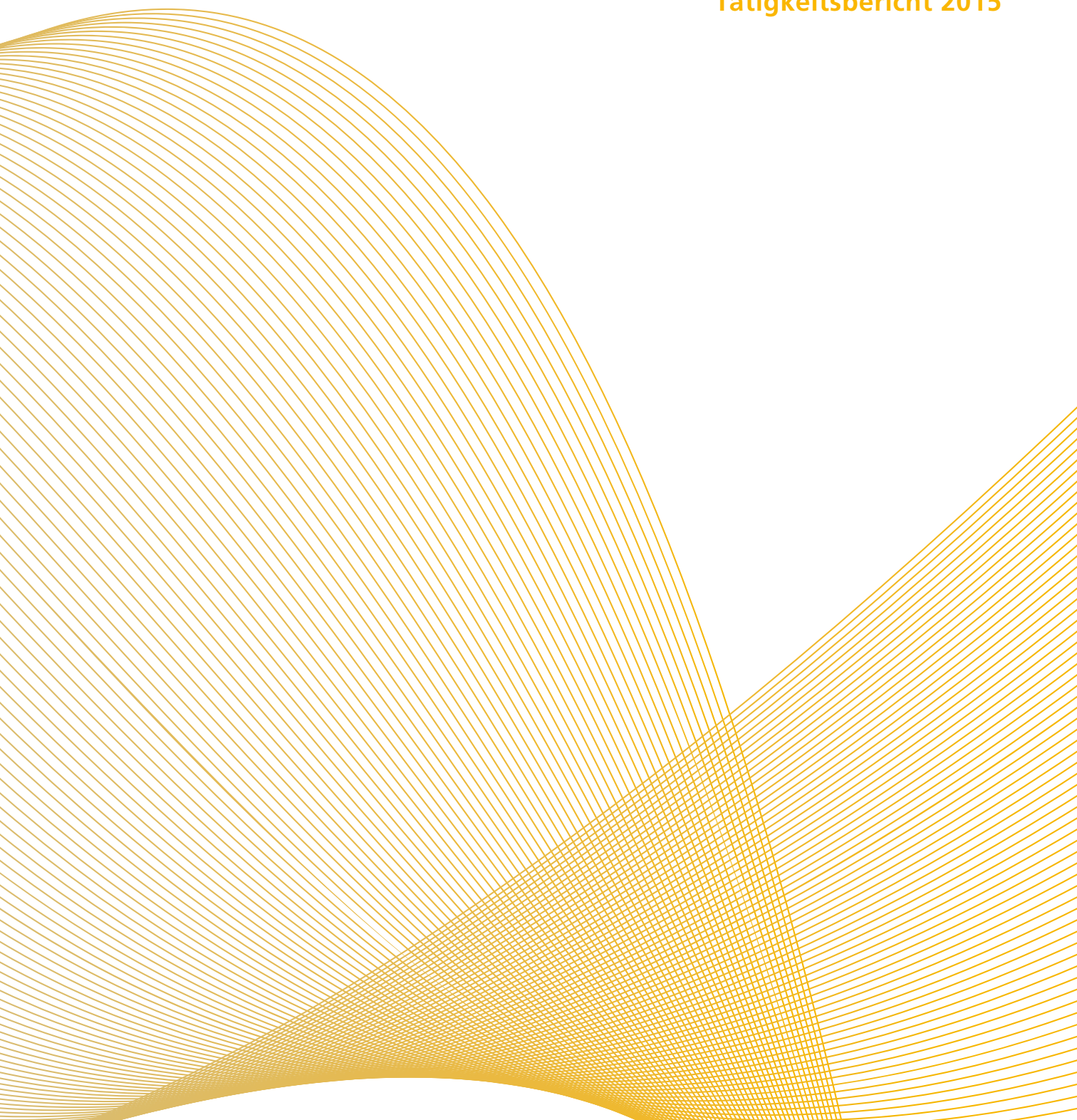


# SCHUFA Ombudsmann

**Tätigkeitsbericht 2015**





---

<b>VORWORT</b>	
Dr. Michael Freytag	
Vorsitzender des Vorstandes der SCHUFA Holding AG	2

---

<b>I. DER SCHUFA OMBUDSMANN</b>	
Zur Person: Prof. em. Dr. Dres. h.c. Hans-Jürgen Papier	6
Das Ombudsmannverfahren	8
Qualitätsstandards des Verfahrens	10

---

<b>II. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES</b>	
Jahresrückblick 2015	14
Beispielhafte Schlichtungssprüche	22

---

<b>III. GASTBEITRÄGE</b>	
<b>DIE SELBSTREGULIERUNG IM DATENSCHUTZ</b>	
Ansgar Heveling MdB, Vorsitzender des Innenausschusses des Deutschen Bundestages	28
<b>DIE KO-REGULIERUNG IM DIGITALEN BINNENMARKT</b>	
Patrick von Braunmühl, Geschäftsführer des Vereins Selbstregulierung Informationswirtschaft (SRIW)	33

---

<b>ANHANG: GESETZLICHE GRUNDLAGEN FÜR AUSKUNFTTEIEN</b>	40
<b>IMPRESSUM</b>	46

## Vorwort



Sehr geehrte Damen und Herren,

mit Blick auf den Datenschutz und die außergerichtliche Schlichtung war 2015 ein Schlüsseljahr. Nach mehrjährigen Verhandlungen ist die Europäische Datenschutz-Grundverordnung auf den Weg gebracht worden. Damit wurde ein Rechtsrahmen geschaffen, der in Europa einheitliche Datenschutz-Maßstäbe für alle Bürger, Unternehmen und Behörden setzt. Darüber hinaus hat der Bundestag das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten beschlossen. Alle Mitgliedsstaaten der Europäischen Union müssen nun dafür Sorge tragen, dass sich Verbraucher bei Streitigkeiten mit Unternehmen an eine unabhängige Schlichtungsstelle wenden können.

Beide Gesetzesinitiativen haben die Aufnahme freiwilliger Verhaltensregeln als zentrales Element. In Zeiten der Digitalisierung und angesichts des enormen Tempos, mit dem sich neue Geschäftsmodelle und neue Produkte entwickeln, soll die Wirtschaft ihrer Verantwortung zur Transparenz bei der Datenverarbeitung auf flexible Weise gerecht werden können. Diese Entwicklung hat die SCHUFA früh erkannt. Bereits 2005 hat die SCHUFA mit dem Start ihres Onlineportals [www.meineSCHUFA.de](http://www.meineSCHUFA.de) einen wichtigen Beitrag zum Verbraucherschutz im deutschen Kreditwesen geleistet. Konsumenten können seither selbst aktiv Kunde der SCHUFA werden und sich jederzeit über die zu ihrer Person bei der SCHUFA gespeicherten Daten informieren. Gleiches gilt für die seit 2009 eingerichtete, freiwillige Schlichtungsstelle

der SCHUFA – die einzige deutsche Auskunftsteil, die über eine solche unabhängige Stelle verfügt. Mit dem Schlichtungsverfahren können Beschwerden außergerichtlich, schnell und unkompliziert gelöst werden, ohne dass die betroffenen Konsumenten zuvor einen Anwalt einschalten mussten.

Im Jahr 2015 haben sich 741 Verbraucher an den SCHUFA Ombudsmann Professor Hans-Jürgen Papier gewandt. In 39 Fällen entschied der Ombudsmann zugunsten des Verbrauchers. Die steigende Zahl der Anträge verdeutlicht, dass immer mehr Verbraucher von der Qualität des Ombudsmannverfahrens der SCHUFA überzeugt sind. Darüber hinaus zeigt die geringe Anzahl der Fälle, in denen der Ombudsmann dem Antrag der Konsumenten stattgegeben hat, dass Bonitätsdaten bei der SCHUFA als einem verlässlichen Partner für Verbraucher und die Wirtschaft gut aufgehoben sind. Schließlich erteilt die SCHUFA jährlich 130 Millionen Auskünfte – das sind ca. 350.000 Auskünfte jeden Tag!

Konsumenten benötigen in Zeiten einer immer weiter voranschreitenden Digitalisierung nicht nur den Überblick über ihre gespeicherten Informationen. Im Bedarfsfall müssen sie auch die Möglichkeit haben, Daten schnell und unbürokratisch aktualisieren zu lassen. Hierfür ist die außergerichtliche Streitbeilegung der SCHUFA eine wichtige Anlaufstelle. Sie kann daher als ein Erfolgsmodell für den Verbraucherschutz bezeichnet werden. Zusätzlich stellen wir Verbrauchern mit Professor Hans-Jürgen Papier eine Persönlichkeit mit herausragender juristischer Kompetenz an die Seite. Wie auch die folgenden Gastbeiträge von Ansgar Heveling und Patrick von Braunmühl zeigen, ist die Arbeit des Ombudsmannes nicht nur ein wichtiger Beitrag für den Verbraucherschutz, sondern auch für die immer mehr geforderte freiwillige Selbstregulierung in der Wirtschaft. Für sein besonderes Engagement gebührt Herrn Professor Papier an dieser Stelle ausdrücklicher Dank!

Ihr



Dr. Michael Freytag

Vorsitzender des Vorstandes der SCHUFA Holding AG





# I. DER SCHUFA OMBUDSMANN

## Zur Person: Prof. em. Dr. Dres. h.c. Hans-Jürgen Papier



Prof. em. Dr. Dres. h.c. Hans-Jürgen Papier hat am 1. September 2014 die Tätigkeit als unabhängiger Ombudsmann für die SCHUFA Holding AG übernommen. Der Ombudsmann ist der ehemalige Präsident des Bundesverfassungsgerichts in Karlsruhe und emeritierte Professor für öffentliches Recht.

Von 1974 bis 1991 hatte Prof. Dr. Papier einen Lehrstuhl für öffentliches Recht an der Universität Bielefeld inne. Im Jahr 1992 folgte er einem Ruf an die Ludwig-Maximilians-Universität München.

1998 wurde Prof. Dr. Papier vom Bundestag als Richter und vom Bundesrat als Vizepräsident und Vorsitzender des Ersten Senats an das Bundesverfassungsgericht berufen. Im Jahr 2002 wurde er zum Präsidenten des Bundesverfassungsgerichts ernannt. Unter seinem Vorsitz verkündete der Erste Senat des Bundesverfassungsgerichts zahlreiche wichtige Urteile. Ein Schwerpunkt der Rechtsprechung lag auf der verfassungsrechtlichen Überprüfung von Befugnissen der Sicherheits- und Strafverfolgungsbehörden.

Während seiner Präsidentschaft bis 2010 pflegte er die Kontakte des Gerichts mit Verfassungsgerichten und Obersten Gerichtshöfen anderer Staaten sowie mit den europäischen Gerichten.

Im Jahr 2003 ist Prof. Dr. Papier von der Republik Litauen mit dem Kommandeurkreuz des litauischen Verdienstordens ausgezeichnet worden. Die Verleihung des Verdienstordens würdigt die Unterstützung des Bundesverfassungsgerichts beim Aufbau der Verfassungsgerichtsbarkeit in Litauen.

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

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



# Lebenslauf

## Jahrgang 1943

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

## Tätigkeiten

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

## Auszeichnungen

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

**seit 1. September 2014: Ombudsmann der SCHUFA Holding AG**

## 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.

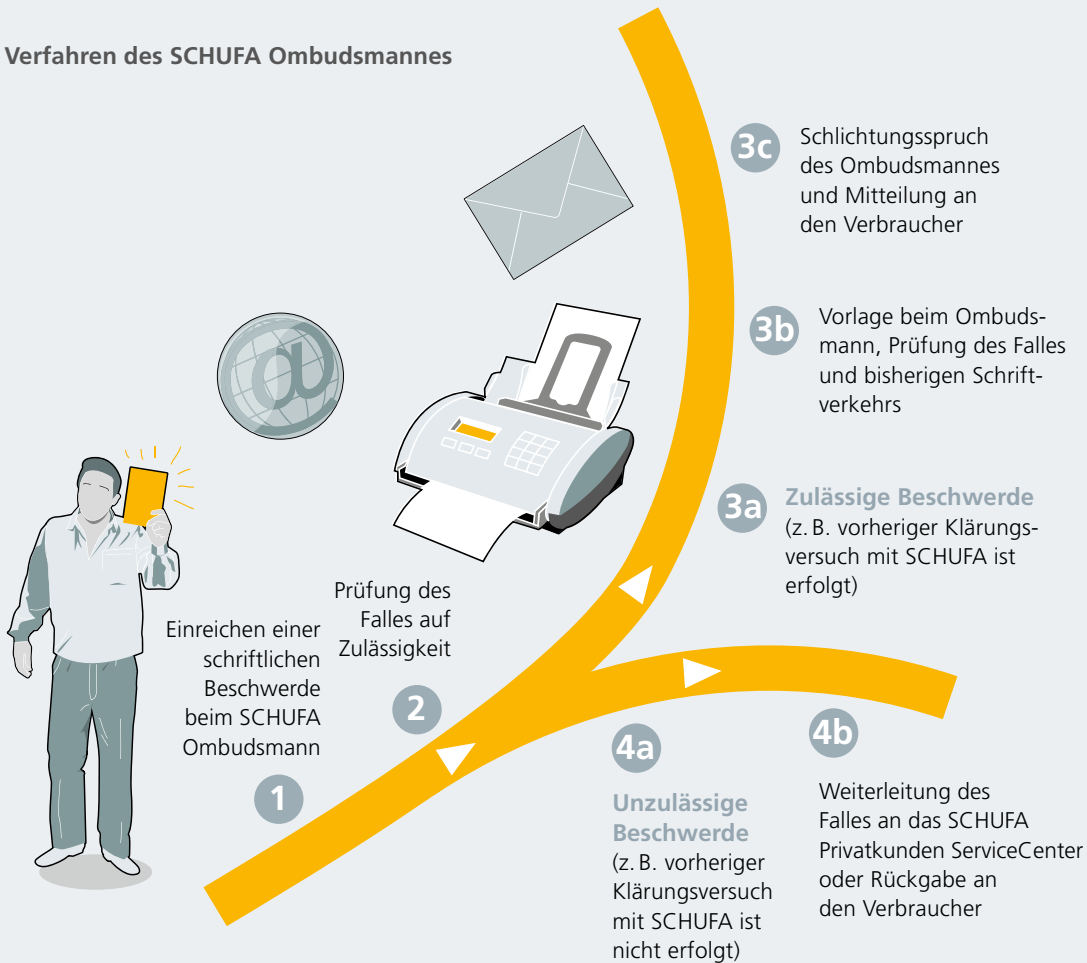
Voraussetzung für das Ombudsmannverfahren ist, dass der jeweils betroffene Verbraucher zunächst eine Klärung seines Anliegens mit der SCHUFA angestrebt hat. Konnte hier keine Einigung erzielt werden, ist es dem Verbraucher freigestellt, einen Antrag auf Eröffnung des Schlichtungsverfahrens zu stellen. 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
- ☑ die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt wurde,
- ☑ vom Beschwerdeführer eine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstands erstattet worden ist oder während des Schlichtungsverfahrens erstattet wird,
- ☑ die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Verfahrens bei einer anderen Ombudsstelle oder einer sonstigen Gütestelle war oder während des Schlichtungsverfahrens durch den Ombudsmann dort anhängig gemacht wird,
- ☑ der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmannes bereits verjährt war.

## Verfahren des SCHUFA Ombudsmannes



SCHUFA Holding AG

### Vorteile für Verbraucher

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

## Qualitätsstandards des Verfahrens

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

### **Unabhängigkeit**

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

### **Kompetenz**

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

### **Freiwilligkeit**

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

### **Transparenz**

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

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

### **Effizienz**

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

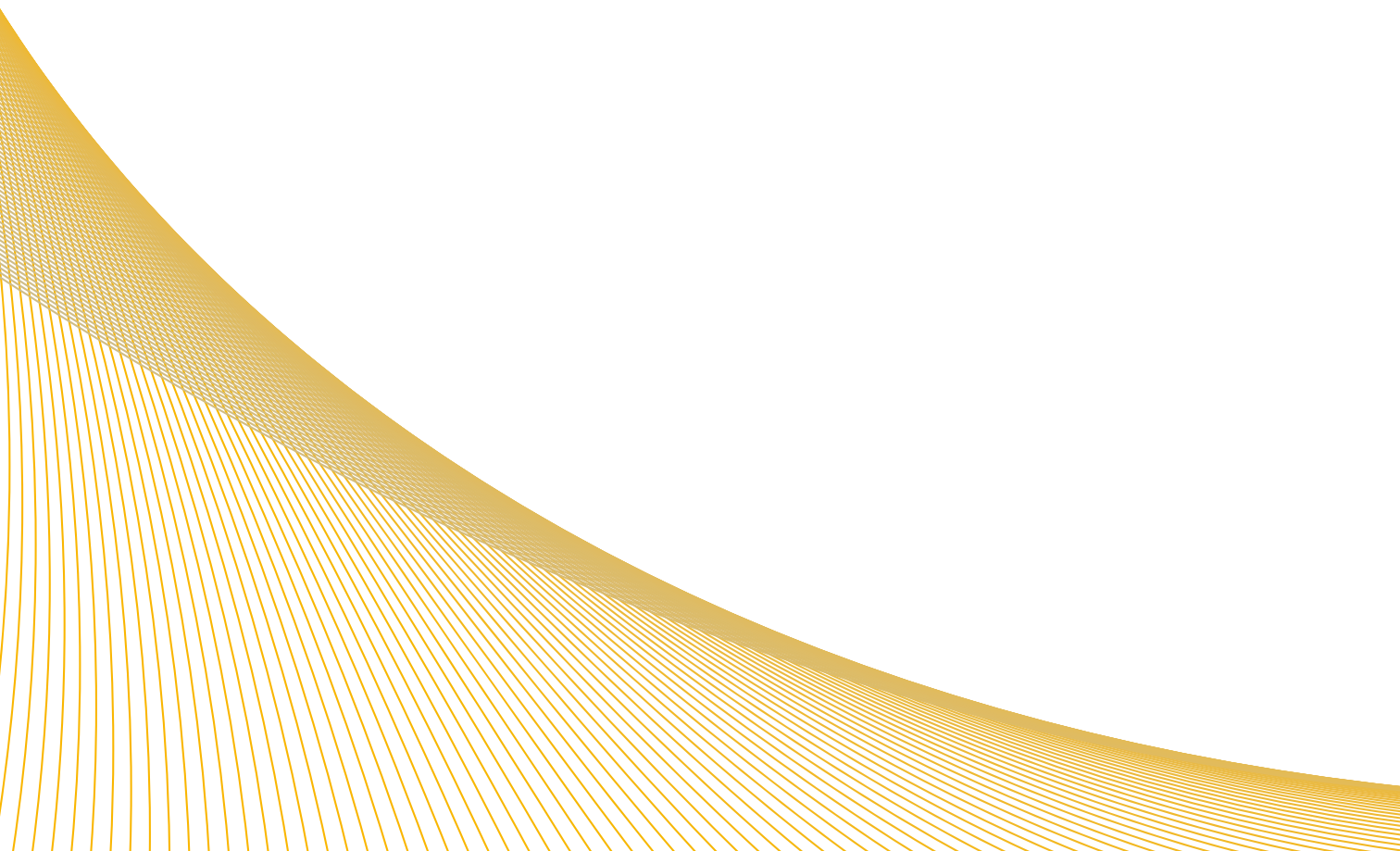
### **Verbindlichkeit**

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





## II. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES



## Jahresrückblick 2015

Der Ausbau der alternativen Streitbeilegung ist auf europäischer Ebene im Jahr 2015 entscheidend vorangekommen. Anfang Dezember wurde das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten beschlossen. Zudem hat der Bundesrat in seiner Plenarsitzung Ende Januar 2016 darauf verzichtet, einen Vermittlungsausschuss einzuberufen. Nachdem das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) im Bundesgesetzblatt verkündet ist, tritt es größtenteils ab 1. April 2016 in Kraft. Als Konsequenz des VSBG müssen alle Mitgliedsstaaten der EU dafür Sorge tragen, dass Verbrauchern bei Streitigkeiten mit Unternehmen Verbraucherschlichtungsstellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung zur Verfügung stehen.

Von der gesetzlichen Neuregelung sind allerdings nur Streitigkeiten betroffen, die aus Kauf- oder Dienstleistungsverträgen zwischen Verbrauchern und den jeweiligen Unternehmen entstehen können. Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit dem SCHUFA-Datenbestand und Verbrauchern bleiben von dem VSBG in seiner derzeitigen Form unberührt. Denn die SCHUFA kann nicht die Kauf- und Dienstleistungsverträge, die zwischen Konsumenten und Herstellern oder Händlern geschlossen werden, überprüfen.

Gegenüber der SCHUFA geltend gemachte Ansprüche eines Verbrauchers gründen allein auf den gesetzlichen Pflichten der SCHUFA aus dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) zur Berichtigung bzw. Löschung und nicht auf Kauf- oder Dienstleistungsverträgen. Folglich bezieht sich das außergerichtliche Schlichtungsangebot der SCHUFA ausschließlich auf die Korrektheit personenbezogener Daten, die dem Betroffenen im Rahmen seiner Bonitätsauskunft, seiner Datenübersicht oder über das Portal [www.meineSCHUFA.de](http://www.meineSCHUFA.de) zugänglich gemacht wurden.

Obwohl die SCHUFA von dem Gesetz nicht betroffen ist, hat sie als einzige Auskunft in Deutschland seit 2009 eine unabhängige Schlichtungsstelle etabliert. Verbrauchern Handlungsmöglichkeiten und alternative Wege für eine einvernehmliche Konfliktbeilegung aufzuzeigen sind nicht nur wichtige Elemente für einen gestärkten Verbraucherschutz. Ebenso stärken sie das Rechtssystem – durch Entlastung der Justiz und durch Praxis bewährte Wege zur Selbstregulierung in Verbraucherangelegenheiten.

Ein bedeutender Vorteil der außergerichtlichen Konfliktbeilegung ist die gegenseitige Freiwilligkeit. Voraussetzung ist zum einen das ernsthafte Interesse beider Parteien an einer freiwilligen Einigung, statt anwaltliche Unterstützung zu suchen. Darüber hinaus ist der Zugang zu verlässlichen und verständlichen Informationen wesentlich. So hat nicht nur der SCHUFA Ombudsmann seine Internetseite im Jahr 2015 mit Hintergrund-Informationen für Verbraucher erweitert. Auch weist die SCHUFA in ihrem neuen Internet-Auftritt seit Juli 2015 besonders nutzungsfreundlich auf das Angebot zur Schlichtung hin. Dies dürfte – neben der insgesamt steigenden öffentlichen Bekanntheit von Schlichtungsangeboten –

auch einer der Hauptgründe sein, dass die Zahl der Anträge auf Eröffnung des Schlichtungsverfahrens beim SCHUFA Ombudsmann in 2015 auf 741 gestiegen ist.

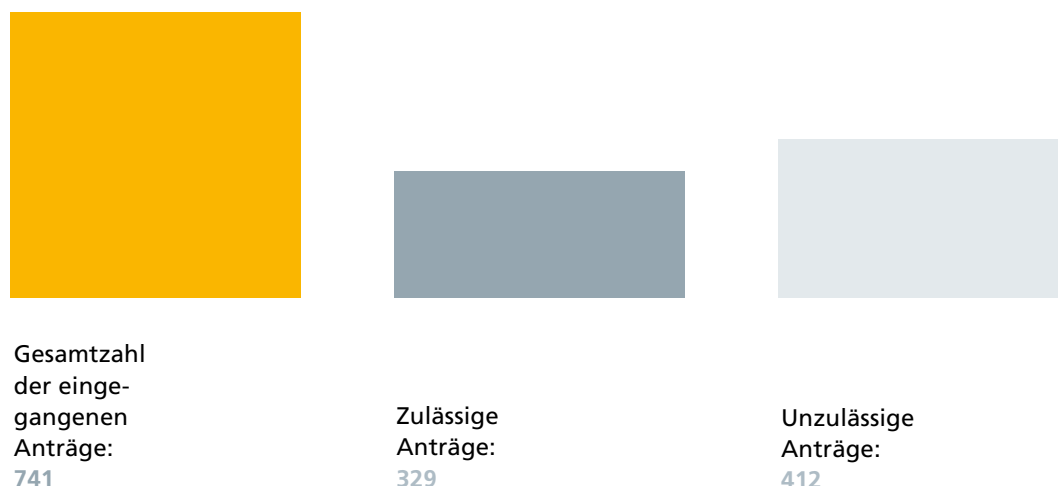
Das Ombudsmannverfahren der SCHUFA steht nur Verbrauchern zur Verfügung. Diese können sich gemäß der Verfahrensordnung nicht direkt mit ihrem Anliegen an den Ombudsmann wenden. Zuvor muss ein Klärungsversuch mit dem Privatkunden ServiceCenter der SCHUFA angestrebt werden. Solange Verbraucher diesen Versuch noch nicht unternommen haben, gilt der Fall – im Sinne der Verfahrensordnung des Ombudsmannes – als unzulässig und wird an das Privatkunden ServiceCenter zur Bearbeitung weitergeleitet. Daher werden im Ombudsmannverfahren die eintreffenden Schreiben zunächst auf Zulässigkeit geprüft.

Für das Berichtsjahr 2015 lässt sich feststellen: Von den 741 eingereichten Anliegen waren 329 im Sinne der Verfahrensordnung zulässig. Hingegen waren 412 Fälle nicht zulässig, weil die für das Schlichtungsverfahren notwendige vorherige Kontaktaufnahme mit dem Privatkunden ServiceCenter der SCHUFA noch nicht stattgefunden hatte. (Abb. 1)

---

### Gesamtzahl der eingereichten Anliegen

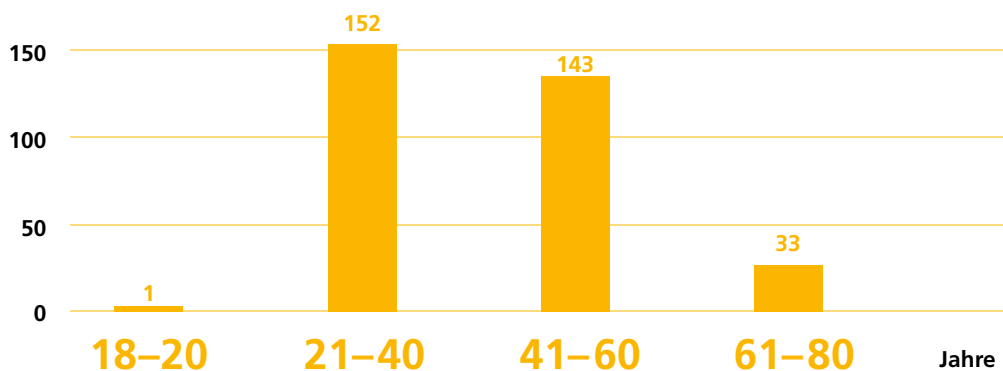
Abb. 1



Die Auswertung nach Altersgruppen zeigt, dass die meisten Verbraucher mit einem Anliegen an den Ombudsmann im Alter zwischen 21 und 40 Jahren sind, insgesamt 152 Personen. Aus der Altersgruppe zwischen 41 bis 60 Jahren bearbeitete der Ombudsmann 143 Anliegen, während aus der Altersgruppe zwischen 61 und 80 Jahren lediglich 33 Anträge kamen. Nur ein Antragsteller war im Alter zwischen 18 bis 20 Jahren. (Abb. 2)

#### Zulässige Anträge → Auswertung nach Alter

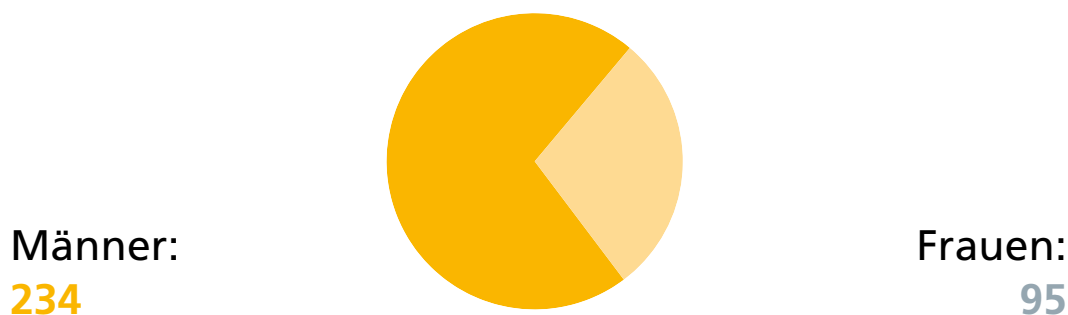
Abb. 2



Auch im Jahr 2015 haben sich wieder größtenteils Männer an den Ombudsmann gewandt. Von den insgesamt 329 zulässigen Anträgen wurden 234 von männlichen Personen eingereicht. Nur 95 Anträge, gut ein Viertel der zulässigen Anträge, wurden von Frauen gestellt. (Abb. 3)

#### Zulässige Anträge → Auswertung nach Geschlecht

Abb. 3

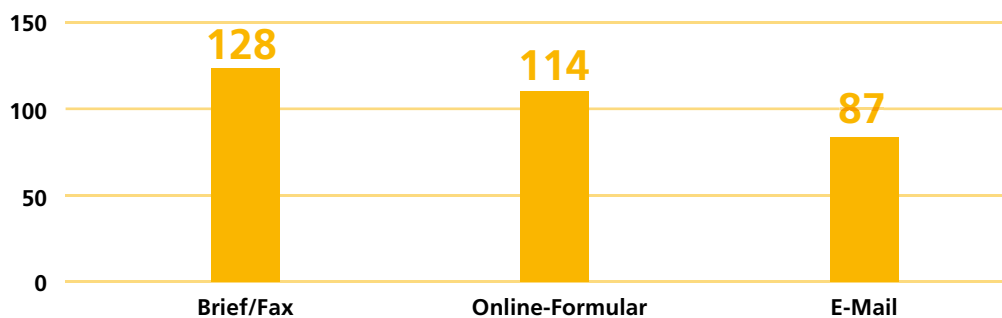




Die zulässigen Anfragen sind bei der Schlichtungsstelle hauptsächlich per Brief oder Fax eingegangen. Diesen Weg nutzten 128 Verbraucher. Das Onlinekontaktformular auf der Internetseite [www.schufa-ombudsmann.de](http://www.schufa-ombudsmann.de) nutzten 114 Personen, während sich 87 Beschwerdeführer direkt per E-Mail an den Ombudsmann wandten. Dass sich die Zahl der Eingänge via E-Mail gegenüber dem Vorjahr von 34 auf 87 mehr als verdoppelt hat, ist vermutlich auf die intensivere Einbindung des Ombudsmannes auf der Internetseite [www.SCHUFA.de](http://www.SCHUFA.de) zurückzuführen. (Abb. 4)

#### Zulässige Anträge → Auswertung nach Kommunikationswegen

Abb. 4



#### Beschwerdegegenstände

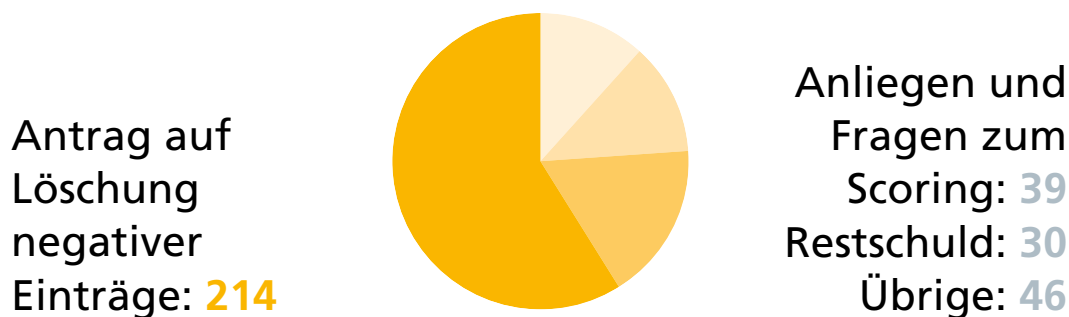
Wie auch in den Vorjahren beantragten die meisten Verbraucher beim Ombudsmann die vorzeitige Löschung eines oder mehrerer negativer Einträge. Von den zulässigen Verbraucheranliegen hatten 214 Anträge ein Lösungsersuchen zum Inhalt. Fragen oder Unklarheiten zum Thema Scoring klärte der Ombudsmann mit 39 Verbrauchern. Einen Antrag auf Löschung des Eintrags zur Restschuldbefreiung stellten 30 Verbraucher. (Abb. 5)

Die übrigen 46 Anliegen umfassten hauptsächlich folgende Aspekte:

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

## Zulässige Anträge → Auswertung nach Beschwerdegegenständen

Abb. 5



Es zeigt sich, dass Verbraucher oftmals ein falsches Bild von den Aufgaben und dem Handlungsrahmen des Ombudsmannes haben. Zudem treten in vielen der geschilderten Anliegen Fehleinschätzungen der Rechtslage auf. Auch wenn bei diesen Fällen nicht zugunsten des Verbrauchers entschieden werden konnte, so haben die Verbraucher dennoch eine schriftliche Antwort mit ausführlichen Erläuterungen und Informationen erhalten.

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

Voraussetzungen für eine vorzeitige Löschung:

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

### **Löschung negativer Einträge**

Viele Verbraucher treten mit der Bitte an den Ombudsmann heran, ein negatives Merkmal aus Kulanz vorzeitig aus dem Datenbestand der SCHUFA zu löschen. Als Grund wird häufig eine dringend notwendige Kreditaufnahme angegeben, die aber nur mit einem SCHUFA-Datenbestand ohne negative Einträge möglich sei.

Auch wenn mitunter schwierige Lebensumstände der Betroffenen zu den negativen Einträgen geführt haben, so kann auch der Ombudsmann eine vorzeitige Löschung negativer Einträge aus Kulanzgründen nicht veranlassen. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens ist der Ombudsmann ebenfalls an die gesetzlich vorgegebenen Speicherfristen gebunden. Diese sind im Bundesdatenschutzgesetz (§ 35 Abs. 2 Satz 2 Nr. 4 BDSG) geregelt: „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, die gesetzlichen Speicherfristen einzuhalten. Die Vertragspartner der SCHUFA müssen sicher gehen können, dass die SCHUFA vollständig und richtig Auskünfte über die ihr bekannt gewordene Merkmale erteilt, die wiederum Bestandteile für eine Kreditprüfung und reibungslose Kreditvergabe sind.

### **Scoring**

Fragen zum Scoring hatten 39 Verbraucher in ihren Anträgen, etwa zu der Berechnungsmethode oder zu den Einflussfaktoren und ihrer Gewichtung. Doch Beanstandungen, die nicht den Datenbestand oder den Umfang der erteilten Auskünfte betreffen, sondern sich auf die konkrete Berechnungsmethode hinter einer Score-Formel beziehen, sind vom Anwendungsbereich des Ombudsmannverfahrens ausgenommen. Die Praxis der Schlichtungsstelle zeigt insgesamt, dass der Begriff des statistischen Risikos schwer zu vermitteln ist, gerade wenn die private Lebensführung betroffen ist. Jedoch hat die Kreditwirtschaft ein originäres Interesse, einen Kredit bereitzustellen und nicht zu verhindern. Jedes kreditgebende Unternehmen hat daher Berechnungsmodelle, um die Ausfallwahrscheinlichkeit zu bewerten. Hierfür liefert die SCHUFA eine nach geprüften mathematischen Modellen ermittelte Entscheidungshilfe.

### **Berechtigte Anträge**

Von den 329 zulässigen Eingaben hat der Ombudsmann in 39 Fällen zugunsten des Verbrauchers entschieden. Damit hat der Ombudsmann in rund 10 Prozent der zulässigen Fälle dem Verbraucheranliegen stattgegeben. Diesen Entscheidungen liegt zum Beispiel eine fehlerhafte Auskunft oder eine falsche Meldung eines SCHUFA-Vertragspartners oder auch ein Bearbeitungsfehler seitens der SCHUFA zugrunde. In 20 Fällen war die Meldung eines Vertragspartners fehlerhaft. In 10 Fällen wurde ein Bearbeitungsfehler der SCHUFA festgestellt. Bei den restlichen 9 Anträgen konnte ein konkreter Fehler nicht zugeordnet werden. Dies ist zum Beispiel möglich, wenn ein Missverständnis in der Kommunikation vorgelegen hat, Namen missbräuchlich verwendet wurden oder eine Datenkorrektur auf ausdrücklichen Wunsch des Verbrauchers erfolgt ist. In den übrigen 290 zulässigen Anträgen hat der Ombudsmann die zuvor vom SCHUFA Privatkunden ServiceCenter getroffene Entscheidung bestätigt.

### **Fazit**

Im Jahr 2015 haben sich insgesamt 741 Verbraucher mit einer Beschwerde an den SCHUFA Ombudsmann gewandt.

Bei näherer Betrachtung der gestiegenen Antragszahlen ist festzustellen, dass sich vor allem die unzulässigen Anträge gegenüber dem Vorjahr von 191 auf 412 mehr als verdoppelt haben. Hingegen sind die zulässigen Anträge deutlich geringer – von 277 auf 329 – um knapp 19 Prozent gestiegen. Von den 329 zulässigen Anträgen zur Einbindung des Ombudsmannes waren 39 Anliegen (Vorjahr: 18) berechtigt. Das bedeutet: in lediglich 39 Fällen – bei rund 10 Prozent der berechtigten Anliegen – entschied der Ombudsmann zugunsten des Verbrauchers.

Wie auch im Vorjahr bezogen sich die meisten der beim Ombudsmann eingereichten Verbraucheranliegen (214 Anträge) auf eine vorzeitige Löschung negativer Einträge.

Auch wenn die Gesamtzahl der Anträge auf Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens der SCHUFA im Berichtsjahr 2015 höher ist als im Vorjahr, so ist die Gesamtzahl angesichts des enormen Auskunftsvolumens der SCHUFA nach wie vor als gering einzustufen. Im Übrigen konnten die meisten Anfragen vom Privatkunden ServiceCenter der SCHUFA gelöst werden, so dass der Ombudsmann nur in 39 Fällen die vormals von der SCHUFA getroffene Entscheidung revidieren musste.

## Eckzahlen der SCHUFA im Jahr 2015

Als führende Auskunftsei Deutschlands verfügt die SCHUFA über 797 Millionen gespeicherte Informationen zu über 66 Millionen natürlichen Personen und über fünf Millionen Unternehmen. Mit diesen objektiven Daten unterstützt die SCHUFA den für ein Kreditgeschäft notwendigen Informationsaustausch zwischen Kreditnehmer und Kreditgeber. Angesichts der Menge von rund 350.000 erteilten Auskünften jeden Tag ist die Anzahl von 39 berechtigten Verbraucheranliegen auch im Berichtsjahr 2015 sehr niedrig. Dies zeigt, dass die SCHUFA einen verantwortungsvollen Umgang mit persönlichen Verbraucherinformationen pflegt, und dass die Abläufe der SCHUFA reibungslos funktionieren.

Anzahl der  
gespeicherten  
Informationen:

**797 Millionen**

Personen, zu  
denen Daten  
gespeichert  
sind:

**66,4 Millionen**

Unternehmen,  
zu denen  
Daten gespei-  
chert sind:

**5,2 Millionen**

Auskünfte an  
Verbraucher:

**1,9 Millionen**

Privatkunden:

**2,0 Millionen**

Unternehmens-  
kunden:

**9.000**



## Beispielhafte Schlichtungssprüche

Die folgenden Fallbeispiele geben einen Überblick über das breite inhaltliche Spektrum der Verbraucheranliegen, die vom Ombudsmann der SCHUFA bearbeitet werden. Auch wenn sich der gesetzliche Handlungsrahmen für den Ombudsmann allein aus dem Bundesdatenschutzgesetz ableitet, so sind die Anwendungsfälle aufgrund der vielschichtigen Konsumgütermärkte sehr unterschiedlich. Sie reichen von Schwierigkeiten mit einem Telekommunikationskonto über den Wunsch zur Löschung von Negativdaten bis hin zu grundsätzlichen Fragen zur Berechnung von Kreditausfallwahrscheinlichkeiten. Drei typische Beispiele erläutern, wie die Schlichtungsstelle konkret auf die vorgetragenen Verbraucheranliegen eingeht und unterstützt.

### 1. Löschung positiver Daten

#### **ANLIEGEN**

*Die Verbraucherin beantragt die Löschung mehrerer Daten in ihrem SCHUFA-Datenbestand, deren Speicherung aus ihrer Sicht nicht berechtigt ist. Bei keinem der Einträge handelt es sich um negative Informationen.*

*Konkret fordert sie die sofortige Löschung von:*

- einer Anfrage zu einem Telekommunikationskonto,*
- zwei im SCHUFA-Datenbestand aufgeführte Voradressen,*
- dem Eintrag eines Ratenkredites, der regulär abbezahlt wurde.*

*Sie argumentiert, dass diese Informationen ihrer Meinung nach keinerlei Relevanz hätten und sie das Recht habe, sie löschen zu lassen.*

#### **Antwort des Ombudsmannes:**

Der Ombudsmann prüft den vorliegenden Sachverhalt und antwortet der Verbraucherin zu ihrem Anliegen ausführlich.

#### *Anfrage zu einem Telekommunikationskonto*

Zu der in Frage stehenden Anfrage veranlasste der Ombudsmann zunächst eine Rückfrage bei dem entsprechenden Unternehmen. Das Telekommunikationsunternehmen, von dem die Anfrage veranlasst wurde, konnte das sogenannte berechtigte Interesse für die durchgeführte Anfrage nachweisen. Weil die Verbraucherin am gemeldeten Datum tatsächlich einen entsprechenden Antrag gestellt hatte, kann der Ombudsmann dem Löschungsersuchen der Verbrau-

cherin nicht nachkommen. Er erläutert der Verbraucherin in seinem Antwortschreiben, dass jeder Kreditgeber im weiteren Sinne, das heißt jeder, der mit einer Ware oder Dienstleistung in Vorleistung tritt, ein berechtigtes Interesse daran hat, Informationen über die Kreditwürdigkeit seines Kunden zu erhalten. Bei Vertragsabschluss, aber auch während der Abwicklung eines Vertrages ist es daher zulässig, eine Auskunft bei der SCHUFA auch ohne die Zustimmung des Verbrauchers oder der Unterzeichnung der SCHUFA-Klausel einzuholen.

Anfragen werden bei der SCHUFA zwölf Monate gespeichert, unabhängig von dem Zustandekommen bzw. der zwischenzeitlich erfolgten Beendigung einer Geschäftsbeziehung. In diesem Zeitraum besteht für den Verbraucher selbst und den Datenschutzbeauftragten die Möglichkeit der Kontrolle. In den Auskünften an die Vertragspartner der SCHUFA werden nur Anfragen vermerkt, die jünger als elf Tage sind, wobei der Vertragspartner keine Informationen über die Herkunft der Daten erhält.

#### ***Eintrag von Voranschriften***

Hinsichtlich der beiden Voranschriften, die zusätzlich zur aktuellen Meldeadresse der Verbraucherin im SCHUFA-Datenbestand gespeichert sind, teilt der Ombudsmann der Verbraucherin mit, dass er dem Lösungsersuchen nicht nachkommen kann. Die Speicherung von Voranschriften dient im Wesentlichen der zweifelsfreien Identifikation von Datensätzen und einer eindeutigen Zuordnung von Anfragen und Meldungen im SCHUFA-Datenbestand. Insofern erfolgt die Speicherung von Voradressen auch im Interesse des Verbrauchers.

#### ***Eintrag eines abbezahlten Ratenkredites***

Auf die Frage der Verbraucherin, warum ein Ratenkredit nicht direkt nach der Erledigung aus dem SCHUFA-Datenbestand gelöscht wird, erläutert ihr der Ombudsmann, dass abbezahlte Kredite im Einklang mit den Regelungen des Bundesdatenschutzgesetzes nach der Erledigung noch drei Jahre bei der SCHUFA gespeichert bleiben. Die Information über erledigte Kredite ist in der Regel für den Verbraucher überaus positiv. Denn die SCHUFA stellt ihren Vertragspartnern die Informationen im Rahmen von Kreditentscheidungen zur Verfügung. Die Erledigung von Krediten weist den Verbraucher als zuverlässigen Kreditnehmer aus.

Sollte jedoch trotz der genannten Vorteile ausdrücklich eine Löschung gewünscht werden, so kann die Verbraucherin dem Ombudsmann dazu nochmals eine schriftliche Bestätigung schicken. Nach Eingang der schriftlichen Bestätigung würde der Ombudsmann in Einklang mit § 35 Abs. 2 Satz 3 Bundesdatenschutzgesetz die Löschung der erledigten Kreditverpflichtung veranlassen.

## 2. Löschung von negativen Informationen

### **ANLIEGEN**

*Der Verbraucher trägt vor, dass in seinem Datenbestand die unerledigte Forderung eines Telekommunikationsunternehmens gespeichert ist. Er erläutert, dass der Vertrag zunächst auf ihn in der Funktion als Geschäftsführer seines ehemaligen Arbeitgebers abgeschlossen wurde. Als er das Unternehmen verließ, wurde die Umschreibung des Vertrages auf seinen Nachfolger beantragt. Der Verbraucher legt in seiner Eingabe auch den schriftlichen Antrag zur Vertragsänderung in Kopie vor. Offenbar gab es bei der Vertragsumstellung jedoch Unregelmäßigkeiten, und die Änderungen wurden seitens des Telekommunikationsunternehmens nicht ausgeführt. Stattdessen wurden die Mahnungen weiterhin an den Namen des Verbrauchers und die ehemalige Geschäftsadresse geschickt. Weil der Verbraucher weder die Rechnungen noch die Mahnungen erhalten hatte, wurde die Forderung nicht bezahlt, was einen negativen Eintrag im SCHUFA-Datenbestand zur Folge hatte.*

*Der Verbraucher beantragt die Löschung dieses Eintrages aus seinem Datensatz, da er davon ausging, dass bei seinem Austritt aus der Firma die schriftliche Vertragsumstellung ordnungsgemäß veranlasst worden war.*

### **Antwort des Ombudsmannes:**

Nach Überprüfung des Sachverhaltes und Durchsicht aller Unterlagen entscheidet der Ombudsmann, dass dem Antrag des Verbrauchers stattgegeben wird und veranlasst die Löschung des Eintrages. Die Rückfrage bei dem entsprechenden Telekommunikationsunternehmen konnte in diesem Fall keinen Beitrag zur Klärung des Sachverhaltes leisten. Offenbar war der Verbraucher dort weiterhin als Vertragsnehmer registriert. Eine Einsicht in die Vertragsunterlagen wurde vom Vertragspartner aus datenschutzrechtlichen Gründen abgelehnt.

Da der genaue Sachverhalt nicht abschließend aufgeklärt werden konnte, erscheint der Vortrag – auch vor dem Hintergrund des eingereichten Antrags zur Vertragsumstellung – in diesem Zusammenhang glaubhaft und gerechtfertigt. Der Verbraucher hatte von der Forderung keine Kenntnis erlangt und auch keine Mahnschreiben erhalten. Somit entschloss sich der Ombudsmann nach Abwägung aller Umstände zur Löschung des Eintrages aus dem SCHUFA-Datenbestand.

### 3. Kein Basisscore von 100 Prozent

#### **ANLIEGEN**

*Der Verbraucher trägt vor, dass es ihm völlig unverständlich sei, dass sein Basisscore lediglich 96,90 Prozent beträgt. Er habe in der Vergangenheit seine Rechnungen stets pünktlich bezahlt, niemals Zahlungsschwierigkeiten gehabt und in seinem SCHUFA-Datenbestand keine negativen Daten. Außerdem verfüge er über ausreichend liquide Mittel und sein Einkommen sei überdurchschnittlich hoch. Daher beantragt er die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens mit dem Ziel, eine Erhöhung seines Basisscorewertes auf 100 Prozent zu erhalten.*

#### **Antwort des Ombudsmannes:**

Der Ombudsmann erläutert dem Verbraucher, dass die Berechnungsgrundlage des Scores die im SCHUFA-Datenbestand zu seiner Person vorhandenen Informationen sind. Wenn diese korrekt abgebildet sind, so wurde auch der Wahrscheinlichkeitswert korrekt berechnet. Weil der SCHUFA keine Informationen zu Einkommen, Immobilienbesitz oder persönlichem Vermögen vorliegen, können diese Faktoren auch bei der Score-Berechnung nicht berücksichtigt werden.

Der Scorewert steht für die statistische Wahrscheinlichkeit, mit der eine Person in Zukunft ihren Zahlungsverpflichtungen nachkommen wird. Bei der Score-Berechnung wird aufgrund von Erfahrungen aus der Vergangenheit eine Prognose für die Zukunft ermittelt. Ein Basisscore von 100 Prozent würde bedeuten, dass ein Zahlungsausfall ausgeschlossen ist. Eine 100-prozentige Prognose kann, auch wenn bislang Rechnungen stets vertragsgemäß beglichen wurden, für in der Zukunft liegende Geschäftsvorfälle nicht getroffen werden.





### III. GASTBEITRÄGE

## Ansgar Heveling über die Selbstregulierung im Datenschutz



**Ansgar Heveling** MdB ist seit 2009 Mitglied des Deutschen Bundestages. Vorsitzender des Innenausschusses, stv. Mitglied des Rechtsausschusses sowie Obmann der CDU/CSU-Bundestagsfraktion im Ausschuss für Kultur und Medien.

**Kurz notiert:** Die im Dezember 2015 verabschiedete Datenschutz-Grundverordnung schafft europaweit ein zeitgemäßes Datenschutzrecht. Geprägt wird das Regelwerk von dem Prinzip der regulierten Selbstregulierung. Sie ist eine adäquate Antwort des Gesetzgebers, um mit der hohen Innovationsgeschwindigkeit in der digitalen Wirtschaft Schritt halten zu können. Denn durch die Kodifizierung von selbstregulativen Verhaltensregeln kann die Wirtschaft eigene datenschutzrechtliche Standards auf den Weg bringen, um so verstärkt und eigenverantwortlich an der Gestaltung des Datenschutzrechts mitzuwirken. Diese Verhaltensregeln sind immer Ergänzung und nicht der Ersatz einer gesetzlichen Regelung. Daher geht es nicht um die Entscheidung, ob staatliche Regulierung oder regulierter Selbstregulierung, sondern prinzipiell um die Frage, mit welchem „Regelungsmix“ die gesetzten Ziele am besten erreicht werden können.

Nach knapp vierjährigen Verhandlungen über die Reform des Europäischen Datenschutzes konnte im Rahmen der Trilogverhandlungen Ende 2015 über den endgültigen Wortlaut der Datenschutz-Grundverordnung eine Einigung erzielt werden. Die Verhandlungen wurden eng durch den für den Bereich des Datenschutzes federführend zuständigen Innenausschuss des Deutschen Bundestages begleitet, der sich immer wieder mit der Thematik befasst hat – sei es in seinen regulären Ausschusssitzungen oder im Rahmen von Öffentlichen Anhörungen. Mit der Datenschutz-Grundverordnung wird europaweit unmittelbar anwendbares Datenschutzrecht geschaffen, mit dem ein einheitlicher Rechtsrahmen für alle Bürger, Unternehmen und Behörden entsteht. Aufgenommen wurde darin auch eine Regelung zu freiwilligen Verhaltensregeln, um eine Konkretisierung der Datenschutz-Grundverordnung durch ein „Bottom-up“-Verfahren zu ermöglichen und durch eine Stärkung europaweiter Verhaltensregeln einen effektiven Vollzug des europäischen Datenschutzrechts nach einheitlichen Maßstäben zu gewährleisten.

Die Vergangenheit hat gezeigt, dass es dem Gesetzgeber häufig schwer fällt, mit der hohen Innovationsgeschwindigkeit unserer modernen Informationsgesellschaft Schritt zu halten. Das spezialisierte Fachwissen, das die Regelung von vielen branchenspezifischen Sachverhalten erfordert, generiert sich vorrangig aus den Reihen der betroffenen Wirtschaftsakteure. Auch wenn der Gesetzgeber die Möglichkeit hat, sich ein solches Fachwissen durch entsprechende Expertenkommissionen oder die Stellungnahmen von Sachverständigen anzueignen, ist dies regelmäßig mit einem hohen Zeitaufwand verbunden, der die Dauer des jeweiligen Gesetzgebungsverfahrens weiter verzögert. Auch die Komplexität der Regulierungsgegenstände steht im Gegensatz zu dem klassischen „Top-Down“-Verfahren. Eine besondere Herausforderung ergibt sich zudem aus der immer globaler werdenden und grenzüberschreitenden Datenverarbeitung, da die nationalen Regularien nicht selten divergieren. Deshalb ist die Schaffung von gesetzlichen Regelungen nicht als die ausschließliche Lösung beim Thema „Datenschutz“ anzusehen. Vielmehr kann das Instrument der sog. regulierten Selbstregulierung geeignet sein, einen wichtigen Baustein bei der verantwortlichen Gestaltung des Datenschutzes zu bilden. Diese soll die gesetzlichen Datenschutzregelungen keinesfalls ersetzen, sondern lediglich in der Weise ergänzen, dass der durch abstrakte Regelungen geschaffene gesetzliche Rahmen durch branchenspezifische Regeln und Standards konkretisiert wird. Dem liegt der Gedanke zugrunde, dass die Herausforderungen des Datenschutzes im Sinne einer Kooperation von Staat und Gesellschaft arbeitsteilig bewältigt werden sollten. Hierbei sollen das Wissen der Wirtschaftsunternehmen erschlossen, rasche und flexible Lösungen gefunden und gleichzeitig die staatliche Regulierung

### III. GASTBEITRÄGE

#### DIE SELBSTREGULIERUNG IM DATENSCHUTZ

entlastet werden. Darüber hinaus eröffnet das Mittel der regulierten Selbstregulierung die Möglichkeit, durch die Beteiligung von international agierenden Unternehmen die europäischen Datenschutzstandards auch über die nationalen Grenzen des staatlichen Einflussbereiches gelten zu lassen, ohne dass langwierige internationale Vertragsverhandlungen erforderlich werden. Dies bietet die Chance, den Datenschutz in Europa im Interesse der Bürger und der Wirtschaft zu vereinheitlichen und grenzüberschreitendes Agieren zu erleichtern. In diesem Sinne kann die regulierte Selbstregulierung einen wichtigen Baustein für ein modernes Datenschutzkonzept darstellen und das staatliche Schutzinstrumentarium ergänzen.

Mit Umsetzung der EG-Datenschutzrichtlinie 95/46/EG wurde in § 38a Bundesdatenschutzgesetz bereits eine Vorschrift aufgenommen, die es Wirtschaftsverbänden ermöglicht, der zuständigen Aufsichtsbehörde Verhaltensregeln, sog. Codes of Conduct, vorzulegen. Damit verband der Gesetzgeber die Vorstellung, dass sich die Wirtschaft interne Regeln gibt, die die – notwendigerweise – abstrakt gehaltenen Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes konkretisieren. Trotzdem haben die Branchenverbände von der Möglichkeit der datenschutzrechtlichen Selbstregulierung nach § 38a Bundesdatenschutzgesetz bisher nur sehr zögerlich Gebrauch gemacht. Ein Grund hierfür könnte sein, dass die Wirtschaft mit den selbstregulativen Verhaltensstandards letztendlich persönliche Belange zurückstellt bzw. eigene Möglichkeiten einschränkt und stattdessen vor allem die „fremden“ Interessen der Nutzer und Bürger wahrnimmt. Für die Unternehmen könnte sich durchaus die Frage stellen, weshalb sie die teilweise unklaren Auskunftsansprüche im Sinne des Rechts auf informationelle Selbstbestimmung konkretisieren oder sich selbst zu größtmöglicher Transparenz verpflichten sollten. Denn bei der Entscheidung für selbstregulierte Verhaltensregeln spielt bei wirtschaftlich orientierten Akteuren immer auch die Kosten-Nutzen-Rechnung eine Rolle. Um Selbstregulierungsmechanismen zu etablieren und sich diesen zu unterwerfen, müssen der Wirtschaft deshalb Anreize geboten werden. So haben nationale und internationale Erfahrungen gezeigt, dass das Instrument der regulierten Selbstregulierung nur dann erfolgreich sein kann, wenn staatliche Institutionen die Selbstregulierungsaktivitäten aktiv flankieren.

Ein Anreiz für das Aufstellen von derartigen regulierten Verhaltensregeln ist zunächst darin zu sehen, dass sich spätestens nach Inkrafttreten der Datenschutz-Grundverordnung Konkretisierungsbedarf ergeben wird. So können zum Beispiel Fragen des Profiling, des Scoring oder von Big Data nicht ohne Weiteres gleich behandelt werden, sondern bedürfen einer weiteren Präzisierung. Im Hinblick



darauf, dass der Markt in hohem Tempo laufend neue Geschäftsmodelle und komplexe Technologien entwickelt, können selbstregulierte, branchenspezifische Standards die Rechtssicherheit für die Beteiligten erhöhen. Die Wirtschaft sollte die Möglichkeit der regulierten Selbstregulierung dabei auch als Chance verstehen, ihrer Verantwortung für mehr Transparenz bei der Datenverarbeitung gerecht zu werden. Dies würde gleichsam eine vertrauensbildende Maßnahme der beteiligten Unternehmen gegenüber den betroffenen Bürgern darstellen und ggf. sogar einen Wettbewerbsvorteil bedingen. Denn ethisches Handeln schafft Glaubwürdigkeit – und dieses wiederum Vertrauen.

Wenn ein Unternehmen als vertrauenswürdig eingeschätzt wird, stellt dies deshalb selbstredend einen Marktvorteil dar. Somit verwundert es nicht, dass in der Gesellschaft heute zunehmend das Interesse an einem Nachweis über eigene Anstrengungen der Wirtschaft hinsichtlich eines „guten“ Umgangs mit personenbezogenen Daten wächst. Sollte deshalb ein Wettbewerb entstehen, bei dem Unternehmen versuchen, sich in Bezug auf die Verhaltensregeln im Bereich des Datenschutzes gleichsam zu überbieten, kann dies nur begrüßt werden. Einheitliche Standards dürften zudem – gerade bei international agierenden Unternehmen – auch zu einer Kostensenkung in Bezug auf die Sicherstellung der Compliance führen, da beispielsweise das Management zur Einhaltung der relevanten und national ggf. divergierenden Vorschriften und Regelungen sicherzustellen, reduziert werden könnte. Vor allem aber eröffnet sich für die Wirtschaft die Möglichkeit, durch die Kodifizierung von selbstregulativen Verhaltensregeln eigene datenschutzrechtliche Standards zu bestimmen und auf diese Weise an der Gestaltung des Datenschutzrechts selbständig mitzuwirken. Für die Wirtschaft hätte dies den Vorteil, relativ schnell passgerechte branchen- oder unternehmensbezogene Regelungen zu entwickeln, die ggf. auch die globalisierte Datenverarbeitung vereinfachen, wenn diese Regelungen weltweit Anwendung finden. Dadurch würde man auch einer – möglicherweise drohenden – gesetzlichen Reglementierung zuvorkommen.

So sieht der Entwurf der Datenschutz-Grundverordnung beispielsweise in Artikel 38 Absatz 4 auch vor, dass die Kommission auf Empfehlung des Europäischen Datenschutzausschuss beschließen kann, die von einem Branchenverband vorgeschlagenen und von der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde genehmigten Verhaltensregeln in der Union für allgemeinverbindlich zu erklären. Dadurch erfahren die selbstregulierten Standards eine erhöhte Legitimation, die die Rechtssicherheit für die betreffenden Unternehmen erhöht und für diese somit einen spürbaren Mehrwert bedeutet.

### III. GASTBEITRÄGE

#### DIE SELBSTREGULIERUNG IM DATENSCHUTZ

Keinesfalls aus dem Blick verloren werden darf dabei jedoch, dass die selbstregulierten Regeln und Standards keine neuen materiell-rechtlichen Befugnisse zur Verarbeitung personenbezogener Daten schaffen. Die Verhaltensregeln sind Ergänzung und keine Alternative zur gesetzlichen Regelung und bewegen sich immer im Spannungsfeld zwischen Selbstregulierung und staatlich gesetzten Vorgaben. Hier ist es Aufgabe der politischen Entscheidungsträger einen gesetzlichen Rahmen für den Schutz der digitalen Privatsphäre zu schaffen, den die datenverarbeitende Wirtschaft dann mit Maßnahmen der regulierten Selbstregulierung ausfüllen kann. Dies scheint mit dem nun vereinbarten Regelwerk gelungen zu sein. Darin wurde auch die Überlegung aufgegriffen, dass es einen weiteren Anreiz für die Etablierung eines Selbstregulierungsmechanismus darstellen würde, wenn die beteiligten Unternehmen die Einhaltung der selbstregulierten Verhaltensregeln selbst überwachen und durchsetzen können. Deshalb sieht der Entwurf der Datenschutz-Grundverordnung in Artikel 38a die Möglichkeit vor, entsprechende Selbstüberwachungsstellen zu gründen. In Deutschland wurden mit dem Instrument der freiwilligen Selbstkontrolle im Bereich des Jugendmedienschutzes bereits positive Erfahrungen gesammelt.

Angesichts der Schnelligkeit, mit der sich unsere heutige Informationsgesellschaft verändert, kann durchaus konstatiert werden, dass sich die Rolle des Staates im Wandel befindet. Dabei ist der Schutz der Privatsphäre in der digitalen Welt des 21. Jahrhunderts als eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe zu verstehen, zu der Politik, die datenverarbeitende Wirtschaft und auch die Bürger durch eigenverantwortliches Handeln einen Beitrag zu leisten haben. Neben der – weiterhin unverzichtbaren – rein staatlichen Regulierung eröffnet das Instrument der regulierten Selbstregulierung die Möglichkeit, Synergien aus dem Bereich der Wirtschaft zu nutzen und durch gesetzliche Vorgaben zu lenken. Es geht dabei nicht darum, sich zwischen staatlicher Regulierung und regulierter Selbstregulierung zu entscheiden, sondern um die Frage, mit welchem „Regelungsmix“ die gesetzten Ziele am besten erreicht werden können. In diesem Sinne ist die regulierte Selbstregulierung als adäquate Handlungsform für modernes Regieren zu verstehen, die die Flexibilität von Selbstregulierungsmechanismen mit der Legitimität eines gesetzlichen Regulierungsrahmens bestmöglich kombiniert.

## Patrick von Braunmühl über die Ko-Regulierung im Digitalen Binnenmarkt



Patrick von Braunmühl ist Rechtsanwalt, seit 2012 Geschäftsführer des gemeinnützigen Vereins Selbstregulierung Informationswirtschaft (SRIW) zur Förderung von Datenschutz und Verbraucherschutz.

Zuvor war von Braunmühl in Indien Leiter des Projekts „Nachhaltiger Konsum und Verbraucherschutz“ der Deutschen Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ).

„Was die digitale Revolution für unseren Gesellschaftsvertrag bedeutet, und ob soziale Normen teilweise neu definiert werden müssen, ist eine der spannendsten Fragen unserer Zeit“, hatte Patrick von Braunmühl einmal im Expertenkreis des *Deutschen Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet* zur Diskussion gestellt. Welche Folgen entstehen für die Wirtschaft? Wie kann sich der europäische Binnenmarkt fit für das digitale Zeitalter machen? Die EU-Kommission plant in den nächsten zwei Jahren fast den gesamten Rechtsrahmen für die digitale Wirtschaft zu überarbeiten und zu reformieren. Dies sind einmalige Chancen zur Entwicklung eines innovationsfreundlichen und vereinfachten Ordnungsrahmens und damit zur verbesserten Wettbewerbsfähigkeit Europas in globalen digitalen Märkten. Von Braunmühl diskutiert im folgenden Fachbeitrag zentrale Eckpunkte einer digitalen Ordnungspolitik und die Voraussetzungen für eine funktionierende Ko-Regulierung.

### III. GASTBEITRÄGE

#### DIE KO-REGULIERUNG IM DIGITALEN BINNENMARKT

Die Selbst- und Ko-Regulierung hat sich von ihrem Stigma, eine zu milde Maßnahme ohne bestimmte rechtliche Wirkung zu sein, längst befreit. Mittlerweile erfüllt sie in einigen Branchen eine unbürokratische und zugleich wirksame gesamtgesellschaftlich wichtige Funktion. Vom Jugendmedienschutz bis hin zur Auskunfteienbranche lassen sich viele Beispiele aufzählen. So zeigt auch der vorliegende Bericht des SCHUFA Ombudsmannes, wie durch selbst auferlegte Mechanismen und eine enge Verzahnung von Verbrauchern und Unternehmen – trotz komplexer Materie und abstrakter gesetzlicher Regeln – eine einvernehmliche Konfliktbeilegung erreicht werden kann.

In diesem Geiste plant die EU-Kommission im Rahmen ihrer Strategie für einen digitalen Binnenmarkt Europa fit für das digitale Zeitalter zu machen, regulatorische Barrieren abzubauen und den grenzüberschreitenden Marktzugang für Verbraucher und Unternehmen in der EU zu verbessern. Das zusätzliche volkswirtschaftliche Potenzial eines digitalen Binnenmarkts schätzt sie auf 415 Milliarden Euro. Zur Umsetzung dieser ehrgeizigen Ziele soll in den nächsten zwei Jahren fast der gesamte Rechtsrahmen für die digitale Wirtschaft überarbeitet und reformiert werden. Diese Reformen bieten die einmalige Chance zur Entwicklung eines innovationsfreundlichen harmonisierten und vereinfachten Ordnungsrahmens und damit zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit Europas in globalen digitalen Märkten.

#### **Vorschläge für eine moderne digitale Ordnungspolitik**

F flankierend dazu hat der SRIW die Studie „Eckpunkte einer digitalen Ordnungspolitik“<sup>1</sup> bei Prof. Dr. Gerald Spindler (Universität Göttingen) und Prof. Dr. Christian Thorun (Quadriga Hochschule) in Auftrag gegeben. Ziel der Studie war es, die Auswirkungen der zunehmenden Digitalisierung aller Lebensbereiche auf klassische Regulierungsmodelle zu untersuchen und bei Bedarf Empfehlungen für eine moderne digitale Ordnungspolitik zu erarbeiten, die flexibler und schneller auf aktuelle Herausforderungen reagieren kann. Im Ergebnis haben die Professoren folgende Kernthesen aufgestellt:

- *Die Informationsgesellschaft ist unter anderem geprägt durch disruptive Geschäftsmodelle und eine hohe Innovationsgeschwindigkeit, stark divergierende Nutzererwartungen sowie den grenzüberschreitenden Charakter zahlreicher Dienste.*
- *In der Regel erfordern diese Besonderheiten eine relativ abstrakte und technikneutrale staatliche Regulierung.*
- *Den damit einhergehenden rechtlichen Grauzonen und Rechtsunsicherheiten kann mit dem ergänzenden Instrument der Ko-Regulierung begegnet werden.*



- Für die Wirksamkeit solcher Maßnahmen bedarf es eines regulierten Rahmens. Dieser Rahmen muss Mindestanforderungen hinsichtlich des Prozesses der Entwicklung von Kodizes, die Einbeziehung wesentlicher (kritischer) Stakeholder, Beschwerde-, Kontroll- und Monitoringverfahren sowie Sanktionsmechanismen enthalten. Zudem müssen für einen effektiven Einsatz des Instruments der Ko-Regulierung strukturelle Hindernisse beseitigt sowie Anreize für Unternehmen geschaffen werden.
- Die Autoren empfehlen eine stärkere Berücksichtigung der Ko-Regulierung bei der Gesetzgebung in der Informationsgesellschaft und die gesetzliche Verankerung von Mindestanforderungen und Anreizen.

Damit Ko-Regulierung in der Praxis wirklich funktionieren kann, müssen nach Ansicht der Professoren folgende Voraussetzungen erfüllt werden:

- Ein kultureller Wandel bei Behörden und Unternehmen und eine größere Offenheit für Kooperationsmodelle und alternative Regulierungsinstrumente.
- Die Schaffung ökonomischer und rechtlicher Anreize, um strukturellen Barrieren bei bestehenden Ansätzen von Selbst- und Ko-Regulierung entgegenzuwirken sowie ein stärkeres Engagement von Unternehmen in solchen Prozessen zu ermöglichen.

Als rechtlicher Anreiz wird in Anlehnung an das Produktsicherheitsrecht die Knüpfung rechtlicher Wirkungen an anerkannte Verhaltenskodizes vorgeschlagen.

### **Standardklausel zur Stärkung der Ko-Regulierung im digitalen Binnenmarkt**

Die Studie wurde im Mai 2015 in Berlin<sup>2</sup> und im Juni 2015 in Brüssel<sup>3</sup> vorgestellt. Die Generaldirektion Connect der EU-Kommission bat den SRIW daraufhin im Rahmen der „Community of Practice for Better Self- and Co-Regulation“ einen Formulierungsvorschlag zu erarbeiten, mit dem die Vorschläge der Studie im Rahmen der digitalen Binnenmarktstrategie gesetzgeberisch umgesetzt werden könnten (Standardklausel). Die Idee dabei ist, die angestrebte Verschlankung gesetzlicher Vorgaben durch einen gesetzlichen Rahmen für Ko-Regulierungsmaßnahmen zu flankieren, der eine staatliche Anerkennung solcher Maßnahmen ermöglicht und diese mit bestimmten rechtlichen Wirkungen verknüpft. Dadurch soll eine bessere Verzahnung erreicht werden zwischen abstrakten gesetzlichen Regeln und untergesetzlichen Maßnahmen, die diese kontextspezifisch konkretisie-

ren und damit schneller und flexibler auf aktuelle Herausforderungen und Veränderungen im Markt reagieren können. Das Ziel ist dabei weder eine Selbstbeschränkung des Gesetzgebers noch eine unnötige Formalisierung bestehender Selbstregulierungsansätze, sondern die Erweiterung des Instrumentenkastens durch Einführung einer zusätzlichen Ebene anerkannter Standards, die aufgrund ihrer rechtlichen Wirkung einen Beitrag für mehr Rechtssicherheit für alle Marktteilnehmer schaffen sollen. Das könnte in vielen Fällen die Beantwortung der Frage erleichtern, wie bestehende gesetzliche Regelungen auf neue Entwicklungen in der Technik und am Markt angewendet werden sollten, ohne Jahrzehnte auf höchstrichterliche Entscheidungen zu warten oder ständig die Forderung nach neuen Gesetzen zu erheben. Die verfassungsrechtliche Voraussetzung für die Verleihung von Rechtswirkungen an private Standards ist die Einhaltung bestimmter Mindestanforderungen an deren Entwicklung und Durchsetzung.<sup>4</sup> Die Mindestanforderungen aus Sicht der EU hat die Kommission in den „EU-Principles for Better Self- and Co-Regulation“ zusammengefasst.<sup>5</sup> Das Bundesverfassungsgericht hat im Zusammenhang mit dem technischen Sicherheitsrecht ausdrücklich anerkannt, dass bei möglichst flexiblen und kontinuierlichen Anpassungen im Rahmen einer komplexen Materie der Gesetzgeber nicht alle Anforderungen selbst formulieren kann.<sup>6</sup>

Der Vorschlag des SRIW<sup>7</sup> zur Einführung einer Standardklausel wurde am 22. Januar 2016 in Brüssel vorgestellt und diskutiert<sup>8</sup>. Die Reaktionen darauf waren überwiegend positiv. Der Vorschlag beruht zum einen auf dem Ergebnis des Trilogs zur Datenschutz-Grundverordnung zu den Artikeln 38 und 38a<sup>9</sup>, bezieht aber gleichzeitig bestehende Mechanismen beim Produktsicherheitsrecht und im Jugendmedienschutz ein.

### **Ko-Regulierung in der Datenschutz-Grundverordnung**

In Artikel 38a sieht die Datenschutz-Grundverordnung ein Akkreditierungsverfahren für private Kontrolleinrichtungen vor, die die Einhaltung anerkannter Verhaltenskodizes gewährleisten sollen und damit die Rechtsdurchsetzung der Aufsichtsbehörden sinnvoll ergänzen. Voraussetzung für eine Akkreditierung durch die zuständige Aufsichtsbehörde ist der Nachweis ausreichender Expertise und Unabhängigkeit in Bezug auf einen bestimmten Verhaltenskodex, der Ausschluss möglicher Interessenskonflikte, die Existenz eines angemessenen Beschwerdeverfahrens sowie die Möglichkeit, Sanktionen bei Verstößen zu verhängen. Dadurch wird das beispielsweise im Jugendmedienschutz bewährte Modell der Freiwilligen Selbstkontrolle auch im Datenschutz etabliert und die Legitimation bereits bestehender Institutionen durch die Möglichkeit der Akkreditierung verbessert.

Die Datenschutz-Grundverordnung sieht in Artikel 38 zudem erstmalig die Möglichkeit vor, anerkannten Verhaltensregeln rechtliche Wirkungen zuzuerkennen. Das Verfahren hierfür ist allerdings kompliziert und geht im Ergebnis zu weit. Für die Anerkennung von Verhaltensregeln (Codes of Conduct) nach der Datenschutz-Grundverordnung sind die zuständigen nationalen Aufsichtsbehörden verantwortlich (Artikel 38 Abs. 2). Sollen die Regeln für Verarbeitungsvorgänge in mindestens zwei Mitgliedstaaten gelten, muss die Behörde ein Kohärenzverfahren beim Europäischen Datenschutzausschuss einleiten. Neben einer gewissen Selbstbindung der Verwaltung führt die Anerkennung von Verhaltensregeln in bestimmten Bereichen zu einer Nachweiserleichterung für Unternehmen, die sich zur Einhaltung dieser Regeln verpflichten. Die Aufsichtsbehörden *können* die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln bei der Beurteilung der Gesetzeskonformität von Unternehmen „als einen Faktor“ berücksichtigen. Darüber hinaus kann die EU-Kommission anerkannte Verhaltenskodizes für allgemeingültig erklären (Artikel 38 Abs. 4). Es spricht einiges dafür, dass die EU-Kommission diese Befugnis nutzen könnte, um Verhaltensregeln für allgemein verbindlich zu erklären. Das wäre insofern problematisch, als dass dadurch das Grundprinzip der Freiwilligkeit bei der Selbst- und Ko-Regulierung untergraben würde. Eine ähnliche Form der Allgemeinverbindlichkeitserklärung von Tarifverträgen gibt es im deutschen Tarifrecht (§ 5 Abs. 1 TVG). Hieran knüpft das Bundesverfassungsgericht allerdings strenge Anforderungen. Eine Übertragung dieser Möglichkeit auf den Datenschutz ist daher kritisch zu sehen.<sup>11</sup>

Die EU-Kommission sollte daher nur in absoluten Ausnahmefällen eine Allgemeinverbindlichkeit von Verhaltenskodizes anordnen, zum Beispiel wenn dies zur Eindämmung von Trittbrettfahrern im öffentlichen Interesse dringend geboten ist. Als milderer Mittel könnte die EU-Kommission Art. 38 Abs. 4 aber auch so auslegen, dass sie die Allgemeingültigkeit von Kodizes darauf beschränkt, dass eine freiwillige Selbstverpflichtung von Unternehmen eine Konformitätsvermutung mit den Artikeln der Verordnung begründet, die durch den jeweiligen Kodex umgesetzt werden. Diese dem Produktsicherheitsrecht entlehnte Variante (siehe unten) würde eine enorme Anreizwirkung für Unternehmen entfalten, sich an der Erarbeitung von Verhaltenskodizes zu beteiligen und diese umzusetzen.<sup>12</sup>

### **Rolle technischer Standards im Produktsicherheitsrecht**

Im Rahmen des „New Regulatory Framework“ der EU kann die Kommission technische Standards zur Konkretisierung allgemeiner gesetzlicher Anforderungen anerkennen und einen Verweis auf die Norm im Amtsblatt der EU veröffentlichen.<sup>13</sup>

### III. GASTBEITRÄGE

#### DIE KO-REGULIERUNG IM DIGITALEN BINNENMARKT

Unternehmen, die diese anerkannten Normen zur Gewährleistung der Sicherheit ihrer Produkte anwenden, können sich auf eine gesetzliche Vermutungswirkung berufen, wonach ihre Produkte als sicher im Sinne der Produktsicherheitsrichtlinie der EU und der diese umsetzenden nationalen Gesetze gelten.<sup>14</sup> Die Aufsichtsbehörden können nur dann eingreifen, wenn entgegen dieser Vermutung eindeutige Beweise für die Gefährlichkeit solcher Produkte vorliegen.

#### Neue Richtlinien der EU zur besseren Regulierung

Der Vorschlag des SRIW beruht nicht nur, wie oben dargestellt, auf bestehenden Ansätzen im Datenschutz und bei der Produktsicherheit, sondern könnte auch ein wichtiger Beitrag zur Umsetzung der im Mai 2015 veröffentlichten neuen „Better Regulation Guidelines“ der EU sein. Dort werden beide Aspekte hervorgehoben, die Auswirkungen der zunehmenden Digitalisierung auf die Regulierung und die zunehmende Bedeutung der Selbst- und Ko-Regulierung sowohl in der Planungsphase als auch bei der Umsetzung staatlicher Regulierung. Auf S. 164 der zugehörigen „Better Regulation Toolbox“ heißt es dazu: *“In addition, in areas of fast technological change (such as in the field of digital policies), it is even more relevant to seek to avoid legislation where lighter means are available to reach a given objective, in particular by exploring any Self/Co-Regulation options or sub-options with stakeholders (based on SR/CR best practice) and limit legislation to the level of principles, leaving implementation issues to some later more detailed discussions with stakeholders or within a time-window in keeping with the observed speed of evolution of technologies, innovation and science.”*<sup>15</sup>

1 Spindler / Thorun, abzurufen unter [http://www.sriw.de/images/pdf/Spindler\\_Thorun-Eckpunkte\\_digitale\\_Ordnungspolitik\\_final.pdf](http://www.sriw.de/images/pdf/Spindler_Thorun-Eckpunkte_digitale_Ordnungspolitik_final.pdf)

2 <http://www.sriw.de/index.php/home/organisation/unabhaengiger-beirat/9-aktuelles/139-runder-tisch-zur-digitalen-ordnungspolitik>

3 <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/fifth-cop-meeting>

4 Spindler / Thorun, S. 42 (a.a.O.)

5 Abzurufen unter <https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/CoP%20-%20Principles%20for%20better%20self-%20and%20co-regulation.pdf>

6 BVerfGE 49, 89 (S. 134ff) – Kalkar; Vgl. zur Wesentlichkeitslehre auch BVerfGE 40, 237 (S. 248 ff); BVerfGE 68, 1 (S. 108 ff)

7 Abzurufen unter [https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/discussions/standard\\_clause\\_cr\\_dsm\\_draft\\_v\\_0\\_4.pdf](https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/discussions/standard_clause_cr_dsm_draft_v_0_4.pdf)

8 <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/sixth-community-practice-cop-meeting>

9 Ergebnis abrufbar z. B. unter [https://www.lda.bayern.de/media/baylda\\_synopse.pdf](https://www.lda.bayern.de/media/baylda_synopse.pdf)

10 Spindler / Thorun, S. 61

11 So im Ergebnis Spindler / Thorun, S. 54

12 Spindler / Thorun, S. 55

13 Artikel 10 Nr. 6 der VO (EU) 1025/2012 zur europäischen Standardisierung

14 Artikel 3 Nr. 2 der Richtlinie 2001/95/EC zur Produktsicherheit

15 Abzurufen unter: [http://ec.europa.eu/smart-regulation/guidelines/docs/br\\_toolbox\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/smart-regulation/guidelines/docs/br_toolbox_en.pdf)

ANHANG  
GESETZLICHE GRUNDLAGEN FÜR AUSKUNFTFEIEN



## Gesetzliche Grundlagen für Auskunfteien

Die Wirtschaftsauskunftei SCHUFA Holding AG ist ein privatwirtschaftlich geführtes Unternehmen, das seinen Vertragspartnern unter anderem kreditrelevante Informationen zu Privatpersonen bereitstellt. Für den Umgang mit diesen „personenbezogenen Daten“ ist das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) die zentrale Rechtsgrundlage und somit auch der wichtigste Bezugspunkt für die Tätigkeit des Ombudsmannes. Im Folgenden werden die jeweiligen, im Zusammenhang mit dem SCHUFA-Verfahren relevanten, rechtlichen Vorgaben des BDSG in 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 Maßnahmen gewährleistet ist und die verantwortliche Stelle dem Betroffenen die Tatsache des Vorliegens einer Entscheidung im Sinne des Absatzes 1 mitteilt sowie auf Verlangen die wesentlichen Gründe dieser Entscheidung mitteilt und erläutert.

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

### § 28a Datenübermittlung an Auskunfteien

(1) Die Übermittlung personenbezogener Daten über eine Forderung an Auskunfteien ist nur zulässig, soweit die geschuldete Leistung trotz Fälligkeit nicht erbracht worden ist, die Übermittlung zur Wahrung berechtigter Interessen der verantwortlichen Stelle oder eines Dritten erforderlich ist und

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

chend, wenn die verantwortliche Stelle selbst die Daten nach § 29 verwendet.

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

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

### § 28b Scoring

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

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

### § 34 Auskunft an den Betroffenen

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

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

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

Geschäftsgeheimnisses gegenüber dem Informationsinteresse des Betroffenen überwiegt.

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

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

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

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

1. die zur Berechnung der Wahrscheinlichkeitswerte genutzten Daten ohne Personenbezug speichert, den Personenbezug aber bei der Berechnung herstellt oder
2. bei einer anderen Stelle gespeicherte Daten nutzt. Hat eine andere als die für die Entscheidung verantwortliche Stelle

1. den Wahrscheinlichkeitswert oder
2. einen Bestandteil des Wahrscheinlichkeitswerts berechnet, hat sie die insoweit zur Erfüllung der Auskunftsansprüche nach den Sätzen 1 und 2 erforderlichen Angaben auf Verlangen der für die Entscheidung verantwortlichen Stelle an diese zu übermitteln. Im Falle des Satzes 3 Nr. 1 hat die für die Entscheidung verantwortliche Stelle den Betroffenen zur Geltendmachung seiner Auskunftsansprüche unter Angabe des Namens und der Anschrift

der anderen Stelle sowie der zur Bezeichnung des Einzelfalls notwendigen Angaben unverzüglich an diese zu verweisen, soweit sie die Auskunft nicht selbst erteilt. In diesem Fall hat die andere Stelle, die den Wahrscheinlichkeitswert berechnet hat, die Auskunftsansprüche nach den Sätzen 1 und 2 gegenüber dem Betroffenen unentgeltlich zu erfüllen. Die Pflicht der für die Berechnung des Wahrscheinlichkeitswerts verantwortlichen Stelle nach Satz 3 entfällt, soweit die für die Entscheidung verantwortliche Stelle von ihrem Recht nach Satz 4 Gebrauch macht.

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

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

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

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

1. die innerhalb der letzten zwölf Monate vor dem Zugang des Auskunftsverlangens übermittelten Wahrscheinlichkeitswerte für ein bestimmtes zukünftiges Verhalten des Betroffenen sowie die



- Namen und letztbekannten Anschriften der Dritten, an die die Werte übermittelt worden sind,
2. die Wahrscheinlichkeitswerte, die sich zum Zeitpunkt des Auskunftsverlangens nach den von der Stelle zur Berechnung angewandten Verfahren ergeben,
  3. die zur Berechnung der Wahrscheinlichkeitswerte nach den Nummern 1 und 2 genutzten Datenarten sowie
  4. das Zustandekommen und die Bedeutung der Wahrscheinlichkeitswerte einzelfallbezogen und nachvollziehbar in allgemein verständlicher Form. Satz 1 gilt entsprechend, wenn die verantwortliche Stelle
    1. die zur Berechnung des Wahrscheinlichkeitswerts genutzten Daten ohne Personenbezug speichert, den Personenbezug aber bei der Berechnung herstellt oder
    2. bei einer anderen Stelle gespeicherte Daten nutzt.
- (5) Die nach den Absätzen 1a bis 4 zum Zweck der Auskunftserteilung an den Betroffenen gespeicherten Daten dürfen nur für diesen Zweck sowie für Zwecke der Datenschutzkontrolle verwendet werden; für andere Zwecke sind sie zu sperren.
- (6) Die Auskunft ist auf Verlangen in Textform zu erteilen, soweit nicht wegen der besonderen Umstände eine andere Form der Auskunftserteilung angemessen ist.
- (7) Eine Pflicht zur Auskunftserteilung besteht nicht, wenn der Betroffene nach § 33 Abs. 2 Satz 1 Nr. 2, 3 und 5 bis 7 nicht zu benachrichtigen ist.
- (8) Die Auskunft ist unentgeltlich. Werden die personenbezogenen Daten geschäftsmäßig zum Zweck der Übermittlung gespeichert, kann der Betroffene einmal je Kalenderjahr eine unentgeltliche Auskunft in Textform verlangen. Für jede weitere Auskunft kann ein Entgelt verlangt werden, wenn der Betroffene die Auskunft gegenüber Dritten zu wirtschaftlichen Zwecken nutzen kann. Das Entgelt darf über die durch die Auskunftserteilung entstandenen unmittelbar zurechenbaren

Kosten nicht hinausgehen. Ein Entgelt kann nicht verlangt werden, wenn

1. besondere Umstände die Annahme rechtfertigen, dass Daten unrichtig oder unzulässig gespeichert werden, oder
  2. die Auskunft ergibt, dass die Daten nach § 35 Abs. 1 zu berichtigen oder nach § 35 Abs. 2 Satz 2 Nr. 1 zu löschen sind.
- (9) Ist die Auskunftserteilung nicht unentgeltlich, ist dem Betroffenen die Möglichkeit zu geben, sich im Rahmen seines Auskunftsanspruchs persönlich Kenntnis über die ihn betreffenden Daten zu verschaffen. Er ist hierauf hinzuweisen.

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

- (1) Personenbezogene Daten sind zu berichtigen, wenn sie unrichtig sind. Geschätzte Daten sind als solche deutlich zu kennzeichnen.
- (2) Personenbezogene Daten können außer in den Fällen des Absatzes 3 Nr. 1 und 2 jederzeit gelöscht werden. Personenbezogene Daten sind zu löschen, wenn
1. ihre Speicherung unzulässig ist,
  2. es sich um Daten über die rassische oder ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder philosophische Überzeugungen, Gewerkschaftszugehörigkeit, Gesundheit, Sexualleben, strafbare Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten handelt und ihre Richtigkeit von der verantwortlichen Stelle nicht bewiesen werden kann,
  3. sie für eigene Zwecke verarbeitet werden, sobald ihre Kenntnis für die Erfüllung des Zwecks der Speicherung nicht mehr erforderlich ist, oder
  4. sie geschäftsmäßig zum Zweck der Übermittlung verarbeitet werden und eine Prüfung jeweils am Ende des vierten, soweit es sich um Daten über erledigte Sachverhalte handelt und der Betroffene der Löschung nicht widerspricht, am Ende des

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

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

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

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

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

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

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

(6) Personenbezogene Daten, die unrichtig sind oder deren Richtigkeit bestritten wird, müssen bei der geschäftsmäßigen Datenspeicherung zum Zweck der

Übermittlung außer in den Fällen des Absatzes 2 Nr. 2 nicht berichtigt, gesperrt oder gelöscht werden, wenn sie aus allgemein zugänglichen Quellen entnommen und zu Dokumentationszwecken gespeichert sind. Auf Verlangen des Betroffenen ist diesen Daten für die Dauer der Speicherung seine Gegendarstellung beizufügen. Die Daten dürfen nicht ohne diese Gegendarstellung übermittelt werden.

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

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

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

### § 38 Aufsichtsbehörde

(1) Die Aufsichtsbehörde kontrolliert die Ausführung dieses Gesetzes sowie anderer Vorschriften über den Datenschutz, soweit diese die automatisierte Verarbeitung personenbezogener Daten oder die Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten in oder aus nicht automatisierten Dateien regeln einschließlich des Rechts der Mitgliedstaaten in den Fällen des § 1 Abs. 5. Sie berät und unterstützt die Beauftragten für den Datenschutz und die verantwortlichen Stellen mit Rücksicht auf deren typische Bedürfnisse. Die Aufsichtsbehörde darf die von ihr gespeicherten Daten nur für Zwecke der Aufsicht verarbeiten und nutzen; § 14

Abs. 2 Nr. 1 bis 3, 6 und 7 gilt entsprechend. Insbesondere darf die Aufsichtsbehörde zum Zweck der Aufsicht Daten an andere Aufsichtsbehörden übermitteln. Sie leistet den Aufsichtsbehörden anderer Mitgliedstaaten der Europäischen Union auf Ersuchen ergänzende Hilfe (Amtshilfe). Stellt die Aufsichtsbehörde einen Verstoß gegen dieses Gesetz oder andere Vorschriften über den 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 gewerblicher Maßnahmen zu unterrichten. Sie veröffentlicht regelmäßig, spätestens alle zwei Jahre, einen Tätigkeitsbericht. § 21 Satz 1 und § 23 Abs. 5 Satz 4 bis 7 gelten entsprechend.

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

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

(4) Die von der Aufsichtsbehörde mit der Kontrolle beauftragten Personen sind befugt, soweit es zur Erfüllung der der Aufsichtsbehörde übertragenen Aufgaben erforderlich ist, während der Betriebs- und

Geschäftszeiten Grundstücke und Geschäftsräume der Stelle zu betreten und dort Prüfungen und Besichtigungen vorzunehmen. Sie können geschäftliche Unterlagen, insbesondere die Übersicht nach § 4g Abs. 2 Satz 1 sowie die gespeicherten personenbezogenen Daten und die Datenverarbeitungsprogramme, einsehen. § 24 Abs. 6 gilt entsprechend. Der Auskunftspflichtige hat diese Maßnahmen zu dulden.

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

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

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

## **Impressum**

SCHUFA Ombudsmann  
Tätigkeitsbericht 2015

Herausgeber:

SCHUFA Holding AG

Kormoranweg 5

65201 Wiesbaden

Telefon: +49 (0) 611 9278-114

Telefax: +49 (0) 611 9278-8114

Verantwortlich:

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

Projektleitung:

Dr. Annette Frenzel, SCHUFA Holding AG

Text/Redaktion:

Ulrich Siebert Unternehmensberater

Gestaltung:

Deutsche Standards EDITIONEN GmbH,

Andrea Krause

Druck und Verarbeitung:

Werbedruck Petzold GmbH





**Kontakt**

SCHUFA Ombudsmann

Postfach 5280

65042 Wiesbaden

E-Mail: [info@schufa-ombudsmann.de](mailto:info@schufa-ombudsmann.de)

Telefax: +49 (0) 611 / 9278-8114

[www.schufa-ombudsmann.de](http://www.schufa-ombudsmann.de)

Stand: April 2016