung beauftragten Inkassounternehmen. Die Verbraucherin beantragt nun die Löschung aus dem SCHUFA-Datenbestand, da sie der Meinung ist, dass die Meldung der titulierten Forderung durch das Inkassounternehmen unzulässig sei. Denn der Titel sei ja durch den Ursprungsgläubiger beantragt worden und hätte somit nur von diesem selbst gemeldet werden dürfen.

Der Ombudsmann erläutert der Verbraucherin, dass die Meldung durch das Inkassounternehmen, entgegen ihrer Auffassung, rechtlich korrekt ist. Das Verfahren, bei dem ein mit der Einziehung beauftragtes Inkassounternehmen SCHUFA-Meldungen über nichtvertragsgemäßes Verhalten für einen meldeberechtigten Vertragspartner durchführt, ist zulässig und wird von der SCHUFA seit langem beanstandungsfrei praktiziert.

### III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

In einem solchen Fall setzt das Inkassounternehmen lediglich die Meldepflichten des Vertragspartners fort. Dem Lösungsersuchen der Verbraucherin konnte daher nicht stattgegeben werden.

#### **Beispiel VI: Namensverwechslung und Zahlung von Aufwandsentschädigung**

Der Verbraucher trägt vor, dass er mehrfach Zahlungsaufforderungen für Beitragszahlungen einer Institution erhielt, die er nicht zuordnen konnte. Zunächst hielt er dies für „eine kriminelle Masche der Internetkriminalität“ und beachtete die Zahlungsaufforderungen nicht. Nach einer Weile wurde er jedoch von einer Rechtsanwaltskanzlei abgemahnt und begann zu recherchieren. Es stellte sich heraus, dass sich eine namensgleiche Person in besagter Institution angemeldet und die Beiträge nicht bezahlt hatte. Die Angelegenheit konnte jedoch mit dem betroffenen Institut geklärt werden. Einige Zeit später wollte der Verbraucher ein Konto eröffnen, erhielt jedoch eine Absage mit der Begründung, dass er bereits mit einem anderen Konto im Minus sei. Er hatte jedoch niemals ein Konto bei der entsprechenden Bank besessen. Weiterhin schildert er in seinem Anschreiben, dass er auch von anderen Vertragspartnern Mahnungen erhalte und ihm bereits eine Gehaltspfändung angedroht worden sei.

Der Ombudsmann veranlasste umgehend eine intensivierete Betreuung durch das Privatkunden ServiceCenter der SCHUFA, um alle über den Verbraucher bei der SCHUFA

gespeicherten Daten überprüfen zu lassen. Die Prüfung ergab, dass die SCHUFA in dem Datenbestand des Verbrauchers irrtümlich mehrere Informationen zu seiner Person gespeichert hatte, die eine namens- und geburtsdatumsgleiche Person betrafen. Der persönliche Datenbestand des Verbrauchers wurde daraufhin umgehend korrigiert, und alle unzutreffenden Informationen wurden gelöscht. Darüber hinaus wurde ein interner Hinweis in den Datensatz aufgenommen, dass der Verbraucher mit der anderen Person nicht identisch ist. Alle Vertragspartner der SCHUFA, die aufgrund eingemeldeter Daten zu bestehenden Geschäftsverbindungen Information zu seiner Person erhalten hatten, wurden von der SCHUFA über die erfolgte Berichtigung informiert.

Dem Verbraucher wurde für die ihm entstandenen Unannehmlichkeiten eine pauschale Aufwandsentschädigung zugesprochen.





## IV. Zu Gast: Schlichtungsstelle des Bundesverbands deutscher Banken



## WO OMBUDSMANN DRAUFSTEHT, MUSS AUCH OMBUDSMANN DRIN SEIN!

*Von Dr. Michael Kemmer*

Der unkomplizierte, transparente und unentgeltliche „Zugang zum Recht“ ist ein zentrales Element des Ombudsmannverfahrens der privaten Banken. Seit 20 Jahren lösen die Ombudsleute der privaten Banken ihren Anspruch ein: Nach Recht und Gesetz, zugleich aber auch möglichst unbürokratisch Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Banken zu entscheiden.

### **20 Jahre Ombudsmannverfahren der privaten Banken**

Als am 1. Juli 1992 der Bankenverband als erster finanzwirtschaftlicher Spitzenverband sein Ombudsmannverfahren ins Leben rief, war das Echo ambivalent. Das unschöne Wort vom „Heimschiedsrichter“ fiel. Nach 20 Jahren sind die Kritiker verstummt, und das Verfahren hat sich fest etabliert. Konflikte zwischen Banken und ihren Kunden werden rasch, unbürokratisch und für den Kunden unentgeltlich auf Basis des geltenden Rechts ausgeräumt. Auch die Erwartung, dass durch diese Form der Streitbeilegung Meinungsverschiedenheiten überwunden werden, ohne dass die Kunde-Bank-Beziehung einen Schaden nimmt, erfüllt sich sehr oft.

Rund 60.000 Schlichtungsgesuche erreichten in den vergangenen 20 Jahren die Kundenbeschwerdestelle des Bankenverbandes. Auf den zweiten Blick ist das keine übermäßig große Zahl. Denn bei der Vielzahl und Vielfältigkeit der Beziehungen zwischen Millionen Kunden und ihren Banken sind Missverständnisse und unterschiedliche Rechtsstandpunkte kaum zu vermeiden.

Dabei bietet das Verfahren nicht nur Verbrauchern Vorteile, sondern auch die Banken profitieren. Sie nutzen die Chance, Schwachstellen im Umgang mit ihren Klienten zu identifizieren und zu beseitigen. Und der Kunde geht kein Risiko ein: Kommt es im Verfahren nicht zum von ihm gewünschten Ergebnis, kann er jederzeit vor Gericht gehen.

Die steigenden Fallzahlen zeigen, dass das Verfahren immer öfter und selbstverständlicher von den Verbrauchern angenommen wird. Die stetig steigende Akzeptanz geht allerdings nicht nur auf die leicht verständlichen Grundsätze des Verfahrens zurück, sondern in hohem Maße auch auf die Ombudsleute selbst. Als ehemalige Richter und Ministerialbeamte stehen sie schon von Berufs wegen für fachliche Unabhängigkeit und Kompetenz. Den Ombuds-

#### IV. ZU GAST: SCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDESVERBANDS DEUTSCHER BANKEN

leuten obliegt es, als unabhängige Dritte in allen Belangen den von beiden Parteien vorgetragenen Sachverhalt unvoreingenommen nach Recht und Gesetz zu bewerten. Sie ordnen die Argumente der Kontrahenten rechtlich ein und würdigen sie unter Berücksichtigung der Billigkeit.



Diesen hohen Anspruch erfüllen die amtierenden sechs Ombudsleute, die derzeit als Schlichter im Einsatz sind (siehe Foto, von links nach rechts):

- Ekkehard Bombe, ehemaliger Präsident des Landgerichts Wiesbaden
- Dr. Gerda Müller, ehemalige Vorsitzende Richterin und Vizepräsidentin des Bundesgerichtshofs
- Dr. Rainer Mößinger, zuvor Präsident des Landgerichts Hanau
- Angelika Lange, ehemalige Richterin am Oberlandesgericht Frankfurt am Main
- Dr. Gerhart Kreft, ehemaliger Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof, und der derzeit dienstälteste Ombudsmann
- Werner Weiß, vormals tätig als Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht München und zuletzt Ministerialdirigent in Bayern

#### **Belastungsprobe Finanz- und Staatsschuldenkrise**

Die Folgen der Finanzkrise der Jahre 2008 bis 2010 haben deutlich gemacht, dass das Ombudsmannverfahren auch außergewöhnlichen Belastungen standhält. Schon im letzten Quartal des Jahres 2008, kurz nach dem Zusammenbruch des amerikanischen Bankhauses Lehman Brothers, stiegen die Beschwerdezahlen insbesondere im Wertpapiergeschäft deutlich an. Dieser Trend setzte sich 2009 fort und führte mit über 6.500 Fällen zu den höchsten Fallzahlen, die die Ombudsleute seit Gründung des Verfahrens bis zu diesem Zeitpunkt zu verzeichnen hatten. Seither verunsichern volatile Finanzmärkte und die Staatsschuldenkrise die Kunden in ihren Anlageentscheidungen und beeinflussen damit auch die Arbeit der Ombudsleute.

Allerdings: Während in den vergangenen Jahren noch ein Großteil der Eingaben die Anlageberatung betraf (2011 mehr als die Hälfte der Eingaben), zeigt sich 2012 ein Anstieg der Beschwerden im Kreditgeschäft. Woran liegt das? Eine Ursache ist nicht zuletzt auf die ex-

#### IV. ZU GAST: SCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDESVERBANDS DEUTSCHER BANKEN

pansive Geldpolitik der Europäischen Zentralbank zurückzuführen. Seit Juli 2012 hält die Notenbank den Leitzins auf einem Rekordtief von 0,75 Prozent, wodurch es für Kreditnehmer weiterhin günstig ist, Anschaffungen vermehrt über Kredite zu finanzieren. Es ist daher nicht auszuschließen, dass sich die Arbeit der Ombudsleute der privaten Banken künftig verstärkt auf dieses Sachgebiet beziehen könnte.

Nicht wenige Beschwerden betreffen zudem den Zahlungsverkehr. Auf ihn entfallen durchschnittlich 22 Prozent aller eingereichten Beschwerden. Diese betreffen die Kontoführung, den konventionellen Zahlungsverkehr sowie insbesondere das Kartengeschäft und den Überweisungsverkehr. Rund zehn Prozent der Schlichtungsgesuche entfallen auf die Sachgebiete Sparverkehr, Girokonto für jedermann und Bürgschaften/Drittsicherheiten. Nur eine marginale Beschwerdezahl lässt sich keinem der genannten Sachgebiete eindeutig zuordnen. Diese Fälle betreffen dann z.B. Probleme im Zusammenhang mit einem Bankschließfach, Abwicklung von Nachlassangelegenheiten oder das Serviceverhalten einzelner Bankangestellter.

##### **Best Practice versus Regulierung**

Die 20-jährige Verfahrenspraxis, positive Rückmeldungen von vielen Seiten und umfangreiche Informationsangebote im Internet haben den Bekanntheitsgrad des Ombudsmannverfahrens stetig steigen lassen. Zudem weisen die Banken mittlerweile in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf das Ombudsmannverfahren hin. Hieraus hat sich inzwischen ein Trend entwickelt: Immer mehr Verbände und Unternehmen bestellen externe Schlichter, die im Interessenskonflikt zwischen den Parteien vermitteln. Allerdings halten nicht alle Systeme einem kritischen Vergleich stand. Kunden sollten zunehmend darauf achten, ob die wesentlichen Merkmale für eine wirksame Schlichtung auch erfüllt werden. Denn wo Ombudsmann draufsteht, sollte auch Ombudsmann drin sein. So entscheiden die Ombudsleute des Bankenverbandes eigenhändig, unabhängig und bis 5.000 Euro für die Banken verbindlich. Alle drei Elemente sind für die Kunden bedeutsam. Derzeit ist in der Kreditwirtschaft allerdings die Bindungswirkung noch ein Alleinstellungsmerkmal des Ombudsmannverfahrens des Bankenverbandes. Das sollte sich ändern.<sup>1</sup>

Die Festlegung von „Best Practice“ ist auch für die außergerichtliche Streitbeilegung förderlich. Inzwischen steht durch zwei Rechtsetzungsvorhaben sogar eine EU-weite Regulierung des Rechtsrahmens bevor. Durch eine EU-Richtlinie und eine EU-Verordnung zur „Alternative Dispute Resolution“ sollen einheitliche Qualitätsgrundsätze rechtsverbindlich für alle Schiedsverfahren festgelegt werden. Dabei sollte allerdings darauf geachtet werden, dass die Regulierung nicht über das Ziel hinausschießt. Insbesondere die nach der EU-Richtlinie

<sup>1</sup> Bei der SCHUFA ist der Schlichtungsspruch bis zu einem Streitwert von 2.500 Euro bindend.

#### IV. ZU GAST: SCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDESVERBANDS DEUTSCHER BANKEN

vorgesehene Zeitvorgabe für die Verfahrensdauer wird den komplexen Sachverhalten im Bankgeschäft nicht gerecht. Im Sinne der Verbraucher muss das Hauptaugenmerk auf der individuellen Problematik des einzelnen Falls liegen – mit dem Ziel, eine faire Lösung auf Basis professioneller Entscheidungen zu finden. Dieser Zielsetzung sollte auch der Rechtsrahmen, der durch die neuen EU-Bestimmungen entstanden ist, verpflichtet sein. Entsprechendes gilt für die bald anstehende Umsetzung der EU-Vorgaben in deutsches Recht.

#### Ombudsmannverfahren der privaten Banken

Von Beschwerden betroffene Sachgebiete im Fünfjahresvergleich  
(Anzahl der Beschwerden und Anteil an Gesamtbeschwerden)


Sachgebiet	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Wertpapiergeschäft</b>	<b>1.867</b>	<b>3.104</b>	<b>3.185</b>	<b>4.580</b>	<b>2.643</b>
in Prozent	38,6	47,7	49,0	55,4	36,8
<b>Kreditgeschäft</b>	<b>1.000</b>	<b>1.072</b>	<b>1.037</b>	<b>1.678</b>	<b>2.540</b>
in Prozent	20,7	16,5	16,0	20,3	35,4
<b>Zahlungsverkehr</b>	<b>1.252</b>	<b>1.516</b>	<b>1.462</b>	<b>1.373</b>	<b>1.396</b>
in Prozent	25,9	23,3	22,5	16,6	19,4
<b>Girokonto für jedermann</b>	<b>354</b>	<b>358</b>	<b>397</b>	<b>275</b>	<b>241</b>
in Prozent	7,3	5,5	6,1	3,3	3,4
<b>Bürgschaften/Drittsicherheiten</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>16</b>
in Prozent	0,2	0,2	0,2	0,3	0,2
<b>Spargeschäft</b>	<b>254</b>	<b>348</b>	<b>351</b>	<b>273</b>	<b>263</b>
in Prozent	5,3	5,3	5,4	3,3	3,7
<b>Sonstige</b>	<b>99</b>	<b>104</b>	<b>49</b>	<b>69</b>	<b>79</b>
in Prozent	2,0	1,5	0,7	0,8	1,1
<b>Summe</b>	<b>4.837</b>	<b>6.514</b>	<b>6.494</b>	<b>8.268</b>	<b>7.178</b>

Quelle: Bankenverband, 31. Dezember 2012

**Dr. Michael Kemmer**, geboren 1957 in Nördlingen, ist seit Oktober 2010 Hauptgeschäftsführer und Mitglied des Vorstands des Bundesverbands deutscher Banken. Nach dem Studium der Betriebswirtschaftslehre und der Promotion an der Ludwig-Maximilians-Universität München 1987 arbeitete er zunächst bei der Bayerischen Vereinsbank, anschließend bei der DG Bank und war seit 2003 Mitglied des Vorstands und Chief Risk Officer der HypoVereinsbank. Von Mitte 2006 bis Ende 2009 gehörte Kemmer dem Vorstand der BayernLB an, ab März 2008 als Vorstandsvorsitzender.







V. Kritisch nachgefragt:  
Abzocker außer Kontrolle

## KRITISCH NACHGEFRAGT: ABZOCKER AUSSER KONTROLLE

Von Tarik Ahmia

In Deutschland betrügen Finanzdienstleister massenhaft Verbraucher mit falschen Kreditversprechen und verdienen dabei Millionen. Ineffiziente staatliche Aufsicht, überlastete Behörden und ein absurder Zuständigkeitsstreit zwischen Bund und Ländern sorgen dafür, dass betrügerische Kreditvermittler wenig zu befürchten haben.

Betrügerische Kreditvermittler gehen in Deutschland weitgehend ungestört ihren Geschäften nach. Hunderte solcher unseriösen Makler machen sich hierzulande seit Jahren die Arglosigkeit ihrer Kunden zu Nutze. Schätzungen verorten den jährlichen Schaden auf Kundenseite im dreistelligen Millionenbereich. Einige Anbieter akzeptieren sogar Schlumpfe als Kreditnehmer: 70.000 Euro sagte etwa die Luzern Finanz GmbH in einer Online-Kreditanfrage „Papa Schlumpf“ zu. Online wirbt die Luzern Finanz GmbH damit, Kredite „ohne SCHUFA- und Bankauskunft“, „ohne Sicherheiten und ohne Bürgen“ bis zu 300.000 Euro zu vermitteln: „Kreditentscheidung sofort online!“ Dabei hat „Papa Schlumpf“ denkbar ungünstige Voraussetzungen: geboren am 1.1.1920 in Schlumpfhausen, verfügt der arbeitslose 93-jährige Vater von sieben Kindern über ein Monatseinkommen von nur 30 Euro.

Doch schon acht Sekunden nach dem Abschicken des Online-Antrags von „Papa Schlumpf“ wird dieser bewilligt: „Herzlichen Glückwunsch! Entscheidung positiv! Aufgrund Ihrer persönlichen wirtschaftlichen Angaben hat unser System Ihre Anfrage für positiv entschieden“, ist auf der Website der Luzern Finanz GmbH zu lesen. Der absurde Antrag des Schlumpfvaters ist als Internetvideo festgehalten und kann bei Youtube angesehen werden.<sup>1</sup>

Bereits 2007 kam eine wissenschaftliche Untersuchung im Auftrag der SCHUFA über aggressiv beworbene „Kredite ohne Bonitätsprüfung“ zu dem Ergebnis, dass es solche Darlehen nicht gibt. Die Kreditversprechen dienten lediglich als Lockmittel, um Menschen in Geldnot unnütze und teure Dienstleistungen und Verträge anzudrehen, die mit dem ersehnten Kredit nichts zu tun haben. Zum festen Teil der Masche gehört es, die in Aussicht gestellten Darlehen niemals auszuzahlen. Bald sechs Jahre später, im Herbst 2012, untermauerte die Neuauflage der SCHUFA-Studie das Ergebnis: Mehr als 99 Prozent von 177 Testanfragen für „SCHUFA-freie Kredite“ waren erfolglos.<sup>2</sup> Das Ergebnis kann eigentlich nicht überraschen, denn das Gesetz verbietet Kredite ohne Bonitätsprüfung: § 509 BGB schreibt unmissver-

<sup>1</sup> [www.youtube.com/watch?v=H-gjotqaZ0Q](http://www.youtube.com/watch?v=H-gjotqaZ0Q)

<sup>2</sup> [www.schufa.de/media/teampresse/pressemitteilungen/schufa\\_freil/Studie-SCHUFA-freie-Kredite-2012.pdf](http://www.schufa.de/media/teampresse/pressemitteilungen/schufa_freil/Studie-SCHUFA-freie-Kredite-2012.pdf)



## V. KRITISCH NACHGEFRAGT: ABZOCKER AUSSER KONTROLLE

**Abzocke statt Kredit**  
Vorsicht vor unseriösen „SCHUFA-freien“ Angeboten




Trotz 177 Testanfragen bei diversen Anbietern...

...wäre es nur in zwei Fällen tatsächlich zu einer Kreditgewährung gekommen.

Trotz der sehr geringen Vermittlungsquote werden für fast alle „SCHUFA-freie“ Kreditangebote teure Vorabgebühren verlangt, sinnlose Beratungsverträge verkauft und unsinnige Versicherungen angeboten.

Quelle: Maltry/Grote aus der Studie „SCHUFA-freie“ Kredite 2012

**Unseriöse Kreditanbieter**



Indizien für unseriöse Angebote

- Vorabgebühren werden erhoben und Vertragsunterlagen per Nachnahme verschickt.
- Angebot von unsinnigen Versicherungen und gefährlichen Beteiligungen.
- Sinnlose Beratungsverträge werden verkauft.
- Auslagen werden geltend gemacht, jedoch nicht nachgewiesen.
- Teure Beratungshotlines müssen genutzt werden.
- Unnötige und teure Hausbesuche werden angeboten.
- Kreditsuchende werden mit Finanzsanierungsangeboten getäuscht.
- Überschuldeten wird eine Insolvenzberatung durch nicht befugte Anbieter versprochen.

Quelle: Maltry/Grote aus der Studie „SCHUFA-freie“ Kredite 2012

ständiglich vor: „Vor dem Abschluss eines Vertrags ... hat der Unternehmer die Kreditwürdigkeit des Verbrauchers zu bewerten.“ Dennoch lassen sich unablässig Menschen auf das Angebot ein, ihrer Überschuldung mit immer neuen Krediten zu entkommen.

Trotz massenhaft falscher Kreditversprechen hat die betrügerische Branche bislang nichts zu befürchten, denn der Druck auf die Industrie der leeren Versprechen – etwa durch gesetzliche Vorgaben oder das Einschreiten von Justiz und Polizei – ist zu gering. Er verpufft angesichts überforderter Ermittlungs- und Aufsichtsbehörden und einem possenhaften Streit zwischen Bund und Ländern über die Zuständigkeit, wer den Betrügern das Handwerk legen soll.

### Erste Haftstrafen

„Unseriöse Kreditvermittler versuchen stets, Zwangslagen von Menschen in Geldnot auszunutzen“, sagt Niels Nauhauser. Der Betriebswirt leitet bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg den Fachbereich Finanzdienstleistungen. Seit Jahren geht der Verbraucherschützer juristisch gegen betrügerische Kreditmakler vor. Häufig würden Firmen einen „SCHUFA-freien Kredit“ in Aussicht stellen, vorab jedoch Aufwandspauschalen berechnen, die sofort bezahlt werden müssten. Zum Standardrepertoire gehöre es auch, den Kreditsuchenden nutzlose Versicherungen sowie Spar- und Dienstleistungsverträge zu verkaufen. „Dabei können für die Kunden erhebliche Kosten entstehen, obwohl unseriösen Maklern von vorneherein klar ist, dass so gut wie nie ein Kredit zustande kommt“, sagt Nauhauser.

## V. KRITISCH NACHGEFRAGT: ABZOCKER AUSSER KONTROLLE

Der Wirtschaftsjurist Hugo Grote hält dieses Vorgehen für „Betrug, weil diese Leute mit Dingen werben, die sie nicht einhalten können“.

„Es fällt auf, dass es angesichts der großen Zahl unseriöser Kreditvermittler nur erschreckend wenig Ermittlungsverfahren gibt“, resümiert Christina Beck die Lage. Die Juristin ist Schuldenexpertin beim Bundesverband Verbraucherzentralen. Offensichtlich ist, dass die Strafverfolgung der oft komplizierten Materie schwierig ist und sich viele unseriöse Anbieter zudem geschickt in einer rechtlichen Grauzone bewegen. „Angesichts des Umfangs und der Komplexität der Fälle überlegen sich die Strafverfolgungsbehörden genau, wie sie darauf reagieren“, sagt der Wirtschaftsrechtler Hugo Grote.

Wie kompliziert die Ermittlungen gegen betrügerische Kreditvermittler sind, lässt sich beim Landgericht Potsdam erahnen. Dort ist seit Jahren ein Mammutverfahren gegen das „Finanzzentrum Wittenberge“ anhängig. Schon im Jahr 2007 begannen die Ermittlungen der Staatsanwaltschaft Potsdam. Tausende Opfer sollen von „Kreditvermittlern“ um Beträge zwischen 200 und 700 Euro geschädigt worden sein, indem die vermeintlichen Makler unzulässige Leistungen in Rechnung stellten. Auch beim „Finanzzentrum Wittenberge“ wurden „SCHUFA-freie“ Kredite als Köder eingesetzt.

Die Ergebnisse der Ermittlungen mündeten in einer 148 Seiten umfassenden Anklageschrift. Im Juni 2010 wurde schließlich Anklage gegen zehn Beschuldigte erhoben. Der Vorwurf lautet auf „Betrug in besonders schwerem Fall“ sowie Wucher (AZ 23KLS 8/10). Allein die beiden Hauptbeschuldigten Mirko und Thorsten K. müssen sich in 1.346 Fällen verantworten. Insgesamt soll es 25.000 Geschädigte geben. Bei schwerem Betrug sieht das Gesetz Haftstrafen bis zu zehn Jahren vor. Doch ein Urteil steht in dem Verfahren bis heute aus.

„Großverfahren gegen unseriöse Kreditvermittler bringen die Gerichte an den Rand der Belastbarkeit“, sagt Lars Kemmner, Sprecher des Landgerichts Stuttgart. Die dortige Wirtschaftsstrafkammer hat im Februar 2012 erstmals einen Kreditvermittler zu einer langjährigen Haftstrafe verurteilt. Auch bundesweit hat das Urteil Pilotcharakter, denn noch nie sollte ein Anbieter „SCHUFA-freier“ Kredite ins Gefängnis wandern. Allerdings ist es noch nicht rechtskräftig und wird in die Revision vor den Bundesgerichtshof gehen. Das Landgericht Stuttgart verurteilte Lutz L. als Hauptverantwortlichen der betrügerischen Kreditvermittlung Danaro Invest GmbH zu vier Jahren Haft: 50.000 Kunden sollen von der Firma geschädigt worden sein.

## V. KRITISCH NACHGEFRAGT: ABZOCKER AUSSER KONTROLLE

Es ist der bisher einzige Prozess, der in Stuttgart gegen betrügerische Kreditvermittler geführt wurde. Die aufwändigen Ermittlungen zogen sich über Jahre hin und banden dauerhaft Personal. Allein bei der Polizei Stuttgart kümmerten sich drei Sachbearbeiter ausschließlich um das Verfahren, dessen Komplexität auch die Staatsanwaltschaft vor eine Herausforderung stellte. „Der Angeklagte wurde letztlich jedoch nicht wegen falscher Kreditversprechen verurteilt“, betont Gerichtssprecher Kemmner. Den Versuch, den Unternehmen Betrug wegen falscher Kreditversprechen nachzuweisen, haben die Ermittler relativ schnell verworfen. Grundlage des Urteils war letztlich der nachgewiesene Betrug wegen falscher Abrechnung von angeblichen „Auslagen“ des Kreditvermittlers.

### Die Tricks mit den Auslagen

Die Spielregeln für Kreditvermittler sind in § 655 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) festgelegt. Der wichtigste Grundsatz darin lautet: Eine Vermittlerprovision ist nur dann fällig, wenn ein Kredit erfolgreich vermittelt wurde. Die Prämie fließt nur, wenn das Darlehen ausgezahlt wurde und der Verbraucher den Darlehensvertrag nicht widerrufen hat. Für zusätzliche Maklerkosten gibt es im Gesetz nur wenig Spielraum. Einen winzigen Schlupfwinkel bietet § 655, Abschnitt d, in dem „Nebentgelte“ beschrieben werden. Erforderliche Auslagen dürfen Kreditvermittler demnach ihren Kunden nur dann in Rechnung stellen, wenn sie nachweislich entstanden sind und zuvor schriftlich vereinbart wurden.

Allerdings missbrauchen betrügerische Kreditvermittler diese Vorgaben systematisch. Trickserien mit Auslagen zählen zu ihren wichtigsten Einnahmequellen. Verbraucherschützer Niels Nauhauser sieht deshalb Handlungsbedarf: „Der Gesetzgeber muss regeln, dass Kreditvermittler keine Aufwandspauschale vereinbaren dürfen.“ So ein Verbot gebe es bereits im Immobilienbereich. „Dort kriegt ein Makler nur Geld, wenn er eine Immobilie vermittelt. Warum soll es für Kreditvermittler eine Ausnahme geben?“, fragt sich Nauhauser. Und nicht nur er fragt sich das.

Die Streichung der „Nebentgelte“ fordern auch die Bundesländer seit Jahren. Bereits im September 2010 haben die Verbraucherschutzminister der Länder die Bundesregierung einstimmig aufgefordert, in § 655 BGB „ein umfassendes Vorleistungsverbot, bezogen auf die Vermittlungsvergütung und die Auslagenerstattung, zu verankern“. Geschehen ist seitdem jedoch nichts. Der Grund für den Stillstand erinnert an einen Streit zwischen Schuldbürgern. Nur schieben sich in diesem Fall Bundesregierung und Länder gegenseitig die Schuld zu. Die Bundesregierung sieht keinen Handlungsbedarf und verweist auf die Zuständigkeit der Länder. Schließlich sei der Vollzug der Gesetze grundsätzlich Ländersache, wie es Artikel 83 des Grundgesetzes vorsehe. Sollte es Probleme mit Kreditvermittlern geben, liege die Ursache

## V. KRITISCH NACHGEFRAGT: ABZOCKER AUSSER KONTROLLE

dafür nicht in den gesetzlichen Rahmenbedingungen, sondern es hapere möglicherweise an der Umsetzung auf Landesebene, erklärt das Bundesjustizministerium (BMJ). Die Argumentation ist eine Ohrfeige für die Länder, denn tatsächlich fällt es in ihre Zuständigkeit, Kreditvermittler zu beaufsichtigen. Die Gewerbeordnung legt fest, dass die Gewerbeämter dafür zuständig sind. Das Gesetz gibt der Behörde dafür klare Vorgaben: Kreditvermittler benötigen demnach eine Erlaubnis ihrer örtlichen Gewerbeaufsicht.

### **Papiertiger wachen über Kreditmakler**

Für unseriöse Makler sieht die Gewerbeordnung eine Reihe teilweise schmerzhafter Sanktionsmaßnahmen vor. Sie reichen von Geldstrafen bis hin zur Betriebsschließung. Doch das ist graue Theorie. Im wirklichen Leben werden diese Vorgaben und Möglichkeiten nicht praktiziert. In Niedersachsen etwa erklären sich die Gewerbeaufsichtsämter pauschal für nicht zuständig. „Wir sind eine rein technische Behörde für Arbeits- und Umweltschutz. Mit Finanzdingen haben die Gewerbeaufsichtsämter in Niedersachsen nichts zu tun“, erklärt ein Sprecher aller Gewerbeaufsichtsämter des Landes.

Ähnlich niederschmetternd fällt die Erfolgsbilanz auch in anderen Bundesländern aus. Es gebe „keine Hinweise, dass die Gewerbeaufsicht des Landes jemals gegen Kreditvermittler eingeschritten“ sei, erklärt das Finanzministerium Baden-Württemberg auf Anfrage. „Eine Statistik, aus der hervorgeht, ob gegen unseriöse Kreditvermittler vorgegangen wurde, gibt es nicht. Eine Kurzumfrage über die Regierungspräsidien, die zuständigen Aufsichtsbehörden über die Stadt- und Landkreise, hat keine einschlägigen Erkenntnisse erbracht“, teilt das Ministerium schriftlich mit.

Von selbst würden die Ämter auch nicht aktiv werden. Dazu bedürfe es Hinweisen von Staatsanwaltschaften oder betroffenen Bürgern. „Eine Nachfrage bei den Land- und Stadtkreisen hat ergeben, dass entsprechende Informationen den Behörden in den letzten Jahren nicht zugegangen sind“, so das Finanzministerium. Vor diesem Hintergrund wirkt das Fazit des Verbraucherschützers Niels Nauhauser über seine langjährigen Erfahrungen nicht überraschend: „Von der Gewerbeaufsicht ist nichts zu erwarten“, resümiert Nauhauser. Er hält es für unverzichtbar, strafrechtlich härter durchzugreifen: „Man muss die Leute ins Gefängnis stecken, die andere systematisch betrügen.“

### **Schwache Hoffnungsschimmer**

Die Länder versuchen unterdessen, den schwarzen Peter der Aufsicht über gewerbliche Kreditmakler an den Bund zurückzuschieben. „Dem Bund ist bekannt, dass die Kenntnisse und Erfahrungen mit Finanzgeschäften in den Gewerbeämtern nicht mit denen der

## V. KRITISCH NACHGEFRAGT: ABZOCKER AUSSER KONTROLLE

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zu vergleichen sind“, erklärt das Hessische Wirtschaftsministerium auf Anfrage. So bleibt die weiterhin ineffizient geregelte amtliche Zuständigkeit ein großes Hindernis, um betrügerischen Kreditvermittlern das Handwerk zu legen.

Unseriöse Makler werden weiter ihre florierenden Geschäfte betreiben, solange es keine Instanz gibt, die mit einem klaren Mandat Kreditvermittler beaufsichtigt und dafür mit den erforderlichen Ressourcen ausgestattet ist. Bis hier Besserung eintritt, wird auch der Ruf nach einem verstärkten Engagement von Staatsanwälten und Polizei keine Besserung bringen: „Wenn die Strafverfolgungsbehörden aktiv werden, dann ist das Kind schon in den Brunnen gefallen“, sagt der Polizist Roland Weller. Der Leiter des Dezernats 33 beim Polizeipräsidium Stuttgart hat jahrelang die Ermittlungen gegen die Kreditvermittlung Danaro Invest GmbH geführt, die für den Hauptbeschuldigten mit einer Haftstrafe endeten. „Es wäre für alle besser, wenn in diesem Bereich viel früher interveniert würde, so dass es seltener zum Betrug kommt“, sagt Weller. Der Polizei-Praktiker würde es begrüßen, wenn Kreditvermittler von einer Fachbehörde wie etwa der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) registriert und beaufsichtigt würden. „Jeder Busfahrer braucht in Deutschland eine Zulassung. Nur im Kreditgewerbe kann jeder einfach so anfangen“, wundert sich Weller.

**Tarik Ahmia** ist Redakteur bei Deutschlandradio Kultur und Mitglied im SCHUFA-Verbraucherbeirat. Er studierte Wirtschaftswissenschaften an der Technischen Universität Berlin sowie Media Studies an der University of Sussex. Schon während seiner Studienzeit schlug Ahmia eine journalistische Laufbahn ein und arbeitete für verschiedene Zeitungen, den Hörfunk und das Fernsehen. Vor seinem Wechsel zum Deutschlandradio Kultur war er Wirtschaftsredakteur bei der taz.







Anhang: Gesetzliche  
Grundlagen für Auskunftsteien

## ANHANG: GESETZLICHE GRUNDLAGEN FÜR AUSKUNFTEIEN

Die Wirtschaftsauskunftei SCHUFA Holding AG ist ein privatwirtschaftlich geführtes Unternehmen, das unter anderem kreditrelevante Informationen zu Privatpersonen an seine Vertragspartner 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 einem Überblick wiedergegeben.

### **§ 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 Maßnah-

men 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 Ur-



## ANHANG: GESETZLICHE GRUNDLAGEN FÜR AUSKUNFTFEIEN

teil festgestellt worden ist oder ein Schuld-  
titel nach § 794 der Zivilprozessordnung  
vorliegt,

2. die Forderung nach § 178 der Insolvenz-  
ordnung festgestellt und nicht vom Schuld-  
ner im Prüfungstermin bestritten worden  
ist,

3. der Betroffene die Forderung ausdrück-  
lich anerkannt hat,

4.a) der Betroffene nach Eintritt der Fäl-  
ligkeit der Forderung mindestens zweimal  
schriftlich gemahnt worden ist,

b) zwischen der ersten Mahnung und der  
Übermittlung mindestens vier Wochen lie-  
gen,

c) die verantwortliche Stelle den Betroffe-  
nen rechtzeitig vor der Übermittlung der  
Angaben, jedoch frühestens bei der ersten  
Mahnung über die bevorstehende Über-  
mittlung unterrichtet hat und

d) der Betroffene die Forderung nicht be-  
stritten hat oder

5. das der Forderung zugrunde liegende  
Vertragsverhältnis aufgrund von Zahlungs-  
rückständen fristlos gekündigt werden kann  
und die verantwortliche Stelle den Betroffe-  
nen 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 perso-  
nenbezogene Daten über die Begründung,  
ordnungsgemäße Durchführung und Be-  
endigung eines Vertragsverhältnisses be-  
treffend ein Bankgeschäft nach § 1 Abs. 1

Satz 2 Nr. 2, 8 oder Nr. 9 des Kreditwesen-  
gesetzes an Auskunfteien übermitteln, es  
sei denn, dass das schutzwürdige Interes-  
se des Betroffenen an dem Ausschluss der  
Übermittlung gegenüber dem Interesse der  
Auskunftei an der Kenntnis der Daten of-  
fensichtlich überwiegt. Der Betroffene ist  
vor Abschluss des Vertrages hierüber zu un-  
terrachten. Satz 1 gilt nicht für Giroverträ-  
ge, 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 Vertrau-  
ensverhältnisses der Herstellung von Markt-  
transparenz dienen, an Auskunfteien auch  
mit Einwilligung des Betroffenen unzuläs-  
sig.

(3) Nachträgliche Änderungen der einer  
Übermittlung nach Abs. 1 oder Abs. 2 zu-  
grundeliegenden Tatsachen hat die verant-  
wortliche Stelle der Auskunftei innerhalb  
von einem Monat nach Kenntniserlan-  
gung 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 un-  
terrachten.

### § 28b Scoring

Zum Zwecke der Entscheidung über die Be-  
gründung, Durchführung oder Beendigung  
eines Vertragsverhältnisses mit dem Betrof-  
fenen darf ein Wahrscheinlichkeitswert für

## ANHANG: GESETZLICHE GRUNDLAGEN FÜR AUSKUNFTFEIEN

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 Auskunftfei 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 Anschriften-daten genutzt werden,
4. im Falle der Nutzung von Anschriften-daten 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 einzel-

## ANHANG: GESETZLICHE GRUNDLAGEN FÜR AUSKUNFTFEIEN

fallbezogen 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,

## ANHANG: GESETZLICHE GRUNDLAGEN FÜR AUSKUNFTFEIEN

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 einzel-fallbezogen und nachvollziehbar in allge-mein verständlicher Form.

Satz 1 gilt entsprechend, wenn die verant-wortliche Stelle

1. die zur Berechnung des Wahrscheinlich-keitswerts genutzten Daten ohne Personen-bezug speichert, den Personenbezug aber bei der Berechnung herstellt oder

2. bei einer anderen Stelle gespeicherte Da-ten nutzt.

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

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

(7) Eine Pflicht zur Auskunftserteilung be-steht 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 geschäfts-mäßig zum Zweck der Übermittlung ge-speichert, 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 gegen-über Dritten zu wirtschaftlichen Zwecken nutzen kann. Das Entgelt darf über die durch die Auskunftserteilung entstandenen unmittelbar zurechenbaren Kosten nicht hi-nausgehen. 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 unent-geltlich, ist dem Betroffenen die Möglich-keit zu geben, sich im Rahmen seines Aus-kunftsanspruchs 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 be-richtigen, wenn sie unrichtig sind. Ge-schätzte Daten sind als solche deutlich zu kennzeichnen.

(2) Personenbezogene Daten können außer in den Fällen des Absatzes 3 Nr. 1 und 2 je-

## ANHANG: GESETZLICHE GRUNDLAGEN FÜR AUSKUNFTTEIEN

derzeit gelöscht werden. Personenbezogene Daten sind zu löschen, wenn

1. ihre Speicherung unzulässig ist,
2. es sich um Daten über die rassistische 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 Datenschutz 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.

## ANHANG: GESETZLICHE GRUNDLAGEN FÜR AUSKUNFTZEITEN

(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 Daten-

verarbeitungsprogramme, 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 2012

Herausgeber:

SCHUFA Holding AG

Kormoranweg 5

65201 Wiesbaden

Telefon: +49 (0) 6 11 / 92 78 - 1 14

Telefax: +49 (0) 6 11 / 92 78 - 81 14

Verantwortlich:

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Winfried Hassemer

Projektleitung:

Dr. Annette Frenzel, SCHUFA Holding AG

Redaktion:

Ulrich Siebert / Intellisource GmbH (verantwortlich)

Jacqueline Preußer / F.A.Z.-Institut

Gestaltung:

Jan Hofmann / F.A.Z.-Institut

