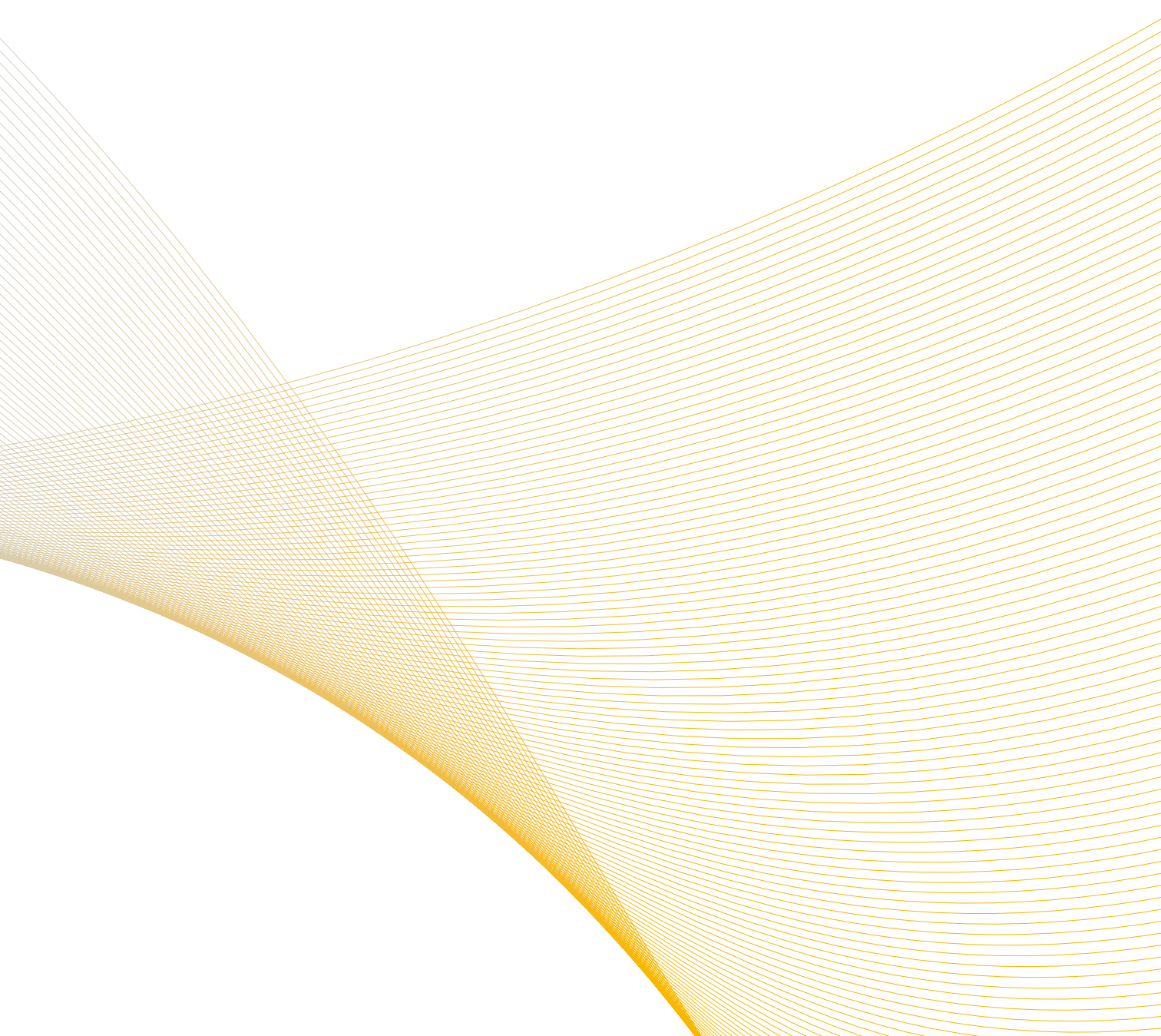


SCHUFA Ombudsmann

Tätigkeitsbericht 2022



SCHUFA-Ombudsmann: Tätigkeitsbericht 2022

Bereits die pandemiegeprägten Vorjahre 2021 und 2020 haben tiefe Spuren in der deutschen Volkswirtschaft hinterlassen. Im Jahr 2022 waren Verbraucherinnen und Verbraucher zusätzlich von den drastisch gestiegenen Lebensmittel- und Energiepreisen als Folge des russischen Angriffskriegs in der Ukraine enorm belastet.

Eine repräsentative Umfrage der SCHUFA zur finanziellen Situation von Verbraucherinnen und Verbrauchern in Deutschland ergab ein alarmierendes Bild. Die Hälfte der Befragten (50 Prozent) gab im vierten Quartal 2022 an, auf ihre Ersparnisse zurückgreifen zu müssen – das waren etwa zwölf Prozentpunkte mehr als noch im Frühjahr 2022. Nur ein Fünftel der Privathaushalte (20 Prozent) glaubte, noch genügend Rücklagen zu haben, um auf die steigenden Lebenshaltungskosten reagieren zu können. Zwar verfügte gut ein Drittel (36 Prozent) laut eigenen Angaben noch über Reserven, fürchtete aber, dass diese nicht ausreichen würden. Vor allem Menschen in den unteren Einkommensgruppen dürften in finanzielle Schwierigkeiten geraten, weil ihre Rücklagen bereits vor der Krise aufgebraucht waren.

Die Ergebnisse der regelmäßig von der SCHUFA erhobenen Daten aus Umfragen mit Privatpersonen und Kleinstunternehmen finden sie [hier](#):



Mehr Personen mit erstmaligen Zahlungstörungen

Die Sorgen der Menschen über ihre finanzielle Situation, die sie in den Umfragen nannten, haben sich 2022 in realen Zahlen des SCHUFA Datenbestands niedergeschlagen. So lag die Zahl der Verbraucherinnen und Verbraucher mit einer erstmals registrierten Zahlungstörung im zweiten Halbjahr 2022 im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um 20 Prozent höher. Allerdings lassen sich konkrete Zahlen, wie sich das wirtschaftliche Umfeld auf die Schlichtungsanträge beim Ombudsmann auswirkt, aus dem Berichtsjahr 2022 nicht direkt ablesen.

Die aktuellen Auswertungen für das Berichtsjahr 2022:

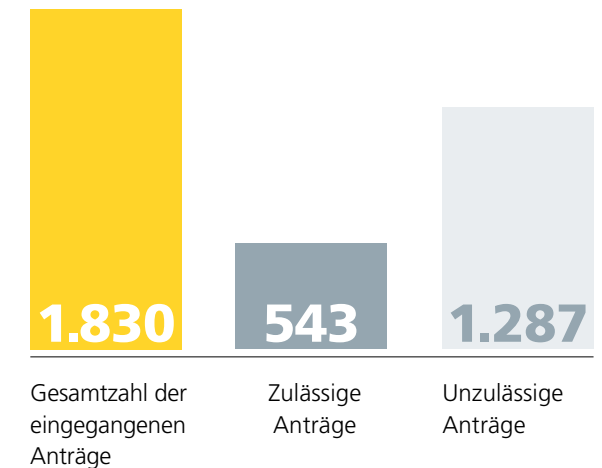
Die Gesamtzahl der Schlichtungsanträge ist im Berichtsjahr 2022 um ca. 30 Prozent auf 1.830 (Vorjahr 1.404) gestiegen (Abb. 1). Ursächlich für den Anstieg waren vor allem die unzulässigen Eingaben. Diese Antragsteller hatten sich mit ihrem Anliegen direkt an den Ombudsmann gewandt, ohne vorher eine Klärung mit dem Privatkunden ServiceCenter der SCHUFA (im Folgenden Verbraucherservice) herbeizuführen. Der Anteil der zulässigen Anträge an allen eingegangenen Anträgen ist hingegen leicht zurückgegangen und lag 2022 nur noch bei knapp 30 Prozent.

Bereits seit einigen Jahren fällt auf, dass weit mehr als die Hälfte der Schlichtungsanträge von vornherein als unzulässig abgelehnt werden muss. Ihr Anteil ist 2022 sogar nochmals deutlich auf ca. 70 Prozent gestiegen.

Die Voraussetzung für eine zulässige Beschwerde beim Ombudsmann ist, dass sich Antragstellerinnen oder Antragsteller vorher schon einmal mit ihrem Anliegen an den Verbraucherservice der SCHUFA gewandt haben. Erst wenn die Unstimmigkeiten aus Sicht der Antragstellenden weiter bestehen, ist die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens zulässig.

Unzulässige Eingänge hingegen werden vom Ombudsmann nicht bearbeitet, sondern von den Mitarbeiterinnen der Schlichtungsstelle direkt an den Verbraucherservice der SCHUFA weitergeleitet und von diesem beantwortet.

1. GESAMTZAHL DER EINGEREICHTEN ANLIEGEN



Das Ombudsmann-Verfahren der SCHUFA ist zulässig, wenn

- die Beschwerde zuvor bereits vom Privatkunden ServiceCenter der SCHUFA bearbeitet, aber aus Sicht der Verbraucherin oder des Verbrauchers nicht geklärt werden konnte,
- der Beschwerdeführer als natürliche Person betroffen ist,
- die Beanstandung im Zusammenhang mit dem SCHUFA-Datenbestand oder mit Auskünften der SCHUFA steht.

Das Ombudsmann-Verfahren der SCHUFA ist unzulässig, wenn

- die Beschwerde noch nicht vom Privatkunden ServiceCenter der SCHUFA geprüft wurde.
- der Gegenstand der Beschwerde bereits bei einem Gericht oder einer Behörde anhängig ist.
- die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlages oder eines Schlichtungsverfahrens einer anderen Schlichtungsstelle ist.
- die Streitigkeit durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt wurde.

DAS OMBUDSMANN-VERFAHREN DER SCHUFA



Zulässige Eingaben gehen leicht zurück

Im Vergleich zu dem deutlichen Anstieg der unzulässigen Anträge war die Anzahl der zulässigen Eingaben im vergangenen Jahr rückläufig – um ca. 5 Prozent auf 543 (Vorjahr 575) Anträge (Abb. 1).

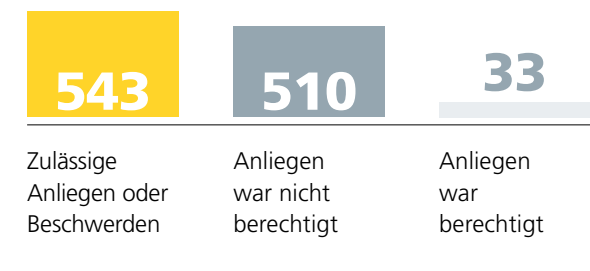
Um die Anzahl der jährlichen Schlichtungsanträge einordnen zu können, sei hier ein Vergleich mit den Auskunftszahlen der SCHUFA gezogen: Die SCHUFA erteilt durchschnittlich rund 300.000 Auskünfte an Unternehmen täglich, an Spitzentagen sogar über eine Million. Und 3,3 Millionen Personen bestellen pro Jahr eine Bonitätsauskunft zur Vorlage bei potenziellen Vermietern oder eine kostenlose Datenkopie mit den über ihre Person gespeicherten Daten.

Vor dem Hintergrund dieser Zahlen lässt sich festhalten, dass nur relativ wenige Verbraucherinnen und Verbraucher die Notwendigkeit sehen, den Kontakt mit dem Ombudsmann zu suchen. Viele Fragen und Anliegen können bereits im Vorfeld erfolgreich mit dem schriftlichen oder telefonischen Verbraucherservice der SCHUFA gelöst werden, etwa Fragen zu den persönlichen SCHUFA-Daten (diese können aus Datenschutzgründen nur schriftlich eingereicht werden) oder grundlegende Informationen über die SCHUFA-Regularien, die Funktionsweise von Bonitätsdaten, das Scoring und zu vielen weiteren Themen.

Anteil der berechtigten Anträge weiterhin niedrig

Von den insgesamt 543 zulässigen Anträgen auf Eröffnung eines Ombudsmann-Verfahrens waren im Berichtsjahr 33 Eingaben (ca. 6 Prozent) berechtigt (Abb. 2). Dies bedeutet, dass der SCHUFA oder einem ihrer Vertragspartner ein Bearbeitungsfehler unterlaufen ist, und der Ombudsmann daher zugunsten der Verbraucherin oder des Verbrauchers entschieden hat. In den beiden vorherigen Jahren (2021 und 2020) war

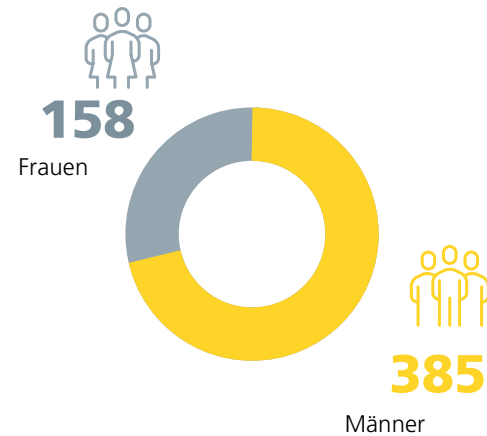
2. VERTEILUNG DER BERECHTIGTEN UND UNBERECHTIGTEN FÄLLE



die Quote der berechtigten Anträge mit rund fünf Prozent ähnlich niedrig. Dies unterstreicht die Stabilität der verarbeiteten Informationen und der Prozesse bei der SCHUFA. So hat der Ombudsmann in 2022 bei 510 zulässigen Anträgen die zuvor vom Verbraucherservice getroffene Entscheidung bestätigt.

Gibt der Ombudsmann einem Schlichtungsantrag statt, liegt die Ursache oft in fehlenden oder nicht ausreichend nachgewiesenen Meldevoraussetzungen seitens der Vertragspartner. Denn für die Meldung von Zahlungsstörungen (offene Forderungen) gelten unter anderem folgende Voraussetzungen: Sie dürfen erst dann an die SCHUFA gemeldet werden, wenn Verbraucherinnen und Verbrauchern zuvor zweimal gemahnt wurden, die erste Mahnung mindestens vier Wochen zurückliegt, die Forderung unbestritten ist und die Verbraucherinnen und Verbraucher auf die Möglichkeit der Datenübermittlung an die SCHUFA hingewiesen wurden. Rechtsgrundlage hierfür ist § 31 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG neu).

3. ZULÄSSIGE ANTRÄGE AUSWERTUNG NACH GESCHLECHT

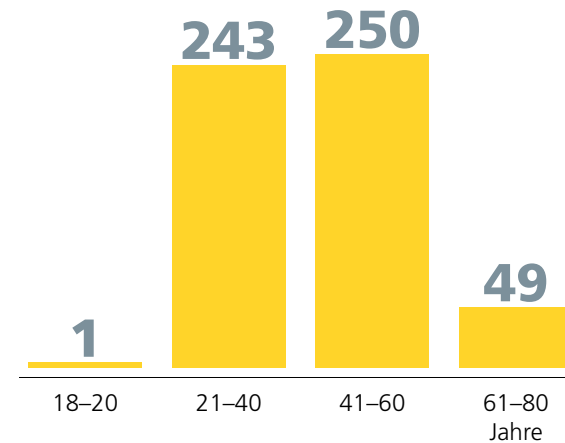


Die meisten Verbraucherinnen und Verbraucher, die sich 2022 mit einem zulässigen Anliegen an den Ombudsmann gewandt hatten, waren männlich (385 Personen, ca. 71 Prozent, Abb. 3) und im Alter zwischen 41 und 60 Jahren (250 Personen, ca. 46 Prozent, Abb. 4). Dies ist eine leichte Verschiebung zu etwas älteren Antragstellerinnen und Antragstellern. Im Vorjahr waren die meisten Antragsteller in der Altersgruppe zwischen 21 und 40 Jahren.

Niedrigschwelliges Antragsverfahren

Der Kontakt mit der Schlichtungsstelle erfolgt inzwischen in den meisten Fällen elektronisch über das Online-Formular auf der Internetseite www.schufa-ombudsmann.de oder per E-Mail (Abb. 5). Nachdem die elektronisch eingereichten Anfragen in den vergangenen Jahren fortlaufend zugenommen haben, wurden im Berichtsjahr mittlerweile rund 90 Prozent der Anträge (insgesamt 495) online, also über

4. ZULÄSSIGE ANTRÄGE AUSWERTUNG NACH ALTER



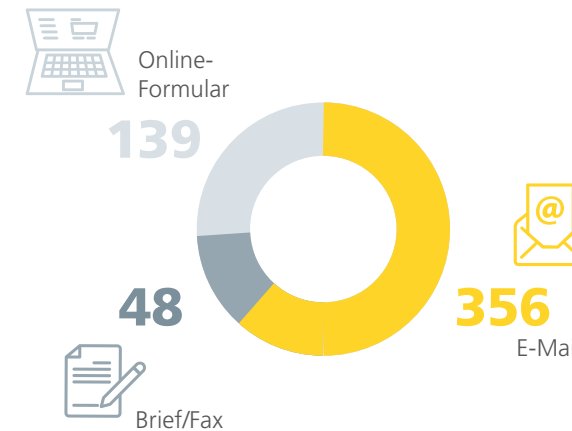
das Online-Formular oder per E-Mail, eingereicht. Nur noch 48 Verbraucherinnen und Verbraucher schickten ihr Anliegen per Brief oder Fax an die Schlichtungsstelle.

Der Schlichtungsstelle ist es ein wichtiges Anliegen, das Schriftformerfordernis für das Ombudsmann-Verfahren niedrigschwellig und verbraucherfreundlich zu halten. Verbraucherinnen und Verbraucher sollen möglichst schnell und unkompliziert den persönlichen Kontakt mit der Schlichtungsstelle aufnehmen können. Daher ist der Kontakt per E-Mail meist ausreichend.

Die häufigsten Anliegen

Während der Verbraucherservice auch zu allgemeinen Fragen über die SCHUFA informiert (Wie bekomme ich eine Auskunft? Welche Auskunft ist für mich die richtige? Wie lange bleibt ein zurückbezahlter Kredit gespeichert?), hatten die Schlichtungsfälle im Berichts-

5. ZULÄSSIGE ANTRÄGE AUSWERTUNG NACH KOMMUNIKATIONSWEGEN

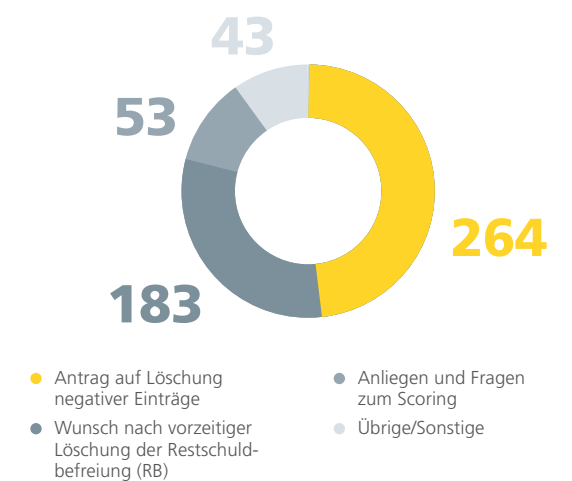


jahr wieder größtenteils die vorzeitige Löschung eines oder mehrerer negativer Einträge zum Inhalt (ca. 49 Prozent).

In erster Linie bitten die Antragstellerinnen und Antragsteller den Ombudsmann, ein negatives Merkmal vor Ablauf der regulären Speicherfrist vorzeitig aus dem Datenbestand der SCHUFA zu löschen. Auch wenn meist schwierige Lebensumstände für die negativen Einträge ursächlich sind, kann der Ombudsmann grundsätzlich keine vorzeitige Löschung negativer Einträge aus Kulanz veranlassen. Die Vertragspartner der SCHUFA verlassen sich darauf, dass die SCHUFA vollständige und richtige Auskünfte erteilt, die Bestandteil für eine umfassenden Bonitätsprüfung sind.

Allerdings kann der Ombudsmann überprüfen, ob die der SCHUFA gemeldeten Merkmale korrekt sind und ob die Meldevoraussetzungen eingehalten wurden. In jedem Fall erhalten die Verbraucherinnen und Verbraucher eine schriftliche Antwort mit ausführlichen Erläuterungen und Informationen zu ihrem Anliegen.

6. ZULÄSSIGE ANTRÄGE AUSWERTUNG NACH BESCHWERDEGEGENSTÄNDEN



Im Wesentlichen enthielten die Beschwerden folgende Aspekte (Abb. 6):

- Antrag auf Löschung negativer Einträge: 264
- Löschung des Merkmals Restschuldbefreiung: 183
- Fragen zum Scoring: 53
- Übrige/Sonstige: 43
 - Löschung sonstiger Einträge (außer Negativeinträge)
 - Fragen zu positiven Einträgen
 - Fragen zum berechtigten Interesse von Anfragen
 - Irrtümliche Meldungen, zu spät gemeldete, fehlende oder nicht ausgemeldete Merkmale

Anträge zur vorzeitigen Löschung einer Restschuldbefreiung

Zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher haben wieder die vorzeitige Löschung einer gemeldeten Restschuldbefreiung beantragt (183 Fälle). Das sind rund

ein Drittel der zulässigen Anträge, im Vorjahr waren es 149 Anträge, das entsprach etwa 25 Prozent der zulässigen Anträge. Dies lässt sich auf laufende Verfahren vor dem Europäischen Gerichtshof und dem Bundesgerichtshof im Jahr 2022 zurückführen.

Aktuelle Entwicklung der Rechtsfragen

Am 16. März 2023 hat der Generalanwalt des Europäischen Gerichtshofs im Rahmen von zwei die SCHUFA betreffenden Verfahren vor dem EuGH seine Schlussanträge verlesen und sich für eine verkürzte Speicherung der Restschuldbefreiung ausgesprochen. Über die Erteilung einer Restschuldbefreiung dürfe von der SCHUFA nur so lange Auskunft gegeben werden, solange sie auch in öffentlichen Registern veröffentlicht seien. Das sind in Deutschland sechs Monate.

Die Gutachten des Generalanwalts sind kein Urteil, sondern eine Empfehlung an das Gericht. Ein Urteil des EuGH wird es voraussichtlich im Sommer 2023 geben. Allerdings entscheidet auch dann der EuGH nicht über den Rechtsstreit. Das in diesem Fall nationale, deutsche Gericht, das sich mit Klärungsfragen an den EuGH gewandt hat, muss dieses Verständnis seiner Entscheidung zugrunde legen. Das bedeutet: Selbst, wenn der EuGH in seinem noch ausstehenden Urteil den Ausführungen des Generalanwalts folgen sollte, muss zunächst das Verwaltungsgericht Wiesbaden den zugrunde liegenden Einzelfall entscheiden. Zudem wäre noch der abschließende Instanzenzug – im Zweifel bis zum Bundesverwaltungsgericht – abzuwarten.

Um Klarheit und Sicherheit für die rund 250.000 betroffenen Verbraucherinnen und Verbraucher zu schaffen und nicht den langen Instanzenweg abzuwarten, hat sich die SCHUFA am 28.03.2023 entschlossen, die Speicherdauer der Restschuldbefreiung auf sechs Monate zu verkürzen.

Folgen für die Speicherfrist

Sämtliche Einträge zu einer Restschuldbefreiung, die zum Stichtag 28.3.2023 länger als sechs Monate gespeichert sind, sowie alle hiermit verbundenen Schulden werden nach sechs Monaten rückwirkend zu dem Stichtag gelöscht. Dies betrifft alle zum Zeitpunkt der Eröffnung des Verbraucherinsolvenzverfahrens bekannten offenen Zahlungen, denn diese – und nur diese – gelten mit der Restschuldbefreiung als erlassen. Die technische Umsetzung der neuen Speicherpraxis wird rund vier Wochen in Anspruch nehmen. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen jedoch nicht selbst aktiv werden. Die Löschung wird direkt in den datenverarbeitenden Prozessen der SCHUFA vorgenommen.

Anfragen zum Scoring

Die Anfragen zum Scoring sind gegenüber dem Vorjahr (2021: 41) auf 53 Anfragen gestiegen. „Wie ermittelt die SCHUFA meinen Basisscore?“ „Welche Faktoren spielen für die Bonität eine Rolle?“, sind hier häufig gestellte Fragen. Der Ombudsmann erklärt, dass die Scores anhand der bei der SCHUFA zur jeweiligen Person gespeicherten Daten berechnet werden. Diese Daten können in der Datenkopie nach Art. 15 DS-GVO in vollem Umfang eingesehen werden.

Der Basisscore ermöglicht eine branchenübergreifende Einschätzung der Bonität. Er wird als Erfüllungswahrscheinlichkeit einer vertraglich vereinbarten Leistung in Form eines Prozentwerts dargestellt. Die Berechnung erfolgt einmal im Quartal auf Basis der zur Person bei der SCHUFA gespeicherten Daten. Der persönliche Basisscore wird allerdings nicht an Unternehmen weitergegeben. Stattdessen erhalten die SCHUFA-Vertragspartner zur Unterstützung ihrer Geschäftsentscheidungen spezielle branchenspezifische oder individuelle Scores, die tagesaktuell errechnet werden und vom Basisscore abweichen können.

Transparenz bei der Bonitätsbewertung

Seit Oktober 2022 kann der Ombudsmann auch auf den von der SCHUFA entwickelten Score-Simulator verweisen. Die kostenfreie Online-Anwendung ermöglicht es Verbraucherinnen und Verbrauchern, direkt zu erfahren, welche Faktoren die Bonität beeinflussen. Zwar ist die Simulation nicht gleichbedeutend mit dem SCHUFA-Score. Doch werden durch den Simulator die Grundzüge der Bonitätsbewertung offengelegt und das Prinzip des Scorings besser nachvollziehbar. So sind die wichtigsten Kriterien, die der Simulator nutzt: Girokonten, Kreditkarten, Ratenkredite, Umzüge, Online-Käufe auf Rechnung, Immobilienkredite und Zahlungsausfälle.

Zudem weist der Ombudsmann darauf hin, dass die SCHUFA als einzige Auskunft Deutschlands ihre Score-Verfahren nicht nur der zuständigen Datenschutzbehörde, sondern bereits im Jahr 2010 den Datenschutzbeauftragten aller Bundesländer und des Bundes offengelegt hat. Sollten die dem Scoring zugrundeliegenden Daten nicht korrekt sein, haben Verbraucherinnen und Verbraucher jederzeit die Möglichkeit, die Berichtigung oder Aktualisierung durch die SCHUFA zu veranlassen.

Ein aktuell laufendes Verfahren vor dem Europäischen Gerichtshof beschäftigt sich derzeit mit der Frage, ob die Berechnung eines Scores für eine Privatperson schon als automatisierte Entscheidung über eine Kreditvergabe zu verstehen ist. Am 16. März hat der Generalanwalt dazu vor dem Europäischen Gerichtshof seinen Schlussantrag verlesen.

Dies ist kein Urteil, sondern eine Empfehlung an das Gericht. Mit einem Urteil des EuGH rechnet die SCHUFA im Sommer dieses Jahres. Das Gericht wird darüber entscheiden, unter welchen Voraussetzungen Scores an die Vertragspartner übermittelt werden dürfen.

Für die SCHUFA ist entscheidend: Die Art der Berechnung des Scores wird vom Generalanwalt in seinem Schlussantrag nicht beanstandet.

Gesetzliche Entscheidungsgrundlagen für Auskunfteien

Mit der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO oder kurz DS-GVO) besteht seit 2018 erstmals eine einheitliche europäische Rechtsgrundlage im Datenschutzrecht. In weiten Teilen fehlt es jedoch noch an Rechtsprechung zur Frage, wie die neuen Regelungen auszulegen und anzuwenden sind.

Mit Inkrafttreten der DS-GVO entfielen unter anderem die für die Datenverarbeitung der deutschen Wirtschaftsauskunfteien relevanten Vorschriften. Hierzu zählen auch die bisher in § 35 Abs. 2 Satz 2 Nr. 4 BDSG (a.F.) enthaltenen Löscho- und Sperrfristen. Um für Verbraucherinnen und Verbraucher Rechtssicherheit und Klarheit zu schaffen, haben die Auskunfteien in Deutschland zusammen mit den zuständigen Aufsichtsbehörden nach Art. 40 Abs. 2 DS-GVO einen „Code of Conduct Löschofristen“ (CoC) zur Regelung der Löschofristen abgestimmt. Der CoC schafft einen einheitlichen Standard für alle Auskunfteien. Er bestimmt konkrete Fristen, nach deren Ablauf eine Löschung vorzunehmen ist.

Fazit für 2022: Unzulässige Anträge lassen die Fallzahlen steigen

Insgesamt 1.830 Verbraucherinnen und Verbraucher haben sich mit ihrem Anliegen zum SCHUFA-Datenbestand an den Ombudsmann gewandt. Dies ist gegenüber dem Vorjahr ein Plus von ca. 30 Prozent und markiert das bisher höchste Niveau.

Die Zahl der zulässigen Eingaben ist jedoch um ca. fünf Prozent auf 543 (Vorjahr 575) Anträge gesunken.

Seit einigen Jahren fällt auf, dass über die Hälfte der Schlichtungsanträge als unzulässig einzustufen ist. Ihr Anteil ist 2022 nochmals deutlich auf ca. 70 Prozent gestiegen.

In 33 Fällen (Vorjahr: 30 Fälle) hat der Ombudsmann die vormalig von der SCHUFA getroffene Entscheidung

revidiert. Damit waren etwa sechs Prozent der zulässigen Anträge berechtigt.

Bei den übrigen rund 94 Prozent (510) der zulässigen Anträge hat der Ombudsmann die vorherige Bearbeitung des SCHUFA Privatkunden ServiceCenters bestätigt.

Auch 2022 baten die meisten Antragstellerinnen und Antragsteller um eine vorzeitige Löschung negativer Einträge.

Die Anträge auf Löschung des Eintrages einer Restschuldbefreiung sind im Vergleich zum Vorjahr nochmals gestiegen, von 149 auf 183 Fälle. Mögliche Ursache könnten aktuell laufende Verfahren vor dem Europäischen Gerichtshof und dem Bundesgerichtshof sein.

Entwicklung des Beschwerdeaufkommens beim SCHUFA Ombudsmann

JAHR	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Eingegangene Verbraucheranliegen	1.830	1.404	1.385	1.043	884	984	1.107	741
Davon zulässige Anliegen oder Beschwerden	543 29% der eingegangenen Anliegen	575 41% der eingegangenen Anliegen	617 45% der eingegangenen Anliegen	441 42% der eingegangenen Anliegen	358 41% der eingegangenen Anliegen	366 37% der eingegangenen Anliegen	484 44% der eingegangenen Anliegen	329 44% der eingegangenen Anliegen
Berechtigte Fälle der zulässigen Anliegen (dem Anliegen wurde stattgegeben)	33 6,0% der zulässigen Fälle	30 5,0% der zulässigen Fälle	42 7,0% der zulässigen Fälle	31 7,0% der zulässigen Fälle	36 10,1% der zulässigen Fälle	42 11,4% der zulässigen Fälle	30 6,2% der zulässigen Fälle	39 11,8% der zulässigen Fälle
Zulässige Beschwerden, bei denen die vorherige Entscheidung des Privatkunden ServiceCenters vom Ombudsmann bestätigt wurde	510	545	575	410	322	324	454	290

Seit Einrichtung der SCHUFA Schlichtungsstelle zeigt das Beschwerdeaufkommen eine stabile Entwicklung. Nur in wenigen Fällen konnte ein Bearbeitungsfehler festgestellt werden. Dies wertet der Ombudsmann als Beleg, dass die SCHUFA und ihre Vertragspartner verantwortungsvoll mit den persönlichen Informationen der Verbraucherinnen und Verbraucher umgehen, und dass die Abläufe der SCHUFA-Regularien auch in wirtschaftlich schwierigen Zeiten reibungslos funktionieren.



Kontakt

SCHUFA Ombudsmann

Postfach 52 80

65042 Wiesbaden

E-Mail: info@schufa-ombudsmann.de

Telefax: +49 611 9278-8114

www.schufa-ombudsmann.de