



Automatisierter Marktwert

Wie Rating-Unternehmen den Menschen per Score vermessen

Im Massenkundengeschäft müssen Entscheidungen schnell getroffen werden: Wer bekommt Kredit, wer wird auf Rechnung beliefert? Aber auch Dinge, die das ganze Leben entscheiden, könnten künftig von einem Score abhängen, beispielsweise der Arbeitsplatz oder die Wohnung.

Von Urs Mansmann und
Christiane Schulzki-Haddouti

Adriana W. könnte die Traumkreditnehmerin für jede Bank sein: Die Mittvierzigerin hat einen festen, gut bezahlten Job, ihr Häuschen zu zwei Dritteln abbezahlt, ein prall gefülltes Sparkonto und einen Lebensgefährten, der wie sie sehr gut verdient. Trotzdem hat sie eine beantragte Kreditkarte nicht bekommen. Warum der Bank das Risiko zu hoch erschien, erfuhr sie auch auf mehrfache Anfrage nicht.

Der Fall von Adriana W. ist Alltag. Das Kreditgeschäft ist ein Massengeschäft.

Wer einen Null-Prozent-Kredit für eine Anschaffung haben will, ein Kreditlimit fürs Girokonto einrichten oder erhöhen will, einen Mobilfunkvertrag abschließen möchte oder eine Kreditkarte beantragt, wird stets automatisch durchleuchtet. Zwar ist gesetzlich vorgeschrieben, dass negative Entscheidungen nicht automatisch alleine aufgrund eines Score-Werts ergehen dürfen, in der Praxis ist es für Betroffene aber schwierig, Gehör zu finden. Die Entscheidungen von Kreditgebern bleiben intransparent.

Längst geht es nicht mehr nur darum, schlechte Schuldner herauszufiltern, die schon auffällig geworden sind. Eine Ablehnung erhält schon, wer nach Ansicht des Scoring-Unternehmens möglicherweise künftig irgendwann einmal seinen Verpflichtungen nicht mehr nachkommen wird. Obwohl das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz Diskriminierungen aufgrund des Alters verbietet, vergeben Banken beispielsweise keine Kredite mit langer Laufzeit mehr an ältere Menschen. Als Renter können sie ihren Verpflichtungen ja womöglich nicht mehr nachkommen, oder sie sterben, bevor der Kredit getilgt ist.

Intransparentes Verfahren

Wie die Schuldnerwächter ihren Score bilden, ist Geschäftsgeheimnis. Anfang 2014 gewann die Schufa, die größte Kreditauskunftei Deutschlands, vor dem BGH ein wichtiges Verfahren: Eine Klägerin hatte die Offenlegung verlangt, wie die Schufa sie bewertet. Die Daten, mit denen der Algorithmus arbeitet, muss das Unternehmen offenlegen, welchen Schluss es daraus zieht, auch. Aber ein Geschäftsgeheimnis bleibt, was die Bewertung, den Score, nach oben oder unten zieht. Es bleibt betroffenen Kunden nur die häufige Abfrage und die Feststellung, welche Änderungen welche Folgen für den Score nach sich ziehen. Und selbst daraus macht die Schufa noch ein Geschäft: Wer mehr als einmal jährlich eine Auskunft haben will, muss sich bei der Schufa anmelden und je nach Umfang des Pakets vier bis sieben Euro im Monat bezahlen.

Auf zwei Stellen hinter dem Komma ermittelt die Schufa die „Erfüllungswahrscheinlichkeit“, teilt die Kunden in Klassen zwischen A und M ein. Wer in den Klassen A bis E landet (1,3 bis 6,3 Prozent Ausfallwahrscheinlichkeit), hat gute Chancen auf einen Kredit – mit jeder Klasse darunter sinken die Chancen und steigen die Zinsen.

Der Score ist allerdings variabel. Mit jeder Kreditaufnahme, mit jedem neu eröffneten Bankkonto, mit jeder neuen Kreditkarte, jedem Kleinkredit ändert er sich. Was sich dabei positiv oder negativ auswirkt, bleibt unklar. Die Schufa verzichtet komplett auf Geoscoreing, also die Einstufung nach dem Wohnumfeld, und greift nur auf die Daten von Kreditgeschäften

Score Kompass nutzt den Score, um dem Nutzer gleich passende Kreditangebote zu unterbreiten.

Nutzen Sie Ihre Bonität für niedrige Kreditzinsen

Mit einem Score von 601 können Sie mit folgendem Zinssatz für einen Ratenkredit rechnen:
(Das Angebot erhalten 2/3 der Score Kompass Nutzer mit Ihrem Score)

ab **2,53 %**
bis 4,64 %eff. Jahreszins

Kredite Autokredit Umschuldung

Erfüllen Sie sich Ihre Wünsche mit einem Ratenkredit von bis zu 120.000€. Mit Ihrem Score von 601 erhalten Sie Angebote zu besonders günstigen Konditionen.

ZU IHREN 68 KREDITANGEBOTEN »

zurück, die bei ihr gemeldet sind. Wer den Score wissen will, kann diese Daten jederzeit abfragen – entgegen der landläufigen Meinung wirkt sich eine Selbstauskunft nicht mehr auf den Score aus. Die Schufa hat sich von dieser viel kritisierten Praxis schon vor vielen Jahren verabschiedet.

Für die Bildung des Score gibt es einige Erfahrungswerte: Eine absolute

Katastrophe sind Vollstreckungsverfahren oder Haftbefehle zur Erzwingung einer eidesstattlichen Versicherung. Das setzt die Kreditwürdigkeit auf Null und führt üblicherweise zur sofortigen Kündigung aller Kredite und Kreditkarten. Verheerend auf den Score wirken sich auch Rücklastschriften aus, egal wie sie entstanden sind. Kredite hingegen

Gedämpfte Auskunftsfreude

Wir forderten bei den Recherchen für diesen Artikel von zahlreichen Unternehmen persönliche Selbstauskünfte an. Umfangreich fielen diese nur bei denen aus, die damit Geld verdienen: Die Kreditauskunfteien. Sie listeten ganz genau auf, welche Daten sie gespeichert, welche Score-Werte sie ermittelt und wem sie welche Auskunft erteilt haben.

Andere Unternehmen gaben sich deutlich zugeknöpfter: Die Barmer GEK beispielsweise teilte lediglich die Stammdaten des Versicherten mit. Daten für die Abrechnung ärztlicher Leistungen, die wir erwartet hätten, waren in der Aufstellung nicht zu finden. Vodafone Kabel Deutschland speichert nach eigenen Angaben für einen Internet-Anschluss per Kabel keinerlei Daten über die Internetnutzung. Auch in dieser Auskunft fanden wir nur die Stammdaten, also Name, Adresse, E-Mail oder Telefonnummer. Mediamarkt nannte auf unser Auskunftersuchen hin immerhin das Datum dreier Einkäufe, deren ältester etwas über ein Jahr zurücklag. Drillisch hatte für einen inzwischen beendeten Mobilfunkvertrag noch die Stammdaten gespeichert. Cosmos Direkt speicherte für eine laufende Lebensversicherung noch

zusätzliche Daten wie den Familienstand und den Beruf.

Amazon setzt bei der Auskunftspflicht auf Selbstbedienung: „Sie können die gespeicherten Kundendaten [unter www.amazon.de] selbst einsehen. [...] Hier finden Sie zum Beispiel Auskunft über Ihre bisher bestellten Waren, Ihre gespeicherten Lieferadressen und Ihre hinterlegten Zahlungsinformationen.“ Wer dort nachschaut, wird feststellen, dass Amazon alle Einkäufe über Jahre hinweg speichert.

Viele dieser Auskünfte sind erheblich dürre, als wir erwartet hatten. Ganz offensichtlich mauern einige Unternehmen und geben von ihrer Speicherpraxis nur das preis, was sie nicht abstreiten können. Ob und wie lange beispielsweise Internet Service Provider zugewiesene IP-Adressen speichern, müsste man eigentlich per Selbstauskunft erfahren können. Und auch jede Weitergabe von Daten an Dritte müsste in den Selbstauskünften erscheinen. In der Praxis läuft man aber gegen eine Mauer des Schweigens. Wie Sie sich gegen Unternehmen zur Wehr setzen können, die keine oder unvollständige Auskünfte erteilen, lesen Sie im Kasten auf Seite 75.

Grund:	Inaktivität
Inhalt des Gesprächs:	
<p>█ (Mitarbeiter) war am █, 2014 in der Zeit von 07:27 bis 07:36 Uhr (9 min) inaktiv. Dies wurde von █ (Area Manager) und █ (Area Manager) beobachtet. █ stand zusammen mit █ (Mitarbeiter) zwischen den Receive Plätzen 05-05 und 05-07 am 3Level Conveyor in Halle 2 und hat sich mit dem Mitarbeiter unterhalten.</p> <p>Bereits am █, 2014 war █ von 08:15 Uhr bis 08:17 Uhr (2 min) inaktiv. Dies wurde von █ (Lead) und █ (Area Manager) beobachtet. █ kam zusammen mit █ (Mitarbeiter) um 08:15 Uhr von der Toilette zurück. Anschließend hat Sie sich am Arbeitsplatz 01-01 in Halle 2 mit █ unterhalten. Um 08:17 hat Sie weitergearbeitet.</p> <p>Auch am █, 2014 war █ von 07:13 Uhr bis 07:14 Uhr (1 min) inaktiv. Dies wurde von █ (Lead) und █ (Area Manager) beobachtet. █ stand zusammen mit █ (Mitarbeiter) zwischen den Receive Plätzen 04-04 und 04-05 am 3Level Conveyor in Halle 2 und hat sich mit ihm unterhalten.</p> <p>█ wurde im Gespräch belehrt, dass sie damit ihre arbeitsvertragliche Pflicht zur Erbringung der Arbeitsleistung verletzt hat. Die Unterbrechung der Arbeit hätte</p>	

können den Score sogar positiv beeinflussen, wenn sie lange laufen, vertragsgemäß bedient werden und wenn der Kunde nicht allzu viele davon abgeschlossen hat. Eine Baufinanzierung, die vor vielen Jahren abgeschlossen wurde, ist für einen Kreditgeber ein Beweis von Vertrauenswürdigkeit.

Was den Score drückt und was ihn hebt

Andere Auskunftsteile, etwa Infoscore oder Boniversum, lassen auch die Daten aus dem Wohnumfeld mit in den Score einfließen. Wer in einem Hochhaus voller Pleitiers wohnt, bekommt einen schlechteren Score. Wie sehr die Anschrift die Kreditwürdigkeit drückt, bleibt jedoch Geschäftsgeheimnis.

Kostenlos ist beispielsweise die Anmeldung bei Score Kompass. Dort kann der Kunde den aktuellen Score von Infoscore (Arvato Bertelsmann) abfragen und wird dabei in der Voreinstellung mit Werbung für Kredite per E-Mail bombardiert. Wer möchte, kann die Hosen komplett herunterlassen und Score Kompass auch in sein Girokonto schauen lassen. Das sollte man sich indes gut überlegen; auf diese Daten hat noch nicht einmal die Schufa Zugriff.

Kreditentscheidungen werden meist nicht nur nach dem Score gefällt. Insbesondere bei größeren Krediten lassen sich die Banken zusätzliche Unterlagen vorlegen, etwa aktuelle Kontoauszüge und Einkommensnachweise, und rechnen die Leistungsfähigkeit des Schuldners anhand seiner Lebensumstände durch. Eine Familie mit vielen Kindern erhält bei gleichem Nettoeinkommen dadurch deutlich

weniger Kredit als ein kinderloses Pärchen oder ein Alleinstehender.

Versicherungen

Für Versicherer ist das Risiko eine entscheidende Kenngröße. Zwar sagte uns ein Sprecher des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) auf Nachfrage, dass die Branche lediglich auf Kredit-Scores der Auskunftsteile zurückgreife, also prüft, ob ein Interessent solvent genug ist, um die Versicherung bezahlen zu können. Dennoch ist es offensichtlich, dass bei individuell zugeschnittenen Versicherungsleistungen eine Prognose für das Risiko, also ein Scoring, zum Einsatz kommt.

Sogar gesetzliche Krankenkassen überlegten bereits, Scorewerte für die Versicherten zu erstellen, um damit den betriebswirtschaftlichen Deckungsbeitrag eines Mitglieds zu berechnen und die weitere Entwicklung der Kosten zu prognostizieren. Da Mitgliedschaft und Beitragshöhe bei diesen Kassen gesetzlich geregelt sind, hat das keinen Einfluss auf Vertragsschlüsse oder die individuelle Höhe der Beiträge. Bereits heute werden Scores im Rahmen von Präventionsprogrammen und für die Beratung genutzt. Dafür werden automatisch erfasste Daten herangezogen, beispielsweise von Fitness-Trackern (siehe Seite 64).

Auch das Hinweis- und Informationssystem (HIS) des GDV arbeitet mit einer Art Score. Das HIS dient den Versicherern zur Risikoprüfung und zur Bekämpfung von Versicherungsbetrug. Das System errechnet, wie wahrscheinlich es ist, dass ein Schaden eintritt. Wer in diesem System negativ auffällt, erhält keinen Ver-

Amazon ermahnt Arbeitnehmer schon dann, wenn sie sich während der Arbeitszeit kurz mit Kollegen unterhalten.

sicherungsschutz mehr. Noch gibt es hier keine Erfassung von Gesundheitsdaten, allerdings ist geplant, die privaten Krankenkassen anzubinden.

Im HIS werden Auffälligkeiten aus Versicherungsfällen gemeldet. Spätestens nach vier Jahren werden die Daten wieder gelöscht. Die teilnehmenden Versicherungen erhalten bei Abfrage nur den Hinweis, ob für den jeweiligen Versicherungsnehmer eine Warnung vorliegt. Allerdings erfährt der Abfragende, wer Auffälligkeiten gemeldet hat – und kann anschließend dort Details in Erfahrung bringen.

Das System wurde von den Datenschutzaufsichtsbehörden als „Auskunftei“ eingestuft. Bürger können daher einmal jährlich kostenlos Auskunft darüber verlangen, was über sie, ihr Kraftfahrzeug oder ihre Immobilie in dem System gespeichert ist, und Korrekturen oder Löschungen veranlassen.

Wenn Unternehmen zu viel wissen, zahlt der Kunde drauf. Hart umkämpft ist beispielsweise der Markt für Flugpreise. Hier kann es schon einen Unterschied machen, ob Sie mit einem Mobil-Browser oder mit der Desktop-Version surfen. Wer mobil unterwegs ist, kann Preise nicht so gut vergleichen – und zahlt womöglich mehr. Gut erkennen kann man die individuelle Preispolitik, wenn man sich anmeldet, und dann plötzlich andere Angebote als zuvor erhält.

Arbeitnehmer

Für Datenschutz im Arbeitsverhältnis sind nicht die Datenschutz-Aufsichtsbehörden oder die betrieblichen Datenschutzbeauftragten zuständig, sondern die Betriebsräte. Sie können über Betriebsvereinbarungen regeln, was der Arbeitgeber darf und was nicht (siehe Interview Seite 78).

Bereits vor zehn Jahren kämpfte die Dienstleistungsgewerkschaft Ver.di mit der Telekom um den Umgang mit Software für das sogenannte Qualitätsmonitoring in Callcentern. Streitpunkt war das auch heute noch eingesetzte System „Nice“, das nicht nur unbemerkt Mitschnitte fertigt, sondern die Aufzeichnung auch auf bestimmte Schlüsselwörter hin starten kann. Über eine emotionale Analyse startet die Aufzeichnung, wenn bestimmte Schwellwerte beispielsweise für Stimmhöhe und Lautstärke überschritten werden.

Der Betriebsrat setzte durch, dass die Suche nach Schlüsselbegriffen und die emotionale Analyse bei der Telekom aus dem System genommen wurden. Die Mitarbeiter werden nun darüber informiert, wenn ihr Gespräch aufgezeichnet wird – was maximal in der Hälfte der gesamten Arbeitszeit der Fall sein darf. Andere Callcenter ohne eine starke Arbeitnehmervertretung dürften alle Funktionen von „Nice“ nutzen.

Besonders kritisch sind Psychoprofile von Arbeitnehmern. Bert Stach, Tarifsekretär für große IT-Unternehmen bei Ver.di, konnte dank einer Datenpanne einmal ein solches Profil bei einem internationalen Konzern einsehen. „Das war grafisch bezaubernd aufbereitet“, berichtet er. „Eine Sterngrafik illustrierte die verschiedenen Faktoren der Mitarbeiterpersönlichkeit. Man konnte auf einen Blick sehen, was für einen Typ man vor sich hat.“ So konnten Management und Personalabteilung sehen, welche Schwächen ein Mitarbeiter hat und damit Vergleiche anstellen. Die E-Mails der Mitarbeiter wurden mitgelesen, ausgewertet und nach Schlagwörtern gescannt. Nach der zufälligen Entdeckung schaltete sich der Betriebsrat ein. Eine Betriebsvereinbarung für die deutsche Niederlassung des Konzerns sorgte dafür, dass die Profile gesperrt wurden.

Der Scanner als Spion

Wo Arbeitsprozesse nahezu lückenlos erfasst werden, ist es nur ein kleiner Schritt zur Leistungsbeurteilung. Ein Kommissionierer in einem deutschen Amazon-Logistikzentrum wurde beispielsweise zum Teamleiter zitiert, weil er drei Pausen gemacht hatte – neun, zwei und eine Minute. Schon ein Gespräch mit anderen Mitarbeitern wurde als „Inaktivität“ erfasst. Amazon tritt gegenüber dem Betriebsrat ab, dass die Scangeräte auch dazu herangezogen wurden, Aktivität und Position des Mitarbeiters genau zu erfassen. Stefan Najda, Gewerkschaftssekretär in der Ver.di-Bundesverwaltung, weiß aber, dass solche Protokolle Mitarbeitern ausgehändigt wurden – besonders solchen, die nur befristet beschäftigt sind oder die an Streiks teilgenommen haben. In einem arbeitsrechtlichen Verfahren seien derartige Unterlagen wertlos, dennoch versuche man, Beschäftigte damit unter Druck zu setzen.

Big Data hält in immer mehr Betrieben Einzug. Das Programm „Splunk“ beispielsweise speichert alle in einem Unternehmen maschinell erfassten Daten. Die Datenbank kann mit frei definierbaren Suchanfragen ausgewertet werden. Gerade Banken setzen „Splunk“ gerne ein, um Compliance-Anforderungen zu erfüllen, also nachweisen zu können, dass bei einer Auftragsbearbeitung alles mit rechten Dingen abgelaufen ist.

Düstere Aussichten

Wohin die Reise im Kreditgewerbe gehen könnte, zeigt das Hamburger Unternehmen Kreditech, das in einigen europäischen Ländern Darlehen für schlechte Schuldner vermittelt, die auf andere Weise kaum an einen Kredit kommen könnten. Den Score bildet es nach eigenen Angaben aus bis zu 20.000 Datenpunkten, die sie über den Schuldner

sammeln kann – auch beispielsweise aus sozialen Medien. In Deutschland ist das Unternehmen nicht tätig, mit deutschem Recht wäre eine solche Datensammlung und -verarbeitung auch kaum vereinbar.

Aber selbst das lässt sich noch toppen. Wie dystopische Science Fiction muten Pläne der chinesischen Regierung an: Jeder Bürger soll einen sozialen Score erhalten, der darüber entscheidet, welche Möglichkeiten und Dienstleistungen des allgegenwärtigen Staates dem Einzelnen offenstehen. Wer unkooperativ ist, könnte künftig Schwierigkeiten haben, eine Wohnung zu finden oder einen Studienplatz, Versicherungen abzuschließen oder zu reisen. Der Alptraum der Datenschützer könnte in China bald Alltag werden.

(uma@ct.de) **ct**

Musterschreiben: ct.de/y2w4

So setzen Sie Datenschutzauskünfte durch

In den allermeisten Fällen erteilen Ihnen erfahrungsgemäß gerade seriöse Unternehmen eine ordnungsgemäße Selbstauskunft nach Paragraph 34 des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Allerdings sind diese Auskünfte sehr oft unvollständig. Was können Sie tun, wenn die Auskunft offenkundig unvollständig erteilt oder gar vollständig verweigert wird?

Zunächst einmal gibt es einige Fälle, in denen das angefragte Unternehmen tatsächlich berechtigt ist, eine Auskunft zu verweigern. So kann etwa die Auskunft über die Herkunft und die Empfänger von Informationen verweigert werden, soweit „das Interesse an der Wahrung des Geschäftsgeheimnisses gegenüber dem Informationsinteresse des Betroffenen überwiegt“. Auch kann eine Vielzahl von Anfragen in einem kürzeren Zeitraum rechtsmissbräuchlich sein. Allerdings betrachtet der Gesetzgeber das Auskunftsrecht als essenziell, sodass selbst in diesen Fällen eine Reaktion erforderlich ist, und sei es auch nur in Form einer Ablehnung.

Wird Ihnen eine Auskunft „nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erteilt, gänzlich verweigert

oder ohne Rechtsgrund nur teilweise erteilt“, so ist das klar rechtswidrig und stellt in den allermeisten Fällen sogar eine Ordnungswidrigkeit nach Paragraph 43 BDSG dar. Sie haben zwei Möglichkeiten, dagegen vorzugehen: Sie können die zuständigen Landesdatenschutzbehörden einschalten oder einen Anwalt mandatieren.

Die Behörde – zuständig ist der Beauftragte des Bundeslandes, in dem das Unternehmen seinen Hauptsitz hat – wird ihrerseits dort anfragen und eine Auskunft fordern. Wird diese erneut verweigert oder läuft eine Vielzahl von Beschwerden auf, so werden die Datenschützer ein Bußgeld verhängen oder andere juristische Maßnahmen ergreifen. Der Anwalt kann dagegen das Unternehmen zur Abgabe einer eidesstattlichen Versicherung über gespeicherte personenbezogene Daten auffordern und diese im Falle einer Weigerung sogar einklagen. Die Kosten hat dabei der Auskunftsverweigerer zu tragen.

Musterschreiben zum Anfordern einer Selbstauskunft für verschiedene Stellen finden Sie unter dem c't-Link.

(Joerg Heidrich)