

Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Verbraucherbeschwerden bei der SCHUFA Holding AG

Präambel

Die SCHUFA Holding AG („SCHUFA“) stellt zur außergerichtlichen Schlichtung von Meinungsverschiedenheiten zwischen der SCHUFA und Verbrauchern über Beanstandungen im Zusammenhang mit dem SCHUFA Datenbestand und Auskünften der SCHUFA ein unparteiisches Schlichtungsverfahren („Ombudsmannverfahren“) zur Verfügung.

Das Ombudsmannverfahren soll den Parteien eine einvernehmliche Beilegung unter Vermeidung eines gerichtlichen Verfahrens ermöglichen. Das Ombudsmannverfahren wird durch einen unabhängigen Ombudsmann durchgeführt, welcher dabei helfen soll, Differenzen schnell, flexibel und unbürokratisch zu beseitigen, damit möglichen Konflikten bereits im Ansatz entgegengewirkt werden kann. Eine Rechtsberatung findet jedoch nicht statt.

I. Berufung zum Ombudsmann

1. Ernennung durch Vorstand

Der Ombudsmann wird durch den Vorstand der SCHUFA für die Dauer von 2 Jahren bestimmt. Die Bestellung kann verlängert werden.

Der Ombudsmann kann seines Amtes nur enthoben werden, wenn Tatsachen vorliegen, welche eine unabhängige Erledigung der Schlichtertätigkeit nicht mehr gewährleisten, er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung des Amtes gehindert ist oder wenn ein vergleichsweise wichtiger Grund gegeben ist. Bei der Bewertung des wichtigen Grundes hat die Unabhängigkeit des Ombudsmannes eine besondere Bedeutung.

In Fällen der vorübergehenden Verhinderung des Ombudsmanns (z.B. im Fall längerer Krankheit) bzw. in Übergangszeiten nach Ablauf der Bestellung und vor Bestellung eines neuen Ombudsmannes kann die SCHUFA zur Aufrechterhaltung des Verfahrens interimsmäßig einen Vertreter für die Zeit der Verhinderung bzw. bis zur Benennung eines neuen Ombudsmanns bestellen (Interims-Ombudsmann). Im Falle der Verhinderung des Ombudsmannes wird die SCHUFA die Benennung des Interims-Ombudsmann mit dem Ombudsmann soweit möglich abstimmen. Für den Interims-Ombudsmann gelten die Regelungen dieser Verfahrensordnung entsprechend. Seine Amtszeit endet, wenn die Verhinderung des Ombudsmannes nicht mehr besteht bzw. ein neuer Ombudsmann ernannt worden ist, worüber der Interims-Ombudsmann rechtzeitig unterrichtet wird. Interims-Ombudsmann und Ombudsmann haben einen geordneten Übergang der Verfahren sicherzustellen.

2. Qualifikation

Der Ombudsmann muss die Qualifikation zum Richteramt besitzen.

3. Unabhängigkeit

Der Ombudsmann ist in seiner Funktion als Schlichter unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Er unterliegt bei seiner Ausübung Recht und Gesetz (insbesondere den Bestimmungen zum Datenschutz). Er darf vor seiner Bestellung nicht bei der SCHUFA tätig gewesen sein. Das Amt ist höchstpersönlich, eine Vertretung ist nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung durch den Vorstand zulässig.

4. Vertraulichkeit

Alle Angelegenheiten, die dem Ombudsmann zur Überprüfung vorgelegt werden, sollen vertraulich behandelt werden. Dabei soll der Ombudsmann alle Schritte einleiten, die angebracht und notwendig sind, um die Privatsphäre der Parteien zu achten, die in die untersuchte Beschwerde involviert sind, und um Schaden für diese zu vermeiden. Geschäftsgeheimnisse der SCHUFA bzw. ihrer Geschäftsbeziehungen zu Vertragspartnern werden dem Beschwerdeführer gegenüber nicht offenbart. Der Ombudsmann berücksichtigt die insoweit fehlende Verteidigungsmöglichkeit des Beschwerdeführers im Rahmen der Beweiswürdigung.

5. Befangenheit

Der Ombudsmann darf nicht zur Schlichtung von Verfahren herangezogen werden, an denen er selbst direkt oder indirekt beteiligt ist.

6. Bericht für den Verbraucherbeirat

Der Ombudsmann soll in regelmäßigen Abständen über die von ihm behandelten Fälle, im Regelfall prototypisch, im Verbraucherbeirat der SCHUFA berichten. Er soll nach Möglichkeit einen jährlichen zusammenfassenden Tätigkeitsbericht über die vom ihm im zurückliegenden Geschäftsjahr bearbeiteten Anliegen erstellen.

II. Verfahrensvoraussetzungen

1. Anwendungsbereich

Das Ombudsmannverfahren steht nur Verbrauchern zur Verfügung („Beschwerdeführer“). Ein Ombudsmannverfahren findet somit nicht statt, wenn der Beschwerdeführer primär in seiner Eigenschaft als Unternehmer, Freiberufler oder Gewerbetreibender betroffen ist. Vom Anwendungsbereich des Ombudsmannverfahrens ferner ausgenommen sind Beanstandungen, welche nicht den Datenbestand oder den Umfang der erteilten Auskünfte betreffen, sondern die konkrete Berechnungsmethode für das Zustandekommen eines Scorings, die so genannte Score-Formel.

2. Einvernehmliche Klärung

Voraussetzung für die Durchführung des Ombudsmannverfahrens ist, dass sich der Beschwerdeführer mit seinem Anliegen zunächst unmittelbar an die SCHUFA gewendet hat und es dort aber nicht binnen angemessener Frist zu einer einvernehmlichen Klärung gekommen ist.

3. Ausschluss des Ombudsmannverfahrens

Eine Vermittlung durch einen Ombudsmann ist nicht möglich, wenn

- (a) der Gegenstand der Beschwerde bereits bei einem Gericht oder einer Behörde anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder vom Beschwerdeführer während des Ombudsmannverfahrens anhängig gemacht wird; gleiches gilt, wenn ein Antrag auf Prozesskostenhilfe zurückgewiesen wurde, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg hat, oder wenn die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt wurde.
- (b) von dem Beschwerdeführer eine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet worden ist oder während des Ombudsmannverfahrens erstattet wird;
- (c) die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlages oder eines Schlichtungsverfahrens einer anderen Schlichtungsstelle oder einer anderen Gütestelle, welche die Streitbeilegung betreibt, ist oder in der Vergangenheit war; gleiches gilt, wenn ein solches Verfahren von dem Beschwerdeführer während des Ombudsmannverfahrens anhängig gemacht wird;
- (d) der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmannes bereits verjährt war und die SCHUFA sich auf die Verjährung beruft;
- (e) der Streitgegenstand der Beschwerde ausschließlich den Beschwerdeführer und einen Dritten (insbesondere seinen Vertragspartner) handelt.

III. Vorprüfungsverfahren

1. Einlegung der Beschwerde beim Ombudsmann; Eingangsbestätigung

Beschwerden sind schriftlich, per E-Mail oder über das dafür vorgesehene Online-Formular unter kurzer Schilderung des Sachverhaltes und unter Beifügung der zum Verständnis notwendigen Unterlagen an den Ombudsmann zu richten.

Der Beschwerdeführer hat im Antrag zu versichern, dass

- (a) er erfolglos eine einvernehmliche Klärung im Sinne von Ziffer II.2 angestrengt hat; und
- (b) kein Ausschlussgrund gem. Ziffer II.3 vorliegt.

Der Ombudsmann bestätigt dem Beschwerdeführer den Eingang der Beschwerde und unterrichtet ihn ggf. über den weiteren Verlauf.

2. Prüfung der Unterlagen

Die vom Beschwerdeführer eingereichten Unterlagen werden vom Ombudsmann auf Vollständigkeit hin überprüft; fehlen Unterlagen oder gibt es Unklarheiten, wird der Beschwerdeführer zur Ergänzung aufgefordert. Ist der Beschwerdegrund aus dem Vortrag des Beschwerdeführers und den eingereichten Unterlagen nicht erkennbar, so kann das Verfahren nicht durchgeführt werden. Hierüber wird der Beschwerdeführer informiert. Der Beschwerdeführer erhält dann die Möglichkeit, unter Ergänzung oder Konkretisierung eine neue Beschwerde einzureichen.

IV. Schlichtungsverfahren

1. Prüfung der Statthaftigkeit

Hält der Ombudsmann die Beschwerde bereits für unstatthaft, weil die Verfahrensvoraussetzungen gem. Ziffer II.1 oder II.3 nicht erfüllt sind, weist er die Beschwerde durch schriftliche Mitteilung an den Beschwerdeführer, welche über den Ablehnungsgrund informiert, ab. In Fällen nach II.2 wird die Beschwerde ebenfalls als unstatthaft zurückgewiesen, der Ombudsmann leitet jedoch die Beschwerde an die SCHUFA zur Bearbeitung weiter und teilt dies Beschwerdeführer in der Ablehnungsmittteilung mit. Dem Beschwerdeführer bleibt es unbenommen nach einer erfolglosen einvernehmlichen Klärung mit der SCHUFA erneut eine Beschwerde beim Ombudsmann einzureichen.

Hält der Ombudsmann die Beschwerde für statthaft, wird das Verfahren durch Prüfung der Beschwerde fortgesetzt.

2. Prüfung der Begründetheit der Beschwerde

Der Ombudsmann prüft in der weiteren Bearbeitung den Sachverhalt nach Aktenlage. Er ist in seiner Beweiswürdigung frei. Eine Beweisaufnahme führt er nicht durch. Hiervon unberührt kann er jederzeit von den Parteien weitere Informationen oder Stellungnahmen zur Klärung des Sachverhalts anfordern, wenn ihm dies sinnvoll erscheint.

3. Entscheidung durch den Ombudsmann mittels Schlichtungspruch

Der Ombudsmann entscheidet durch Schlichtungspruch. Der Schlichtungspruch enthält eine kurze und für den durchschnittlich informierten Verbraucher verständliche Begründung in schriftlicher Form an die vom Verbraucher in seiner Beschwerde angegebene Adresse oder - im Falle einer Vertretung im Sinne von Ziff. V 2 - an die Adresse seines rechtlichen Vertreters.

Kommt der Ombudsmann nach Prüfung der Sach- und Rechtslage zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde begründet ist, insbesondere eine Eingabe des Beschwerdeführers nicht angemessen bearbeitet oder berücksichtigt worden ist oder dass die weitere Speicherung einer ursprünglich zulässigen Meldung für den Verbraucher eine unzumutbare Härte darstellen würde (vgl. Art. 21 Abs. 1 DS-GVO),

kann er der Beschwerde abhelfen und ggf. die Löschung der beanstandeten Eintragung veranlassen und den Verbraucher hierüber informieren. Der Ombudsmann kann im Rahmen seines Schlichtungspruchs ferner dem Beschwerdeführer einen Schadensersatzanspruch für tatsächlich entstandene und durch ein grob fahrlässiges Verhalten der SCHUFA kausal verursachte Schäden als Teil seines Schlichtungspruchs aussprechen. Mit der Abhilfe der Beschwerde ist jedoch weder eine Aussage über den Bestand einer Forderung noch die Anerkennung etwaiger weitergehender (Schadensersatz-) Ansprüche verbunden.

4. Bindungswirkung für die SCHUFA

Der Schlichtungspruch des Ombudsmannes ist für die SCHUFA bis zu einem Betrag von € 2.500,- grundsätzlich bindend. Die SCHUFA behält sich vor, bei Entscheidungen des Ombudsmannes über Schadensersatzansprüche von mehr als € 2.500,- eine gerichtliche Klärung herbeizuführen.

Dem Beschwerdeführer steht jederzeit der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

5. Ablehnung der Beschwerde

Der Ombudsmann kann die Befassung mit der Beschwerde ablehnen, wenn diese ihm aufgrund des Umfangs und/oder der Komplexität der zu behandelnden Fragen für eine Entscheidung in einem Ombudsmannverfahren ungeeignet erscheint. Der Ombudsmann soll eine Beschwerde ablehnen, wenn es ausschließlich um die Frage der konkreten Berechnungsmethode für das Zustandekommen eines Scorings, der so genannten Score-Formel geht.

Der Ombudsmann soll die Schlichtung ablehnen, wenn es allein um die Klärung von Rechtsfragen geht. Das Antragsrecht der SCHUFA nach Ziff. IV. 6 dieser Verfahrensordnung bleibt unberührt.

6. Antragsrecht

Handelt es sich um eine Frage von grundsätzlicher rechtlicher Bedeutung, die obergerichtlich oder höchstrichterlich noch nicht entschieden ist, kann die SCHUFA in jeder Lage des Ombudsmannverfahrens beantragen, dass der Ombudsmann eine Beschwerde als Musterfall unbeschieden lässt.

V. Sonstiges

1. Kosten

Für den Verbraucher fallen keine Kosten für das Ombudsmannverfahren an. Der Verbraucher trägt seine eigenen Kosten selbst.

2. Vertretung

Es ist den Parteien freigestellt, sich in dem Ombudsmannverfahren vertreten zu lassen. Die Kosten hierfür tragen die Parteien jeweils selbst.

3. Hemmung der Verjährung

Während der Dauer des gesamten Ombudsmannverfahrens gilt gegenüber der SCHUFA die Verjährung für Ansprüche des Beschwerdeführers, die Gegenstand des Ombudsmannverfahrens sind, als gehemmt.