

Der neue SCHUFA-Score

Alles neu oder nur anders? Beschwerden zu Transparenz und Nachvollziehbarkeit im neuen Scoring

18. Juni 2026

Verbraucherrelevanz

Die SCHUFA speichert nach eigenen Angaben Daten zu rund 68 Millionen¹ Menschen in Deutschland und erfasst damit nahezu die gesamte erwachsene Bevölkerung². Schon mit der Eröffnung eines Girokontos oder dem Abschluss eines Mobilfunkvertrags werden Verbraucher:innen regelmäßig Bonitätsprüfungen unterzogen.

Damit kommt dem SCHUFA-Score in zentralen Alltagssituationen eine breite und strukturelle Bedeutung für die wirtschaftliche Teilhabe von Verbraucher:innen zu.

Rechtliche Einordnung und Rechte der Verbraucher:innen

Bonitäts-Scoring ist ein statistisches Profiling: Auskunfteien wie die SCHUFA sammeln und verknüpfen personenbezogene Daten, um vorherzusagen, wie zuverlässig Verbraucher:innen ihre Rechnungen bezahlen werden. Auf dieser Grundlage treffen Unternehmen Entscheidungen über Verträge und Konditionen, etwa bei Krediten oder Käufen auf Rechnung.

Der Europäische Gerichtshof³ hat die Rechte von Verbraucher:innen dabei deutlich gestärkt. Wenn der Score maßgeblich über einen Vertragsabschluss entscheidet, gilt dies als automatisierte Einzelentscheidung im Sinne von Artikel (Art.) 22 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO⁴), mit entsprechenden Schutzrechten für Betroffene.

¹ Daten & Datenschutz bei der SCHUFA, abgerufen am 11.06.2026

² Bevölkerung - Altersverteilung in Deutschland 2024 | Statista, abgerufen am 11.06.2026

³ EuGH (Erste Kammer) Urt. v. 7.12.2023 – C-634/21

⁴ Art. 22 DSGVO schützt Verbraucher:innen vor rein automatisierten Entscheidungen. Wird ein Score maßgeblich für Vertragsentscheidungen herangezogen, haben Betroffene das Recht auf menschliche Überprüfung, auf Stellungnahme und auf Anfechtung der Entscheidung.

Verbraucher:innen haben insbesondere Anspruch auf verständliche Informationen (Art. 15 DSGVO⁵): Auskunftfeien müssen darlegen, welche Daten den Score beeinflussen und wie diese wirken. Zudem dürfen sich Unternehmen nicht pauschal auf Geschäftsgeheimnisse berufen; maßgebliche Informationen müssen im Streitfall offengelegt werden.

Mit § 37a Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)⁶ wird ab November 2026 erstmals eine umfassende gesetzliche Grundlage für Scoring eingeführt. Die Regelung konkretisiert die Anforderungen an Transparenz, Nachvollziehbarkeit und die Verwendung von Daten, während die Durchsetzung der individuellen Rechte weiterhin auf Grundlage der DSGVO erfolgt.

Beobachtungen aus der Beratungspraxis

Vor diesem rechtlichen Hintergrund stellt sich die Frage, inwieweit die Anforderungen an Transparenz und Nachvollziehbarkeit im neuen SCHUFA-Scoring aus Sicht der Verbraucher:innen eingehalten werden. Grundlage der folgenden Analyse ist eine systematische Auswertung von Einzelfallschilderungen aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen im Zeitraum von März 2026 bis Mai 2026.⁷

Die zentralen Ergebnisse sind:

- **Score-Verschlechterungen ohne erkennbare Verhaltensänderung:**
Verbraucher:innen berichten von teils deutlichen Abwertungen ihres Scores im Zuge des Systemwechsels, obwohl sich weder ihre finanzielle Situation noch ihr Zahlungsverhalten verändert haben.
- **Fehlende Nachvollziehbarkeit der Bewertung:**
Die Gründe für Score-Veränderungen bleiben für die betroffenen Verbraucher:innen unklar. Individuelle Nachfragen führen nicht immer zu konkreten Erläuterungen der zugrunde liegenden Faktoren oder deren Gewichtung.
- **Keine befriedigende Klärung im Kontakt mit der SCHUFA:**
Anfragen zu Korrekturen, Datenauskünften oder Begründungen werden mitunter nicht beantwortet oder nur mit allgemeinen Hinweisen beschieden, ohne auf den Einzelfall einzugehen.
- **Widersprüchlich empfundene Bewertungskriterien:**
Faktoren wie Umzüge, Anbieterwechsel oder nicht vorhandene Kredite wirken sich aus Sicht der Betroffenen negativ aus, obwohl sie alltägliches oder wirtschaftlich sinnvolles Verhalten darstellen.
- **Benachteiligung bestimmter Lebenssituationen:**
Verschiedene Verbraucher:innen kritisieren, dass etablierte Lebensverläufe im Scoring begünstigt werden, während sich moderne Lebensrealitäten oder Phasen des Neubeginns

⁵ Art. 15 DSGVO gibt Verbraucher:innen das Recht zu erfahren, welche Daten über sie gespeichert sind, woher diese stammen und wie sie verwendet werden. Dazu gehört auch das Recht auf verständliche Informationen über die Funktionsweise und Auswirkungen von Scoring-Verfahren sowie eine kostenlose Kopie der eigenen Daten.

⁶ Bundesgesetzblatt Teil I - Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2023/2225 über Verbraucherkreditverträge und zur Regelung der Förderung klimaneutraler Mobilität - Bundesgesetzblatt, Seite 20, abgerufen am 11.06.2026

⁷ Bei den Einzelfallschilderungen aus den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen handelt es sich um ausführliche Beschreibungen besonders auffälliger Sachverhalte aus der Verbraucherberatung, die qualitativ ausgewertet werden können. Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens entsprechender Fälle in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung sind nicht möglich.

negativ auswirken können und insbesondere jüngeren oder sich in Umbruchphasen befindenden Personen eine geringere Zahlungszuverlässigkeit zugeschrieben wird.

- **Einschränkung des Handlungsspielraums:**

Verbraucher:innen berichten, dass sie sich gezwungen fühlen, ihr Verhalten (zum Beispiel Anbieterwechsel oder Vertragsentscheidungen) an möglichen Auswirkungen auf den Score auszurichten, um Verschlechterungen zu vermeiden.

Zentrale Problemlagen im neuen Schufa-Scoring

1. Verschlechterung des Scores ohne Verhaltensänderung

Verbraucher:innen berichten, dass sich ihr SCHUFA-Score im Zuge der Systemumstellung verschlechtert hat, ohne dass sich ihre finanziellen Verhältnisse oder ihr Zahlungsverhalten verändert haben. Die geschilderten Fälle zeigen, dass diese Betroffenen die Score-Veränderungen als Herabstufung oder Abwertung ihrer bisherigen Bonität wahrnehmen.

So wird wiederholt beschrieben, dass vormals sehr gute oder hervorragende Bewertungen auf „gut“, „akzeptabel“ oder sogar „ausreichend“ abgesunken sind.

Ein Verbraucher schildert:

„Ohne für mich nachvollziehbare negative Veränderungen meiner finanziellen Situation ist mein Score [...] nur noch als ‚gut‘ bewertet. Diese massive Verschlechterung ist für mich weder transparent noch gerechtfertigt.“⁸ Verbraucherzentrale Bayern 24.03.2026

Betroffene Verbraucher:innen erleben den neuen Score als Abwertung ihrer finanziellen Situation und kritisieren, dass dieser ihre tatsächliche Bonität nicht widerspiegelt.

Ein Verbraucher mit hoher Liquidität beschreibt:

„Ich verfüge über jederzeit liquide Mittel von mehr als 300.000 Euro und habe keinerlei Schulden.“ Dennoch sieht er sich durch den neuen Score von 695 „beeinträchtigt und geschädigt“. Verbraucherzentrale Niedersachsen 03.05.2026

Die betrachteten Fälle zeigen zudem, dass die Score-Veränderungen im unmittelbaren Zusammenhang mit der Systemumstellung stehen. Verbraucher:innen berichten, dass sie im bisherigen System noch eine höhere Einstufung erreicht hatten und im neuen System plötzlich deutlich schlechter bewertet wurden. Dies wird von den Betroffenen als abrupter und nicht

⁸ Die Zitate sind den Fallschilderungen entnommen und für die bessere Lesbarkeit auf das Wesentliche gekürzt und die Rechtschreibfehler wurden korrigiert.

nachvollziehbarer „Abstieg“ wahrgenommen. Der folgende Fall verdeutlicht die Wahrnehmung einer abrupten Verschlechterung:

*„Es kann nicht sein, dass man nach dem alten System noch hochgestuft wird, um dann einen Tag später mit dem neuen System abzustürzen.“ Verbraucherzentrale Hessen
24.04.2026*

Die Beispiele zeigen auf, dass Verbraucher:innen die Score-Veränderungen als Verschlechterung ihrer bisherigen Bonitätseinstufung wahrnehmen können, ohne diese auf eigenes Verhalten zurückführen zu können, und zugleich keine befriedigende Klärung im Kontakt mit der SCHUFA erreichen.

2. Fehlende Nachvollziehbarkeit der Bewertung

In den geschilderten Fällen zeigt sich wiederholt, dass Verbraucher:innen die Herleitung ihres neuen Score-Wertes nicht nachvollziehen können. Zwar ist verschiedenen Verbraucher:innen bewusst, dass die Werte des neuen Scores nicht direkt mit den bisherigen Bewertungen vergleichbar sind, wie von der SCHUFA im Zuge der Systemumstellung kommuniziert⁹. Dennoch bleibt für sie unklar, wie konkrete Veränderungen zustande kommen.

So formuliert ein Verbraucher ausdrücklich:

*„Ich kann als Verbraucher nicht einschätzen, ob die Werte vergleichbar sind.“
Verbraucherzentrale Bayern 13.05.2026*

Kritisiert wird auch, dass individuelle Nachfragen zur Berechnung nicht beantwortet werden. Statt konkreter Erläuterungen erhalten Betroffene lediglich allgemeine Hinweise zum Verfahren.

„Leider kam nur eine allgemeine Erklärung [...] Auf meine konkreten [...] Nachfragen [...] ging man nicht weiter ein.“ Verbraucherzentrale Bayern 13.05.2026

Immer wieder thematisieren Verbraucher:innen zudem, dass selbst grundlegende Informationen – etwa zur Datenbasis oder zu einzelnen Einflussfaktoren – unklar bleiben.

Auch bei konkreten Abwertungen – etwa von „hervorragend“ auf „akzeptabel“ – wird nicht immer verständliche Begründung geliefert. Ein Verbraucher äußert:

*„Für Verbraucher ist somit nicht ersichtlich, welche konkreten Faktoren zu dieser Änderung geführt haben und wie eine Verbesserung des Scores erreicht werden kann.“
Verbraucherzentrale Sachsen 18.03.2026*

Insgesamt zeigt sich, dass Verbraucher:innen vermutlich zwar die Existenz eines neuen Bewertungssystems erkennen, jedoch nicht immer hinreichende Informationen darüber erhalten, wie konkrete Score-Veränderungen zustande kommen, auch dann nicht, wenn sie aktiv um Aufklärung bitten.

⁹ SCHUFA-Score vs. Basisscore - kann ich beide vergleichen?, abgerufen am 15.06.2026

3. Kontakt mit der SCHUFA führt zu keiner befriedigenden Klärung

Die fehlende Transparenz zeigt sich auch im Umgang der SCHUFA mit Auskunfts- und Korrekturanfragen. Verbraucher:innen berichten, dass sie trotz mehrfacher Kontaktaufnahme keine inhaltliche Antwort oder lediglich allgemeine, nicht fallbezogene Rückmeldungen erhalten.

Ein Verbraucher wandte sich Anfang April schriftlich an die SCHUFA und bat um Auskunft und Korrektur. Das Schreiben wurde zugestellt, eine Antwort blieb jedoch aus. Er schildert:

„Bis zum heutigen Tag habe ich von der Schufa Holding keinerlei Reaktion bekommen.“
Verbraucherzentrale Niedersachsen 03.05.2026

In verschiedenen Fällen wird deutlich, dass Verbraucher:innen ihre Auskunfts- und Korrekturrechte aktiv wahrnehmen wollen, jedoch auf praktische Hürden stoßen. So wird etwa die Berichtigung von Daten an zusätzliche Anforderungen geknüpft, die für Betroffene mit Aufwand oder Kosten verbunden sind. Auch Anfragen zur Herkunft des gespeicherten Datums bleiben unbeantwortet:

Ein Verbraucher berichtet hierzu:

„Eine Korrektur (Alter der Wohnadresse) wird mir derzeit nur unter Vorlage einer kostenpflichtigen Meldebestätigung angeboten [...] Es erfolgte weder eine Auskunft über die Datenherkunft, noch eine Lösung.“ Verbraucherzentrale Niedersachsen 05.05.2026

Ein weiterer Verbraucher wandte sich an die SCHUFA. Er berichtet um Klärung gebeten zu haben und eine Überprüfung seines Scores, weil er mit der Bewertung nicht einverstanden war. Die Rückmeldung der SCHUFA habe sich darauf beschränkt, dass der Score korrekt sei und keine Änderung möglich sei.

Insgesamt ergibt sich das Bild, dass Verbraucher:innen ihre gesetzlichen Rechte auf Auskunft und Berichtigung zwar geltend machen, im Kontakt mit der SCHUFA jedoch in den vorliegenden Fällen keine ausreichende Unterstützung zur Klärung ihres Anliegens erhalten. Dies wiegt insbesondere vor dem Hintergrund der Systemumstellung schwer, bei der ein erhöhter Informations- und Klärungsbedarf angenommen werden kann.

4. Widersprüchlich empfundene Bewertungskriterien

Die Auswertung der Fälle zeigt, dass Verbraucher:innen die zugrunde liegenden Bewertungskriterien als unlogisch oder widersprüchlich empfinden. Insbesondere wird kritisiert, dass Verhalten, das als wirtschaftlich sinnvoll oder alltäglich gilt, sich negativ auf den Score auswirken kann. Faktoren wie Umzüge, Anbieterwechsel oder ausbleibende Kreditnutzung wirken sich aus Sicht der Betroffenen negativ aus, obwohl sie alltägliches oder wirtschaftlich sinnvolles Verhalten darstellen.

Immer wieder wird beschrieben, dass kostengünstiger Anbieterwechsel – etwa bei Banken, Stromtarifen oder Mobilfunkverträgen – zu Punktabzügen führen. Ein Verbraucher formuliert:

„Ich vergleiche [...] regelmäßig [...] Dennoch verliere ich Punkte [...], da die Schufa mir für [...] Anbieterwechsel Punkte abzieht.“ Verbraucherzentrale Bayern 27.03.2026

Auch Kontowechsel aus Kostengründen werden von Verbraucher:innen kritisch bewertet. Dies betrifft insbesondere auch die Bewertung von Vertragswechseln, die im Spannungsverhältnis zu datenschutzrechtlichen Vorgaben stehen können, etwa wenn Vertragsdaten nach Beendigung nicht dauerhaft berücksichtigt werden dürfen. Auch wenn die SCHUFA¹⁰ hier nach eigenen Angaben an Lösungen arbeitet, zeigt deuten die betrachteten Fallschilderungen darauf hin, dass Verbraucher:innen dieses Kriterium aktuell als nachteilig und nicht nachvollziehbar empfinden können. So heißt es:

„Ein Kontowechsel [...] zur Vermeidung unnötiger Kontoführungsgebühren [...] sollte nicht negativ gewertet werden.“ Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen 05.05.2026

Darüber hinaus werden Kriterien, wie Bonitätsanfragen durch Unternehmen als problematisch beschrieben, da Verbraucher:innen auf deren Häufigkeit keinen Einfluss haben. Selbst bei ordnungsgemäß bezahlten Rechnungen können solche Anfragen den Score verschlechtern.

Besonders kritisch wird die Bewertung von Lebensrealitäten wie Umzügen oder kurzer Vertragshistorie in den vorliegenden Fällen gesehen.

Verbraucher:innen stellen beispielsweise infrage, warum private Lebensentscheidungen wie ein Umzug – unabhängig davon, ob sie kreditfinanziert sind – Einfluss auf die Bonitätsbewertung haben sollen. Aus Sicht der betroffenen Verbraucher:innen bestehe kein sachlicher Zusammenhang zwischen Wohnverhalten und Zahlungsfähigkeit.

„Was hat meine Wohnung mit meinen Finanzen zu tun?“ Verbraucherzentrale Hessen 24.04.2026

Ein anderer Verbraucher formuliert grundsätzliche Zweifel an der Logik der Kriterien:

„[...] In 'Alter der ältesten Kreditkarte' werden nicht nur junge Menschen diskriminiert, sondern auch jene welche aus persönlichen Gründen keine Notwendigkeit einer Kreditkarte gesehen haben. Je länger ich ‚auf Pump‘ lebe, desto besser? Macht keinen Sinn.“ Verbraucherzentrale Baden-Württemberg 19.03.2026

Zudem wird die Vermutung geäußert, dass bestimmte Kriterien Anbieterinteressen begünstigen. So wird kritisiert, dass lange Vertragsbindungen bei Banken oder Kreditkarten positiv bewertet werden, während Wechsel zu besseren Konditionen zu Nachteilen führen können:

„Auch dass ich eine Kreditkarte über 15 Jahre haben muss, spielt nur den Banken zu.“ Verbraucherzentrale Hamburg 24.04.2026

Verschiedene Fälle weisen darauf hin, dass Verbraucher:innen einzelne Bewertungskriterien des neuen Scoring-Systems als benachteiligend für bestimmte Personengruppen oder Lebenssituationen wahrnehmen. Immer wieder wird in den vorliegenden Fällen auf altersbedingte Faktoren, individuelle Lebensrealitäten sowie ein bewusst vorsichtiges Finanzverhalten verwiesen.

¹⁰ Die häufigsten Kritikpunkte über den neuen SCHUFA-Score erklärt, Kritikpunkt 7, abgerufen am 11.06.2026

So berichtet insbesondere ein jüngerer Verbraucher, dass er aufgrund kurzer Vertrags- oder Wohnhistorien sowie fehlender Kreditbiografie schlechter bewertet werde, obwohl dies seiner Lebensphase entspricht und nicht durch ein erhöhtes Ausfallrisiko begründet ist:

„Als 22-Jähriger [...] werde ich [...] unverhältnismäßig negativ bewertet, weil altersbedingte Lebensrealitäten [...] als Risikofaktoren ausgelegt werden.“ 16.04.2026
Verbraucherzentrale Sachsen

Insgesamt zeigen die betrachteten Fälle, dass bestimmte Scoring-Kriterien von Verbraucher:innen nicht als Ausdruck eines erhöhten Ausfallrisikos verstanden werden. Stattdessen entsteht der Eindruck, dass alltägliche und wirtschaftlich sinnvolle Entscheidungen, etwa berufsbedingte Mobilität, Anbieterwechsel oder vorsichtige Kreditvermeidung, zu einer schlechteren Bewertung führen können. Dies betrifft vermutlich in besonderem Maße auch junge Verbraucher:innen, deren Lebensrealität typischerweise durch kurze Vertrags- und Wohnhistorien sowie den Aufbau einer eigenständigen Finanzbiografie geprägt ist. In den vorliegenden Fällen wird deutlich, dass mehrere dieser Kriterien gleichzeitig wirksam werden und sich kumulativ nachteilig auf die Bewertung auswirken können, ohne dass daraus ein erhöhtes Zahlungsausfallrisiko ersichtlich ist.

Fazit

Die vorliegenden Beschwerden zeigen, dass Bonitätsbewertungen die Lebensrealitäten von Verbraucher:innen nicht durchgängig angemessen widerspiegeln. Die zugrunde liegenden Mechanismen werden mitunter als intransparent und widersprüchlich wahrgenommen, insbesondere wenn wirtschaftlich sinnvolles Verhalten oder typische Lebensphasen zu negativen Bewertungen führen. Insgesamt verdeutlichen die Fälle strukturelle Defizite in der Nachvollziehbarkeit und Fairness des Scorings, die auch im Hinblick auf die künftige Regulierung von zentraler Bedeutung sind.

Mit § 37a BDSG werden die Rechte von Verbraucher:innen im Bereich des Bonitäts-Scorings künftig umfassender gestärkt, insbesondere im Hinblick auf Transparenz, Nachvollziehbarkeit und den Einsatz geeigneter Daten. Ob diese Regelung ihre Wirkung entfalten kann, wird jedoch entscheidend davon abhängen, inwiefern die in der Praxis sichtbaren Probleme tatsächlich adressiert werden. Insbesondere wird die Gesetzgebung klären müssen:

- Wie können Verbraucher:innen Transparenz über die Auswirkung des Scorings darauf erhalten, ob sie beispielsweise einen Kredit oder einen neuen Handyvertrag erhalten?
- Wie kann verhindert werden, dass der Rückgriff auf nicht-zahlungsrelevante Merkmale Verbraucher:innen unfair benachteiligt?
- Wie können wirksame Härtefallmechanismen geschaffen werden, damit die individuellen Umstände von Verbraucher:innen Berücksichtigung finden?
- Wie kann die Qualität und Validität der Daten und Modelle sichergestellt werden?
- Werden alle externen Bonitäts-Scores zuverlässig von den neuen Vorgaben erfasst und wenn nicht, wie kann dies sichergestellt werden?

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

T +49 30 25800-0

MBFinanzmarkt@vzbv.de

vzbv.de

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