



+ Unser Rat

Anfordern. Nutzen Sie Ihr Auskunftsrecht und fragen Sie ab, was Auskunfteien über Sie speichern! Falsche Daten können Folgen für Ihre privaten Verträge haben. Einen Mustertext finden Sie auf Seite 14.

Kontrollieren. Am wichtigsten ist es, eine Eigenauskunft von der Schufa zu überprüfen. Sie speichert die meisten Daten zum Finanzverhalten von Privatpersonen. Achten Sie dabei auf eine Gebührenfalle der Schufa. Dort ist nur die „Datenübersicht nach §34 Bundesdatenschutzgesetz“ gratis, nicht aber die „Bonitätsaufkunft“. Die großen Auskunfteien accumio, Bürgel, Creditreform, Deltavista und infoscore haben meist nur Daten über Schulden, Mahnverfahren und Insolvenzen.

Korrigieren. Falsche Daten müssen die Auskunfteien berichtigen. Legen Sie Ihrer formlosen schriftlichen Beschwerde Unterlagen bei, die den Fehler beweisen. Bis zur Klärung sind die strittigen Daten gesperrt.

Verzerrtes Bild

Auskunfteien. Die Schufa handelt mit mehr Finanzdaten von Privatleuten als andere Auskunfteien. Aber nur bei 11 von 89 Testpersonen waren die Daten komplett und korrekt.

Manches kann ein Bankkunde oder Käufer nicht verstehen: Weshalb gibt die Bank ihm den Kredit nur zu schlechten Bedingungen? Warum will der Versandhändler die neue Sommerkollektion nur auf Vorkasse liefern? Und wieso wurde der neue Handyvertrag abgelehnt?

Offensichtlich halten Bank, Händler und Mobilfunkunternehmen den Kunden nicht für kreditwürdig. Immerhin gehen sie mit dem Kredit, der Kleidung und dem Handy in Vorleistung. Da wollen sie sicher sein, dass der Kunde seine Rechnungen bezahlen wird.

Informationen über die Zahlungsfähigkeit und das Zahlungsverhalten von Kunden holen sich Händler und Banken von Auskunfteien. Die bekannteste ist die Schufa, die Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung, doch sie ist längst nicht die einzige.

In Deutschland sammelt und speichert eine Vielzahl solcher Unternehmen Daten über laufende Verträge und Zahlungsverpflichtungen sowie Informationen über Mahnverfahren, Privatinsolvenzen oder über Haftbefehle. Die Informationen verkaufen die Auskunfteien an Geschäftskunden wie Banken, Versandhändler oder Mobilfunkunternehmen. Diese Kunden melden als Vertragspartner der Auskunfteien selbst Daten und können im Gegenzug dafür Auskünfte anfordern.

Fehlerhafte Daten mit Folgen

Wir wollten wissen, ob die sechs großen deutschen Auskunfteien accumio, Bürgel, Creditreform, Deltavista, Infoscore und die Schufa verantwortungsbewusst mit den Daten umgehen und ob die Daten aktuell, korrekt und vollständig sind.

FOTO: STONE/GETTY IMAGES

Testpersonen aus ganz Deutschland haben von Dezember 2009 bis März 2010 bei den sechs großen Auskunfteien eine sogenannte Eigenauskunft angefordert, um zu wissen, welche Daten über sie gespeichert sind. Je Auskunftei konnten wir zwischen 82 und 94 Auskünfte auswerten.

Das Ergebnis unseres Tests ist ernüchternd: Der seit Jahren kursierende Vorwurf, die Auskunfteien speicherten massenweise unvollständige und falsche Daten und arbeiteten nach undurchsichtigen Regeln, hat sich bestätigt.

Wir zweifeln stark daran, wie hilfreich Informationen zur Kreditwürdigkeit sind, die aus falschen, unvollständigen und veralteten Daten entstehen. Zwei Kunden, die in Wirklichkeit gleichermaßen kreditwürdig sind, können wegen Fehlern und Lücken ganz unterschiedlich behandelt werden.

Bei der Schufa wirken sich Fehler besonders stark aus, weil sie mit mehr als 4500 Vertragspartnern auf viele Entscheidungen Einfluss hat.

Undurchsichtige Arbeitsweise

Kritikwürdig ist auch die mangelnde Offenheit der Auskunfteien. Weder die Schufa noch eine andere Auskunftei gab uns auf Nachfrage Informationen darüber, welche Merkmale überhaupt über eine Person erfasst werden können, wie lange sie im Einzelnen gespeichert bleiben und ob sich diese positiv oder negativ auf die Einschätzung der Kreditwürdigkeit auswirken.

Wir haben unsere Tester gebeten, sich beim Überprüfen ihres Datenbestands auf Girokonten, Kreditkarten, Ratenkredite, Mobilfunkverträge und Handelskonten zu konzentrieren. Das sind Kriterien, von denen wir zumindest bei der Schufa wissen, dass ihre Vertragspartner sie melden. Je nach Verlauf der Vertragsbeziehung können sie sowohl positive als auch negative Folgen haben.

Viele Fehler bei der Schufa

Wer viel speichert, kann auch viele Fehler machen. Die Auskünfte der Schufa an unsere Testpersonen waren erschreckend fehlerhaft: falsche, veraltete und fehlende Daten waren an der Tagesordnung.

Nur 11 von 89 Testpersonen bekamen von der Schufa eine vollständig korrekte Auskunft. Bei allen anderen Testern gab es in der Auskunft den einen oder anderen Mangel. Am häufigsten fehlten Daten: Girokonten,

Kreditkarten, Handyverträge oder laufende Kredite. Manchmal waren auch noch Kreditkarten gespeichert, die der Kunde längst gekündigt hatte.

Ob die Lücken durch schlechtes Meldeverhalten der Schufa-Vertragspartner entstehen oder ob die Banken unserer Tester keine Vertragspartner der Schufa sind und keine Daten liefern, konnten wir im Rahmen des Tests nicht prüfen. Auch auf Nachfrage hat uns die Schufa keine Auskunft über ihre Vertragspartner gegeben.

Bei accumio, Deltavista, infoscore und Bürgel war die Datenlage mehr als dünn. Das liegt daran, dass diese Auskunfteien nach eigenen Angaben über die Personendaten Name, Geburtsdatum, Geburtsort und Anschrift hinaus nur Negativdaten speichern. Das sind zum Beispiel Mahnverfahren, eidesstattliche Versicherungen, Insolvenzen oder Haftbefehle.

Berechnung des Scorewerts

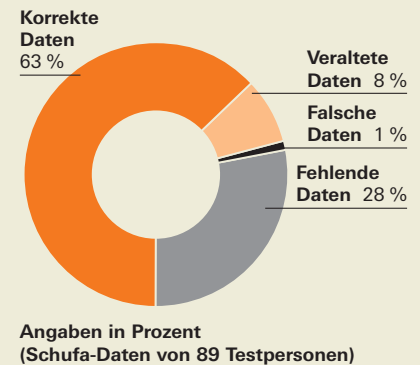
Alle sechs Auskunfteien berechnen nach eigenen Angaben aus den gespeicherten Daten einen Zahlenwert, der etwas über das Zahlungsverhalten und die Zahlungsfähigkeit aussagen soll. Der Fachbegriff dafür ist Score (englisch für Zahlenwert). Den nutzen Vertragspartner wie Banken, Händler und Mobilfunkanbieter für die Entscheidung, ob sie mit einem Kunden ein Geschäft machen und zu welchen Konditionen.

Die Schufa berechnet für jede gespeicherte Person vierteljährlich einen Basisscore

Mängel in Schufa-Daten



Die Schufa war in unserem Test die einzige Auskunftei, die zu allen Testpersonen Daten gespeichert hatte. Die Personendaten wie Name und Anschrift waren fast immer richtig. Doch gut ein Drittel aller Finanzmerkmale waren nicht korrekt. Häufig fehlten Daten zu Girokonten, Kreditkarten oder Handyverträgen. Das kann das Urteil über die Kreditwürdigkeit des Kunden beeinflussen.



Noch Fragen?

Sind bei Ihnen noch Fragen offen geblieben? Dann schreiben Sie eine E-Mail an datenschutz@stiftung-waren-test.de

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir nicht alle Zuschriften individuell beantworten können.

Die Schufa hat zu den meisten Personen Daten gespeichert



Die meisten Auskunfteien haben kaum mehr als Name, Geburtsdatum und Anschrift gespeichert. Das sind aber auch die Daten, die Verbraucher schon preisgeben, wenn sie eine Eigenauskunft anfordern. Eine Anfrage ist dort bisher nicht sehr ergiebig. Die umfangreichste Auskunft über Finanzdaten von Privatleuten gibt es bei der Schufa. Hier ist die Kontrolle besonders wichtig.

Auskunftei	Daten gespeichert	Nur die in Anfrage genannten Daten gespeichert	Keine Antwort
accumio	10	87	3
Bürgel	27	73	0
Creditreform	87	13	0
Deltavista	68	27	5
Infoscore	59	36	5
Schufa	100	0	0

Anteil der Testpersonen (Prozent)

Je nach Auskunftei konnten wir 82 bis 94 Personen auswerten:

- Daten gespeichert
- Nur die in Anfrage genannten Daten gespeichert
- Keine Antwort

So fordern Sie eine Eigenauskunft an

Wenn Sie diesen Text verwenden, schicken die Auskunfteien die richtigen Informationen:

„Sehr geehrte Damen und Herren, auf der Grundlage von § 34 Bundesdatenschutzgesetz bitte ich um eine kostenlose Auskunft über die Daten, die Sie über mich gespeichert haben, meine tagesaktuellen Scorewerte sowie um nachvollziehbare, verständliche Information über die für dieses Scoring genutzten Datenarten, das Zustandekommen der Zahlenwerte und ihre Bedeutung. Ich bitte auch um Mitteilung über die in den letzten zwölf Monaten an Dritte übermittelten Scorewerte sowie um Namen und letzte bekannte Anschrift der Empfänger.“

Schicken Sie eine Kopie Ihres Ausweises mit, schwärzen Sie aber alle Daten, die über Name, Anschrift und Geburtsdatum hinausgehen.

und zusätzlich Scores für acht verschiedene Branchen: für Banken, für Sparkassen und Genossenschaftsbanken, für Handel, Hypotheken, Telekommunikation, Versandhandel, Kleingewerbe und Freiberufler. Branchenscores werden tagesaktuell berechnet und nur dann, wenn Vertragspartner oder Verbraucher danach fragen.

Bisher mussten Verbraucher den Branchenscore bei der Schufa zusätzlich zur Eigenauskunft beantragen und auch bezahlen. Seit 1. April werden diese Scores in der neuen Datenübersicht nach § 34 Bundesdatenschutzgesetz kostenlos mitgeteilt (siehe Kasten S. 15).

Obwohl alle unsere Tester mit der Eigenauskunft ausdrücklich auch ihren Scorewert angefordert hatten, übermittelte die Auskunftei Creditreform diesen nur an zwei Drittel der Tester, Bürgel nur in 4 von 25 Fällen. Accumio, infoscore, und Deltavista verschickten ihn gar nicht.

„Dass auf ausdrückliche Anfrage den Verbrauchern kein Score mitgeteilt wurde, war nicht rechtmäßig“, kritisiert der Chef des Unabhängigen Landesentrums für Daten-

schutz Schleswig-Holstein (ULD), Thilo Weichert. Bei der Schufa gab es zumindest in diesem Punkt nichts zu beanstanden.

Datenschutz mangelhaft

Vor Jahren war es uns noch gelungen, bei der Schufa eine Eigenauskunft von fremden Personen zu bekommen. Das geht jetzt nicht mehr. Die Schufa sowie accumio, Creditreform und Deltavista verlangten von allen Testpersonen zum Beweis ihrer Identität eine Kopie des Personalausweises, bevor sie die Daten verschickten.

Verbraucher, die sich bei der Schufa für einen Internetzugang entscheiden, mit dem sie jederzeit und unbegrenzt Einsicht in ihre Daten haben, müssen sich sogar dem „Post-ident-Verfahren“ unterziehen. Dafür müssen sie sich in einer Postfiliale ausweisen.

Bei Infoscore mussten nur vier unserer Tester mit der Personalausweiskopie ihre Identität bestätigen, die anderen bekamen die Daten so. Bei Bürgel wurde keine Identität geprüft. In Zeiten, in denen Datenmissbrauch an der Tagesordnung ist, finden wir ein solches Verhalten unverständlich. ■

Finanztest Bei diesen Auskunfteien können Sie eine Eigenauskunft anfordern

Eine Eigenauskunft pro Jahr muss seit 1. April kostenlos sein.

Anbieter (Konzernverbund)	accumio finance services (Telekom)	Bürgel Wirtschaftsinformationen (Allianz, Otto)	CEG Creditreform Consumer (Creditreform)	Deltavista	infoscore Consumer Data (Bertelsmann)	Schufa
Einträge zu ... Personen	35 Millionen	39 Millionen	55 Millionen	45 Millionen	7,8 Millionen	65 Millionen
Art der Einträge	Negative	Negative	Negative und positive	Negative	Negative	Negative und positive
Berechnung eines Scores ¹⁾	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja ²⁾
Welche Daten fließen in die Berechnung des Scores ein?	Daten aus dem Schuldnerverzeichnis der Amtsgerichte und den Insolvenzgerichten, Daten zur Person und Anschriftendaten	Daten aus dem Schuldnerverzeichnis der Amtsgerichte und den Insolvenzgerichten, Daten zur Person und Anschriftendaten	Daten aus dem Schuldnerverzeichnis der Amtsgerichte und den Insolvenzgerichten, Daten zur Person und Anschriftendaten, bisheriges Zahlungsverhalten	Daten aus dem Schuldnerverzeichnis der Amtsgerichte und den Insolvenzgerichten, Daten zur Person und Anschriftendaten	Daten aus dem Schuldnerverzeichnis der Amtsgerichte und den Insolvenzgerichten, Daten zur Person und Anschriftendaten	Daten aus dem Schuldnerverzeichnis der Amtsgerichte und den Insolvenzgerichten, Daten zur Person, Daten zu Kreditgeschäften, bisheriges Zahlungsverhalten
Kosten ab der 2. Eigenauskunft	Kostenlos	7,80 Euro	Kostenlos	5 Euro	5 Euro (geplant)	Kostenlos ³⁾
Kontakt für Kunden (Eigenauskunft)	Costumer Care Service Center Postfach 11 02 54 30099 Hannover Tel. 05 11/6 76 66 40 40 www.saf-solutions.de	Gasstr. 18 22761 Hamburg Tel. 0 40/89 80 30 www.buergel.de	Konsumentenservice Hellersbergstr. 11 41460 Neuss Tel. 0 180 5/00 08 84 www.ceg-plus.de/faq	Datenschutz Kaiserstr. 217 76133 Karlsruhe Tel. 0 180 5/55 43 33 www.deltavista.com	Abteilung Datenschutz Rheinstr. 99 76532 Baden-Baden Fax 0 72 21/50 40 32 01 www.arvato-infoscore.de	Verbraucherservicezentrum Postfach 56 40 30056 Hannover Tel. 0 180 5/72 48 32 www.meineschufa.de

Angaben laut Anbieterbefragung.

1) Score ist ein Zahlenwert für die Kreditwürdigkeit.

2) Basisscore und acht verschiedene Branchenscores.

3) 18,50 Euro für eine Bonitätsauskunft für Dritte wie den Vermieter. Eine Onlineregistrierung, mit der Kunden jederzeit und ohne Begrenzung alle ihre Daten einsehen können, kostet ebenfalls 18,50 Euro.

Stand: 1. April 2010

Neue Regeln für Auskunfteien

Seit 1. April 2010 haben Verbraucher mehr Rechte auf Auskunft zu Daten, die die Auskunfteien über sie speichern. Grundlage ist die Reform des zwanzig Jahre alten Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Sie bringt im Wesentlichen drei Neuerungen:

- Einmal im Jahr muss die Auskunft kostenlos sein.
- Auskunfteien müssen den Verbraucher darüber informieren, welche Daten in den Scorewert über ihre Kreditwürdigkeit einfließen.
- Firmen dürfen offene Rechnungen nur unter bestimmten Bedingungen an die Auskunfteien melden. Finanztest hat bei den sechs großen deutschen Auskunfteien nachgefragt, wie sie das neue Recht umsetzen.

Einmal im Jahr kostenlos

Alle sechs Auskunfteien gaben an, dass jetzt jeder einmal im Jahr eine kostenlose Eigenauskunft einholen kann. Vorher kostete sie bei Bürgel

7,80 Euro, bei Deltavista 5 Euro und bei der Schufa 7,80 Euro. Wer künftig häufiger als einmal im Jahr anfragt, zahlt bei Bürgel und Deltavista den bisherigen Preis, infoscore plant 5 Euro zu berechnen. Bei den anderen drei Anbietern soll auch eine zweite Auskunft kostenlos sein – „derzeit noch“, wie accumio und die Schufa betonen.

Kostenpflichtig ist jedoch die „Bonitätsauskunft“, die Kunden bei der Schufa einholen können, wenn ein Vermieter oder ein anderer Geschäftspartner von ihnen einen Nachweis über die Kreditwürdigkeit verlangen. Sie ist auf fälschungssicherem Papier gedruckt und kostet 18,50 Euro. Diese Auskunft enthält im Gegensatz zur „Datenübersicht nach § 34 BDSG“, dass über den Kunden ausschließlich positive Vertragsinformationen gespeichert sind. Konkrete Informationen, zum Beispiel wo das Girokonto ist oder ob eine Kreditkarte vorhanden ist, stehen nicht darin.

Für die Eigenauskunft haben alle Auskunfteien bis auf Deltavista eine Musterform entwickelt. Deltavista sagte uns: „Wir empfehlen den Betroffenen, möglichst genau die gewünschten Informationen zu erfragen.“ Das verwundert, denn das Gesetz schreibt zum Beispiel schon vor, dass eine Auskunft mitteilen muss, welche Daten zu einer Person gespeichert sind und wer sie zu welchem Zweck bekommt.

Allgemeine Regeln für das Scoring

In der Vergangenheit gab es viel Streit über das Scoring, das Berechnen eines Zahlenwerts, der Aussagen über die Zahlungsfähigkeit und das Zahlungsverhalten eines Kunden zulässt. Nun ist das Scoring mit einem wissenschaftlich anerkannten mathematisch-statistischen Verfahren erlaubt. Die genutzten Daten müssen für die Wahrscheinlichkeit relevant sein, dass ein Kunde zahlen kann. Daran halten sich nach eigenen Angaben alle Auskunfteien. Verboten sind Scoringverfahren, die nur Anschriftendaten verwenden. Bei manchem Versandhändler waren Kunden bisher schon deshalb im Nachteil,

weil sie in einer Gegend mit schlechtem Ruf wohnten. Kombiniert mit anderen Daten dürfen die Auskunfteien Anschriften aber verwenden.

Verbraucher können zusammen mit der Eigenauskunft auch Auskunft verlangen, welche Scorewerte in den vergangenen zwölf Monaten berechnet und welche Daten dafür benutzt wurden. Außerdem muss die Auskunft die Bedeutung des Scores genau erklären.

Schon vor Änderung des Datenschutzgesetzes kritisierte Thilo Weichert, Chef des Unabhängigen Landeszentrums für Datenschutz Schleswig-Holstein (ULD), dass „weiterhin unklar bleibt, welche Merkmale im Einzelnen genutzt werden dürfen“. Inzwischen sieht Weichert sich bestätigt. Zur neuen Selbstauskunft der Schufa meint er: „Der Betroffene kann nicht einmal ansatzweise erkennen, welche Relevanz Einzeldaten für das Zustandekommen des Scores haben.“ Er könne nur spekulieren, welche Daten zu einer schlechteren oder einer besseren Bewertung führen. Auch die anderen Musterauskünfte seien nicht besser. „Meines Erachtens erfüllt keine der Scoreauskünfte die rechtlichen Anforderungen.“

Melden von offenen Rechnungen

Neuerdings ist genau geregelt, wann Firmen den Auskunfteien melden dürfen, dass der Kunde eine Rechnung nicht bezahlt hat. Erlaubt ist das, wenn die Forderung rechtskräftig festgestellt und anerkannt ist, andernfalls nur, wenn folgende Punkte erfüllt sind:

- Der Kunde muss wenigstens zweimal schriftlich gemahnt worden sein.
- Er bestreitet die Forderung nicht.
- Zwischen der ersten Mahnung und der Meldung an die Auskunft liegen mindestens vier Wochen.
- Der Schuldner wurde über die bevorstehende Meldung unterrichtet.

Tipp Auch eine ungerechtfertigte Forderung kann ihren Weg in eine Auskunft finden. Deshalb ist es wichtig, schon der Forderung schriftlich zu widersprechen.

