- Teil 1 -

www.vis.bayern.de

Gut zu wissen!

Was ist www.vis.bayern.de ?

- Verbraucherportal der Bayerischen Staatsregierung
- seit 2001 in Betrieb
- konzeptionell einzigartig in Deutschland
- nach Themenrubriken aufgebaut
- ressortübergreifend konzipiert

Unser Anspruch

Information ist unabdingbare Basis für Verbrauchersouveränität.

Deshalb ist VIS Bayern

- objektiv
- wissenschaftsbasiert
- seriös
- praxisgerecht
- werbefrei

Aufbau

- Ernährung
  Lebensmittelsicherheit
- Produktsicherheit
- Verbraucherrecht
- Finanzen
  Versicherungen
- Daten
  Medien

- Kinder & Jugendliche
- Generation 60plus

Unabhängige Fachautoren – ca. 630 exklusiv für VIS Bayern verfasste Beiträge

Kooperation mit

- allen bayerischen Verbraucherressorts
- Verbraucherzentrale Bayern
- VerbraucherService Bayern
- Landesamt für Datenschutzaufsicht
- Landeszentrale für Neue Medien

Beispiel für Startseite Finanzen & Versicherungen

Beispiel für Artikel im Bereich Datenschutz

Startseite Inhalt A-Z Kontakt Impressum

Suchbegriff

Startseite > Daten Medien > Datenschutz

Scoring - Häufige Fragen und Antworten

Von: Florian Machleidt, Bayerisches Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

Die meisten Verbraucher sind schon einmal mit Scoring in Berührung gekommen - häufig ohne es zu merken. Das bekannteste Beispiel ist sicherlich der Scorewert der Schufa, der etwa von Banken bei der Vergabe von Ratenkrediten herangezogen wird. Aber auch beim Online-Kauf, beim Abschluss eines Mobilfunkvertrages oder bei der Berechnung von Versicherungsprämien in der Kfz-Versicherung spielt Scoring eine Rolle, und wer auf Wohnungssuche ist, wurde vielleicht auch schon von einem Vermieter nach einer Schufa-Auskunft gefragt.
Dieser Beitrag erklärt, was sich genau hinter dem Begriff „Scoring" verbirgt und was der Verbraucher im Zusammenhang mit Scoring-Verfahren zu beachten hat.

In diesem Beitrag finden Sie

- Was ist Scoring?
- Wo kommt Scoring zum Einsatz?
- Worin liegt der Nutzen von Scoring?
- Scoring am Beispiel der Schufa
- Wer betreibt Scoring?
- Ist Scoring rechtlich zulässig?
- Wie dürfen die Score-Werte verwendet werden?
- Welche Daten fließen in das Scoring ein?
- Welche Daten dürfen zu Zwecken des Scorings an Auskunfteien übermittelt und genutzt werden?
- Wie erfahre ich meinen Score-Wert?
- Was kann ich tun, wenn unrichtige Daten über mich gespeichert sind?

Was ist Scoring?

Der Begriff „Scoring" stammt aus dem Englischen und leitet sich von „to score" bzw. „score" ab, was punkten bzw. Punktestand bedeutet. Unter ihm versteht man mathematisch-statistische Verfahren, mit denen auf Grund von Erfahrungswerten aus der Vergangenheit Wahrscheinlichkeitswerte für ein bestimmtes zukünftiges Verhalten oder zukünftige Ereignisse ermittelt werden. Mit solchen Verfahren wird z. B. die Wahrscheinlichkeit errechnet, mit der ein Verbraucher einen Ratenkredit voraussichtlich vertragsgemäß zurückzahlen wird.

Wo kommt Scoring zum Einsatz?

Am bekanntesten dürfte wohl der Einsatz von Score-Werten im Rahmen der Kreditvergabe sein oder beim Abschluss eines Mobilfunkvertrages. Daneben kommt Scoring heutzutage jedoch in vielen ganz unterschiedlichen Lebensbereichen zum

Erfolgsfaktoren für das VIS Bayern

- Im Zentrum steht der Verbraucher.
- Hinter VIS steht ein umfangreiches Netzwerk.
- Die Fachartikel werden exklusiv für VIS erstellt.
- Es gilt das Mehraugenprinzip.
- In der Onlineredaktion laufen die Fäden zusammen.
- Die Fachartikel werden ergänzt durch aktuelle Meldungen, Warnungen, Rückrufe.
- Das Layout ist modern.
- Das VIS basiert auf neuester Webtechnik.
- Barrierefreiheit ist (fast) gewährleistet.

Akzeptanz – wie geht´s weiter?

- 250.000 – 300.000 Zugriffe pro Mona
- kontinuierlicher Ausbau
- wechselnde TED-Umfrag
- neue Rubriken, z.B. Verbraucherbildung
- Bewerbung mit Flyer, Giveau
- Messeauftritte mit Infotermina
- Lob in anderen Medien

Auszug aus www.daserste.de/plusminus
Sendung vom 30.3.2010:
Rückruf-Portale
Wer sich eingehend über Rückruf-Aktionen informieren will, der hat im Internet verschiedene Möglichkeiten. Allerdings gibt es nur wenige Seiten, die aktuell arbeiten. Wir haben einige Beispiele zusammengestellt.
Rückrufliste des Verbraucherschutzministeriums Bayern
Aktuellste Information von deutschen Behörden
www.vis.bayern.de

- Teil 2 -

Der Bayerische Verbrauchermonitor

Ein Konzept zur Beobachtung
des Verbrauchervertrauens und der Verbraucherzufriedenheit

Warum ein Verbrauchermonitor? – Zielsetzung und Nutzen

Mit dem Verbrauchermonitor wollen wir …

- Verbraucherinnen und Verbraucher einbeziehen,
- Verbraucherpolitik empirisch absichern,
- Bewusstsein für Verbraucherbelange schaffen,
- Verbrauchervertrauen nachhaltig stärken.

Weitere Erhebungen

vzbv-Index:

- Ziel Politikbewertung
- Kernproblem: unterschiedliche Bedingungen der Länder

vzbv-Befragung 2008:

- Verbraucherbefragung bundesweit
- Zufriedenheit mit den Branchen im Mittelpunkt

EU-Verbraucherbarometer:

- fünf Indikatoren: Preisniveau, Beschwerden, Zufriedenheit, Produktsicherheit, Möglichkeiten des Anbieterwechsels
- aktuelle Diskussion: einheitliche Erfassung der Beschwerden

Untersuchungsmodell – die Module bauen jeweils aufeinander auf

Modul 1: Status bestimmen

Modul 2: Handlungsbedarf erkennen und priorisieren

Modul 3: Ursachenermittlung

Technische Durchführung der Erhebung

Methode	Telefonische Interviews per CATI (**C**omputer **A**ssisted **T**elephone **I**nterviewing)
Stichprobe	2250 (Basiserhebung) bzw. 700 (Tracking) repräsentativ ausgewählte Personen ab 14 Jahren in bayerischen Haushalten
Zeitraum	Basiserhebung: Oktober-November 2007 Erstes Tracking: März 2009
Interviewdauer	Basiserhebung: 31 Minuten im Durchschnitt Tracking: 19 Minuten im Durchschnitt

Verbrauchervertrauensindex

Vier Dimensionen werden zu einer Kennziffer verdichtet. Diese kann auf der Zeitschiene beobachtet, segmentiert und verglichen werden.

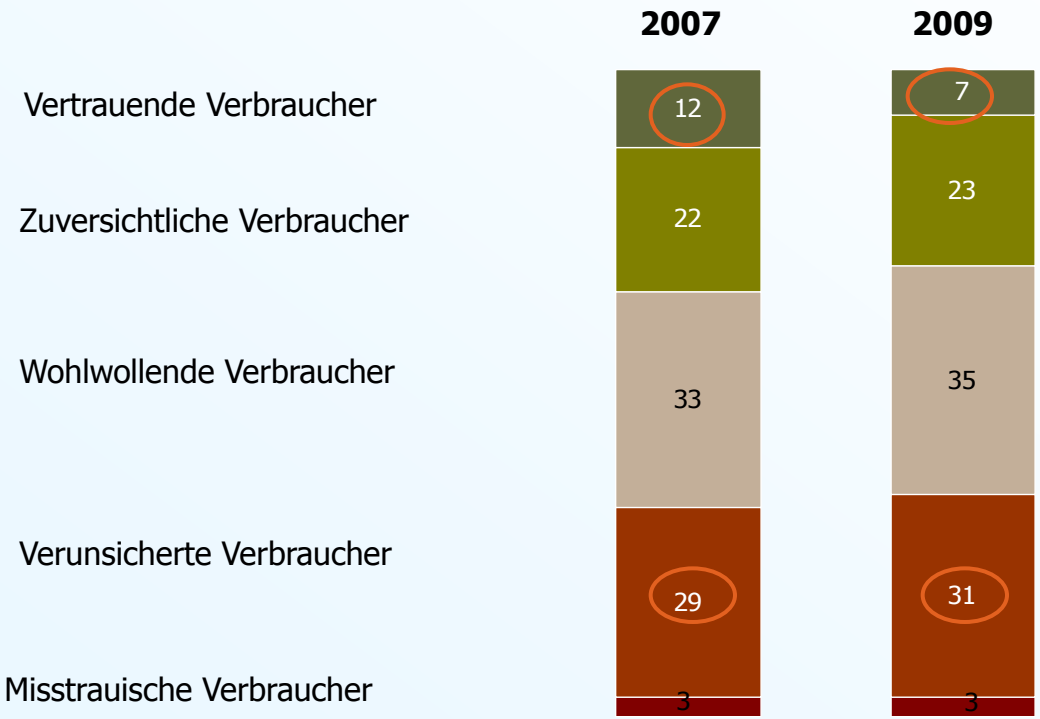
Der **Verbrauchervertrauensindex** wurde inzwischen **methodisch überprüft** und optimiert

Dimensionen:	**Statements**:
	Ich vertraue darau
Verbraucherinformation	… die Informationen und Kennzeichnung auf Produkten und zu Dienstleistungen vollständig und richtig sind …
Produktsicherheit	… die angebotenen Produkte und Dienstleistungen ausreichend auf ihre Sicherheit geprüft worden sind…
Lebensmittelsicherheit	… die verfügbaren Lebensmittel ausführlich kontrolliert werden und gesundheitlich …
Rechtlicher Verbraucherschutz	… meine Rechte als Verbraucher mich bei Problemen, Dienstleistungen und Anbietern ausreichend schützen…

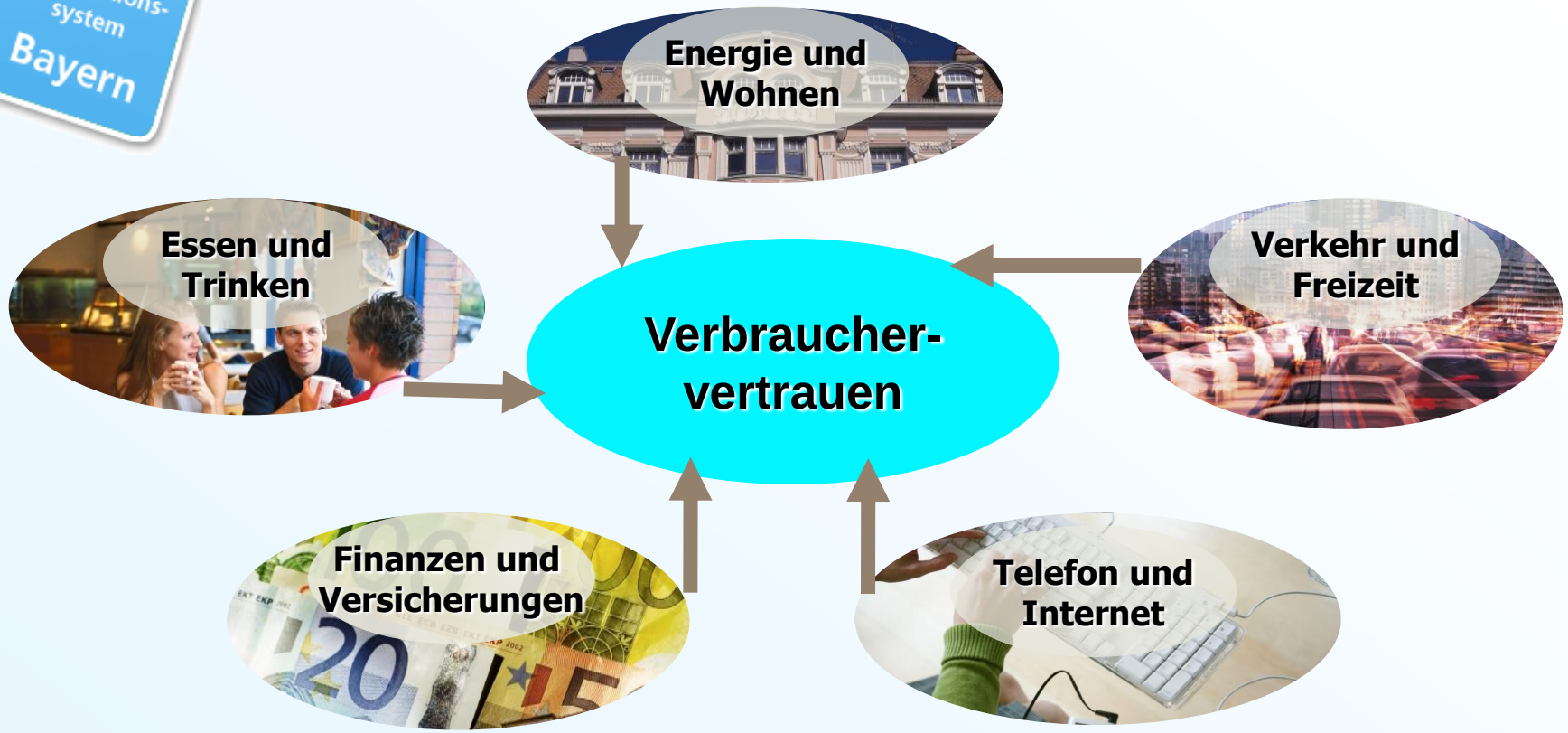
Vertrauensindex 2007 und 2009 im Vergleich:

Der Anteil der verunsicherten Verbraucher ist gewachsen.

Der Anteil der vertrauenden Verbraucher ist gesunken.



Zentrale Handlungsfelder



2007 und 2009 erste Umsetzungen in Bayern 2009 in Berlin

Kernaussagen aus bayerischen Erhebungen:

- mittleres Vertrauensniveau (2007: 52; 2009: 50)
- 1/3 verunsichert bis misstrauisch
- Staat wichtiger Akteur
- Essen und Trinken noch immer wichtigstes Handlungsfeld
- Finanzen und Versicherung mit stark wachsender Relevanz

Wie geht´s weiter?

- Dritte Befragung in Planung
- Zusammenarbeit mit anderen Ländern und Ressorts angestrebt
- Schwerpunktthema „Sicherheit im Netz“
- Kernfragen:
  - Wie hat sich das Vertrauen entwickelt?
  - Gibt es Verschiebungen in der Bedeutung der Handlungsfelder?
  - Welche Erwartungen hat der Verbraucher?
  - Wo müssen Maßnahmen ansetzen?

Unser Ziel: Kontinuität und Verbreitung