



# **Verbrauchergerechtes Bonitäts-Scoring**

Fair, korrekt und nachvollziehbar

18. November 2025

# Inhalt

<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>3</b>
<b>Verbraucherrelevanz.....</b>	<b>4</b>
<b>I. Hintergrund .....</b>	<b>5</b>
<b>II. Forderungen .....</b>	<b>6</b>
1. Grundsätzliche Annahme der maßgeblichen Bedeutung .....	6
2. Nachvollziehbarkeit der Bonitäts-Scores.....	7
3. Ausschluss von Problematischen Datenkategorien.....	7
3.1 Daten ohne direkten Zusammenhang zum Zahlungsverhalten .....	8
3.2 Kontoinformationen .....	8
4. Effektive Prozesse für richtige Daten .....	9
<b>Impressum .....</b>	<b>11</b>

# Zusammenfassung

Verbraucher:innen müssen sich darauf verlassen können, dass sie betreffende Bonitäts-Scores fair, transparent und korrekt berechnet und genutzt werden. Es müssen gesetzliche Anforderungen geschaffen werden, die im gesamten Markt sicherstellen, dass Verbraucher:innen das Zustandekommen ihrer Scores verstehen können, nicht ungerechtfertigter Weise einen schlechten Score erhalten und nur auf Grundlage von richtigen Daten bewertet werden.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (e.V.) schlägt folgende Maßnahmen vor:

- Es soll gesetzlich festgelegt werden, dass Bonitäts-Scores grundsätzlich eine maßgebliche Bedeutung für die Vertragsentscheidungen von Unternehmen haben, die Scores verwenden. Nur so kann für Verbraucher:innen Klarheit darüber geschaffen werden, welche Rechte sie gegenüber Auskunfteien haben.
- Unternehmen die aufgrund eines Bonitäts-Scores Verträge ablehnen oder zu schlechteren Konditionen abschließen, sollen Verbraucher:innen über den Score, die berechnende Stelle und die Rolle des Scores in der Entscheidung informieren müssen.
- Auskunfteien sollen Verbraucher:innen das Zustandekommen der individuellen Bonitäts-Scores anhand der Offenlegung der Einflussstärke und -richtung der einzelnen Merkmale nachvollziehbar erklären müssen.
- Datenkategorien ohne direkten Zusammenhang zum Zahlungsverhalten und Kontoinformationen müssen gesetzlich aus der Datenverarbeitung ausgeschlossen werden.
- Auskunfteien müssen verpflichtet werden, interne Prüfprozesse zu etablieren, die die Richtigkeit der an sie weitergegebenen Informationen möglichst umfassend absichern. Sie sollen anhand der Informationen des einmeldenden Unternehmens in der Lage sein, die Richtigkeit der ihnen vorliegenden Daten nachzuweisen. Die Datenschutzaufsichtsbehörden müssen entsprechend ausgestattet werden, um diese Prozesse regelmäßig überprüfen zu können.
- Auskunfteien sollen verpflichtet werden, Verbraucher:innen darüber zu informieren, wenn sie von Unternehmen eine Information über eine Zahlungsstörung (Negativmerkmal) erhalten. Diese Informationen verschlechtern in aller Regel den Score.
- Auskunfteien müssen die zentralen Ansprechpartner für Verbraucher:innen bei Problemen mit Bonitäts-Scores sein. Um eine schnelle und effektive Bearbeitung von Verbraucheranfragen gewährleisten zu können, sollen sie ausreichende Kommunikationskapazitäten aufbauen müssen.

## Verbraucherrelevanz

Wirtschaftsauskunfteien wie die SCHUFA, Creditreform, Infoscore oder CRIF Bürgel berechnen anhand von Informationen über das Zahlungsverhalten und persönlichen Daten wie Adressen, Alter und Geschlecht „Bonitäts-Scores“. Diese Scores dienen als Voraussage für Zahlungsausfälle und werden von Unternehmen genutzt, um dem Ausfallrisiko von einzelnen Verbraucher:innen eine Zahl geben zu können. Übersteigt der Score eine vom Unternehmen festgelegte Schwelle, kommt oft kein Vertrag zustande.

Verbraucher:innen mit einem schlechten Score erhalten keine Kredit- oder Mobilfunkverträge, müssen für ihren Energievertrag mehr bezahlen oder können im Online-Handel nicht auf Rechnung einkaufen.

Der vzbv-Bericht „Ärger mit SCHUFA“<sup>1</sup> zeigt, dass Verbraucher:innen nicht immer nachvollziehen können, wie ihr Score zustande kommt. Verbraucher:innen berichten unter anderem von schlechten Scores aufgrund falscher oder strittiger Daten. Wenn sich Verbraucher:innen daraufhin an die Auskunfteien wendeten, gestaltete sich die Kommunikation teilweise nicht hilfreich.

werden.

---

<sup>1</sup> MB-Bericht bisher unveröffentlicht, Datei im Anhang der Vorstandsvorlage

# I. Hintergrund

Eine Reform der gesetzlichen Grundlagen des Bonitäts-Scorings in Deutschland wird spätestens seit dem Urteil des Europäischen Gerichtshofes (EuGH) vom November 2023 wieder stark diskutiert:

- Der **Europäische Gerichtshof (EuGH)** urteilte im November **2023<sup>2</sup>**, dass der **Bonitäts-Score einer Auskunftei eine automatisierte Entscheidung** im Sinne der Datenschutzgrund-Verordnung (DSGVO) darstellt, und entsprechend höhere Datenschutzbestimmungen erfüllen muss, wenn dieser die Vertragsentscheidung eines dritten Unternehmens **maßgeblich beeinflusst**. Wann diese maßgebliche Beeinflussung vorliegt, wurde allerdings bis heute **nicht allgemein definiert**. Die Entscheidung des Gerichtes bedeutet aber, dass die Möglichkeit für eine **nationale Regelung** des Bonitäts-Scorings aktuell nur für Fälle besteht, in denen eine maßgebliche Beeinflussung durch den Score stattfindet.<sup>3</sup>
- Am **15. Mai 2024** beriet der **Bundestag in erster Lesung** über einen Gesetzentwurf zur Novellierung des **Bundesdatenschutzgesetzes**. Der darin enthaltene **§ 37a BDSG-E** sah im Rahmen der DSGVO<sup>4</sup> einerseits den Erhalt der bestehenden Regelungen des § 31 BDSG und die **Stärkung der Verbraucherrechte** für ein transparentes und faires Bonitäts-Scoring vor. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat in seiner **Stellungnahme<sup>5</sup>** viele Punkte des Gesetzesentwurfs unterstützt. Mit dem Bruch der Ampel-Koalition wurde das Vorhaben ausgesetzt.
- Der **EuGH** urteilte am **27. Februar 2025** unter anderem zu der Frage, welche Anforderungen Informationen erfüllen müssen, die im Rahmen des **Auskunftsrechtes** für das Vorliegen einer **automatisierten Entscheidung** an Verbraucher:innen gegeben werden müssen. Konkret ging es um den Umfang einer Auskunft bezüglich eines Bonitäts-Scores. Das Gericht stellte fest, dass diese Informationen in „**präziser, transparenter, verständlicher und leicht zugänglicher Form die Verfahren und ihre Grundsätze**“ erläutern müssen.<sup>6</sup> Konkrete Vorgaben, welche Informationen dies umfasst, wurden nicht formuliert.
- Aufbauend auf dem Urteil des EuGH vom November 2023 urteilte das **LG Bamberg**, dass die SCHUFA bei der Erstellung und Weitergabe ihrer Scores die höheren Anforderungen der DSGVO für automatisierte Entscheidung berücksichtigen muss. Das Gericht begründete: „Nach Überzeugung des Gerichts wird das Handeln Dritter – insbesondere kreditgebender Banken – **maßgeblich** von dem von der Beklagten mitgeteilten Wahrscheinlichkeitswert geleitet.“

---

<sup>2</sup> C-634/21

<sup>3</sup> ebd. Rn. 65

<sup>4</sup> Art. 22 Abs. 2 lit. b DSGVO

<sup>5</sup> Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., 2024: „Faires und transparentes Bonitäts-Scoring gesetzlich verankern“, [https://www.vzbv.de/sites/default/files/2024-04/Stellungnahme\\_vzbv\\_BDSG\\_Bonit%C3%A4ts-Scoring.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/2024-04/Stellungnahme_vzbv_BDSG_Bonit%C3%A4ts-Scoring.pdf), letzter Zugriff am 25.04.2025

<sup>6</sup> C-203/22

## II. Forderungen

### 1. Grundsätzliche Annahme der maßgeblichen Bedeutung

Sowohl die höheren Transparenzvorgaben der DSGVO<sup>7</sup> als auch etwaige nationale Regelungen, die für eine nachvollziehbare und faire Datenverarbeitung sorgen könnten<sup>8</sup>, gelten nur dann für Bonitäts-Scores von Auskunfteien, wenn diese für die Vertragsentscheidung eines Unternehmens maßgeblich sind.<sup>9</sup> Zwar hat das LG Bamberg im Einzelfall des klagenden Verbrauchers festgestellt, dass Bonitäts-Scores die Vertragsentscheidung von dritten Unternehmen maßgeblich beeinflussen. Ohne selber einen Gerichtsprozess anzustrengen, können sich Verbraucher:innen allerdings weiterhin nicht sicher sein, ob die höheren Anforderungen der DSGVO<sup>10</sup> auch für die ihnen zugeordneten Scores gelten.

Daraus folgt eine Situation der Rechtsunsicherheit für Verbraucher:innen. Die Regeln nach denen die Auskunftei den Score erstellen und Verbraucher:innen über diesen Prozess aufklären soll, hängen davon ab, wie der Score nach dessen Erstellung von einem dritten Unternehmen verwendet wird. Verbraucher:innen können diese Verwendung nicht nachvollziehen, da sie keinen Einblick in die Prozesse der Unternehmen haben. Somit können sie auch nicht wissen, nach welchen Regeln ihr Score erstellt werden muss oder welche Informationen sie in der ihnen zustehenden Auskunft erwarten können. Dieses Wissen ist allerdings von zentraler Bedeutung, um eine rechtswidrige Verarbeitung oder Auskunft erkennen und dagegen vorgehen zu können.

Aufgrund der herausgehobenen Bedeutung insbesondere für die Vergabe von Kredit-, Energie- und Telekommunikationsverträgen sollte grundsätzlich von einer maßgeblichen Bedeutung der Bonitäts-Scores ausgegangen werden.<sup>11</sup> Erst durch den konkreten Nachweis, dass ein Score von einem Unternehmen nicht maßgeblich für eine Vertragsentscheidung berücksichtigt wird, sollte es möglich sein, einen Score für dieses Unternehmen nach geringeren Anforderungen zu erstellen. Daraus folgt, dass Unternehmen bevor sie einen Bonitäts-Score erhalten, gegenüber der Auskunftei nachweisen müssen, wie sie beabsichtigen, diesen für ihre Vertragsentscheidungen zu nutzen – also ob maßgeblich oder nicht maßgeblich.

Anhand dieses Nachweises muss die Auskunftei dann gegenüber Verbraucher:innen oder Aufsichtsbehörden erklären können, warum sie einen nicht maßgeblichen Score nach geringeren Anforderungen erstellen darf. Wichtig ist, dass Verbraucher:innen grundsätzlich von der maßgeblichen Bedeutung ihres Scores ausgehen können und eine Abweichung davon begründet

---

<sup>7</sup> Art. 13 Abs. 2 lit. h, Art. 15 Abs. 1 lit. h DSGVO

<sup>8</sup> § 37a BDSG-E, [https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/gesetzgebungsverfahren/DE/Downloads/kabinettsfassung/VII4/aendg-bdsg.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=3](https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/gesetzgebungsverfahren/DE/Downloads/kabinettsfassung/VII4/aendg-bdsg.pdf?__blob=publicationFile&v=3), letzter Zugriff am 14.04.2025

<sup>9</sup> C-203/22, Das Gericht beantwortete die Frage, unter welchen Umständen der Bonitäts-Score einer Auskunftei eine automatisierte Einzelfallentscheidung im Sinne des Art. 22 DSGVO darstellt. An das Vorliegen dieser Entscheidung ist einerseits das Informations- und Auskunftsrecht des Art. Art. 13 Abs. 2 lit. h und Art. 15 Abs. 1 lit. h DSGVO über die Involvierte Logik des Verfahrens, als auch die Möglichkeit einer nationalen Erlaubnisnorm für automatisierte Einzelfallentscheidungen nach Art. 22 Abs. 2 lit. b) DSGVO geknüpft.

<sup>10</sup> Art. 15 Abs. 1 lit. h) und Art. 22 DSGVO

werden muss. Es darf nicht zu einer pauschalen Verneinung der maßgeblichen Bedeutung von Bonitäts-Scores für die Vertragsentscheidungen von Unternehmen kommen.

**Der vzbv fordert:**

Es sollte gesetzlich angenommen werden, dass Bonitäts-Scores von Auskunfteien Vertragsentscheidungen von Dritten grundsätzlich maßgeblich beeinflussen. Eine Abweichung davon sollte zunächst von dem Unternehmen, das den Score verwendet, gegenüber der Auskunftei begründet werden. Verbraucher:innen müssen diese Information schließlich von der Auskunftei erhalten können.

## 2. Nachvollziehbarkeit der Bonitäts-Scores

Wer heute aufgrund eines schlechten Bonitäts-Score keinen Vertrag erhält, weiß häufig nicht, dass der Score der Grund dafür ist. Wenn klar sein sollte, dass der Bonitäts-Score der Grund dafür ist, kann meist nicht nachvollzogen werden, warum dieser schlecht ist.

Verbraucher:innen berichteten dem vz bv in mehreren Fällen, dass es ihnen selbst mit der Datenauskunft nach der DSGVO nicht möglich war, zu verstehen, welche Daten mit welcher Gewichtung in ihren Score eingeflossen sind.<sup>12</sup> Das führt dazu, dass es nicht möglich ist, zu prüfen, ob die Auskunftei korrekte Daten verwendet hat oder zu verstehen, wie in Zukunft ein guter Score erreicht werden kann. Die Nachvollziehbarkeit ist die Grundlage für die Handlungsfähigkeit von Verbraucher:innen gegenüber dem Bewertungssystem des Bonitäts-Scorings.

Der Entwurf der letzten Bundesregierung für einen neuen § 37a BDSG-E sah wesentliche Fortschritte zu dieser Problematik vor. Die neue Bundesregierung sollte daran anknüpfen und insbesondere zwei wesentliche Transparenzanforderungen formulieren:

**Der vzbv fordert:**

Unternehmen, die auf der Grundlage eines von einer Auskunftei erstellten Bonitäts-Scores einen Vertrag ablehnen oder wenn dann nur zu schlechteren Konditionen anbieten, sollten Verbraucher:innen über den Score, die berechnende Auskunftei und die Rolle des Scores in der Vertragsentscheidung informieren müssen.

Auskunfteien müssen verpflichtet werden, Verbraucher:innen Auskunft über alle Daten und deren Relevanz für den Score zu geben, die in die Berechnung eingeflossen sind. Anhand der darzustellenden Einflussstärke und -richtung der berücksichtigten Merkmale müssen Verbraucher:innen nachvollziehen können, wie ihr Score zustande gekommen ist. Nur so können sie gegen falsche Eintragungen vorgehen und in Zukunft eine Verschlechterung des Scores vermeiden.

## 3. Ausschluss von problematischen Datenkategorien

Neben wirksamen Transparenzvorschriften müssen auch gesetzliche Anforderungen an die Art der Datenverarbeitung formuliert werden, um Verbraucher:innen vor Fehlbeurteilungen und einem übermäßigen Eingriff in die persönlichste Lebensführung zu schützen.

---

<sup>12</sup> Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., 2025: „Fehlerhafte Bonitäts-Scores – Verbraucherzentrale fordert mehr Sorgfalt“, <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/fehlerhafte-bonitaets-scores-verbraucherzentrale-fordert-mehr-sorgfalt>, letzter Zugriff am 20.11.2025

### 3.1 Daten ohne direkten Zusammenhang zum Zahlungsverhalten

Wird der Score auf Grundlage von Daten berechnet, die keinen direkten Zusammenhang mit dem individuellen Verhalten von Verbraucher:innen aufweisen (Adressdaten, Alter, Geschlecht), kommt es zu zwei Problemen:

- Es besteht ein hohes Risiko für Abweichungen vom individuellen Zahlungsverhalten. Wer auf der Grundlage seiner Anschrift einen Score zugeschrieben bekommt, wird mit seinen Nachbar:innen in eine statistische Vergleichsgruppe gefasst. Dass das individuelle Zahlungsverhalten einwandfrei ist, kann dann übersehen werden. Zahlen die Nachbar:innen zu spät, ist der eigene Score unverschuldet schlecht.
- Die Sicherstellung eines nachvollziehbaren Scoring-Ergebnisses kann im Fall der Verarbeitung solcher Datenkategorien dazu führen, dass Verbraucher:innen ihr Verhalten anpassen, um den Score zu verbessern, ohne dabei letztendlich das eigene Zahlungsverhalten zu ändern und Rechnungen pünktlicher zu bezahlen. Verschlechtert sich beispielsweise der Score, wenn Verbraucher:innen oft umziehen, besteht ein Anreiz, Umzüge zu vermeiden. Das Zahlungsverhalten ändert sich dadurch nicht.

Der zuletzt diskutierte § 37a BDSG-E sah das Verbot der Verarbeitung von mehreren problematischen Datenkategorien ohne direkten Bezug zum Zahlungsverhalten vor. Diese Vorschriften sollten unbedingt beibehalten werden.

#### **Der vzbv fordert:**

Verbrauchermerkmale ohne direkten Bezug zum Zahlungsverhalten der Verbraucher:innen sollten gesetzlich aus der Datenverarbeitung ausgeschlossen werden.

### 3.2 Kontoinformationen

Informationen über die alltäglichen Transaktionen von Verbraucher:innen sind extrem sensible Daten und sollten nicht für das Bonitäts-Scoring verarbeitet werden dürfen. Aktuell besteht keine gesetzlich festgelegte Beschränkung der Datenverbindung zwischen Zahlungskonto und Kontoinformationsdienst. Ohne besondere Voreinstellungen, die aktuell nicht verpflichtend sind, werden alle Daten vom kontoführenden Kreditinstitut zum Kontoinformationsdienst ungefiltert übertragen und gegebenenfalls weitergegeben.<sup>13</sup>

Die mögliche Verarbeitung von Transaktionsdaten (Betrag, Ort, Uhrzeit, Verwendungszweck) für die Berechnung von Bonitäts-Scores greift tief in die persönlichste Lebensführung ein. Jeder Bezahlvorgang könnte Einfluss auf die eigene Vertragsfähigkeit haben. Dieser Einfluss des Bonitäts-Scorings auf den Verbraucheralltag ist nicht hinnehmbar.

Der zuletzt diskutierte § 37a BDSG-E sah ein Verbot für die Verarbeitung von Kontoinformationen vor. Diese Vorschrift sollte unbedingt beibehalten werden.

#### **Der vzbv fordert:**

Die Verarbeitung von Kontoinformationen für den Zweck des Bonitäts-Scorings muss gesetzlich verboten werden.

---

<sup>13</sup>Cerulli-Harms, Anette und Thorun, Christian: Gutachten zur PSD2-Umsetzung in Deutschland, Gutachten im Auftrag des vzbv, 2021, [https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/04/01/vzbv\\_psdu2\\_gutachten\\_conpolicy.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/04/01/vzbv_psdu2_gutachten_conpolicy.pdf), S. 33f, letzter Zugriff am 06.05.2025

## 4. Effektive Prozesse für richtige Daten

Verbraucher:innen berichteten dem vzbv von der Verarbeitung fehlerhafter Daten seitens der Auskunfteien mit erheblichen Auswirkungen auf den individuellen Bonitäts-Score. Jede vierte Rückmeldung auf den Aufruf des vzbv zum Thema Bonitäts-Scoring behandelte das Problem von falschen Daten.<sup>14</sup> Auch wenn diese Zahlen nicht repräsentativ sind, deuten sie doch darauf hin, dass fehlerhafte Einträge in den Datenbanken der Auskunfteien vorkommen.

Im Rahmen des Systems der Datenlieferung durch viele Unternehmen wie Banken, Mobilfunkunternehmen oder Online-Händler an einzelne Auskunfteien kann es dazu kommen, dass falsche Informationen über das Zahlungsverhalten von Verbraucher:innen bereitgestellt werden. Dem vzbv beschriebene Fälle deuten darauf hin, dass teilweise Verbraucher:innen die Verantwortung für die Berichtigung von Fehlern übernehmen und dabei keine ausreichende Unterstützung von Auskunfteien erhalten:

*„Ich habe einen negativen Schufa-Eintrag aufgrund der Meldung einer Mobilfunkfirma [X], mit der ich keinen Vertrag habe. [Mobilfunkfirma X] lässt Forderungen über eine Inkassofirma eintreiben, ohne Vertragsgrundlage. [...] Die Schufa sagt, dass sie Einträge aufgrund von Meldungen wie der der Inkassofirma vornimmt. Weder die Inkassofirma noch [Mobilfunkfirma X] kommunizieren mit mir. Ich erhalte auch auf Nachfrage keine Antwort zur Grundlage der Forderungen. Es besteht auch kein Vertrag.“* (Verbraucherin aus Berlin)<sup>15</sup>

In diesem Beispiel bekommt die Verbraucherin aufgrund einer wahrscheinlich falschen Information einen schlechten Score. Weder die Auskunftei, noch das Unternehmen, das die Information an die Auskunftei weitergegeben hat, leisten effektive Unterstützung. Verbraucher:innen bleibt in dieser Situation nur der Weg, über anwaltliche Hilfe die Daten zu berichtigen. Grund dafür ist eine unklare Aufteilung der Verantwortung für den Nachweis der Richtigkeit der Daten.

Dazu sollte es gar nicht erst kommen. Verbraucher:innen müssen sich grundsätzlich darauf verlassen können, dass die über sie gespeicherten Informationen richtig sind. Sie sollten nicht diejenigen sein, die Fehler in den Datenbanken unter hohem Aufwand finden und berichtigen. Um das sicherzustellen, sollten Auskunfteien engmaschige Prüfprozesse etablieren müssen, um die Richtigkeit der gespeicherten Informationen umfassend garantieren zu können. Dies sollte auch eine umgehende Mitteilung an Verbraucher:innen über die Eintragung einer ihnen zugeordneten Information über eine Zahlungsstörung (Negativmerkmal) umfassen. So werden Verbraucher:innen zusätzlich zu den internen Prüfprozessen der Auskunfteien in die Lage versetzt, sich schnellstmöglich gegen möglicherweise fehlerhafte Eintragungen zur Wehr zu setzen. Die Effektivität dieser Prozesse muss durch handlungsfähige Aufsichtsbehörden regelmäßig kontrolliert werden. Zusätzlich wäre es wünschenswert, die gesetzlichen Vorgaben für die Einmeldung von Informationen über Zahlungsstörungen an Auskunfteien zu konkretisieren.<sup>16</sup>

Sollte es trotz strenger interner Prüfprozesse dazu kommen, dass Verbraucher:innen Fehler in den über sie gespeicherten Informationen vermuten, müssen Auskunfteien in der Lage sein, schnell und unkompliziert entweder den Nachweis über die Richtigkeit der Daten zu erbringen oder den Fehler korrigieren zu können. Die jeweilige Auskunftei sollte der zentrale Ansprechpartner für

<sup>14</sup> MB-Bericht bisher unveröffentlicht, Datei im Anhang der Vorstandsvorlage

<sup>15</sup> MB-Bericht bisher unveröffentlicht, Datei im Anhang der Vorstandsvorlage mit Seitenzahl

<sup>16</sup> Ein Beispiel dieser Problemstellung gibt Ehmann in: Simitis/Hornung/Spiecker gen. Döhmann, Datenschutzrecht, 2. Auflage 2025, § 31 Rn. 82.

Verbraucher:innen sein. Eine Weiterleitung von Verbraucher:innen an Unternehmen, die die Daten liefern, muss ausgeschlossen werden. Entsprechende Informationen der Unternehmenskunden über die Grundlage der gelieferten Informationen muss den Auskunfteien konstant vorliegen.

In der Kommunikation mit Auskunfteien haben Verbraucher:innen dem vzbv mehrere Probleme berichtet. So kam es unter anderem zu langen Wartezeiten, komplett ausbleibende Antworten oder wenig hilfreichen Standardantworten. Um dies zu vermeiden, sollten Auskunfteien Kommunikationskapazitäten vorhalten, die eine schnelle und effektive Bearbeitung der Anliegen von Verbraucher:innen ermöglichen.

Auskunfteien müssen gesetzlich in die Verantwortung genommen werden, für die umfassende Richtigkeit der Informationen in ihren Datenbanken und eine effektive Kommunikation für den Fall von Problemen zu sorgen. Das Abladen der Arbeit für einen korrekten Datenbestand auf Verbraucher:innen darf so nicht weitergehen.

#### **Der vzbv fordert:**

Auskunfteien müssen verpflichtet werden, konkrete Prozesse zu etablieren, die die Richtigkeit der an sie weitergegebenen Informationen möglichst umfassend absichern. Die zuständigen Aufsichtsbehörden sind entsprechend zu stärken und mit einer regelmäßigen Kontrolle dieser Prozesse zu beauftragen.

Zusätzlich müssen Auskunfteien verpflichtet werden, Verbraucher:innen umgehend über die Einmeldung eines ihnen zugeordneten Negativmerkmals zu informieren. Sollten Fehler erkannt oder vermutet werden, müssen Auskunfteien in Kooperation mit den einmeldenden Unternehmen in der Lage sein, einen individuellen Nachweis über die Richtigkeit der bei ihnen gespeicherten Daten zu erbringen. Um eine schnelle und effektive Bearbeitung von Verbraucheranfragen gewährleisten zu können, sollten ausreichende Kommunikationskapazitäten etabliert werden müssen.

## Impressum

### Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.  
Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

[finanzmarkt@vzbv.de](mailto:finanzmarkt@vzbv.de)  
[vzbv.de](http://vzbv.de)

### Stand:

November, 2025

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).