



Fehlende Transparenz bei Kreditentscheidungen

Eine Untersuchung der Kommunikation von Ablehnungsgründen bei Kreditanfragen und ihre Folgen für Verbraucher:innen

24. Juni 2025

Verbraucherrelevanz

Kredite sind für Verbraucher:innen ein zentrales Instrument, um finanzielle Flexibilität zu gewinnen, sei es für den Erwerb eines Eigenheims, die Finanzierung einer Ausbildung oder die Überbrückung von finanziellen Engpässen.

Bei der Kreditvergabe ist es wichtig, dass Anbieter eine verantwortliche Vergabep Praxis ausüben. Der Kredit sollte die Verbraucher:innen weder überlasten, noch unnötig lange vom Kreditmarkt ausschließen. Ein zentrales Problem dabei sind aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) regelmäßig mangelnde Transparenz der Kreditwürdigkeitsberechnung und die fehlende Verbraucheraufklärung über ihre Folgen.

Laut einer repräsentativen Befragung der Marktbeobachtung des vzbv¹ erhalten Verbraucher:innen, deren Kredit abgelehnt wurde, mehrheitlich keine oder nicht nachvollziehbare Hinweise über den Ablehnungsgrund ihres Kreditantrages.

¹ Methode: Repräsentative Telefonbefragung (14. November bis 5. Dezember 2024) von forsa im Auftrag des vzbv. Basis: 7.197 Personen ab 18 Jahren, darunter 101 Befragte mit Kredit- oder Ratenkaufablehnung in den letzten 2 Jahren. Statistische Fehlertoleranz: max. ± 0,5 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe.

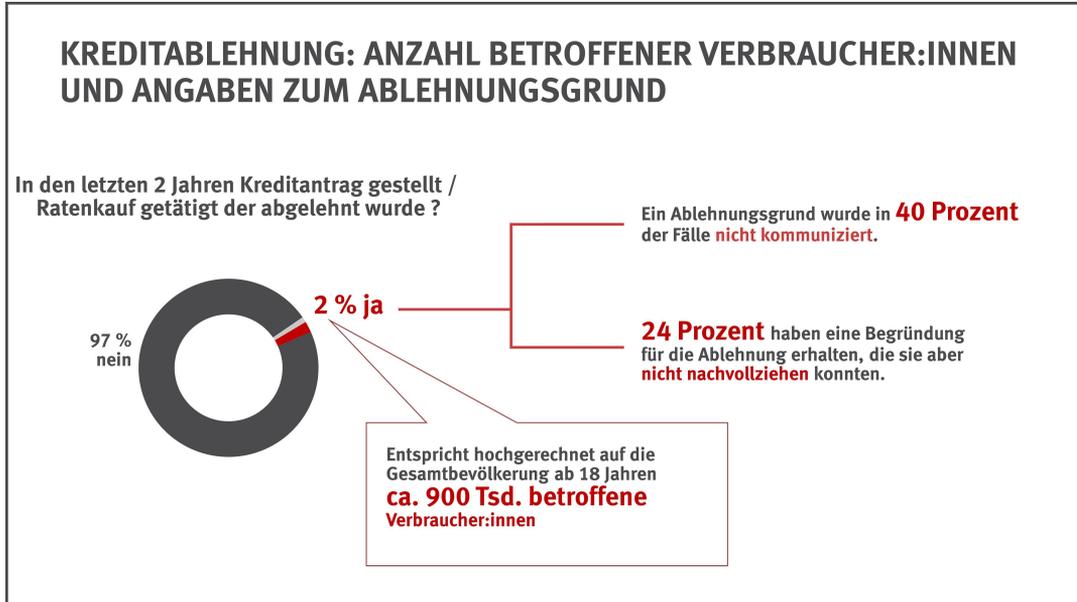


Abbildung 1: Kreditablehnung. Fragen: „Haben Sie in den letzten 2 Jahren einen Kreditantrag gestellt oder einen Ratenkauf tätigen wollen, der aber abgelehnt wurde? / Wie wurde die Ablehnung des Kreditantrags begründet? [...]“ / "Konnten Sie die Begründung nachvollziehen?“ (Methodik: siehe Fußnote 1; dargestellt ist eine Auswahl der Antwortoptionen.)

Transparente Kreditentscheidungen sind für Verbraucher:innen wichtig. Ohne Klarheit darüber, warum ein Kredit abgelehnt wurde, können sie nicht dagegen vorgehen und ist es für sie schwer abzu- sehen, unter welchen finanziellen Umständen sie einen Zugang zu Krediten erhalten würden.

Ergebnisse der Befragung im Detail

- Unter den insgesamt 7.197 Befragten ab 18 Jahren gaben 2 Prozent an, in den letzten 24 Monaten eine Ablehnung ihres Kredit- oder Ratenkaufantrags erhalten zu haben. Hochgerechnet auf die Gesamtbevölkerung ab 18 Jahren entspricht dies circa. 900.000 betroffene Verbraucher:innen.
- 40 Prozent der Befragten mit einem abgelehnten Kredit- oder Ratenkauf geben an, dass kein Grund für die Ablehnung kommuniziert wurde.
- Ein weiteres knappes Viertel (24 Prozent) der Befragten mit Kreditablehnung erklärte, dass sie zwar eine Begründung erhalten hätten, diese aber nicht nachvollziehen konnten (siehe Abbildung 1).

Tiefergehende Problemanalyse: Verbraucheraufruf

Um ein genaues Bild von den Verbraucherproblemen mit Kreditablehnungen zu bekommen, wurde im Herbst 2024 zudem der Verbraucheraufruf „Kredit oder Ratenkauf abgelehnt: Wurden Ihnen die Gründe genannt?“ gestartet. Zwischen dem 30. September 2024 und dem 8. Februar 2025 sind insgesamt 61 Meldungen hierzu eingegangen. Aufgerufen waren Verbraucher:innen, die in den letzten 24 Monaten eine Kreditablehnung erhalten haben. Im Fokus des Verbraucheraufrufs standen die von Kreditanbietern bereitgestellten Informationen über die Ablehnungsgründe und die Nachvollziehbarkeit dieser. Zudem lag ein weiteres Augenmerk darauf, welche Möglichkeiten den Verbraucher:innen aufgezeigt wurden, für die Zukunft ihre Chancen auf einen Kredit zu verbessern.

Unbestimmte Ablehnungsgründe

Die 61 beim vzbv wegen einer Kreditablehnung eingegangenen Meldungen enthielten 46 Erfahrungsberichte, in denen keine Informationen zu den Ablehnungsgründen genannt wurden².

In diesen Fällen wurden beispielsweise folgende Sachverhalte beschrieben:

„Der Autokredit wurde uns ohne Angabe von Gründen nicht bewilligt.“

[Verbraucher aus Baden-Württemberg]

Schriftliche Ablehnungsschreiben der Banken erfolgen immer wieder nicht mit einer klaren Begründung, sondern in Form allgemeiner Floskeln und unverbindlichen Aussagen. Es wird zwar allgemein aufgezählt, welche Kreditmöglichkeiten es gibt, welche Kriterien eine Rolle spielen könnten und woran eine Ablehnung liegen könnte, doch am Ende bleibt offen, was tatsächlich ausschlaggebend für die Kreditablehnung war.

Aus dem Antwortschreiben einer Bank:

² Hinweis: Die dargestellten Werte stellen ausschließlich die Verteilung der eingegangenen Meldungen dar. Rückschlüsse auf die Häufigkeit der Probleme mit der Gesamtbevölkerung sind daraus nicht ableitbar.

„Woran das liegt? Wir haben interne Regularien, nach denen wir Ihre Bonität prüfen. Dabei fließen viele unterschiedliche Kriterien in die Bewertung ein und durchlaufen einen umfangreichen Prüfprozess. Am Ende steht eine Gesamtbewertung, die sich aus der Summe der Einzelbewertungen ergibt – und diese kann auch negativ ausfallen, ohne dass dafür ein einzelnes Kriterium ausschlaggebend ist.“

[Bank X an Verbraucher aus Nordrhein-Westfalen]

Eine solche Kommunikation lässt aus Sicht des vzbv Raum für Interpretationen, bietet aber keine konkrete Antwort.

In den an den vzbv übersandten Rückmeldungen wurden mitunter auch unterschiedliche Aspekte gleichzeitig aufgeführt, warum Ratenkäufe nicht bewilligt wurden. In diesen Fällen wurde nicht konkret angegeben, warum es zu einer Ablehnung kam, sondern es wurden Möglichkeiten aufgezählt, die zutreffen können – aber nicht müssen. Dabei handelt es sich um eine Bandbreite von Aspekten, die für Verbraucher:innen keinen konkreten Schluss zulassen, ob die Ablehnung endgültig ist oder welcher konkreten Handlungen es bedarf, um den Ratenkauf dennoch erfolgreich zu vollziehen. Durch solch eine Auskunftspraxis können Verbraucher:innen aus Sicht des vzbv dazu veranlasst werden, sich unnötig zu bemühen, obwohl es an der Kreditentscheidung des Zahlungsdienstleisters wahrscheinlich nichts ändert.

„Dies kann mehrere Gründe haben. [...] Ein positives Verhalten als XX-Kund:in in der Vergangenheit, erhöht Ihre Chancen auf eine Genehmigung. Achten Sie also darauf, keine Zahlungen zu versäumen. [...] Wenn der Gesamtbetrag in Ihrem Warenkorb zu hoch ist, können wir Ihren Kauf ablehnen. Bitte entfernen Sie in dem Fall einige der Artikel und versuchen Sie es erneut.“

[Bank XX an Verbraucher aus Thüringen]

Für diese Person war diese Auskunft nicht hilfreich und die Ablehnung nicht nachvollziehbar. Die Ablehnung des Ratenkaufs hatte in diesem Fall eine spürbare finanzielle Einschränkung zur Folge, die sich sowohl auf den Alltag als auch auf die langfristigen Perspektiven der Antragsteller:in auswirken kann. So wird der Erwerb essentieller Gebrauchsgüter, in diesem Fall elektronischer Geräte, unmöglich, was die Lebensqualität und möglicherweise auch berufliche Chancen mindert.

Kreditanbieter praktizieren bei Kreditablehnungen aus Sicht des vzbv immer wieder eine unverbindliche Haltung, die eine klare Orientierung an Fakten verhindert. Dadurch bleiben Verbraucher:innen unsicher und haben eine eingeschränkte Handlungsmacht.

Strategische Intransparenz?

Kreditgeber nutzen eine Vielzahl von Daten, um die Kreditwürdigkeit eines Antragstellers zu bewerten, darunter Gehalt, Beschäftigungsstatus, Schuldenquote oder die bisherige Kredithistorie. Es gibt jedoch viele weitere Faktoren, die in diese Bewertung einfließen können und deren genaue Natur und Gewichtung aus Sicht des vzbv für Verbraucher:innen unklar bleibt.

Die Auswertung der bereitgestellten Ablehnungsmittelungen zeigt, dass Kreditgeber eine Auskunft über ihre Entscheidung immer wieder allgemein halten, abblocken oder verweigern.

„Die für Ihre Ablehnung erheblichen Informationen unterliegen dem Geschäftsgeheimnis.“
[Bank Y an Verbraucher aus Baden-Württemberg]

„Bitte haben Sie Verständnis, dass wir die Gründe für unsere Ablehnung nicht detailliert erläutern.“

[Bank Z an Verbraucher aus Berlin]

Eine negative finanzielle Bewertung oder Ablehnung einer Kreditvereinbarung, ohne dass die kausalen Gründe konkret benannt werden, löst bei den betroffenen Verbrauchern:innen Unverständnis aus, da sie meinen, die Einflussfaktoren der Kreditvergabe zu erfüllen.

„Unverständlich. Schufa Score 99,5%“

[Verbraucher aus Hessen]

„Die Ablehnung ist unerklärlich. 41 Jahre Beamtenverhältnis, aktuell als Oberrat. Zusätzlich Einkünfte aus Vermietung.“

[Verbraucher aus Berlin]

Beteiligte Verbraucher:innen, die die Ablehnung nicht nachvollziehen konnten und genauer nachfragten, scheiterten laut den Problemschilderungen immer wieder mit der Nachfrage, die Gründe zu erfahren.

„Ich hatte nur ein nichtssagendes Schreiben erhalten, wonach ich mich telefonisch bei der XX-Kreditbank melden sollte. Dort wurde mir eröffnet, dass mein digital erstellter Kreditantrag abgelehnt wurde. Gründe wurden mir trotz mehrfacher Nachfrage nicht mitgeteilt.“

[Verbraucher aus Schleswig-Holstein]

Kreditgeber halten aus Sicht des vzbv die Gründe der Ablehnung häufig geheim. Es wird ein implizites Urteil über die finanzielle Lage der Person gefällt, ohne die Kriterien oder Grundlagen offenzulegen. Dadurch wird eine Defizitzuschreibung angedeutet, die aber nicht transparent gemacht wird. Der vzbv entnimmt den eingegangenen Erfahrungsberichten, dass Verbraucher:innen teils verunsichert oder verärgert sind, weil ihnen die Grundlage der Bewertung verschlossen bleibt.

Auskunftsrecht Nach Artikel 22 DSGVO

Der Gesetzgeber hat mit Artikel 22 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) Verbraucher:innen besondere Rechte eingeräumt, wenn eine automatisierte Entscheidung (zum Beispiel durch Algorithmen oder Künstliche Intelligenz) erfolgt und diese Entscheidung rechtliche Folgen hat oder sie stark beeinflusst. Die betroffene Person muss die Möglichkeit haben, zu intervenieren und ihre Meinung zu äußern oder die Entscheidung anzufechten. Dies betrifft auch Entscheidungen der Kreditvergabe.

Verbraucher:innen, die eine Ablehnung durch eine automatisierte Entscheidung erhalten, können demzufolge vom Kreditgeber eine individuelle Prüfung verlangen und ihren eigenen Standpunkt darlegen.

Aus Sicht des vzbv ist eine individuelle Prüfung der Ablehnung gegeben, wenn die Betroffenen die wesentlichen Beweggründe und die Annahmen der Anbieter nachvollziehen und dazu Stellung nehmen können.

Ein konkretes Beispiel für den Ablauf einer automatisierten Ablehnung in der Praxis kann die Rückmeldung einer betroffenen Person auf den Verbraucheraufruf verdeutlichen: Diese verfügt nach eigenen Angaben über ein regelmäßiges Einkommen, ist frei von Schulden und hat keine laufenden Kreditverpflichtungen. Abgelehnt wurde ein Kreditkartenantrag durch maschinelle Entscheidungsfindung. Entsprechend dem Verweis in der Ablehnungsmitteilung, macht die Person von ihrem Recht Gebrauch und verlangt eine persönliche Überprüfung des Antrags. Die kartenbetreibende Bank lehnt auch bei persönlicher Überprüfung ab – ohne Angabe von Gründen – und verweist für weitere Informationen an die zuständige Filiale. Die zuständige Filiale lässt ebenfalls ausrichten, dass sie ablehnt. Für nähere Informationen wird die Person wieder an die Bankfiliale verwiesen, die bereits abgelehnt hat ohne zu begründen.

Die Rückmeldungen zu Kreditablehnungen, die durch eine automatisierte Entscheidung erfolgten, verdeutlichen somit, dass Verbraucher:innen mit dem Wunsch nach einer persönlichen Überprüfung nicht mehr Einblick in die Entscheidungsgründe bekommen, da weiterhin die Erklärung, warum der Kredit genau abgelehnt wurde, vermieden wird.

Artikel 22 der DSGVO soll verhindern, dass Verbraucher:innen einer automatisierten Entscheidung machtlos ausgeliefert sind. Er räumt ihnen das Recht ein, die Entscheidung durch Menschen überprüfen zu lassen. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass auch eine persönliche Überprüfung der Entscheidung kein transparentes Ergebnis liefert. Da Verbraucher:innen selbst bei einer manuellen Prüfung keine Hinweise auf ausschlaggebenden Ablehnungsgründe erhalten, stehen sie der finanziellen Entscheidung, die über sie gefällt wird, machtlos gegenüber. Somit bleibt die Intransparenz bestehen, unabhängig davon, ob die Entscheidung maschinell oder manuell erfolgte.

Keine Lösungswege Vorgesehen

Die an den vzbv übermittelten Erfahrungsberichte zeigen, dass es wiederholt vorkommt, dass keine Möglichkeiten aufgezeigt werden, wie Verbraucher:innen trotz der aktuellen Ablehnung in Zukunft Kredite erhalten können. Obwohl Verbraucher:innen sich teilweise bemühen eine Klärung der Situation herbeizuführen, bleiben ihre Rückfragen zu den Ablehnungsgründen nicht selten unbeantwortet. Statt konkreter Informationen, erhalten betroffene Verbraucher:innen den Verweis auf Kreditvermittlungsplattformen, ohne dass ersichtlich wird, warum eine Vermittlung dort erfolgsversprechender sein sollte als die direkte Antragsstellung bei dem ursprünglichen Anbieter.

Das Verschweigen der Kreditablehnungsgründe bringt zugleich das Zurückhalten von Informationen mit sich, unter welchen Umständen sich die Chancen auf einen Kredit verbessern.

FAZIT

Die Untersuchung zeigt, dass Verbraucher:innen die genauen Ablehnungsgründe regelmäßig nicht erfahren. Die Vergabekriterien für einen Kredit bleiben intransparent, wodurch verwehrt wird, diese nachzuvollziehen. Auch die Auskunftsrechte der DSGVO führen nicht zwingend zu mehr Transparenz in der Kreditvergabe. Die Gründe werden teils konsequent – das heißt auch

auf Rückfrage – verschwiegen oder allgemein gehalten. Dadurch wissen betroffene Verbraucher:innen nicht, mit welcher finanziellen Ausstattung sie wieder einen Kredit erhalten. Sie bleiben uninformiert über die grundlegenden Mechanismen eines Marktes, der Entscheidungen über sie trifft, von denen sie nicht wissen, wie lange diese gültig sind.

DER VZBV FORDERT:

Kreditentscheidungen sollten von Kreditgebern nachvollziehbar erklärt werden müssen. Nur so läuft das Auskunftsrecht nicht ins Leere und Verbraucher:innen verstehen, wie sie ihre finanzielle Situation gestalten müssen, damit sich in Zukunft ihre Chancen auf einen Kredit verbessern.

Kontakt

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Team Marktbeobachtung Finanzmarkt

MBFinanzmarkt@vzbv.de

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

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