



Wir sorgen für Klarheit

FAQs rund um die SCHUFA
Stand: Dezember 2011

Wir schaffen Vertrauen

schufa

Inhalt

1 Häufige Fragen zur SCHUFA

| | | |
|-----|--|---|
| 1.1 | Was macht die SCHUFA eigentlich? | 4 |
| 1.2 | Wer holt eine SCHUFA-Auskunft ein und für welchen Zweck? | 4 |
| 1.3 | Was wird bei der SCHUFA alles registriert? | 5 |
| 1.4 | Wie erhält Ihr Kunde eine Auskunft? | 6 |

2 Informationen rund um die SCHUFA-Auskunft

| | | |
|------|--|----|
| 2.1 | Was ist eine Bonitätsauskunft? | 8 |
| 2.2 | Sehen die Anfragenden auch alles, was in der Auskunft steht? | 9 |
| 2.3 | Die Bank vergibt keinen Kredit. Hat das was mit der SCHUFA zu tun? | 10 |
| 2.4 | Was wird wann gelöscht? | 11 |
| 2.5 | Warum fehlen Informationen in der Auskunft? | 12 |
| 2.6 | Was kann man tun, wenn Angaben in der Auskunft unvollständig, nicht mehr aktuell oder unzutreffend sind? | 13 |
| 2.7 | Ihr Kunde hat schriftlich um Anpassung seiner Informationen gebeten, da diese nicht vollständig/korrekt sind. Wann bekommt der Kunde Infos? | 14 |
| 2.8 | Warum werden sonstige, auch frühere Adressen gespeichert? | 15 |
| 2.9 | Warum sind Anfragen in einer Auskunft? | 16 |
| 2.10 | Warum steht in einer Auskunft eine Information zu einem Mobilfunkvertrag? | 17 |
| 2.11 | Warum steht ein erledigter Kredit in einer Auskunft? | 18 |
| 2.12 | Warum haben ausgelaufene Kredite keinen Erledigungsvermerk? | 19 |

| | | |
|------|---|----|
| 2.13 | Was ist der Unterschied zwischen „einfachem“ und „tituliertem“ Saldo? | 20 |
| 2.14 | Ihr Kunde hat eine Auskunft beantragt und noch keine Antwort. Wie lange dauert es noch? | 21 |
| 2.15 | In einer Auskunft steht, Ihr Kunde hat ein Servicekonto bei T-Mobile. Hat er dort Schulden? | 22 |
| 2.16 | In einer Auskunft steht etwas von einem „grundpfandrechtlich gesicherten Kredit“, Ihr Kunde hat aber gar kein Haus | 23 |
| 2.17 | Warum wird ein Auftrag zur Anschriftenermittlung gemeldet, wenn kein Umzug vorliegt? | 24 |
| 2.18 | Wieso steht in einer Auskunft eine Anfrage von eBay? | 25 |
| 2.19 | Was ist ein Servicekonto? | 25 |

3 Allgemeine Informationen zum Thema Scoring

| | | |
|-----|------------------------|----|
| 3.1 | Was ist Scoring? | 26 |
|-----|------------------------|----|

1.1 Was macht die SCHUFA eigentlich?

„Mit der SCHUFA habe ich doch nichts zu tun, ich zahle meine Rechnungen immer.“ So oder so ähnlich denken viele, denn während 98 % der Deutschen die SCHUFA kennen, wissen nur wenige, was genau sie macht. Dabei ist die SCHUFA bei vielen alltäglichen Situationen beteiligt und schafft sowohl Unternehmens- wie auch Verbrauchernutzen. Die SCHUFA unterstützt nicht nur bei Kreditgeschäften (z. B. Ratenkäufe, Handyverträge oder Warenbestellungen auf Rechnung) oder bei der Wohnungssuche, sondern noch bei vielen weiteren Anlässen. Welche Vorteile genau die SCHUFA auch Ihnen bietet, erfahren Sie hier: www.schufa.de und unter www.meineSCHUFA.de.

1.2 Wer holt eine SCHUFA-Auskunft ein und für welchen Zweck?

Zum Beispiel bei einem Autokauf, beim Abschluss eines Handyvertrags, bei Bestellungen im Internet auf Rechnung, bei Ratenkauf oder bei Kreditabschluss können Vertragspartner die SCHUFA um Informationen zu Ihrer Bonität anfragen.

1.3 Was wird bei der SCHUFA alles registriert?

Mehr als 90 % der Informationen, die bei der SCHUFA zu Personen gespeichert werden, sind positiv. Als Positivinformationen gelten dabei z. B. Girokonten, Kreditkarten, Mobilfunkverträge mit Laufzeiten – also alles, was zeigt, dass ein Unternehmen einer Person sein Vertrauen schenkt. Negativinformationen sind Informationen aus öffentlichen Quellen wie z. B. eidesstattliche Versicherungen, Haftbefehle oder Insolvenzen.

1.4 Wie erhält Ihr Kunde eine Auskunft?

1. Unter www.meineSCHUFA.de hat Ihr Kunde die Möglichkeit, sich für einmalig 18,50 Euro zu registrieren und seine SCHUFA-Auskunft jederzeit und unbegrenzt online einzusehen. Ihr Kunde muss sich hierfür identifizieren, wahlweise mit seinem Personalausweis, über das Postident-Verfahren oder jetzt auch mit dem neuen Personalausweis – schneller und komfortabler. Bei Registrierung mit der E-Postbrief-Adresse erhält Ihr Kunde innerhalb weniger Minuten seine Zugangsdaten online. Zudem können sich Ihre Kunden bei den u. g. Kooperationspartnern kostenlos für das Portal meineSCHUFA.de registrieren. Als registrierter User hat Ihr Kunde die Möglichkeit, die SCHUFA-Bonitätsauskunft zum reduzierten Preis von 7,80 Euro zu bestellen. Die SCHUFA-Bonitätsauskunft kann dann z. B. zur Vorlage beim Vermieter verwendet werden.
2. In einigen Filialen der SCHUFA-Kooperationspartner easyCredit und norisbank hat jeder Ihrer Kunden die Möglichkeit, die SCHUFA-Bonitätsauskunft direkt zu erhalten. Nach Registrierung erhält Ihr Kunde einen kostenfreien Zugang zu www.meineSCHUFA.de, über den Ihr Kunde alle seine bei der SCHUFA gespeicherten Informationen einsehen kann (er bekommt einige Tage nach Beantragung direkt die Zugangsdaten sowie die XS-Card zugesendet). Die häufig verlangte SCHUFA-Bonitätsauskunft z. B. für den Vermieter ist in diesen Filialen sofort zum „Mitnehmen“ für nur 18,50 Euro per Bankeinzug erhältlich.

3. Ihr Kunde kann die SCHUFA-Bonitätsauskunft auch telefonisch beantragen unter 01805 - SCHUFA* (01805 - 724832*) oder schriftlich per formlosem Brief an SCHUFA Holding AG, Postfach 102166, 44721 Bochum. Diese kostenfreie Eigenauskunft mit allen zu seiner Person gespeicherten Informationen erhält Ihr Kunde einige Tage nach Bestellung postalisch. Da diese Eigenauskunft sehr private Informationen enthält, ist sie nicht zur Aushändigung an Dritte geeignet.

* Ein Anruf aus den deutschen Festnetzen kostet 14 Cent pro Minute und über Ihren Mobilfunkanbieter max. 42 Cent pro Minute.

In den SCHUFA-Geschäftsstellen erhält man keine Auskünfte mehr.

Weitere und detaillierte Informationen zur SCHUFA-Auskunft können unter www.meineSCHUFA.de eingeholt werden.

2.1 Was ist eine Bonitätsauskunft?

Die SCHUFA-Bonitätsauskunft umfasst 2 verschiedene Dokumente auf einmal:

1. Eine beweiskräftige Auskunft für Geschäftspartner, die nicht alle zu einer Person bei der SCHUFA gespeicherten Informationen enthält, sondern nur die Informationen, die nötig sind, um Vertrauen zwischen Ihrem Kunden und seinem Geschäftspartner (z. B. einem Vermieter oder Arbeitgeber) aufzubauen.
2. Eine klar strukturierte, umfangreiche Auskunft zur persönlichen Verwendung, die sämtliche zu einer Person bei der SCHUFA gespeicherten Informationen enthält. So behält Ihr Kunde alles unter Kontrolle und kann seine wirtschaftliche Vertrauenswürdigkeit unter Beweis stellen.

Die SCHUFA-Bonitätsauskunft enthält alle wesentlichen Informationen, die zur Beurteilung der Bonität wichtig sind.

2.2 Sehen die Anfragenden auch alles, was in der Auskunft steht?

Nein, nur Ihrem Kunden werden seine kompletten persönlichen Informationen ausgehändigt. Die SCHUFA-Vertragspartner, also die anfragenden Unternehmen, erfahren deutlich weniger. Die SCHUFA unterscheidet dabei zwischen A-Vertragspartnern und B-Vertragspartnern.

A-Vertragspartner, das sind z. B. Banken und Sparkassen, sehen unter anderem bankrelevante Positivinformationen (also ob Sie z.B. ein Girokonto oder eine Kreditkarte haben) und bankrelevante Negativinformationen (z. B. Kündigung eines Kredites).

B-Vertragspartner, das sind z. B. Versandhandel- und Handelsunternehmen (wenn Waren auf Rechnung oder Teilzahlungsbasis bestellt werden), erfahren deutlich weniger, denn sie werden nur über vorliegende Zahlungstörungen informiert, ohne zu wissen, in welchem Bereich diese liegen.

Grundsätzlich erfahren SCHUFA-Vertragspartner nicht, bei welchem Unternehmen Ihr Kunde wiederum Kunde ist.

2.3 Die Bank vergibt keinen Kredit. Hat das was mit der SCHUFA zu tun?

Die SCHUFA liefert Informationen zu Personen oder Einschätzungen zu einem geschäftlichen Risiko. Darüber hinaus fließen in eine Entscheidung des Kreditgebers in der Regel noch zahlreiche andere Informationen ein, so z. B. zum Einkommen der anfragenden Person. Ein kreditgebendes Unternehmen ist dazu verpflichtet, jede Anfrage sorgfältig zu prüfen. Manche Unternehmen verhalten sich dabei vorsichtiger als andere. Die SCHUFA unterstützt Entscheidungen durch Informationen – **trifft sie aber nicht.**

Folgende Informationen werden z. B. bei der SCHUFA gespeichert:

- Geburtsdatum
- Anschrift
- Kredite/Hypotheken
- Kreditkarten
- Girokonten
- Negativmeldungen

Nicht gespeichert werden bei der SCHUFA z. B.:

- Familienstand
- Anzahl unterhaltsberechtigter Personen
- Wohnverhältnisse
- Beruf/Branche
- Einkommen/Vermögen

2.4 Was wird wann gelöscht?

Es gibt unterschiedliche gesetzliche Grundlagen und Fristen für die Aufbewahrung personenbezogener Daten. Die Fristen bei der SCHUFA sollen zum einen die Interessen der Vertragspartner wahren: Unternehmen müssen Geschäftsrisiken kalkulieren können. Zum anderen sind auch die Belange von Verbrauchern berücksichtigt: Negative Informationen werden nach einer angemessenen Zeit gelöscht. Gelöscht werden Informationen wie z. B.:

- Angaben über Anfragen nach 12 Monaten; sie werden aber nur 10 Tage lang in Auskünften an Vertragspartner der SCHUFA weitergegeben
- Kredite 3 Jahre nach dem Jahr der Rückzahlung
- Daten zu Insolvenzverfahren, insbesondere zur Restschuldbefreiung, 3 Jahre nach Ende des Verfahrens zum Jahresende
- Daten über nicht vertragsgemäß abgewickelte Geschäfte einschließlich ihrer Erledigung zum Ende des 3. Kalenderjahres nach dem Jahr der Speicherung. Titulierte Forderungen (Urteile, Vollstreckungsbescheide) bleiben bis zu ihrer Erledigung gespeichert und werden 3 Jahre nach dem Jahr der Rückzahlung entfernt.
- Giro- und Kreditkartenkonten sofort, wenn das Konto aufgelöst wird
- Daten aus den Schuldnerverzeichnissen der Amtsgerichte (Haftbefehl zur Erzwungung der eidesstattlichen Versicherung und eidesstattliche Versicherung) nach 3 Jahren, jedoch vorzeitig, wenn der SCHUFA eine Löschung durch das Amtsgericht nachgewiesen wird

2.5 Warum fehlen Informationen in der Auskunft?

Dafür kann es unterschiedliche Gründe geben. Es kann sich um ein Merkmal handeln, das Vertragspartner der SCHUFA melden dürfen, aber nicht müssen. Das ist bei Hypothekenkrediten der Fall. Es ist auch möglich, dass Ihr Kunde einen Vertrag mit einem Unternehmen geschlossen hat, das nicht Vertragspartner der SCHUFA ist.

2.6 Was kann man tun, wenn Angaben in der Auskunft unvollständig, nicht mehr aktuell oder unzutreffend sind?

Selbstverständlich werden Fehler kostenlos und umgehend korrigiert! Daher bittet die SCHUFA die Betroffenen, ihr Anliegen kurz schriftlich darzustellen. Ist Ihr Kunde registrierter User des Portals meineSCHUFA.de, kann er seine Anmerkungen und Korrekturwünsche direkt online an die SCHUFA übermitteln.

Sofern Ihr Kunde kein registriertes Mitglied auf meineSCHUFA.de ist, können Anmerkungen auch schriftlich an die folgende Adresse gesendet werden: SCHUFA Holding AG, Postfach 5640, 30056 Hannover.

Liegen Dokumente vor, die den Sachverhalt darlegen (Quittungen, Lösungsbescheid oder Ähnliches)? Eine Kopie hiervon hilft der SCHUFA bei der schnellen Bearbeitung weiter.

2.7 Ihr Kunde hat schriftlich um Anpassung seiner Informationen gebeten, da diese nicht vollständig/korrekt sind. Wann erhält der Kunde eine Rückmeldung?

Häufig muss die SCHUFA zur Klärung eine Rückfrage bei ihren Vertragspartnern – den Unternehmen, die eine Information eingemeldet oder eben nicht eingemeldet haben – stellen. In der Regel geschieht das noch am gleichen Tag. Die SCHUFA setzt sich auch für ihren Kunden ein, um schnellstmöglich eine Rückmeldung zu erhalten. Sollte die Antwort eines Vertragspartners etwas auf sich warten lassen, so bittet die SCHUFA um Verständnis. In Zweifelsfällen bleiben Angaben Ihres Kunden so lange gesperrt, bis der Sachverhalt geklärt wurde.

2.8 Warum werden sonstige, auch frühere Adressen gespeichert?

Die Speicherung von sonstigen, auch früheren Adressen dient zur einwandfreien Identifizierung einer Person und bedeutet ein zusätzliches Identifikationskriterium.

2.9 Warum sind Anfragen in einer Auskunft?

Anfragen werden für 12 Monate gespeichert und für 10 Tage in Auskünften an Vertragspartner beauskunftet. Die Speicherung von Anfragen dient in erster Linie der Dokumentation der Anfrage und ermöglicht es uns so z. B., die Berechtigung einer Anfrage im Nachhinein zu prüfen.

2.10 Warum steht in einer Auskunft eine Information zu einem Mobilfunkvertrag?

Vertragspartner dürfen bei der SCHUFA Informationen anfragen, wenn der Kunde ein Vertragshandy mit fester Laufzeit wünscht. Dann erhält Ihr Kunde ein hochwertiges Gerät, kann gleich lostelefonieren und die erste Rechnung liegt in der Regel erst nach einem Monat im Briefkasten. Das Mobilfunkunternehmen schenkt Ihrem Kunden also einen großen Vertrauensvorschuss – dank der SCHUFA!

2.11 Warum steht ein erledigter Kredit in einer Auskunft?

Der Eintrag bleibt nach Erledigung 3 Jahre in der Auskunft stehen. Für den Privatkunden hat dies nur positive Auswirkungen. Sollte er einen weiteren Kredit beantragen, wird der Vertragspartner es als positives Merkmal deuten, dass der Kunde bereits einen Kredit ordnungsgemäß und fristgerecht bezahlt hat.

2.12 Warum haben ausgelaufene Kredite keinen Erledigungsvermerk?

SCHUFA-Vertragspartner sind darauf geschult, Informationen, die sie bei der SCHUFA anfragen, zu lesen. Sie erkennen daher anhand von Summe, Laufzeit und Ratenhöhe in der Regel sofort, dass ein Kredit zurückbezahlt wurde. Und das ist grundsätzlich ein positives Merkmal im persönlichen Datenbestand. Ein potenzieller Kreditgeber kann erkennen, dass Ihr Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen vertragsgetreu nachgekommen ist.

2.13 Was ist der Unterschied zwischen „einfachem“ und „tituliertem“ Saldo?

Bei einer „Saldo-Fälligestellung“ bzw. „Saldo-Gesamtfälligestellung“ wird die Restschuld eines Vertrages gesamtfällig gestellt (z. B. nach Kündigung eines Kredits oder Handyvertrags). Bei einem einfachen „Saldo“ handelt es sich um einen offenstehenden Betrag aus einer gesamtfällig gestellten (gekündigten) oder titulierten Forderung. Die Saldenmeldungen erfolgen regelmäßig. Bei einem „titulierten Saldo“ handelt es sich um eine gerichtlich festgestellte Forderung (insbesondere durch Vollstreckungsbescheid, Endurteil und gerichtlichen Vergleich/Titulierung).

2.14 Ihr Kunde hat eine Auskunft beantragt und noch keine Antwort. Wie lange dauert es noch?

Es kommt ganz darauf an, wie Ihr Kunde eine Auskunft beantragt hat und welchen Auskunftstyp. Die Vorgehensweise wurde bereits in Kapitel 1.4. beschrieben.

Die SCHUFA-Mitarbeiter können den aktuellen Stand der Bearbeitung überprüfen. Den Kontakt zur SCHUFA finden Sie im Internet unter www.meineSCHUFA.de unter „Kontakt“. Bei Fragen oder Anmerkungen zur Auskunft, steht Ihnen folgende Telefonnummer zur Verfügung: 01805 - SCHUFA (01805 - 724832)

* Ein Anruf aus den deutschen Festnetzen kostet 14 Cent pro Minute und über Ihren Mobilfunkanbieter max. 42 Cent pro Minute.

2.15 In einer Auskunft steht, Ihr Kunde hat ein Servicekonto bei T-Mobile. Hat er dort Schulden?

Nein, er ist offensichtlich Kunde bei T-Mobile (oder einem anderen Dienstanbieter) und für ihn wurde ein Kundenkonto eingerichtet, das seinen Mobilfunkvertrag betrifft.

2.16 In einer Auskunft steht etwas von einem „grundpfandrechtl. gesicherten Kredit“, Ihr Kunde hat aber gar kein Haus.

Es könnte sich auch um einen Kredit aus einem Bausparvertrag handeln.

2.17 Warum wird ein Auftrag zur Anschriftenermittlung gemeldet, wenn kein Umzug vorliegt?

Das Unternehmen hat sicher die neue Anschrift Ihres Kunden nicht und hat deswegen den Anschriftenermittlungsauftrag bei der SCHUFA gestellt. Nähere Details erfahren Sie beim entsprechenden Unternehmen.

2.18 Wieso steht in einer Auskunft eine Anfrage von eBay?

Sobald Ihr Kunde bei eBay Anbieter oder Bieter werden möchte, wird seine Identität geprüft. Dies dient dem Schutz vor Betrugsfällen. Auskünfte zu seiner Bonität erhält eBay nicht.

2.19 Was ist ein Servicekonto?

Ist Ihr Kunde vielleicht auch Kunde eines Versandhandelsunternehmens? Diese Information sagt lediglich aus, dass er dort Kunde ist. Sie sagt nicht aus, dass er bei diesem Unternehmen Zahlungsrückstände hat.

3.1 Was ist Scoring?

Der Begriff „Scoring“ stammt aus dem Englischen und bedeutet rechnen, einstufen, zählen, „Punkte machen“.

Beim Scoring wird anhand von gesammelten Erfahrungen aus der Vergangenheit eine möglichst zuverlässige und objektive Prognose für die Zukunft erstellt.

Dazu werden große Mengen an Informationen rechnergestützt analysiert und mathematisch-statistisch ausgewertet.

Mehr zu dem Verfahren und den bei der SCHUFA verwendeten Informationen sind zu finden unter www.scoring-wissen.de.

SCHUFA Holding AG
Kormoranweg 5
65201 Wiesbaden
Tel.: +49 (0) 611 - 9278-411
www.SCHUFA.de
www.meineSCHUFA.de

Wir schaffen Vertrauen

schufa
