

## Anlage 1

# 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 („Ombudsverfahren“) zur Verfügung.

Das Ombudsverfahren soll den Parteien eine einvernehmliche Beilegung unter Vermeidung eines gerichtlichen Verfahrens ermöglichen. Das Ombudsverfahren wird durch eine unabhängige Ombudsperson durchgeführt, welche 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 zur Ombudsperson**

#### **1. Ernennung durch Vorstand**

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

Die Ombudsperson kann ihres Amtes nur enthoben werden, wenn Tatsachen vorliegen, welche eine unabhängige Erledigung der Schlichtertätigkeit nicht mehr gewährleisten, sie 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 der Ombudsperson eine besondere Bedeutung.

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

#### **2. Qualifikation**

Die Ombudsperson muss die Qualifikation zum Richteramt besitzen.

### **3. Unabhängigkeit**

Die Ombudsperson ist in ihrer Funktion unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Sie unterliegt bei ihrer Ausübung Recht und Gesetz (insbesondere den Bestimmungen zum Datenschutz). Sie darf vor ihrer 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 der Ombudsperson zur Überprüfung vorgelegt werden, sollen vertraulich behandelt werden. Dabei soll die Ombudsperson 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. Die Ombudsperson berücksichtigt die insoweit fehlende Verteidigungsmöglichkeit des Beschwerdeführers im Rahmen der Beweiswürdigung.

### **5. Befangenheit**

Die Ombudsperson darf nicht zur Schlichtung von Verfahren herangezogen werden, an denen sie selbst direkt oder indirekt beteiligt ist.

### **6. Bericht für den Verbraucherbeirat**

Die Ombudsperson soll in regelmäßigen Abständen über die von ihr behandelten Fälle, im Regelfall prototypisch, im Verbraucherbeirat der SCHUFA berichten. Sie soll nach Möglichkeit einen jährlichen zusammenfassenden Tätigkeitsbericht über die von ihr im zurückliegenden Geschäftsjahr bearbeiteten Anliegen erstellen.

## **II. Verfahrensvoraussetzungen**

### **1. Anwendungsbereich**

Das Ombudsverfahren steht nur Verbrauchern und Verbraucherinnen zur Verfügung („Beschwerdeführer“). Ein Ombudsverfahren findet somit nicht statt, wenn der Beschwerdeführer primär in seiner Eigenschaft als Unternehmer, Freiberufler oder Gewerbetreibender betroffen ist. Vom Anwendungsbereich des Ombudsverfahrens 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 Ombudsverfahrens 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 Ombudsverfahrens

Eine Vermittlung durch eine Ombudsperson 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 Ombudsverfahrens 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 Ombudsverfahrens 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 Ombudsverfahrens anhängig gemacht wird;
- d) der Anspruch bei Anrufung der Ombudsperson 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 bei der Ombudsperson; 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 die Ombudsperson 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.

Die Ombudsperson 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 von der Ombudsperson 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 die Ombudsperson die Beschwerde bereits für unstatthaft, weil die Verfahrensvoraussetzungen gem. Ziffer II.1 oder II.3 nicht erfüllt sind, weist sie 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, die Ombudsperson leitet jedoch die Beschwerde an die SCHUFA zur Bearbeitung weiter und teilt dies dem Beschwerdeführer in der Ablehnungsmitteilung mit. Dem Beschwerdeführer bleibt es unbenommen, nach einer erfolglosen einvernehmlichen Klärung mit der SCHUFA erneut eine Beschwerde bei der Ombudsperson einzureichen.

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

### **2. Prüfung der Begründetheit der Beschwerde**

Die Ombudsperson prüft in der weiteren Bearbeitung den Sachverhalt nach Aktenlage. Sie ist in ihrer Beweiswürdigung frei. Eine Beweisaufnahme führt sie nicht durch. Hiervon unberührt kann sie jederzeit von den Parteien weitere Informationen oder Stellungnahmen zur Klärung des Sachverhalts anfordern, wenn ihr dies sinnvoll erscheint.

### **3. Entscheidung durch die Ombudsperson mittels Schlichtungsspruch**

Die Ombudsperson entscheidet durch Schlichtungsspruch. Der Schlichtungsspruch 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 die Ombudsperson 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 sie der Beschwerde abhelfen und ggf. die Löschung der beanstandeten Eintragung veranlassen und den Verbraucher hierüber informieren. Die Ombudsperson kann im Rahmen ihres Schlichtungsspruchs ferner dem Beschwerdeführer einen Schadensersatzanspruch für tatsächlich entstandene und durch ein grob fahrlässiges Verhalten der SCHUFA kausal verursachte Schäden als Teil ihres Schlichtungsspruchs 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 Schlichtungsspruch der Ombudsperson ist für die SCHUFA bis zu einem Betrag von € 2.500, - grundsätzlich bindend. Die SCHUFA behält sich vor, bei Entscheidungen der Ombudsperson 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**

Die Ombudsperson kann die Befassung mit der Beschwerde ablehnen, wenn diese ihr aufgrund des Umfangs und/oder der Komplexität der zu behandelnden Fragen für eine Entscheidung in einem Ombudsverfahren ungeeignet erscheint. Die Ombudsperson soll eine Beschwerde ablehnen, wenn es ausschließlich um die Frage der konkreten Berechnungsmethode für das Zustandekommen eines Scorings, der sogenannten Score-Formel geht.

Die Ombudsperson 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 Ombudsverfahrens beantragen, dass die Ombudsperson eine Beschwerde als Musterfall unbeschieden lässt.

## **V. Sonstiges**

### **1. Kosten**

Für den Verbraucher fallen keine Kosten für das Verfahren an. Seine eigenen Kosten hat er selbst zu tragen.

### **2. Vertretung**

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

### **3. Hemmung der Verjährung**

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