



**Landesbeauftragte
für Datenschutz und Informationsfreiheit
Nordrhein-Westfalen**



Personenverwechslungen im Rahmen von Forderungsbeitreibungen

Stand: Juni 2020

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen

Kavalleriestraße 2 – 4

40213 Düsseldorf

Tel.: 0211/38424-0

Fax: 0211/38424-10

E-Mail: poststelle@ldi.nrw.de

Diese Veröffentlichung kann neben anderen Broschüren zu Datenschutz und Informationsfreiheit unter www.ldi.nrw.de abgerufen werden.

Nicht selten kommt es vor, dass sich Personen bei der LDI NRW melden und vortragen, von einem Inkassounternehmen angeschrieben worden zu sein, obwohl Ihnen die zugrundeliegende Forderung nicht bekannt sei. Teilweise stellt sich im Verlauf der Kommunikation mit dem Inkassounternehmen und der betroffenen Person heraus, dass eine schlichte Verwechslung von Personen die Ursache ist.

1. Wie kommt es zu den Personenverwechslungen?

Personenverwechslungen kommen zum Beispiel zustande, wenn Gläubiger oder beauftragte Inkassounternehmen einen Postrücklauf im Rahmen eines Forderungsbeitreibungsverfahrens verzeichnen, weil der Schuldner oder die Schuldnerin unbekannt verzogen ist.

Auch in solchen Fällen wird natürlich versucht, die Forderung zu realisieren – zum Beispiel durch eine Adressrecherche bei einer Wirtschaftsauskunftei oder speziellen Adressdienstleistern. Dabei kann es versehentlich vorkommen, dass zwei gleichnamige Personen miteinander verwechselt werden. Ein Grund dafür könnte etwa sein, dass nicht alle Identifikationsdaten vorliegen, wie zum Beispiel Name, Geburtsdatum, Adresse und Voradresse.

2. Was sollten Sie bei einer Personenverwechslung als betroffene Person tun?

a) Bestreiten der Forderung gegenüber dem Unternehmen

Einige Inkassounternehmen in NRW sind zwischenzeitlich dazu übergegangen, nach einer entsprechenden Adressrecherche die ermittelte Person anzuschreiben und ihr die Möglichkeit eines Adressabgleichs (Ursprungsadresse der gesuchten Person und ermittelte Adresse) zu geben. In einem solchen Erstanschreiben wird noch keine Forderung geltend gemacht, so dass möglichst wenige Daten übermittelt werden. Ein solches Vorgehen wird seitens der LDI NRW daher nicht nur im Sinne des tatsächlichen Schuldners und im Sinne des Datensparsamkeitsgrundsatzes ausdrücklich begrüßt, sondern auch, da es den verwechselten Personen eine unkomplizierte und niedrigschwellige Möglichkeit bietet, das Inkassounternehmen darauf hinzuweisen, dass sie nicht an der Ursprungsadresse gewohnt haben.

Andere Inkassounternehmen senden jedoch sofort ein Mahnschreiben an die neu ermittelte Adresse.

In beiden Fällen sollten Sie auf jeden Fall Kontakt zum Unternehmen aufnehmen und mitteilen, dass Sie die Forderung nicht verursacht haben und dass Ihnen die Forderung nicht bekannt ist – und gegebenenfalls auch, dass Sie unter der angegebenen Voradresse nicht gewohnt haben.

Sofern Sie ein solches Anschreiben unwidersprochen ignorieren, weil Sie davon ausgehen, nicht der Schuldner zu sein, können Ihnen erhebliche Nachteile entstehen:

- Das Forderungseinziehungsverfahren wird weitergeführt, ggf. auch mit gerichtlichen Maßnahmen wie z. B. der Beantragung eines Mahn- und später Vollstreckungsbescheids.
- Gegebenenfalls wird die Forderung als Negativmerkmal zu Ihrer Person in eine Wirtschaftsauskunftei eingemeldet – mit für Sie bonitätsverschlechternder Wirkung (Verschlechterung Ihres Scorewertes).
- Ebenso besteht die nicht unerhebliche Gefahr, dass weitere Forderungen des tatsächlichen Schuldners mit Ihren Daten verknüpft werden – sei es, weil das Inkassounternehmen weitere Forderungsmandate zu dieser Person erhält oder weil bei dem angefragten Adressdienstleister / der angefragten Wirtschaftsauskunftei weitere Anfragen mit gleichem Beauskunftungsergebnis eingehen.

b) Auskunftsanspruch nach Art. 15

Darüber hinaus haben Sie ein Auskunftsrecht gegenüber dem Unternehmen als Verantwortlichem im datenschutzrechtlichen Sinne nach Art. 15 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO). Dieses muss auf Ihren Wunsch hin Auskunft unter anderem darüber geben,

- welche Daten über Sie gespeichert werden,
- woher diese Daten stammen und
- an wen diese Daten gegebenenfalls weitergeleitet wurden.

Bei der Bearbeitung eines solchen Auskunftersuchens muss das Unternehmen allerdings sicherstellen, dass Daten einer dritten Person nicht in falsche Hände gelangen. Im Wesentlichen dürfte sich daher im Falle von Personenverwechslungen die Auskunft auf die reinen Daten der verwechselten Person sowie deren Herkunft beschränken.

Aus einer solchen Auskunft geht dann in der Regel hervor, wodurch bzw. durch welches Unternehmen die Personenverwechslung verursacht wurde.

Nach Art. 12 DS-GVO muss der Verantwortliche der betroffenen Person Informationen grundsätzlich innerhalb eines Monats zur Verfügung stellen. Diese Frist kann nach Art. 12 Abs. 3 DS-GVO um zwei Monate verlängert werden, wenn dies unter Berücksichtigung der Komplexität und der Anzahl der Anträge erforderlich ist. Hierüber hat der Verantwortliche zu informieren.

c) Kontaktaufnahme zum verursachenden Unternehmen

Wie bereits eingangs dargestellt, erfolgt eine Adressrecherche häufig nicht durch ein Inkassounternehmen selbst, sondern durch Beauftragungen eines Adressdienstleisters bzw. einer Wirtschaftsauskunftei.

Auch dort sollte sichergestellt sein, dass es nicht erneut zu einer fehlerhaften Beauskunftung kommt. Daher empfehlen wir allen Inkassounternehmen dringend, ein Rückmeldesystem an das liefernde Unternehmen zu implementieren, so dass dieses zur Vermeidung zukünftiger Verwechslungen Kenntnis über die fehlerhafte Ermittlung erhält.

Zur Sicherheit sollte aber auch seitens der verwechselten Person Kontakt zu diesem Adresslieferanten aufgenommen werden – sei es zunächst im Wege der Geltendmachung eines Auskunftsanspruches nach Art. 15 DS-GVO (s.o.) oder sofort im Wege eines Hinweises auf die erfolgte Verwechslung, verbunden mit der Aufforderung sicher zu stellen, dass ggf. vermischte Datensätze wieder getrennt und zukünftige Verwechslungen vermieden werden.

d) Unterstützungsmöglichkeiten

Viele Probleme mit datenschutzrechtlichem Hintergrund lassen sich einfach und unkompliziert vor Ort lösen, so dass zunächst eine Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen ratsam ist. Größere Inkassounternehmen haben neben betrieblichen Datenschutzbeauftragten auch Datenschutzteams gebildet. Die Kontaktdaten finden sich in der Regel in den Datenschutzhinweisen des Unternehmens, z. B. auf der jeweiligen Homepage.

Darüber hinaus können die örtlich zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörden betroffene Personen unterstützen, sofern sich Hinweise auf einen Datenschutzverstoß des jeweiligen Unternehmens ergeben. Die örtliche Zuständigkeit der Aufsichtsbehörden richtet sich innerhalb Deutschlands nach dem Hauptgeschäftssitz des jeweiligen Unternehmens.

Hilfreich ist im Falle einer Kontaktaufnahme mit einer Aufsichtsbehörde, den vorangegangenen Schriftverkehr mit den Unternehmen beizufügen.

3. Kann ich als verwechselte Person eine Löschung meiner Daten vom Inkassounternehmen verlangen?

Bei der Beantwortung dieser Frage ist es zunächst erforderlich, die kollidierenden Interessenslagen deutlich zu machen.

Der verwechselten Person ist es in der Regel ausgesprochen unangenehm, dass ihre Daten bei einem Inkassounternehmen gespeichert sind – dies umso mehr, als sie ja mit der gegenständlichen Forderung nichts zu tun hat und diese auch nicht verursacht hat – also völlig unbeteiligt ist. Insoweit ist

der Wunsch nach einer entsprechenden Bereinigung der gespeicherten Daten durchaus nachvollziehbar.

Das Inkassounternehmen hingegen wird in der Regel weiterhin versuchen, die gegenständliche Forderung zu realisieren und daher weiter nach dem richtigen Schuldner suchen. Häufig wird hierzu eine erneute Adressrecherche angestoßen, bei der eine nochmalige Verwechslung keineswegs ausgeschlossen ist. Es besteht dann die Gefahr, dass es zu einer erneuten Inanspruchnahme der bereits verwechselten Person kommt, wenn das Inkassounternehmen durch eine vorherige Löschung der Daten der verwechselten Person keine Möglichkeit eines Abgleichs mehr hat. Insofern besteht durchaus ein berechtigtes Interesse des Inkassounternehmens an einer zumindest vorübergehenden, weiteren Speicherung der Adresdaten der verwechselten Person im Sinne des Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f) DS-GVO.

Darüber hinaus findet in der Regel Schriftverkehr zwischen dem Inkassounternehmen und der betroffenen Person statt (Hinweisschreiben oder Zahlungsaufforderung durch das Inkassounternehmen, Bestreiten der Forderung durch die verwechselte Person etc.). Dieser Schriftverkehr unterliegt ggf. gesetzlichen Aufbewahrungsfristen, die eine vorzeitige Löschung dieser Daten und Unterlagen nicht gestatten (Art. 17 Abs. 3 lit. b) DS-GVO in Verbindung mit HGB und AO).

Sofern eine Personenverwechslung festgestellt wurde, sind die Inkassounternehmen allerdings dazu aufgefordert, Daten von verwechselten Personen im Verwaltungsprogramm als ungültig zu kennzeichnen, lediglich zu Abgleichs- oder Aufbewahrungszwecken vorzuhalten und z. B. auch durch eine Sperrung dieser Daten sicher zu stellen, dass sie nur noch zu diesen Zwecken verwendet werden.

4. Wie sollten Inkassounternehmen idealer Weise reagieren, wenn der Verdacht einer Personenverwechslung besteht?

Verwechselte Personen reagieren häufig empfindlich auf die unberechtigte Geltendmachung von Forderungen ihnen gegenüber – es kommt nicht selten zu Strafanzeigen, Beschwerden gegenüber den Aufsichtsbehörden für Rechtsdienstleistungen und Datenschutz, der Einschaltung von Rechtsanwälten und der Geltendmachung von zivilrechtlichen Ansprüchen.

Nicht nur im Sinne des Datenschutzes, sondern auch im Sinne einer frühzeitigen Deeskalation empfehlen wir dringend, entsprechende Geschäftsprozesse für solche Fälle zu implementieren, ggf. Musterantwortschreiben zu erarbeiten und vorzuhalten und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu diesem Thema zu sensibilisieren, zu schulen und/oder entsprechende Arbeitsanweisungen zur Verfügung zu stellen.

Zu den wesentlichen Maßnahmen gehört insbesondere aber auch ein höflicher und transparenter Umgang mit den betroffenen Personen.

- Als guten Weg erachten wir nach einer Adressrecherche zunächst ein Anschreiben an die ermittelte Person, in welcher sie darauf aufmerksam gemacht wird, dass zu der dem Unternehmen vorliegenden Voradresse ein Postrücklauf zu verzeichnen war und eine Adressermittlung (unter Nennung des konkreten Dienstleisters) die nunmehr angeschriebene Adresse als neue Adresse ergeben hat. Über dieses Schreiben könnte dann darauf aufmerksam gemacht werden, dass innerhalb einer bestimmten Frist die Möglichkeit einer unkomplizierten Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen unter Hinweis, dass es sich um eine offenbare Fehlermittlung handelt, bestünde.
- Sofern ein entsprechender Hinweis seitens der betroffenen Person eingeht, empfiehlt sich eine Zwischennachricht an diese vor dem Hintergrund, dass eine Identitätsprüfung angestoßen wurde und die Forderungsangelegenheit für die Zeit dieser Prüfung zunächst ausgesetzt wird.
- Auch in den Datenverarbeitungssystemen sollte sichergestellt werden, dass der Beitreibungsprozess für den Zeitraum der Überprüfung ruht, so dass die verwechselte Person währenddessen keine weiteren Mahnschreiben erhält und auch keine gerichtlichen Schritte oder Negativeinmeldungen in eine Wirtschaftsauskunftei erfolgen.
- Das Inkassounternehmen trägt die Verantwortung dafür, die richtige Person ausfindig zu machen und entsprechend zu kontaktieren. Dringend Abstand genommen werden sollte daher von Aufforderungen gegenüber einer möglicherweise verwechselten Person – z. B. durch Vorlage von Einwohnermeldeamtsauskünften oder Personalausweiskopien – nachzuweisen, dass sie tatsächlich verwechselt wurde.
- Sofern sich im Rahmen einer durchgeführten Recherche bestätigt, dass tatsächlich eine Personenverwechslung vorliegt, sollte das Inkassounternehmen umgehend weitere Maßnahmen ergreifen. Hierzu gehören insbesondere
 - die Aktualisierung der Betroffenenendaten in den Systemen, Kontaktaufnahme zum Gläubigerunternehmen und ggf. weiteren Kontaktstellen, falls die über die Adressermittlung ermittelten Daten bereits nach dort weitergeleitet wurden,
 - eine Rückmeldung an den mit der Adressrecherche beauftragten Dienstleister über die fehlerhafte Adressermittlung, so dass der dortige Datensatz berichtigt und sichergestellt werden kann, dass es nicht zu weiteren fehlerhaften Beauskunftungen kommt,

- eine Kontaktaufnahme mit der verwechselten Person, um diese über das Rechercheergebnis und die hierzu getroffenen Veranlassungen zu unterrichten. Hierzu gehören insbesondere die Informationen über die endgültige Einstellung des Forderungsverfahrens ihr gegenüber, Hinweise zum weiteren Umgang mit den personenbezogenen Daten der verwechselten Person (z. B. Sperrung/Löschung/Aufbewahrungspflichten/Rückmeldung an den mit der Adressrecherche beauftragten Dienstleister) – und sicherlich wäre in diesem Zusammenhang auch ein Ausdruck des Bedauerns für entstandene Unannehmlichkeiten gegenüber der verwechselten Person empfehlenswert.

Da die Verarbeitung unrichtiger personenbezogener Daten regelmäßig einen Datenschutzverstoß darstellt, weisen wir darauf hin, dass bei wiederholten Personenverwechslungen ggf. auch eine Ahndung in Betracht kommen könnte – insbesondere dann, wenn das Inkassounternehmen keine hinreichenden Maßnahmen zur Vermeidung von Personenverwechslungen und zur Sicherung der Datenqualität nachweisen kann.

5. Unternehmen und zuständige Aufsichtsbehörden

Nachfolgend haben wir – ohne Anspruch auf Vollständigkeit – die Kontaktdaten einiger größerer mit Adressrecherchen in Zusammenhang stehender Unternehmen sowie die jeweils zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde für Sie aufgelistet:

▪ Unternehmen mit Sitz in Bayern:

CRIF Bürgel GmbH

Leopoldstraße 244

80807 München

Zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde für das oben genannte Unternehmen:

Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht

Hausanschrift

Postanschrift

Promenade 18

Postfach 1349

91522 Ansbach

91504 Ansbach

▪ **Unternehmen mit Sitz in Baden-Württemberg:**

infoscore Consumer Data GmbH

Rheinstraße 99

76532 Baden-Baden

Zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde für das oben genannte Unternehmen:

Landesbeauftragter für Datenschutz und Informationsfreiheit

Baden-Württemberg

Haus- und Paketanschrift

Königstraße 10a

70173 Stuttgart

Postanschrift

Postfach 10 29 32

70025 Stuttgart

▪ **Unternehmen mit Sitz in Berlin:**

Regis24 GmbH

Wallstraße 58

10179 Berlin

Zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde für das oben genannte Unternehmen:

Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit

Friedrichstr. 219

10969 Berlin

▪ **Unternehmen mit Sitz in Hessen:**

SCHUFA Holding AG

Kormoranweg 5

65201 Wiesbaden

EURO-PRO Gesellschaft für Data Processing mbH

Lindenhof 1 – 3

D-61279 Grävenwiesbach

Zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde für die oben genannten Unternehmen:

Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit

Gustav-Stresemann-Ring 1

65189 Wiesbaden

▪ **Unternehmen mit Sitz in Nordrhein-Westfalen**

Creditreform Boniversum GmbH

Hellersbergstraße 11

41460 Neuss

Deutsche Multiauskunftei GmbH

Am Europa-Center 1b

45145 Essen

Deutsche Post Adress GmbH & Co. KG

Am Anger 33

33332 Gütersloh

Zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde für die oben genannten Unternehmen:

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit

Nordrhein-Westfalen

Postanschrift:

Postfach 20 04 44

40102 Düsseldorf