# SCHUFA Ombudsmann



## INHALTSVERZEICHNIS

	VORWORT					
	Dr. Michael Freytag					
	Vorsitzender des Vorstandes der SCHUFA Holding AG	2				
l.	IM GESPRÄCH					
	Der neue Ombudsmann der SCHUFA und die Bedeutung der außergerichtlichen Streitbeilegung	6				
II.	DER SCHUFA OMBUDSMANN					
	Zur Person: Prof. em. Dr. Dres. h.c. Hans-Jürgen Papier	14				
	Das Ombudsmannverfahren	16				
	Qualitätsstandards des Verfahrens	18				
	Kommentar zur Richtlinie über alternative Streitbeilegung	20				
Ш.	BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES					
	Jahresrückblick 2014	24				
	Schlichtungssprüche	30				
IV.	ZU GAST: DER OMBUDSMANN FÜR VERSICHERUNGEN					
	Der Versicherungsombudsmann und die künftige Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung	36				
A۱	IHANG: GESETZLICHE GRUNDLAGEN FÜR AUSKUNFTEIEN	42				

DR. MICHAEL FREYTAG

## **Vorwort**



Sehr geehrte Damen und Herren,

wir freuen uns sehr, dass der ehemalige Präsident des Bundesverfassungsgerichts, Prof. Dr. Hans-Jürgen Papier, als SCHUFA Ombudsmann die Leitung unserer Schlichtungsstelle übernommen hat. Die Verbraucher haben eine herausragende Persönlichkeit mit höchster juristischer Kompetenz als ihren Ansprechpartner. Professor Papier folgt auf den 2014 verstorbenen Professor Winfried Hassemer, der das Amt des SCHUFA Ombudsmannes erstmalig innehatte.

Das inzwischen seit sechs Jahren etablierte Schlichtungsverfahren nimmt einen hohen Stellenwert im Rahmen unserer Verbraucherkommunikation ein. Als einzige Auskunftei in Deutschland hat die SCHUFA ein Ombudsmannverfahren eingerichtet. Mit seinen hohen Qualitätsstandards ist es aber nicht nur für die SCHUFA von wesentlicher Bedeutung. Das Verfahren ist auch ein wichtiger Bestandteil der einvernehmlichen Streitbeilegung, die erfreulicherweise bereits in verschiedenen Wirtschaftsbereichen seit Jahren erfolgreich ausgeübt wird. Die große Bedeutung, die außergerichtliche Streitbeilegung auch auf der politischen Agenda hat, zeigt die im Jahr 2013 in Kraft getretene Richtlinie über alternative Streitbeilegung, die bis Mitte dieses Jahres in die europäischen Gesetzgebungsverfahren umgesetzt werden soll.

Unser Anliegen ist es, mögliche Fehler – gleich aus welcher Quelle – von Anfang an zu vermeiden. Dazu gehört auch, dass der Verbraucher in der digitalisierten Welt von heute jederzeit einen Überblick über die bei der SCHUFA hinterlegten, kreditrelevanten Daten hat und diese erforderlichenfalls korrigieren oder aktualisieren lassen kann.

Verbraucher möchten ihre Einkäufe selbstbestimmt und rund um die Uhr vornehmen. Umso bedeutsamer ist es, dass dabei die Bonitätsdaten nicht nur bei einem verlässlichen Partner wie der SCHUFA gut aufgehoben sind. Verbraucher müssen stets handlungsfähig sein und bei Bedarf einen schnellen und unmittelbaren Zugang zur SCHUFA oder deren unabhängiger Schlichtungsstelle haben.

Es gibt wohl kaum ein anderes Unternehmen, das es dem Verbraucher in vergleichbar transparenter und einfacher Art und Weise ermöglicht, eine Datenübersicht zu erhalten. Bei 117 Millionen erteilten Auskünften sind im Jahr 2014 nur 277 zulässige Verbraucheranliegen beim SCHUFA Ombudsmann eingegangen: In lediglich 18 Fällen waren die Beschwerden berechtigt und den Anliegen der Verbraucher wurde vom Ombudsmann stattgegeben. Dies macht deutlich: Die SCHUFA arbeitet als Intermediär zwischen Verbraucher und Kreditwirtschaft reibungslos und zuverlässig!

Herr Professor Papier hat sich bereit erklärt, das Schlichtungsverfahren der SCHUFA für Verbraucher zu übernehmen und weiterzuentwickeln. Wir werden ihn hierbei tatkräftig unterstützen.

Ihr

Dr. Michael Freytag

Vorsitzender des Vorstandes der SCHUFA Holding AG



I. IM GESPRÄCH

# Prof. Dr. Hans-Jürgen Papier:

Der neue Ombudsmann der SCHUFA und ehemalige Präsident des Bundesverfassungsgerichts über die Bedeutung der außergerichtlichen Streitbeilegung



Herr Professor Papier, Sie waren von 2002 bis 2010 Deutschlands höchster Richter. Das Bundesverfassungsgericht wird gern auch als Gericht der Bürger bezeichnet. Was treibt Sie an, nun Ombudsmann der SCHUFA zu sein?

Der Staat hat eine Schutz- und Gewährleistungsfunktion im Hinblick auf die Grundrechte seiner Bürgerinnen und Bürger, die es durch das Bundesverfassungsgericht abzusichern gilt. Hierbei geht es auch um den Schutz der Grundrechte gegenüber den Aktivitäten bzw. Aufgaben von privaten Organisationen und Firmen. Gerade eine für das gesellschaftliche Zusammenleben elementar wichtige funktionierende Volkswirtschaft ist auf den verlässlichen und vertrauensvollen Umgang mit sensiblen Daten angewiesen. Die SCHUFA erlebe ich in diesem Zusammenhang als ein sehr gut bestelltes Haus, mit jahrzehntelang erprobten Prozessen. Sie leistet einen bedeutenden Beitrag für Deutschlands stabile Kreditwirtschaft, in der sich Bürger entfalten können.

#### Künftig werden Sie aber schlichten, statt richten.

Die Schlichtung als außergerichtliche Streitbeilegung ist dank vieler privater Initiativen in Deutschland zu einem Erfolgsmodell geworden. Indem sie die Handlungsmöglichkeiten für Betroffene erweitert, stärkt die Schlichtung im entscheidenden Maße das Rechtssystem sowie den Verbraucherschutz, als eine von vielen Rechtsmaterien. Außerdem ist die SCHUFA die einzige Auskunftei in Deutschland, die Verbrauchern ein außergerichtliches Ombudsmannverfahren anbietet, obwohl sie dazu nicht verpflichtet ist.

# Hat sich das recht junge Schlichtungsangebot der SCHUFA bereits etabliert?

Seit Einrichtung des Schlichtungsverfahrens konnten in den vergangenen fünf Jahren wichtige Schlichtungssprüche zugunsten einzelner betroffener Verbraucher gesprochen werden. Das trägt entschieden zur Akzeptanz des Verfahrens bei. Die Tatsache, dass – bei über 66 Millionen bei der SCHUFA gespeicherten Personen mit insgesamt 728 Millionen zu diesen gespeicherten Informationen – jährlich nur etwa rund 300 Verbraucherbeschwerden vom Ombudsmann bearbeitet werden müssen, ist ein deutlicher Hinweis darauf, dass die Abläufe der SCHUFA reibungslos funktionieren. Außerdem zeigt es, dass bereits einige Verbraucher explizit die außergerichtliche Streitbeilegung mit der SCHUFA suchen; statt sich im Streitfall direkt anwaltliche Unterstützung zu suchen.

#### Wie bewerten Sie die Verbraucheranfragen?

Jede Anfrage zeigt, dass Verbraucher aktiv und eigenverantwortlich ihr Anliegen in die Hand nehmen. Entscheidend ist, dass die SCHUFA hierfür auch ihre Kommunikationswege beständig ausbaut. So ist eine meiner Hauptaufgaben, den Beschwerdeführern die Regularien und Funktionsweise der SCHUFA transparent darzulegen. Ebenso ist die seit Ende 2014 verfügbare Serviceleistung BeratungDirekt mit einem breiteren Angebot aus schneller Erreichbarkeit, Mehrsprachigkeit und einer intensivierten Beratung zu personenbezogenen Daten ein wichtiger Schritt, die Informationen über und das Verständnis für die SCHUFA zu verbessern.

#### Werden die Anfragen aus Ihrer Sicht zunehmen?

Zwar könnten die neuen Informationsangebote, die mittlerweile von zwei Millionen Privatkunden der SCHUFA bezogen werden, auch die Anfragen beim Ombudsmann erhöhen. Allerdings hat sich in der Vergangenheit



"Schlichtung stärkt das Rechtssystem und den Verbraucherschutz."

I. IM GESPRÄCH

gezeigt, dass der Kundenservice der SCHUFA, der auch Rückfragen und Beschwerden bearbeitet, sehr gut funktioniert, und die meisten Anfragen schon im Vorfeld mit dem Verbraucher geklärt werden.

# Demnach hat sich seit der Datenschutznovelle 2010 viel getan, als die jährlich kostenlose Datenübersicht für Verbraucher Gesetz wurde.

Dies ist ein gutes Beispiel, wie die Rechtsordnung zur Eigeninitiative ermuntern kann, was meiner Meinung nach für ein funktionierendes Gemeinwesen entscheidend ist und zusätzlich hilft, die Überlastung der Justiz zu mindern.

#### Inwiefern sehen Sie eine Entlastung der Gerichte durch Schlichtung?

Gerade bei komplexen Rechtsmaterien, wie wir sie in der digitalen Welt und bei Finanzprodukten zweifelsohne haben, ist die Präzision für die Systemgerechtigkeit entscheidend. Der Verbraucherschutz hat die Besonderheit, dass sich seine Regelungen auf zahlreiche Rechtsgebiete erstrecken, sei es beispielsweise der Eigentums- und Vermögensschutz, der Gesundheitsschutz, Arbeitsschutz, aber eben auch der Persönlichkeits- und Datenschutz. Klärungsbedürftige Einzelfälle werden daher nicht seltener werden. Hier kann die mit der Schlichtungsarbeit verbundene intensive Beschäftigung mit dem Einzelfall im Vorfeld der gerichtlichen Auseinandersetzung die Qualität des Rechtsschutzes nur erhöhen. Ich meine schon: Je umfangreicher der Austausch und die Informationsangebote zwischen Verbrauchern und den Unternehmen bei strittigen Punkten sind und inhaltlich geregelt werden, desto weniger juristische Auslegungsschwierigkeiten und Streitverfahren wird es geben. Insofern



können Ombudsmannverfahren effizienzsteigernd für die Justiz sein und Verbrauchern zudem helfen, dass sie leichter und schneller rechtliches Gehör erlangen.

# Was bedeutet die EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung, die wohl dieses Jahr nationales Gesetz wird, für die SCHUFA?

Die Schlichtungsfunktion des SCHUFA Ombudsmannes ist nicht von der geplanten EU-Richtlinie betroffen. Denn die Datenerhebung und Datenspeicherung durch die SCHUFA resultiert nicht aus einer Vertragspflicht gegenüber dem Betroffenen, sondern aus Vertragsbeziehungen der SCHUFA mit ihren Vertragspartnern, denen Verbraucher eine Einwilligung zur Datenverarbeitung erteilt haben, sowie aus öffentlich zugänglichen Quellen.

#### Auf welcher gesetzlichen Grundlage treffen Sie Ihre Entscheidungen?

Das Bundesdatenschutzgesetz ist die zentrale Rechtsgrundlage des Ombudsmannes der SCHUFA. Wenn also ein Betroffener gegenüber der SCHUFA bezüglich seiner im Datenbestand gespeicherten Daten Ansprüche geltend macht, geht dies in der Regel nicht auf eine direkte Vertragsbeziehung mit der SCHUFA zurück. Die Ansprüche beziehen sich auf gesetzliche Pflichten der SCHUFA aus dem Bundesdatenschutzgesetz zur Berichtigung bzw. Löschung.

#### Gibt es weitere Rahmenbedingungen für Ihre Schlichtung?

Für die private Streitschlichtung hat der Gesetzgeber von normativen Rahmenbedingungen bislang abgesehen. Es gilt das Prinzip der Freiwilligkeit. Erfolgreiche Voraussetzungen unterliegen ausdrücklich der privaten Autonomie der Parteien, was ich außerordentlich begrüße. Doch beide Parteien sind in der Verantwortung, sonst wird die außergerichtliche Streitbeilegung nicht funktionieren. Erfolgreiche Anbieter eines Schlichtungsverfahrens wie die SCHUFA konzipieren das Verfahren so, dass es unabhängig, leicht zugänglich und kostenlos ist. Außerdem ist das Ombudsmannverfahren in einer Schlichtungsordnung festgelegt. Erst wenn diese Rahmenbedingungen Verbrauchern glaubhaft versichert werden können, werden sie eine konkrete Chance sehen, einen langwierigen Rechtsstreit dank der Schlichtung zu vermeiden und sich auf das Verfahren einlassen.

#### Reichen diese Rahmenbedingungen für jeden Verbraucher aus?

Das ist eine interessante Diskussion. Gibt es den mündigen Verbraucher oder gibt es ihn nicht? Der Europäische Gerichtshof arbeitet mit dem Rechtsbe-

I. IM GESPRÄCH

griff des durchschnittlich informierten, aufmerksamen und verständigen Durchschnittsverbrauchers. Unsere Wirtschaft hat jahrzehntelang das Leitbild des mündigen Verbrauchers geprägt. Doch müssen wir aufpassen, dass der Verbraucher beispielsweise in der hochkomplexen digitalen Welt nicht strukturell der Unterlegene wird. Deshalb ist aus der Verfassung eine Schutzverpflichtung des Staates abzuleiten, damit Verbraucher auch in der Lage sind, ihre informationelle Selbstbestimmung und Vertragsfreiheit ausüben zu können. Aber zur individuellen Freiheit gehört auch die individuelle Verantwortung sich zu informieren und einzubringen und sich der Verantwortung für das eigene Handeln bewusst zu sein.

# Sie meinen vor allem die Eigenverantwortung, wenn es um die privaten Finanzen geht?

Selbstverständlich. Deshalb sind die vielfältigen Informationsangebote der SCHUFA wichtig. Über das Online-Portal können sich Verbraucher jederzeit und direkt über ihre Daten und den Verlauf ihrer Kreditaktivitäten informieren. Auskünfte dürfen keine Einbahnstraße sein. So werden Verbraucher beispielsweise mit der SCHUFA Unternehmensauskunft selbst in die Lage versetzt, Bonitätsauskünfte über Unternehmen einzuholen, die in einem Lebensabschnitt außerordentlich wichtig werden, wie Handwerksbetriebe beim privaten Hausbau.

# Vielerorts geraten aber die Bonitätsprüfung und das sogenannte Scoring in die Kritik.

Scoring ist kein Spezifikum der SCHUFA. Jedes kreditgebende Unternehmen hat Berechnungsmodelle, um die Ausfallwahrscheinlichkeit zu bewerten. Doch allgemein ist der Begriff des statistischen Risikos in der Praxis außerordentlich schwer zu vermitteln, gerade wenn die private Lebensführung betroffen ist. Die Kreditwirtschaft hat per se ein Interesse, möglichst schnell einen Kredit zu ermöglichen, so dass die Entscheidung, ob ein Geschäft eingegangen wird, der Kreditgeber trifft und nicht die SCHUFA. Die SCHUFA liefert dazu eine nach geprüften mathematischen Modellen ermittelte Entscheidungshilfe. Ohne diese wären viele Geschäfte, die der Verbraucher als selbstverständlich erwartet – wie den Kauf auf Rechnung – nicht möglich.

#### Und wenn ein Kreditvertrag nicht zustande kommt?

Natürlich müssen Verbraucher die Hintergründe nachvollziehen können. Nur so kann Vertrauen und Versachlichung entstehen. Hier sind die für jeden Verbraucher zugänglichen kreditrelevanten Informationen über die im SCHUFA Datenbestand gespeicherten Angaben sehr hilfreich. Allerdings kann ein hohes Kreditrisiko auch eine finanzielle Überforderung signalisieren. So gesehen hat die Bonitätsprüfung auch eine wichtige präventive Wirkung, indem sie vor Überschuldung schützt. Wir dürfen aber insgesamt nicht außer Acht lassen, dass in Deutschland Vertragsfreiheit gilt. Kreditgeber und Kreditnehmer sind beide individuell frei, einen Vertrag miteinander zu schließen oder nicht. Auskunfteien unterstützen lediglich den für ein Kreditgeschäft notwendigen Informationsaustausch mit objektiven Daten. Wenn es dabei zu Beschwerden kommt, ist der SCHUFA Ombudsmann eine wichtige außergerichtliche Anlaufstelle, um strittige Fälle zwischen Verbrauchern und dem Kundenservice der SCHUFA verbindlich lösen zu können.



Prof. Dr. Hans-Jürgen Papier leistet einen wichtigen Beitrag, dass Verbraucher leichter und schneller rechtliches Gehör erlangen.



II.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 1. 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 BerlinAbschluss 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 München1998 Vizepräsident, Vorsitzender des 1. 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

II.DER SCHUFA OMBUDSMANN

# **Das Ombudsmannverfahren**

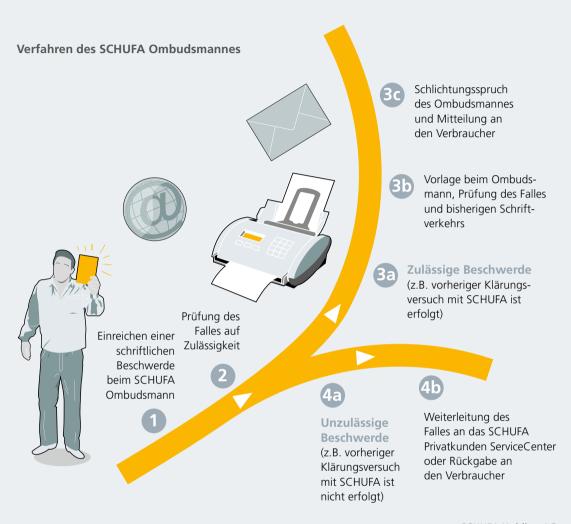
Als Informations- und Servicepartner für die Kreditwirtschaft steht die SCHUFA für eine verantwortungsvolle Kreditvergabe. Um eine weitere Verbesserung des Rechtsschutzes für Verbraucher zu ermöglichen, hat die SCHUFA eine Ombudsstelle eingerichtet. Der Ablauf des Ombudsmannverfahrens der SCHUFA ist 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,
- in 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.



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 der SCHUFA steht jedem Verbraucher zur Verfügung. Folgende Qualitätsmerkmale prägen das Verfahren: 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. 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.

#### 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

Offenheit und umfassende Erläuterungen bilden die Vertrauensgrundlage des Verfahrens. Hierfür stellt die SCHUFA zahlreiche Informationen rund um das außer-

gerichtliche Schlichtungsverfahren auf der Internetseite www.schufa-ombudsmann.de zur Verfügung. Im Laufe des Verfahrens haben beide Parteien die Möglichkeit, sich hinreichend über die Regularien und den Ablauf des Verfahrens zu orientieren. Dem Ombudsmann kommt dabei nicht nur die Rolle des Entscheiders zu, sondern ihm obliegt auch die verständliche Vermittlung des Problems.

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

#### 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.

Ein Kommentar von Prof. Dr. Hans-Jürgen Papier

Die im Jahr 2013 in Kraft getretene Richtlinie des Europäischen Parlaments über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist bis zum 9. Juli 2015 in deutsches Recht umzusetzen. Gemäß der Richtlinie müssen die Mitgliedstaaten dafür sorgen, dass Verbrauchern bei Streitigkeiten mit Unternehmen außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zur Verfügung stehen. Die Verpflichtung bezieht sich dabei im Sinne der Richtlinie 2013/11/EU auf Streitigkeiten aus "Kaufverträgen" oder "Dienstleistungsverträgen". In Deutschland liegt seit November 2014 ein Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz vor. Darin werden die Anforderungen geregelt, die eine Stelle für die Anerkennung als Streitbeilegungsstelle für Verbraucher erfüllen muss.

Als Ombudsmann begrüße ich den Ausbau der alternativen Streitbeilegung auf europäischer Ebene ausdrücklich. Die politische Gesetzesinitiative ist insofern sehr hilfreich, als sie der tendenziellen strukturellen Unterlegenheit von Verbrauchern gegenüber Herstellern und Vertreibern von Waren und Dienstleistungen versucht entgegenzuwirken.

Das von der SCHUFA seit 2009 praktizierte Ombudsmannverfahren wird von dem Gesetzentwurf in seiner derzeitigen Form nicht erfasst. Grund dafür ist, dass der Gesetzentwurf eine Streitbeilegung im Rahmen einer Vertragsbeziehung im Sinne des § 310 Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuches vorsieht, d.h. einen Vertrag zwischen einem Unternehmen und einem Verbraucher und den daraus erwachsenden Pflichten als Streitgegenstand. Meist beziehen sich die an den SCHUFA Ombudsmann gerichteten Anliegen jedoch auf die bei der SCHUFA zu der jeweiligen Person gespeicherten Daten. Eine Vertragsprüfung von Kauf- und Dienstleistungsverträgen, die zwischen der SCHUFA und Verbrauchern geschlossen werden, ist somit nicht Gegenstand der Tätigkeit des Ombudsmannes. Eine Anwendbarkeit nach § 3 des Referentenentwurfs auf die Tätigkeit des SCHUFA Ombudsmannes ist damit nicht gegeben.

Die Präambel in der Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Verbraucherbeschwerden bei der SCHUFA Holding AG macht deutlich, dass sich die Schlichtungsfunktion des SCHUFA Ombudsmannes auf Meinungsverschiedenheiten zwischen der SCHUFA und Verbrauchern nur im Zusammenhang mit dem SCHUFA Datenbestand und den Auskünften erstreckt. Grundsätzlich geht es dabei um die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten hinsichtlich der Korrektheit von personenbezogenen Daten, die dem Betroffenen im Rahmen seiner Bonitätsauskunft, seiner Datenübersicht oder über das Portal www.meineSCHUFA.de zugänglich gemacht wurden. Somit beziehen sich die gegenüber der SCHUFA geltend gemachten Ansprüche eines Verbrauchers auf gesetzliche Pflichten der SCHUFA aus dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) zur Berichtigung bzw. Löschung.

Vor dem Hintergrund der vorliegenden europarechtlichen Vorgaben sollte insbesondere hervorgehoben werden, dass bereits seit vielen Jahren zahlreiche private Schlichtungsstellen in Deutschland täglich hervorragende Arbeit leisten. Innerhalb der Branche der Auskunfteien hat die SCHUFA als einzige Auskunftei eine unabhängige Beschwerdestelle für Verbraucher etabliert. Diese trägt in hohem Maße zur Vertrauensbildung und höheren Akzeptanz des Unternehmens bei Verbrauchern bei und ist ein bedeutsamer Schritt in Richtung Verbraucherorientierung.



## JAHRESRÜCKBLICK 2014

Im Jahr 2014 haben 468 Verbraucher einen Antrag auf Eröffnung des Schlichtungsverfahrens beim SCHUFA Ombudsmann gestellt. Damit ist die Zahl der Verbraucheranfragen im Vergleich zum Vorjahr leicht um rund 7 Prozent gesunken. Infolge des plötzlichen Todes von Professor Winfried Hassemer musste interimsweise eine Lösung gefunden werden, um das Ombudsmannverfahren ohne Unterbrechung fortsetzen zu können. Für diese Übergangszeit wurde die Rechtsanwaltskanzlei Taylor Wessing Deutschland beauftragt, bis Prof. Dr. Hans-Jürgen Papier als neuer SCHUFA Ombudsmann seine Tätigkeit am 1. September 2014 aufgenommen hatte.

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 Kontakt mit dem Privatkunden ServiceCenter der SCHUFA aufgenommen werden, um zunächst hier einen Klärungsversuch zu erreichen. 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.

Folglich werden im Ombudsmannverfahren die eintreffenden Schreiben zunächst auf Zulässigkeit geprüft. Von den 468 im Berichtjahr eingereichten Anliegen waren 277 im Sinne der Verfahrensordnung zulässig. Hingegen waren 191 Fälle nicht zulässig, weil die für das Schlichtungsverfahren notwendige vorherige Kontaktaufnahme mit dem Privatkunden ServiceCenter der SCHUFA noch nicht stattgefunden hatte.

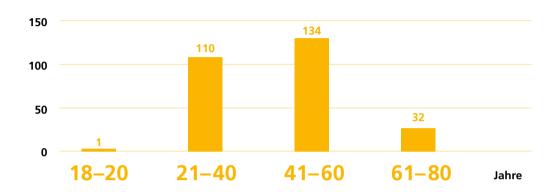
#### Anzahl der Anträge (Auswertung nach Zulässigkeit)

Gesamtzahl der eingegangenen Anträge: 468



Unzulässige Beschwerden: 191

#### Zulässige Anträge (Auswertung nach Alter)



Die Auswertung nach Altersgruppen zeigt, dass die meisten Verbraucher mit einem Anliegen an den Ombudsmann zwischen 41 bis 60 Jahren alt waren, insgesamt 134 Personen. Aus der Altersgruppe zwischen 21 und 40 Jahren bearbeitete der Ombudsmann 110 Anliegen, während in der Altersgruppe zwischen 61 und 80 Jahren lediglich 32 Schiedsverfahren eröffnet wurden. Nur ein Antragsteller war im Alter zwischen 18 bis 20 Jahren.

Auch im Jahr 2014 haben sich wieder größtenteils Männer an den Ombudsmann gewandt. Von den insgesamt 277 zulässigen Anträgen wurden 199 von männlichen Personen eingereicht. Nur 78 Anträge, gut ein Viertel der zulässigen Anträge, wurden von Frauen gestellt.

#### **Zulässige Anträge (Auswertung nach Geschlecht)**



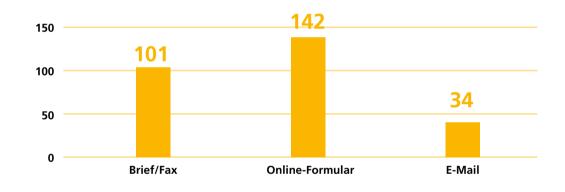
Frauen:

78

III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

Die meisten Anfragen erreichten die Schlichtungsstelle über das Online-Formular von der Internetseite www.schufa-ombudsmann.de. So nutzten von den zulässigen Anliegen 142 Verbraucher das Online-Formular, und 101 Personen entschieden sich, ihr Anliegen per Brief oder Fax vorzutragen. Per direkter E-Mail wandten sich 34 Beschwerdeführer an den Ombudsmann.

#### Zulässige Anträge (Auswertung nach Kommunikationswegen)



#### Beschwerdegegenstände

Wie auch in den Vorjahren beantragten die meisten Verbraucher beim Ombudsmann die vorzeitige Löschung eines oder mehrerer negativer Einträge. Etwa zwei Drittel der zulässigen Verbraucheranliegen hatten solch ein Löschungsersuchen zum Inhalt. Fragen oder Unklarheiten zum Thema Scoring klärten 38 Verbraucher mit dem Ombudsmann. Die übrigen 54 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 möglichen Personenverwechslungen

#### Zulässige Anträge (Auswertung nach Beschwerdegegenständen)



Anliegen und Fragen zum Scoring: 38

Sonstiges: 54

#### 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 bedauerliche Lebensumstände zu den negativen Einträgen geführt haben, so kann jedoch auch der Ombudsmann, bei allem Verständnis für die individuelle persönliche Situation, eine vorzeitige Löschung negativer Einträge aus Kulanzgründen nicht veranlassen. Denn 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 bekanntgewordene Umstände erteilt, die wichtige Bestandteile für eine Kreditprüfung sind. Der Auftrag eines Kreditinformationssystems ist gerade die Korrektheit des Datenbestands, so dass die darin gespeicherten Angaben eine aktuelle Situation der Kreditwürdigkeit abbilden müssen.

III. BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

2

Einen Sonderfall hinsichtlich der Speicherfristen stellen kurzfristig bezahlte Forderungen dar. Diese werden unter bestimmten Voraussetzungen vorzeitig von der SCHUFA gelöscht. Voraussetzungen für eine vorzeitige Löschung¹:

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

#### Scoring

Im Berichtsjahr hatten 38 Verbraucher in ihren Anträgen Fragen zum Scoring gestellt, etwa zu der Berechnungsmethode oder zu Einflussfaktoren und ihrer Gewichtung. Allerdings sind Beanstandungen, die nicht den Datenbestand oder den Umfang der erteilten Auskünfte betreffen, sondern die konkrete Berechnungsmethode hinter einer Score-Formel, vom Anwendungsbereich des Ombudsmannverfahrens ausgenommen.

#### Berechtigte Anträge

Bei den 277 zulässigen Eingaben hat der Ombudsmann in 18 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 8 Fällen war eine Meldung eines Vertragspartners der SCHUFA fehlerhaft. In 6 Fällen wurde ein Bearbeitungsfehler der SCHUFA festgestellt. Bei den restlichen 4 Anträgen konnte ein konkreter Fehler nicht zugeordnet werden. Dies geschieht zum Beispiel, 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 259 zulässigen Anträgen hat der Ombudsmann die vorher vom SCHUFA Privatkunden ServiceCenter getroffene Entscheidung bestätigt.

### **FAZIT**

Für das Jahr 2014 ist ein mit den beiden Vorjahren vergleichbares Bild hinsichtlich der Ombudsmannfälle und der Beschwerdegegenstände festzustellen. Allerdings ist die Zahl der Fälle gegenüber dem Vorjahr leicht zurückgegangen. Dies lässt sich angesichts des enormen Auskunftsvolumens der SCHUFA mit 728 Millionen gespeicherten Daten zum einen auf die funktionierenden Prozesse der SCHUFA Regularien zurückführen. Darüber hinaus konnten die meisten Anliegen in der vorherigen Bearbeitung vom Privatkunden ServiceCenter der SCHUFA gelöst werden. Auch musste der Ombudsmann in nur wenigen Fällen die vormals von der SCHUFA getroffene Entscheidung revidieren.

Im Berichtsjahr sind von den 277 zulässigen Anträgen zur Einbindung des Ombudsmannes 18 Anliegen (Vorjahr: 38) berechtigt gewesen. Dies bedeutet: In 18 Fällen entschied der Ombudsmann zugunsten des Verbrauchers. Wie auch im Vorjahr hatten deutlich mehr als die Hälfte aller beim Ombudsmann eingereichten Verbraucheranliegen die vorzeitige Löschung negativer Einträge zum Inhalt.

# Eckzahlen der SCHUFA im Jahr 2014

Anzahl der gespeicherten Informationen 728 Millionen

Personen, zu denen Daten gespeichert sind:

66,3 Millionen

Unternehmen, zu denen Daten gespeichert sind:

4,3 Millionen

Auskünfte an Verbraucher: 1,9 Millionen

Privatkunden: 2,0 Millionen

Unternehmenskunden: 9.000 III. DER BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

# **Beispielhafte Schlichtungssprüche:**

## 1. Löschung eines negativen Eintrages

#### **ANLIEGEN**

Der Verbraucher trägt vor, dass er im Jahr 2010 mehrere medizinische Behandlungstermine in Anspruch nehmen musste. Offenbar kam es bei der Terminvergabe zu Missverständnissen und der Verbraucher hat, gemäß der Angaben der Arztpraxis, einen der vereinbarten Termine nicht wahrgenommen. Dies bestreitet der Verbraucher. Darüber hinaus zog der Verbraucher zum gleichen Zeitpunkt um, so dass er keine Rechnung bzw. keine Mahnungen erhalten hat. Der in Rede stehende Rechnungsbetrag lag unter 25,00 Euro. Aufgrund der Mahnkosten stieg der Rechnungsbetrag stetig an und die Forderung wurde nach einiger Zeit schließlich an ein Inkassounternehmen abgetreten. Dieses veranlasste dann im Jahr 2012 auch den negativen SCHUFA-Eintrag. Der Verbraucher bittet den Ombudsmann um Prüfung des Sachverhaltes und um Löschung des negativen Eintrages. Er legte seinem Antrag u.a. auch die Kopie der Meldebestätigung des Bürgeramtes bei, aus der hervorging, dass er zum Zeitpunkt des Rechnungseinganges bereits an einer neuen Adresse gemeldet war.

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

Nach Überprüfung des Sachverhaltes und Durchsicht aller Unterlagen entscheidet der Ombudsmann, dass dem Antrag des Verbrauchers stattgegeben wird und er veranlasst die Löschung des Eintrages. Der Vortrag des Verbrauchers erscheint in diesem Zusammenhang glaubhaft und gerechtfertigt. Er war seit Ende 2010 an einer neuen Adresse gemeldet und die Mahnungen waren, gemäß der Aussage des Vertragspartners, erst im folgenden Jahr an die alte Adresse verschickt worden. So ist offenkundig, dass der Verbraucher von der Forderung keine Kenntnis erlangt hatte, zudem ist die Forderung nach Aussage des Verbrauchers strittig. Auch aufgrund des sehr geringen Betrages der Ursprungsforderung erschien dem Ombudsmann ein dreijähriger SCHUFA Eintrag nicht gerechtfertigt und er hat daher in diesem Einzelfall die Löschung des Eintrages veranlasst.

## 2. Keine Löschung des Eintrages bei Verjährung einer Forderung

#### **ANLIEGEN**

Die Verbraucherin beantragt die Löschung eines negativen Eintrages aus den zu ihrer Person bei der SCHUFA gespeicherten Daten. Sie trägt vor, dass es sich um den Eintrag eines Inkassounternehmens aus dem Jahr 2004 handele und die Forderung inzwischen verjährt sei. Sie hat für diese Forderung die Einrede der Verjährung bei dem Inkassounternehmen geltend gemacht.

Hintergrund ist hier, dass der Geltendmachung von Ansprüchen aus gegenseitigen (verpflichtenden) Verträgen eine zeitliche Grenze gesetzt ist. Das bedeutet, dass der Schuldner nach Ablauf einer gesetzlich festgelegten Frist auf die Verjährung seiner Schuld berufen und die Erfüllung des Anspruchs verweigern kann. Der Gläubiger kann seinen Anspruch nicht mehr gerichtlich durchsetzen, obwohl er rechtlich gesehen weiterhin besteht. Allerdings passiert dies nicht von selbst, die Einrede der Verjährung ist lediglich eine rechtshemmende Einrede und muss vom Verbraucher erhoben werden. Dabei muss die Einrede der Verjährung gegenüber dem Vertragspartner erhoben werden, nicht gegenüber der SCHUFA. Die Einrede der Verjährung muss vom Vertragspartner bestätigt werden.

#### Antwort des Ombudsmannes:

Der Ombudsmann prüft den vorliegenden Sachverhalt und veranlasst eine Rückfrage bei dem entsprechenden Vertragspartner. Das Inkassounternehmen bestätigt im Rahmen seiner schriftlichen Antwort die Einrede der Verjährung. Dies führt jedoch, entgegen der Annahme der Verbraucherin, nicht zur Löschung des gesamten Eintrages aus dem SCHUFA Datenbestand.

Gemäß der allgemeinen Geschäftsbedingungen der SCHUFA dürfen ab dem Zeitpunkt, zu dem die Einrede der Verjährung geltend gemacht wurde, lediglich keine neuen Saldenaktualisierungen zu dem entsprechenden Eintrag mehr erfolgen.

Die Löschung des Eintrags erfolgt jedoch erst nach Ablauf der von der SCHUFA praktizierten Speicherfrist, d.h. bei einer Saldenmeldung drei volle Kalenderjahre nach dem Eintrag der letzten Saldenmeldung. Im vorliegenden Fall erfolgte die letzte Saldenmeldung vor der Geltendmachung der Einrede der Verjährung im Jahr 2014, somit wird der Eintrag automatisch zum 31.12.2017 komplett aus dem Datenbestand der SCHUFA gelöscht.

## 3. Keine vorzeitige Löschung des Eintrages zur Restschuldbefreiung

#### **ANLIEGEN**

Der Verbraucher beantragt die sofortige Löschung seines bei der SCHUFA gespeicherten Eintrages zur Erteilung der Restschuldbefreiung. Er erklärt sich nicht damit einverstanden, dass nach Ablauf der sechsjährigen Wohlverhaltensphase und nach dem Beschluss zur Erteilung der Restschuldbefreiung der Eintrag nochmals für drei volle Kalenderjahre im SCHUFA Datenbestand gespeichert wird und somit anderen anfra-

III. DER BERICHT DES SCHUFA OMBUDSMANNES

genden Vertragspartnern zur Kenntnis gelangt. Ihm würde aufgrund dieses Eintrages die Aufnahme eines Kredites von einem Kreditinstitut verwehrt.

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

Der Ombudsmann teilt dem Verbraucher mit, dass er eine vorzeitige Löschung des Eintrages zur Restschuldbefreiung nicht veranlassen kann. Die Angaben über Insolvenzen werden bei der SCHUFA für die gesamte Dauer des Verfahrens und nach Abschluss noch drei volle Kalenderjahre (d.h. mit Ablauf des 31.12. im dritten Jahr nach der Übermittlung) im Datenbestand gespeichert. Die von der SCHUFA praktizierten Speicherfristen orientieren sich dabei an den gesetzlichen Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes (§ 35 Abs. 2 Satz 2 Nr. 4).

Da die Auskunftsempfänger auf diese Regelung vertrauen, sind Kulanzlöschungen negativer Einträge seitens des Ombudsmannes grundsätzlich nicht möglich. Denn eine vorzeitige Löschung könnte für die Vertragspartner den irreführenden Eindruck erwecken, dem Verbraucher wäre in diesem Zeitraum keine Restschuldbefreiung erteilt worden. Sinn und Zweck eines Kreditinformationssystems ist letzten Endes die Vollständigkeit des Datenbestandes, um den Vertragspartnern ein möglichst vollständiges und aktuelles Bild der Kreditwürdigkeit zu bieten.

Die Kreditbeurteilung erfolgt dann seitens des jeweiligen Vertragspartners vor dem Hintergrund des gesamten Lebenssachverhaltes und nicht nur auf Basis der SCHUFA Auskunft. Denn jedes Unternehmen entscheidet nach seinen eigenen geschäftspolitischen Vorgaben, mit wem und mit welchem Inhalt es Verträge abschließt.

## 4. Antrag auf Korrektur des Basisscore-Wertes

#### ANLIEGEN

Die Verbraucherin beschwert sich darüber, dass der Wert ihres Basisscores bei der quartalsmäßigen Neuberechnung etwas niedriger ausgefallen ist als im vorigen Quartal. Sie gibt an, dass sich ihre persönliche Situation nicht verändert habe und sie über ein gutes Einkommen verfüge. Darüber hinaus zahle sie ihre Rechnungen regelmäßig pünktlich. Sie beantragt daher die Korrektur des Scorewertes und eine Erläuterung der Ursache für die Veränderung des Scores.

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

Der Ombudsmann erläutert der Verbraucherin zunächst, dass es sich beim Scoring um ein automatisiertes, objektives und rein statistisches Berechnungsverfahren handelt und in

keiner Weise darum, ein persönliches Werturteil einer bestimmten Person zu fällen. Berechnungsgrundlage sind die zu einer Person im SCHUFA Datenbestand gespeicherten Daten, die in einer Wahrscheinlichkeitsberechnung mit einer Vielzahl anonymisierter Daten zu Personen mit gleichen oder ähnlichen Merkmalsausprägungen verglichen werden – nach dem gleichen Prinzip funktioniert zum Beispiel auch die Berechnung der Kfz-Haftpflichtprämie.

Informationen über Einkommen und Vermögen liegen der SCHUFA grundsätzlich nicht vor, daher wird dies bei der Scoreberechnung nicht berücksichtigt. Zudem ist für die Berechnung des Scores wesentlich zu wissen, dass die einzelnen Informationen ("Variablen") voneinander abhängen und sich gegenseitig beeinflussen. Bei der Berechnung berücksichtigt die SCHUFA dieses vielschichtige Zusammenspiel.

Die Gewichtung von Informationen kann etwa vom Alter oder der Länge einer Geschäftsbeziehung beeinflusst werden. Dieses Zusammenspiel bedeutet auch, dass sich möglicherweise die Löschung einzelner Daten in unterschiedlicher Weise auf das Gesamtbild auswirken können. Oder aber ein Score sich auch verändern kann, ohne dass die einzelnen Daten sich aus der Perspektive des Verbrauchers verändert haben.

Weiterhin erklärt der Ombudsmann, dass eine Korrektur des aktuellen Scorewertes, wie von der Verbraucherin gewünscht, nicht möglich ist – da ja diese zum Zeitpunkt der Berechnung anhand statistischer Verfahren auf der Basis der zu der jeweiligen Person gespeicherten Daten jeweils neu errechnet werden. Selbstverständlich können die zur Person gespeicherten Daten berichtigt oder aktualisiert werden, wenn sie wnicht korrekt sind.



# Der Versicherungsombudsmann

# und die künftige Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung



Ombudsmann Prof. Dr. Günter Hirsch (r.) mit dem Geschäftsführer der Schlichtungsstelle Dr. Horst Hiort

#### 1. Das Modell Versicherungsombudsmann

Die Schlichtungsstelle der Versicherungswirtschaft wurde im Jahr 2001 ins Leben gerufen. Sie entwickelte sich im Hinblick auf ihre Organisation und die Beschwerdezahlen zur größten außergerichtlichen Schlichtungsstelle Deutschlands (nach Capital, 07/2011, S. 108, das "größte Privatgericht"). Mit dieser Einrichtung hat man Maßstäbe gesetzt, da ein eingetragener Verein als Träger errichtet wurde. Somit ist die Schlichtungsstelle zwar eine Gründung der Versicherungswirtschaft, jedoch institutionell unabhängig. Die Mitglieder dieses Vereins decken mehr als 95 Prozent des Privatkundengeschäfts in Deutschland ab. Durch Anerkennung des (damaligen) Bundesministeriums der Justiz wurden dem Versicherungsombudsmann zwei zusätzliche Aufgaben, die im öffentlichen Interesse liegen, übertragen: die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten mit Versicherungsvermittlern sowie für im Fernabsatz vertriebene Versicherungsverträge. Ein wichtiges Gremium des Vereins ist sein Beirat. Er ist Mitsprache- sowie Beratungsorgan der Institution und

des Ombudsmannes persönlich. Zudem ist der Beirat sowohl intern als auch in der Außenwirkung Garant seiner Unabhängigkeit. Zusammen mit der Mitgliederversammlung des Vereins entscheidet er über die Bestellung sowie die Abberufung des Ombudsmannes und wirkt an Änderungen der Verfahrensordnungen mit. In dem Gremium sind Repräsentanten von Verbraucherorganisationen und Mitgliedsunternehmen paritätisch vertreten. Außerdem gehören ihm Vertreter der Versicherungsaufsicht, der Wissenschaft, der im Deutschen Bundestag vertretenen Fraktionen sowie der Versicherungsvermittler an.

#### 2. Der Ombudsmann und sein Zuständigkeitsbereich

Das Amt des Ombudsmannes übt seit 2008 Professor Dr. Günter Hirsch aus. Er war acht Jahre Präsident des Bundesgerichtshofs, davor deutscher Richter am Gerichtshof der Europäischen Gemeinschaften.

Die Schlichtungsstelle ist auf der Grundlage verschiedener Verfahrensordnungen zuständig für Beschwerden von Verbrauchern, die eigene versicherungsvertragliche Ansprüche gegen Versicherer geltend machen, sowie für Beschwerden gegen Vermittler. Im Jahr 2013 wurde der Aufgabenbereich auf Beschwerden gegen Versicherer zu Realkreditverträgen erweitert. Der Versicherungsombudsmann wird tätig bei Beschwerdewerten bis zu 100.000 Euro. Bis zu 10.000 Euro – und damit über der Zuständigkeitsgrenze der Amtsgerichte – kann er verbindlich gegenüber den Unternehmen entscheiden; bei höheren Streitwerten spricht er eine für beide Seiten unverbindliche Empfehlung aus. Dem Versicherungsnehmer bleibt immer der Weg zu den Gerichten offen. Über 90 Prozent der Beschwerden liegen unterhalb der Entscheidungsgrenze von 10.000 Euro. Wirft eine Beschwerde Fragen von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung auf (etwa die Wirksamkeit einer vielfach verwendeten Vertragsklausel), lehnt der Ombudsmann die Befassung in der Regel ab, da solche Entscheidungen der Autorität der Gerichte vorbehalten bleiben sollen.

#### 3. Verein

Der Zweck des Vereins Versicherungsombudsmann e.V. ist die Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung zwischen Versicherungsunternehmen bzw. Versicherungsvermittlern und Verbrauchern. Der Verein stellt die personelle, administrative und finanzielle Infrastruktur für die Arbeit des Ombudsmannes bereit. Die angeschlossenen Unternehmen finanzieren die Schlichtungsstelle zum einen durch eine jährliche Umlage, die sich an ihren Brutto-Beitragseinnahmen orientiert, zum anderen durch Fallpauschalen. Diese werden bei zulässigen Beschwerden ohne Rücksicht auf den Ausgang des einzelnen Verfahrens erhoben.

#### 4. Verfahren

Die Eingaben werden von besonders geschulten Versicherungskaufleuten im Service-Center des Vereins entgegengenommen. Diese unterstützen die Beschwerdeführer, klären erforderlichenfalls deren Anliegen, sondern die offensichtlich unzulässigen Beschwerden aus, fordern die notwendigen Unterlagen und Stellungnahmen der Versicherer an und übergeben das Verfahren dann dem zuständigen Juristen zur Entscheidung. Die 20 juristischen Referenten sind Volljuristen, die sowohl im Versicherungsrecht als auch im Ombudsmannverfahren besonders ausgebildet wurden.

Sie bearbeiten die Beschwerden im Auftrag und nach den Weisungen des Ombudsmannes und verfassen die abschließenden Entscheidungen immer zu zweit; rechtlich zweifelhafte Fälle sowie verbindliche Entscheidungen und Empfehlungen werden vorgelegt und vom Ombudsmann persönlich entschieden. Das Verfahren ist für den Versicherungsnehmer kostenfrei. Während des Beschwerdeverfahrens gegen Versicherungsunternehmen ist der Lauf der Verjährung gehemmt.

#### 5. Statistik

Die Zahl der beim Ombudsmann eingelegten Beschwerden liegt seit Jahren bei etwa 18.000 im Jahr. Seit Bestehen wurden rund 150.000 Eingaben geprüft und abgeschlossen. Die meisten Beschwerden gehen zur Lebens- und Rentenversicherung ein (knapp 30 Prozent), dann folgt mit Abstand die Rechtsschutzversicherung. Die Zahl der reinen Vermittlerbeschwerden ist relativ gering (unter 400). Häufig richten sich Beschwerden im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsverträgen allerdings gegen den Versicherer, wenn diesem – was bei Versicherungsvertretern regelmäßig der Fall ist – das Handeln des Vermittlers zuzurechnen ist. Die Verfahren dauerten im zurückliegenden Jahr durchschnittlich weniger als drei Monate. Knapp 40 Prozent der zulässigen Beschwerden sind für die Beschwerdeführer erfolgreich. Das bedeutet, dass der Beschwerdeführer zumindest teilweise seine Forderung durchsetzen konnte. Die Gesamtzahl der zulässigen Beschwerden und deren Verteilung auf die Versicherungssparten in den Jahren 2013 und 2014 sind der nachfolgenden Tabelle dargestellt.

	2014	2013	Veränderung	
			Absolut	In Prozent
Leben	3.738	4.323	-585	-13,5 %
Rechtsschutz	2.110	2.138	-28	-1,3 %
Kfz-Haft	750	856	-106	-12,4 %
Kfz	671	584	87	14,9 %
Gebäude	1.197	905	292	32,3 %
Unfall	915	994	-79	-7,9 %
Hausrat	825	783	42	5,4 %
Allgemeine Haftpflicht	624	582	42	7,2 %
Berufsunfähigkeit	411	478	-67	-14 %
Realkredit	169	0	169	>100 %
Sonstige*	1.405	971	434	44,7 %
Gesamt	12.815	12.614	201	1,6 %

<sup>\*</sup> Enthält Sparten mit geringem Beschwerdeaufkommen und Eingaben, die mehrere Sparten betreffen.

#### 6. Umfang der Prüfung

Maßstab für die Prüfung durch den Ombudsmann sind Recht und Gesetz. Der Philosophie der außergerichtlichen Streitbeilegung entsprechend zieht der Ombudsmann die gütliche Beilegung des Streites einer Entscheidung vor. Von Anfang an stellten Beschwerden zur Lebensversicherung einen Schwerpunkt der Arbeit der Schlichtungsstelle dar. Hier sind die vertraglichen Vereinbarungen ebenso maßgeblich wie die gesetzlichen Rahmenbedingungen – beides hat sich nicht zuletzt durch die Rechtsprechung fortentwickelt. Die Evolution der Rechtslage, insbesondere zur Unwirksamkeit von Klauseln in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (etwa zum Rückkaufswert oder zur Stornokostenklausel), die 2001 begann und sich in den letzten Jahren beschleunigt hat, warf eine Fülle von Problemen auf. Das 2008 novellierte VVG sowie jeder neue Rechtsprechungsschritt waren im Hinblick auf die unterschiedlichen Sachverhalte und Rechtsfragen zu analysieren und umzusetzen.

Die Prüfung des Ombudsmannes beschränkt sich jedoch nicht allein auf die juristischen Aspekte. Insbesondere in der Lebensversicherung kommt der rechnerischen Kontrolle der Ablaufleistungen oder der Rückkaufswerte große Bedeutung zu. Deshalb ist ebenso versicherungsmathematische Kompetenz erforderlich. Die Formelwerke, die den Versicherungstarifen zugrunde liegen, und die Berechnungsdarstellungen haben die Versicherer gemäß der Verfahrensordnung vorzulegen. Diese für Nichtmathematiker unverständlichen und sich über viele Seiten erstreckenden Daten werden in die Prüfung einbezogen.

Weiter sind in einigen Sparten medizinische Kenntnisse in der Beschwerdebearbeitung notwendig. Wenn etwa in der Unfallversicherung degenerative Schäden von den Unfallfolgen abzugrenzen sind, müssen vorgelegte Befunde und Gutachten ausgewertet werden. Gleiches gilt in der Berufsunfähigkeitsversicherung zum Grad der Berufsunfähigkeit, der für die Leistung entscheidend ist. Hier kommt noch hinzu, dass zugleich berufskundliche Kenntnisse gebraucht werden, um etwa zu beurteilen, ob ein Fliesenlegermeister auf eine Tätigkeit im Baumarkt verwiesen werden kann.

#### 7. Parallelen zur Schlichtungsstelle der SCHUFA

Der Zweck einer Versicherung, das Risiko des Einzelnen auf die Versichertengemeinschaft zu übertragen und mit den Beiträgen aller Mitglieder abzudecken, kann nur erreicht werden, wenn die Versicherungsprämien den jeweils abzusichernden Risiken entsprechen.

Übersteigt das tatsächliche Risiko das für die Einstufung zugrunde gelegte oder werden Versicherungsleistungen erschlichen, verursacht dies höhere Ausgaben. Die dadurch steigenden Prämien gehen dann zu Lasten der Versichertengemeinschaft. Die Bandbreite erstreckt sich von fahrlässig ungenauen oder falschen Angaben bis hin zu Betrug und arglistigem Verhalten. Die hierdurch verursachten Kosten werden allein in der Schaden- und Unfallversicherung auf bis zu vier Milliarden Euro jährlich geschätzt. Im Zeitalter von Massenverträgen kann dem im Einzelfall oder generalpräventiv nicht ohne die elektronische Sammlung von Erkenntnissen begegnet werden.

Das in der Versicherungswirtschaft hierfür eingesetzte System ist datenschutzrechtlich abgesichert und stellt rechtlich eine Auskunftei im Sinne des § 28 a Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) dar.

Der Versicherungsombudsmann ist auch für Beschwerden gegen Eintragungen in dieses elektronische System zuständig, da die Einhaltung der datenschutz- und versicherungsrechtlichen Vorgaben zu den nebenvertraglichen Pflichten des Versicherers gegenüber dem Versicherungsnehmer gehört. Bisher gab es allgemein und besonders in Anbetracht der Vielzahl der Geschäftsvorfälle verhältnismäßig wenig derartige Beschwerden. Dies stellt eine Parallele zur SCHUFA dar.

#### 8. Künftige Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung

Mit der "Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten" der EU vom 21. Mai 2013, die bis zum 9. Juli 2015 in nationales Recht umzusetzen ist,

wurde eine grundlegende Veränderung des Rechtsschutzsystems in die Wege geleitet. Verbraucher bekommen flächendeckend einen neuen Zugang zum Recht, der den traditionellen gerichtlichen Rechtsschutz ergänzt. Nach dem Referentenentwurf eines "Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes" vom November 2014 soll der Zugang der Verbraucher zu einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren durch branchenspezifische private Schlichtungsstellen sowie durch behördliche Auffangschlichtungsstellen sichergestellt werden. Die Beteiligung an einem Beschwerdeverfahren ist für Verbraucher und Unternehmen freiwillig, allerdings sollten Unternehmen nach der Richtlinie "soweit wie möglich ermutigt werden", an derartigen Verfahren teilzunehmen, "um sicherzustellen, dass Verbraucher Zugang zu Rechtsbehelfen haben und nicht verpflichtet sind, auf ihre Ansprüche zu verzichten".

Gesetzlich geregelt werden insbesondere die Zuständigkeit der Schlichtungsstellen, persönliche und fachliche Anforderungen an den Schlichter ("Streitmittler"), organisatorische und strukturelle Vorgaben für die Schlichtungsstellen sowie die Voraussetzungen ihrer staatlichen Anerkennung und Verfahrensfragen (etwa zur Transparenz, Effektivität, Fairness und Dauer des Verfahrens). Außerdem werden Publikations-, Datenschutz-, Melde-, Berichts- und Kooperationspflichten für die Schlichtungsstellen, die Unternehmen sowie die Mitgliedstaaten eingeführt. Eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung sowie eine zuständige Behörde (bzw. "Aufsichtsbehörde") als Kontrollinstanz für die privaten und behördlichen Schlichtungsstellen sind zu installieren. Regelungen zur grenzüberschreitenden Zusammenarbeit werden erlassen.

Das außergerichtliche Streitbelegungsverfahren wird somit verrechtlicht und als anerkanntes Instrument des Verbraucherschutzes dem Rechtsweg zu den Gerichten zur Seite gestellt. Die Ansprüche an die private Schlichtung in Verbraucherangelegenheiten werden gesetzlich vorgeschrieben. Nun ist es an den Trägern der Schlichtungsstellen und den Schlichtern, dem gerecht zu werden.

ANHANG

## 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

- die Entscheidung im Rahmen des Abschlusses oder der Erfüllung eines Vertragsverhältnisses oder eines 3. sonstigen Rechtsverhältnisses ergeht und dem Begehren des Betroffenen stattgegeben wurde 4ander
- 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
- 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
- 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 Auskunfteien übermitteln, es sei denn, dass das schutzwürdige Interesse des Betroffenen an dem Ausschluss der Übermittlung gegenüber dem Interesse der Auskunftei an der Kenntnis der Daten offensichtlich überwiegt. Der Betroffene ist vor Abschluss des Vertrages hierüber zu unterrichten. Satz 1 gilt nicht für Giroverträge, die die Einrichtung eines Kontos ohne Überziehungsmöglichkeit zum Gegenstand haben. Zur zukünftigen Übermittlung nach § 29 Abs. 2 ist die Übermittlung von Daten über Verhaltensweisen des Betroffenen, die im Rahmen eines vorvertraglichen Vertrauensverhältnisses der Herstellung von Markttransparenz dienen, an Auskunfteien auch mit Einwilligung des Betroffenen unzulässia.

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

#### § 28b Scoring

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

- 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,
- im Fall der Berechnung des Wahrscheinlichkeitswerts durch eine Auskunftei die Voraussetzungen für eine Übermittlung der genutzten Daten nach § 29 und in allen anderen Fällen die Voraussetzungen einer zulässigen Nutzung der Daten nach § 28 vorliegen,
- 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

- die zu seiner Person gespeicherten Daten, auch soweit sie sich auf die Herkunft dieser Daten beziehen
- 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

ANHANG

4.5

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

- 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
- 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

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

fenen 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

- gegenwärtig noch keinen Personenbezug aufweisen, bei denen ein solcher aber im Zusammenhang mit der Auskunftserteilung von der verantwortlichen Stelle hergestellt werden soll oder
- 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
- 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

- (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,
- sie für eigene Zwecke verarbeitet werden, sobald ihre Kenntnis für die Erfüllung des Zwecks der Speicherung nicht mehr erforderlich ist, oder
- sie geschäftsmäßig zum Zweck der Übermittlung verarbeitet werden und eine Prüfung jeweils am Ende des vierten, soweit es sich um Daten über

ANHANG

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
- 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
- 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 Rück-

sicht 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 ailt 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.

- (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
- (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 2014

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

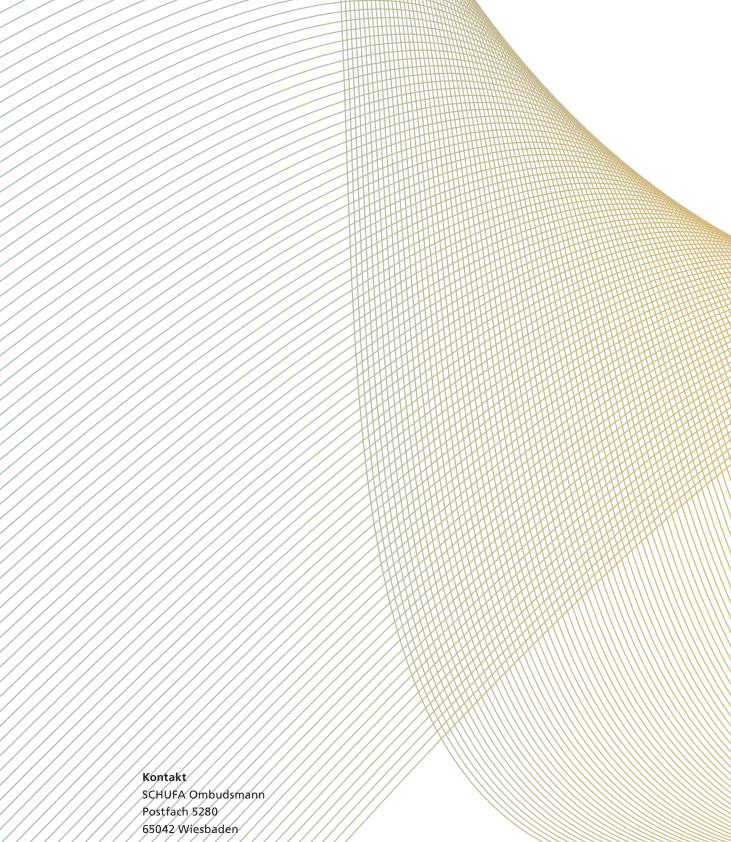
Gestaltung/Layout:

Deutsche Standards EDITIONEN GmbH,

Andrea Krause

Druck und Verarbeitung:

Werbedruck Petzold GmbH



E-Mail: info@schufa-ombudsmann.de Telefax: +49 (0)6 11 / 92 78-81 14 www.schufa-ombudsmann.de

Stand: April 2015