



markt

STICHPROBE

„AUSKUNFTEIEN“

15.04.2013

Verheerende Ergebnisse bei markt-Stichprobe - Auskunfteien scoren oft unvollständig und nicht nachvollziehbar

(Köln) Über 80 WDR Zuschauer haben in den vergangenen Monaten kostenlose Selbstauskünfte bei den 6 großen deutschen Auskunfteien eingeholt - **markt** hat sie ausgewertet.

Die Ergebnisse sind ernüchternd:

So gaben die Auskunfteien (mit Ausnahme der **Schufa**) in über 90 % der Fälle auch dann eine Zahlungsausfallprognose in Form eines Score-Wertes ab, wenn sie gar keine Information über das bisherige Zahlungsverhalten der Testpersonen hatten.

Stichwort Score-Wert: Auskunfteien berechnen mit Hilfe von mathematisch-wissenschaftlichen Formeln das sogenannte „Ausfallrisiko“ in Bezug auf Kredit- oder Versandhandelsgeschäfte und übermitteln diese Scorewerte bei Anfragen an Banken und Unternehmen. Davon kann abhängen, ob ein Geschäft überhaupt zustande kommt oder nicht und ob günstige oder schlechtere Zinskonditionen eingeräumt werden.

Ein weiteres Problem: Die Auskunfteien legen ihre Berechnungsformeln gegenüber den Verbrauchern nicht offen. Damit sind sie oft nicht nachvollziehbar. Die Auskunfteien berufen sich hier gerne auf ihr Geschäftsgeheimnis.

Bei der Qualität der Auskünfte gibt es in der **markt**-Stichprobe ein deutliches Gefälle zwischen dem Marktführer **Schufa** und ihren Mitbewerbern ab. Hierbei dürfte eine Rolle spielen, dass die **Schufa** – nach eigenen Angaben – Daten zu über 66 Mio. Bundesbürgern verfügt. Kleinere Auskunfteien wie **Accumio**, **Bürgel**, **Infoscore** und **Deltavista** können dagegen häufig nur auf Daten wie Name, Alter und Anschrift zurückgreifen, die ihnen in einer Anfrage übermittelt wurden.

Problem: Das Bundesdatenschutzgesetz schreibt für die Auskunfteien und ihre Score-Berechnungen keine verbindlichen Qualitätsstandards vor. Auch gibt es keine besondere Zulassungsprüfung für den Betrieb einer Auskunftei. Auf Nachfrage sahen sich weder das Bundesministerium des Inneren noch das Bundesministerium für Verbraucherschutz in der Lage, **markt** ein bundesweites Verzeichnis aller Auskunfteien zur Verfügung zu stellen.

Die Bundesverbraucherschutz-Ministerin **Ilse Aigner** (CSU) will es nun erstmalig seit dem Inkrafttreten am 1. April 2010 überprüfen lassen. Heute am 15. April 2013 endet die Ausschreibungsfrist für die vom Ministerium in Auftrag gegebene Evaluierung.

DIE MARKT STICHPROBE: AUSKUNFTFEIEN

15. April 2013

Statistische Eckdaten:

Valide, berücksichtigte Umfrageergebnisse gesamt:

> 80

Geschlechterverteilung der Testpersonen:

49 % weiblich, 51 % männlich

Alter:

zwischen 18 und 84 Jahren, davon
76 % im Alter zwischen 26 und 65
Jahren

Angestellte:

73 %

Selbstständige:

27 %

Wohnverhältnisse:

25 % in Eigentum

75 % zur Miete

1. Wartezeit auf die Selbstauskunft

Zunächst einmal haben unsere Testpersonen festgehalten, wie lange die sie auf ihre Selbstauskunft warten mussten:



Am längsten warteten unsere Tester auf eine Auskunft von **Bürgel**. Allerdings wollen wir nicht unerwähnt lassen, dass drei unserer über 80 Testpersonen von der **Schufa** im Zeitraum von über einem Monat überhaupt keine Antwort erhalten haben. Auf die telefonische Rückfrage einer Testperson erklärte die **Schufa**, die per Post übermittelte Anfrage nicht erhalten zu haben. Normalerweise werde eine Selbstauskunft „innerhalb von 10 Werktagen erstellt“.

2. Stimmen die errechneten Werte mit der Selbsteinschätzung überein?

Wir wollten von unseren Testpersonen wissen, inwieweit die über sie errechneten Scores mit ihrer subjektive Selbsteinschätzung übereinstimmen:



Nur in 45 % war das bei den von der **Schufa** ermittelten Scores der Fall, gefolgt von **Accumio** mit 33 % und der **Creditreform** mit 13 %. Bei **Arvato-Infoscore**, **Deltavista** und **Bürgel** waren es hingegen nur **knapp 9 %**.

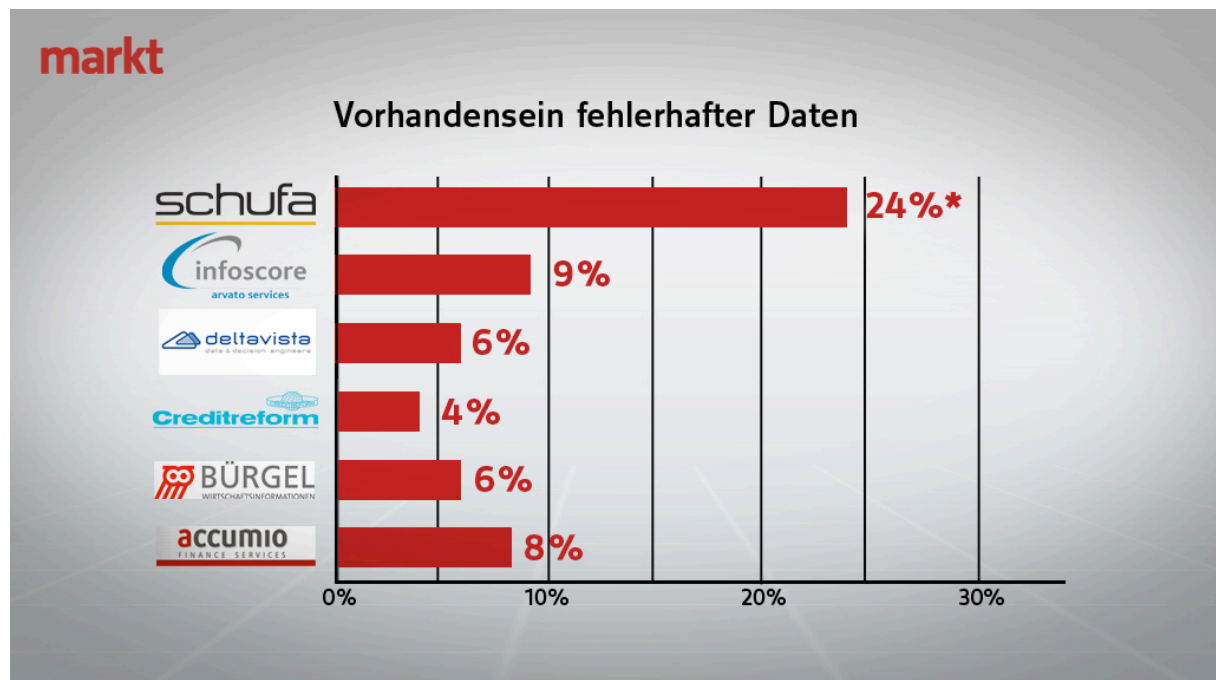
3. Fehlerhafte Daten

Bei den Auskunfteien gespeicherte Positiv- bzw. Negativmerkmale haben heutzutage in den meisten Fällen weitreichende Auswirkungen auf das Geschäftsleben. Die unter

Berücksichtigung dieser Merkmale errechneten Scores werden in der Regel binnen weniger Sekunden Online an die anfragenden Unternehmen übermittelt. Das sind beispielsweise Banken und Kreditinstitute, Telekommunikationsanbieter, Energieversorger und vor allem der Versandhandel, gerade wenn es um Online-Geschäfte über das Internet geht.

Insofern ist es wichtig, dass die über eine Person bei einer Auskunft gespeicherten Daten möglichst **vollständig** und vor allem **richtig** sind. Darunter fallen z.B. auch Angaben über beanstandungslos abgewickelte Geschäfte wie Kredite, Leasingverträge und Ratenzahlungen, Kommunikations- und Energieversorgerverträge, aber natürlich auch Name, Geschlecht, Geburtsdatum und die Anschrift, sowie ggf. vorherige Anschriften.

Wir wollten daher wissen, ob die in den Selbstauskünften übermittelten Daten Fehler aufweisen:



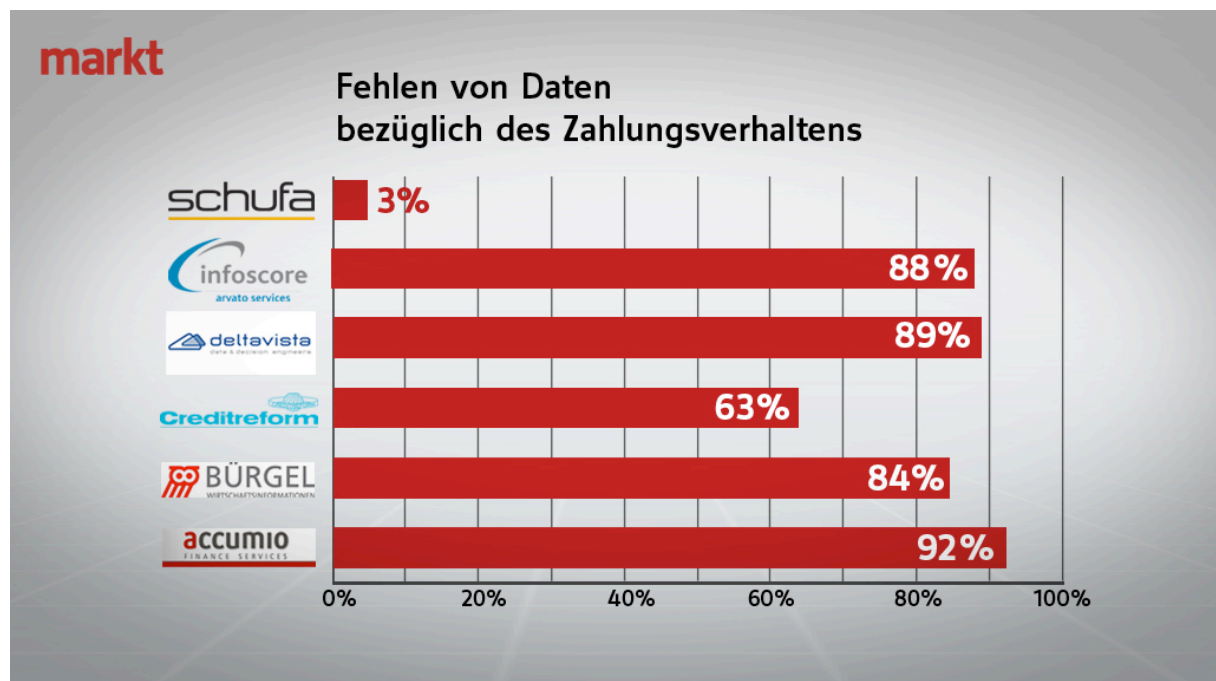
* Die **Schufa** weist zwar den höchsten Anteil an fehlerhaften Daten in unserer Stichprobe auf, allerdings verfügt sie im Gegensatz zu ihren getesteten Mitbewerbern objektiv gesehen auch über den größten Datenbestand. Da einige Auskunftsteile angaben, überhaupt keine Daten über die Testpersonen zu besitzen, ist die Fehlerwahrscheinlichkeit bei diesen aus der Natur der Sache heraus geringer.

Bei der **Schufa** war das bei 24 % der Fall. Jedoch ist hierzu fairerweise anzumerken, dass die **Schufa** mit Daten zu 66 Mio. Bürgern über den größten Datenbestand aller Auskunftsteile verfügt, und sich dieser Wert von daher nicht pauschal mit denen der Mitbewerber vergleichen lässt, zumal diese über einen teilweise erheblich geringeren Datenbestand verfügen:

So hatten beispielsweise die eigentlich auf Firmenauskünfte und Inkasso spezialisierte **Creditreform** sowie **Bürgel** in vielen Fällen überhaupt keine Daten über die Testpersonen außer Name und Anschrift gespeichert. Besonders auffällig war der Fehlerwert bei **Arvato Infoscore**, bei der immerhin in 9 % der Selbstauskünfte fehlerhafte Daten aufgeführt waren.

4. Fehlen von Daten bezüglich des Zahlungsverhaltens

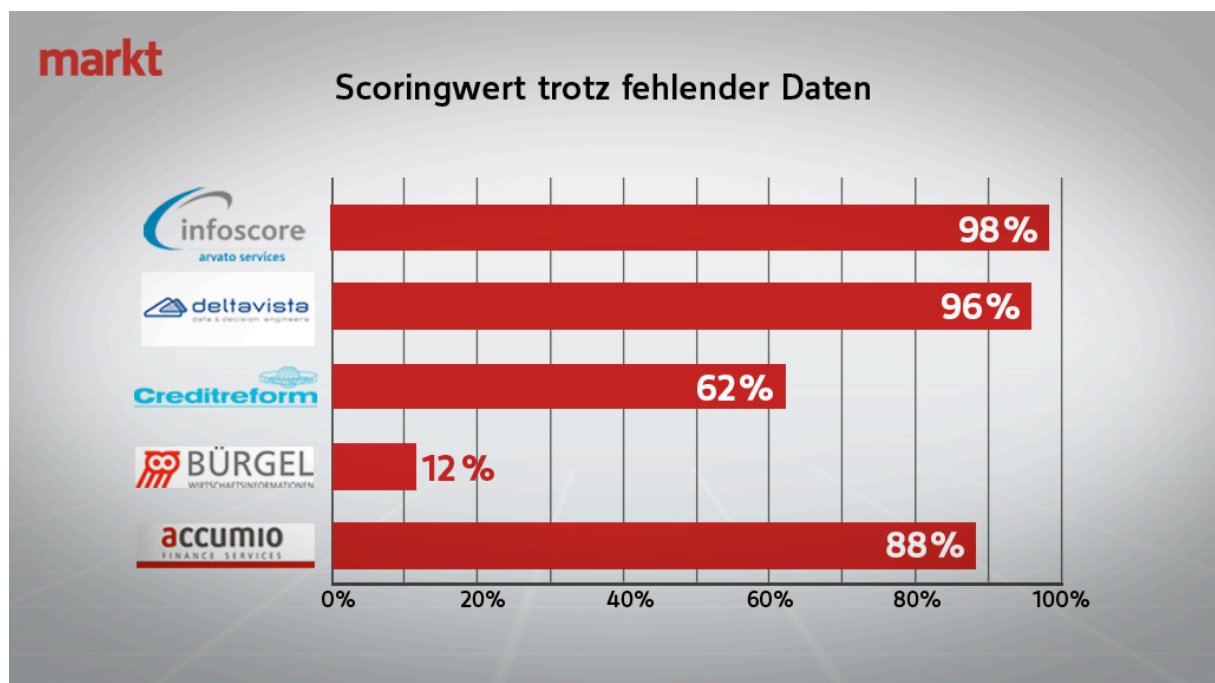
Wichtig für die Beurteilung der Bonität einer Person sind insbesondere Daten über ihr bisheriges Zahlungsverhalten. Hier stellten wir zu unserer großen Überraschung fest, dass insbesondere **Infoscore**, **Deltavista**, **Bürgel** und **Accumio** in teilweise **weit über 80 %** der Selbstauskünfte von sich aus angaben, **überhaupt keine Daten über das Zahlungsverhalten der Testpersonen zu haben**. Gleichwohl gaben sie in vielen Fälle (siehe auch 5.) einen Score-Wert ab. Allein die **Schufa** hatte bei allen Testperson verwertbare Finanzdaten in ihrem Bestand verzeichnet, allerdings fehlten bei 3 % der Auskünfte Daten, welche die Bonität der Testperson eigentlich erhöht hätte (z.B. von einem Schufa-Partner-Unternehmen nicht gemeldete, aber ordentliche bediente Ratenzahlungen, bzw. Leasingverträge).



5. Scoringwerte ermittelt - trotz fehlender Daten über Zahlungsverhalten

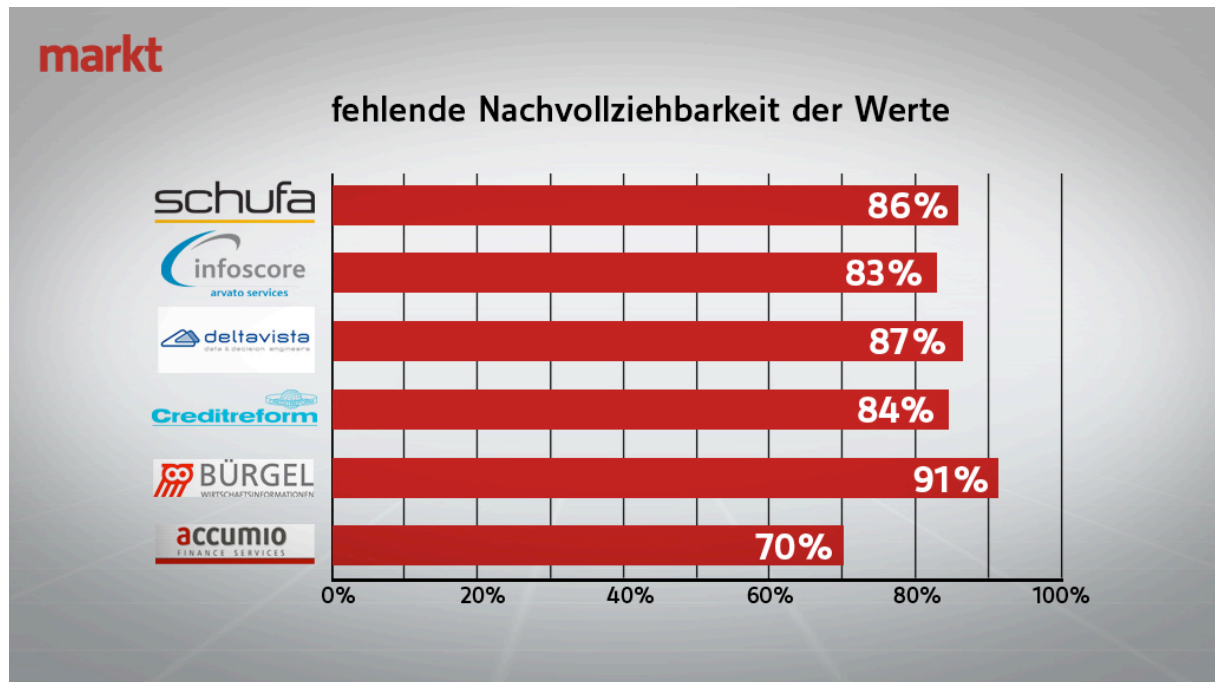
Obwohl den Auskunftsteilen keinerlei Daten über das Zahlungsverhalten der Testpersonen vorlagen, ermittelten trotzdem **Infoscore**, **Deltavista** und **Accumio** fast immer einen individuellen Bonitäts-Score für diese Personen.

Bei der **Creditreform** war dies nur bei 62 % der Testpersonen der Fall. Hier stach einzig **Bürgel** durch Zurückhaltung positiv hervor, da das Unternehmen nur bei 12 % der Testpersonen trotzdem einen Score errechnete. Überwiegend verzichtete **Bürgel** jedoch auf eine Score-Berechnung, wenn ihr keine stichhaltigen Daten vorlagen.



6. Fehlende Nachvollziehbarkeit der Werte und ihres Zustandekommens

Die gesetzliche Vorschrift des § 34 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verpflichtet die Auskunftsteile „**das Zustandekommen und die Bedeutung der Wahrscheinlichkeitswerte einzelfallbezogen und nachvollziehbar in allgemein verständlicher Form**“ zu erläutern. Die Realität sieht anders aus: Zwischen **70 und 91 %** der Testpersonen in der **markt-Stichprobe** gaben an, dass sie die Berechnungen der Auskunftsteile nicht verstanden.



Mit unseren Ergebnissen haben wir die Auskunfteien konfrontiert:

Die **Creditreform (Boniversum)** teilte uns mit:

„Leider gibt es weder im Gesetzestext noch in der Begründung eine Detaillierung, wie diese Transparenzpflicht konkret umzusetzen ist. Wir haben daher diese Umsetzung vorab mit der für uns zuständigen Aufsichtsbehörde abgesprochen und gehen daher davon aus, dass wir dieser einschlägigen Vorschrift gerecht werden.“

Bürkel lies uns wissen:

„Die Betroffenen erhalten mit der Selbstauskunft die zu ihrer Person bei Bürkel gespeicherten Daten. Ergänzend erhalten die Betroffenen das Ihnen überlassene Hinweisblatt zum Scoring. Dieses ist in allgemein verständlicher Form verfasst. Es enthält alle wesentlichen Informationen hinsichtlich der für die Ermittlung von Scorewerten herangezogenen Datenarten und der Ausprägung der jeweiligen Scores. Weitergehende Informationen, insbesondere mit welcher Gewichtung welches Datum in den Score einfließt, können wir zur Wahrung unserer Betriebsgeheimnisse nicht erteilen.“

Die **Schufa** stellte zunächst einmal den Aussagegehalt unserer Stichprobe in Frage und bezeichnete diese als „nicht repräsentativ“. Sie bot jedoch an, jeden an sie herangetragenen Einzelfall zu prüfen. (Anm.d.Red.: dazu ist die Schufa als Auskunftei sogar verpflichtet).

Die bemängelte Transparenz der Scores ist für die **Schufa** ebenfalls „nicht nachvollziehbar“. Rückfragen zu Scores beliefen sich, - nach eigenen Erfahrungen des Unternehmens -, lediglich „im Promillebereich“. Allerdings räumt die **Schufa** ein, dass die Verbraucher das ‚Scoreerläuterungsblatt‘ oft übersehen würden.

Deltavista und **Accumio** reagierten bis heute überhaupt nicht auf unsere Anfragen.

Ein Problem mit System?

Wie **markt** bei seinen Recherchen heraus fand, häufen sich besonders gegen die Bertelsmann-Tochter **Arvato-Infoscore** mit Sitz in Baden-Baden seit zwei Jahren die Beschwerden wegen ungenauer oder sogar falscher Bonitätsauskünfte. Diesen Umstand bestätigte **markt** gegenüber der Baden-Württembergische Landesbeauftragte für den Datenschutz in einem ausführlichen Interview – auch anderen Landesdatenschutzbeauftragten bestätigten dies als persönlichen Eindruck.

Bürger können sich bei den Datenschutzbeauftragten auch konkret beschweren, wenn sie durch eine Auskunft (in deren Zuständigkeitsbereich) zu Unrecht negativ bewertet werden. Außerdem hat jeder Betroffene die Möglichkeit, dies gerichtlich zu unterbinden.

Für Rückfragen:

Autor: Tim van Beveren,
Email: tim.vanbeveren@fm.wdr.de
Tel. 0170-9080380

Redaktion: Dr. Roman Stumpf,
Email: roman.stumpf@wdr.de
Tel. 0221-220 3905