

WORKING PAPER

Dokumentation einer empirischen Pilot-Studie zum Wissen über und zur Bewertung von Verbraucherscoring

Felix G. Rebitschek, Christian Groß, Ariane Keitel,
Martin Brümmer, Gerd Gigerenzer und Gert G. Wagner



Zitierhinweis für diese Publikation:

Rebitschek, F. G., Groß, C., Keitel, A., Brümmer, M., Gigerenzer, G. & Wagner, G. G. (2018). Dokumentation einer empirischen Pilot-Studie zum Wissen über und zur Bewertung von Verbraucher-Scoring. *Veröffentlichungen des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen*. Berlin: Sachverständigenrat für Verbraucherfragen.

Berlin, Oktober 2018

Veröffentlichungen des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen

ISSN: 2365-919X

Herausgeber:

Sachverständigenrat für Verbraucherfragen

beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

Mohrenstraße 37

10117 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 18 580-0

Fax: +49 (0) 30 18 580-9525

E-Mail: info@svr-verbraucherfragen.de

Internet: www.svr-verbraucherfragen.de

Gestaltung: Atelier Hauer+Dörfler GmbH, Berlin

© SVRV 2018

Dokumentation einer empirischen Pilot-Studie zum Wissen über und zur Bewertung von Verbraucher-Scoring

Felix G. Rebitschek, Christian Groß, Ariane Keitel,
Martin Brümmer, Gerd Gigerenzer und Gert G. Wagner



Felix G. Rebitschek

Harding-Zentrum für Risikokompetenz, Max-Planck-Institut
für Bildungsforschung, Berlin

Christian Groß

Geschäftsstelle des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen,
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Berlin

Ariane Keitel

Geschäftsstelle des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen,
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Berlin

Martin Brümmer

Freier Forscher, Leipzig

Gerd Gigerenzer

Sachverständigenrat für Verbraucherfragen, Bundesministeri-
um der Justiz und für Verbraucherschutz, Berlin
Harding-Zentrum für Risikokompetenz, Max-Planck-Institut für
Bildungsforschung, Berlin

Gert G. Wagner

Sachverständigenrat für Verbraucherfragen, Bundesministerium der Justiz und
für Verbraucherschutz, Berlin
Max-Planck-Institut für Bildungsforschung, Berlin
Alexander von Humboldt Institut für Internet und Gesellschaft, Berlin
Sozio-oekonomisches Panel (SOEP), DIW Berlin

Die Working Paper decken Arbeiten ab, die im Arbeitszusammenhang des SVRV
entstanden sind. Für die Inhalte tragen die jeweiligen Autorinnen und Autoren
alleinige Verantwortung, sie spiegeln nicht unbedingt die Meinung des Rates wider.

Mitglieder und Mitarbeitende des SVRV

Mitglieder des SVRV

Prof. Dr. Lucia Reisch (Vorsitzende)

Professorin für Interkulturelle Konsumforschung und europäische Verbraucherpolitik an der Copenhagen Business School

Dr. Daniela Büchel (stellv. Vorsitzende)

Bereichsvorstand Handel Deutschland REWE Group, Geschäftsführerin REWE Markt GmbH und Penny Markt GmbH

Prof. Dr. Gerd Gigerenzer

Direktor des Harding-Zentrums für Risikokompetenz am Max-Planck-Institut für Bildungsforschung in Berlin

Helga Zander-Hayat

Mitglied der Geschäftsleitung der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Prof. Dr. Gesche Joost

Professorin für das Fachgebiet Designforschung an der Universität der Künste

Prof. Dr. Hans-Wolfgang Micklitz

Professor für Wirtschaftsrecht am Europäischen Hochschulinstitut in Florenz

Prof. Dr. Andreas Oehler

Professor für Finanzwirtschaft an der Universität Bamberg und Direktor der Forschungsstelle Verbraucherfinanzen und Verbraucherbildung

Prof. Dr. Kirsten Schlegel-Matthies

Professorin für Haushaltswissenschaft an der Universität Paderborn

Prof. Dr. Dr. h.c. Gert G. Wagner

Max Planck Fellow am MPI für Bildungsforschung (MPIB) Berlin, Research Associate beim Alexander von Humboldt Institut für Internet und Gesellschaft (HIIG) Berlin, und Senior Research Fellow bei der Längsschnittstudie Sozio-oekonomisches Panel (SOEP) am DIW Berlin

Mitarbeitende des SVRV

Leiter der Geschäftsstelle:

Thomas Fischer, M.A.

Wissenschaftlicher Stab der Geschäftsstelle:

Johannes Gerberding

Dr. Christian Groß

Dr. Ariane Keitel

Sarah Sommer, M.A.

Inhalt

Einleitung	6
Fragestellungen	7
Stichprobe	7
Materialien und Prozedur	8
Analyse der qualitativen Daten	10
Ergebnisausblick	11
Literatur	15
Anhang 1: Dokumentation der Einladung	16
Anhang 2: Fragebögen	17

Einleitung

In diesem Diskussionspapier wird die Durchführung einer Pilotstudie zum Thema „Wissen über und zur Bewertung von Verbraucher-Scoring“ für den Sachverständigenrat für Verbraucherfragen (SVRV) dokumentiert. Die methodischen Erkenntnisse wurden für eine repräsentative Befragung genutzt, beschrieben im Gutachten des Sachverständigenrats „Verbrauchergerechtes Scoring“ (SVRV, 2018). Die Pilotstudie untersucht das Wissen bezüglich der Merkmale, die bei bereits bestehendem Verbraucher-Scoring, nämlich dem Bonitäts-Scoring, herangezogen werden sowie die Akzeptanz bzw. Ablehnung potenzieller zukünftiger Scoring-Entwicklungen.

Scoring lässt sich als die Zuordnung eines Zahlenwertes zu einem Menschen zum Zweck der Verhaltensprognose oder der Verhaltenssteuerung beschreiben (SVRV, 2018, Kapitel A). In Deutschland hat schon heute eine Minderheit – die aber wahrscheinlich einige Millionen von Verbrauchern umfasst – einen ungünstigen Bonitäts-Score, dessen Ursache nicht immer nachvollziehbar ist, da z. B. der genaue SCHUFA-Algorithmus ein Geschäftsgeheimnis ist und nicht nur auf öffentlich zugänglichen Negativmerkmalen wie unbezahlten Rechnungen fußt.

Aussagekräftige wissenschaftliche Studien zu Wissen in der Bevölkerung über Scoring und Scoringverfahren selbst gab es nach unserer Kenntnis in Deutschland zum Zeitpunkt der Pilotstudie keine. Aufgrund von Qualitätsproblemen in den Merkmalsdatenbanken existierender Scoring-Verfahren (Korczak & Willen, 2009) und angesichts der zunehmenden Verbreitung von Scoringvarianten (z. B. durch Unternehmen, die keine Auskunfteien sind, wie Versicherungen, die im Rahmen von Kfz-Haftpflichtversicherungen telematikbasierte Tarife oder Boni für Krankversicherungen anbieten) ist ein fundiertes Wissen über Scoring und damit assoziierte Konsequenzen jedoch von steigender Bedeutung für Verbraucher. Als problematisch ist es darüber hinaus auch zu sehen, dass Verbraucher häufig nicht einmal wissen, dass überhaupt Merkmale zum Zwecke des Scorings über sie erfasst werden, sie nicht um deren Verwendung wissen und ihnen so keine Beeinflussbarkeit ermöglicht wird.

Fragestellungen Stichprobe

Spezifisches Ziel der hier dokumentierten Vorstudie ist es, scoringbezogenes Wissen am Beispiel der Merkmale zu untersuchen, die in das Scoring der SCHUFA und anderer etablierter Auskunfteien eingehen. Im Folgenden werden die zentralen Fragestellungen der Studie, die dafür herangezogene Stichprobe, Materialien und Prozedur, sowie die Vercodung der offenen Antworten beschrieben.

Um neben scoringbezogenem Wissen am Beispiel von Merkmalen des Bonitäts-Scorings die Akzeptanz neuartiger Scoring-Verfahren untersuchen zu können, wurden drei Szenarien entwickelt, welche Schlüsseigenschaften potenzieller neuartiger Scorings abzubilden vermögen: (1) Kombination von Merkmalen verschiedener Lebensbereiche zur Bestimmung von Versicherungsprämien, (2) Verhaltensüberwachung mit Bestrafung und (3) umfassendes soziales Scoring. Diese Szenarien wurden in Textform skizziert und den Studienteilnehmern vor und nach einer Intervention (Filmvorführung, siehe unten) zur Bewertung vorgelegt. Durch die Intervention mit einer Episode der Netflix-Serie *Black Mirror* wurden für die abschließende Befragung auch Kenntnisse über die Studienteilnehmer hinweg harmonisiert (Reflexionsgrundlage).

Zentrale Fragen umfassten, wie ausgeprägt das scoringbezogene Wissen der Befragten beim etablierten Bonitäts-Scoring ist und inwiefern denkbare potenziell zukünftige Scoringvarianten (wie in den Szenarien 1–3 präsentiert) auf Befürwortung bzw. Ablehnung treffen. Ferner interessierten die Argumente, die für bzw. gegen solche potenziell neuartigen Scoringvarianten angeführt wurden.

Die Studie wurde als Gruppentestung in einem Berliner Kinosaal mit einer formal überdurchschnittlich gebildeten Stichprobe durchgeführt. Das Design ist ein Prä-Post-Vergleich mittels Survey. Teilnehmer wurden aus einem Probandenpanel des Max-Planck-Instituts für Bildungsforschung (MPIB) sowie über die Geschäftsstelle des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen, über das Deutsche Institut für Wirtschaftsforschung (DIW Berlin), das SIBIS Institut für Sozialforschung, die Humboldt Law Clinic, das Alexander von Humboldt Institut für Internet und Gesellschaft sowie in der Oberstufe eines Gymnasiums (Katholische Schule Salvator) mit einer themenspezifischen Einladung per Email rekrutiert (vgl. Anhang 1).

Materialien und Prozedur

In dem Szenario *Kombiniertes Versicherungsscoring* (Szenario 1) wurde ein Kombinationstarif aus Krankenversicherung und Kfz-Haftpflichtversicherung präsentiert, bei dem eine niedrigere Kfz-Haftpflichtprämie gezahlt werden müsste, sofern man dem Kfz-Versicherungsunternehmen auch Daten über das Gesundheitsverhalten wie z. B. aufgezeichnete Daten über das Schlafverhalten zur Verfügung stellen würde. Die Kombination von Daten aus unterschiedlichen Lebensbereichen lässt sich bereits in den USA bei Kfz-Versicherungsunternehmen beobachten: Dort werden beispielsweise Bonitäts-Scores herangezogen, um Kfz-Versicherungsprämien zu gestalten. Konkret bedeutet das, dass von Kunden mit schlechteren Bonitäts-Scores höhere Prämien verlangt werden, da ihnen ein Anbieterwechsel schwerer möglich ist und sie folglich höhere Prämien eher in Kauf nehmen müssen (O'Neil, 2017).

Das Szenario *Strafzettel-Scoring* (Szenario 2) ist angelehnt an Telematiktarife im Bereich der Kfz-Versicherungen, welche von gut 15 Versicherern in Deutschland angeboten werden (Schnell, 2018). Bei Kfz-Telematiktarifen werden das Fahrverhalten (z. B. Geschwindigkeit, Brems- und Beschleunigungsverhalten) und die situativen Merkmale der Fahrt (Tag vs. Nachtfahrt, Land- vs. Stadtfahrt) aufgezeichnet und in einen Score überführt, der wiederum Auswirkungen auf die Höhe der Kfz-Versicherungsprämie hat – gute Scores führen zu geringeren Prämien, schlechte zu höheren. Das hier verwendete Strafzettel-Szenario geht allerdings über die bisherigen Telematiksysteme hinaus, indem eine verpflichtende Aufzeichnung der Fahrgeschwindigkeit in allen Autos und die automatische Meldung von Geschwindigkeitsübertretungen direkt an die Polizei postuliert wird.

Das Szenario *Bürgerscoring* (Szenario 3) beruht auf der aktuellen Entwicklung eines Sozialkreditsystems in China (Kostka, 2018; Ohlberg, Ahmed & Lang, 2017, State Council of the People's Republic of China, 2014) und der Beobachtung, dass heutzutage Marktteilnehmer (Mieter und Vermieter bei AirBnB, Instagram-Nutzer, Uber-Fahrer und -kunden), Dienstleister und auch soziale Aktivitäten zunehmend, umfassend und

zeitgenau bewertet werden. Diese Bewertungen sollen implizieren, wer sich zum Beispiel als Mieter, Vermieter, Fahrer, Fahrgast, Käufer oder Verkäufer eignet und wer nicht. Unabhängig von der Validität dieser Bewertungen kann man die Frage aufwerfen, ob nicht die gesamte Gesellschaft davon profitieren könnte, wenn jeder Mensch und seine Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit mit einem einzigen Scorewert erfasst und eingeordnet würden. Unter der Annahme der Validität solcher Bewertungen könnte man beispielsweise sofort und mühelos erkennen, wie vertrauenswürdig, wie tüchtig und wie sozial jemand ist. In Szenario 3 wurde daher postuliert, dass jeder Bürger in Deutschland einen sozialen Punktwert verdienen kann, wobei die Höhe des Punktwerts vom Verhalten abhängig ist. Bürger mit einem hohen Punktwert würden als besonders vertrauenswürdig gelten, Bürger mit einem niedrigen Punktwert würden hingegen als wenig vertrauenswürdig gelten.

Als Intervention, die das Erleben eines fiktiven Sozialkreditsystems darstellt, wurde die Episode *Nosedive* der Netflix-TV-Serie *Black Mirror* (Wikipedia, 2018) gezeigt. Diese umreißt ein detailliertes Bild eines umfassenden sozialen Bürgerscorings, welches Eigenschaften der drei zu bewertenden Szenarien vereinigt. In diesem Film wird jede Dienstleistung sowie jede soziale Interaktion bewertet, jeder hat einen persönlichen Score und kann zugleich den jedes anderen erfahren. Das ganze Leben und damit auch jedes Handeln wird nahezu ausschließlich vom Score und dessen Auswirkungen bestimmt. Die junge Protagonistin des Films braucht einen höheren Score, um eine bessere Wohnung mieten zu können. Sie hofft durch den Freundeskreis einer alten Freundin, in dem alle einen sehr hohen Score haben, ihren eigenen Score zu steigern, denn der Umgang mit Personen, die einen höheren Score haben, wirkt sich positiv auf den eigenen Score aus. Das Absinken des Scores gilt es um jeden Preis und mit allen Mitteln zu vermeiden, da sozialer Abstieg und Ausgrenzung drohen. Am Ende des Films landet die Protagonistin im Gefängnis, wo kein Scoring erfolgt. Dort scheint sie sich endlich wieder frei und glücklich zu fühlen.

Eingesetzt wurden Paper-and-Pencil-Fragebögen (vgl. Anhang 2). Der Fragebogen vor der Intervention (prä, Fragebogen 1) umfasste Fragen zu Wissen (Merkmale, die in bestehende Bonitäts-Scorings eingehen). Die SCHUFA wurde hierbei neben anderen Dienstleistern separat genannt, da sie als etabliertes sowie bekanntestes Unternehmen für Bonitäts- und Betrugs-Scoring in der Lebenswirklichkeit von Verbrauchern in Deutschland eine große Rolle spielt, wenn diese einen Kredit aufnehmen, einen Handyvertrag abschließen oder eine Wohnung anmieten möchten.

Ferner erhoben wurden in dem Fragebogen 1 Risikopräferenz, Verhalten (Einholen von SCHUFA-Auskunft, Selbstvermessung), Einstellungen zur Veröffentlichung des eigenen Kreditscores bzw. den aller Personen, Technikaffinität, Datenschutz, Preissensitivität, Solidarität sowie die Präsentation der Scoring-Szenarien zu kombinierter Kfz-Krankenversicherung (kombiniertes Versicherungsscoring, Szenario 1), telematische Aufzeichnung der Fahrgeschwindigkeit und Meldung von Geschwindigkeitsüberschreitungen an die Polizei

(Strafzettel-Scoring, Szenario 2) sowie ein umfassendes Bürgerscoring in verschiedenen Lebensbereichen (Szenario 3), bei denen die Befragten jeweils angeben sollten, ob sie selbst so einen Tarif nutzen würden oder nicht (Szenario 1) bzw. ob sie dafür wären, so ein System einzuführen oder nicht (Szenario 2 und Szenario 3).

Der Fragebogen 2 (post) umfasste erneut die Frage nach den Einstellungen zur Veröffentlichung des eigenen Kreditscores bzw. den aller Personen sowie die Präsentation der Szenarien 1–3. Zu den Fragen, ob sie selbst so einen Tarif nutzen würden (Szenario 1) bzw. ob die Befragten für die Einführung eines solchen Systems wären oder nicht (Szenario 2 und Szenario 3), wurden die Befragten zudem darum gebeten, ihre Antworten zu begründen. Die Teilnehmer erhielten den ersten Fragebogen vor dem Film (prä) und den zweiten Fragebogen direkt im Anschluss daran (post). Die Gruppenbefragung dauerte inklusive der eingeschlossenen Medienpräsentation etwa 90 Minuten.

Analyse der qualitativen Daten

Die Begründungen der Akzeptanz bzw. der Ablehnung der drei Szenarien waren Gegenstand einer automatisierten Häufigkeitsanalyse der Antworten auf offen formulierte Fragen (vgl. zur Methode z. B. Brümmer et al. (2017) und Rohrer et al. (2017)). Bei diesen Antworten handelte es sich größtenteils um kurze Satzfragmente, komma-separierte Stichpunkte und Aufzählungen oder Phrasen bestehend aus wenigen Worten. Mittels Vorverarbeitung der Texte wurden die Antworten in ein möglichst homogenes Format gebracht und sprachliche Varianten wie zum Beispiel Abkürzungen und Wortbeugung ausgeglichen. Entsprechend wurde eine den kurzen Texten und der Fragestellung angepasste Schrittfolge angewandt: 1. Tokenisierung der Texte in einzelne Worte und Entfernen von Satzzeichen und Interpunktion; 2. Entfernen von Stoppwörtern (beispielsweise Artikel, Pronomen und Konjunktionen) mittels einer Stoppwortliste, da diese Wörter für die weitere Analyse keinen Aussagegehalt haben; 3. automatische Rechtschreibkorrektur; 4. Ersetzung häufiger Abkürzungen mittels eines auf die Daten angepassten Wörterbuchs; 5. Stammformreduktion, um Wortformen gleicher Bedeutung auf identische Zeichenketten zu reduzieren; 6. Expansion der reduzierten Formen auf die entsprechende Wörterbuchform, um eine bessere Lesbarkeit der Ergebnisse zu ermöglichen. Damit war

die Vorverarbeitung der Texte abgeschlossen und die verarbeiteten Texte lagen in stark vereinfachter und normalisierter Form vor und konnten mittels Software ausgezählt werden.

Die Antworten für Szenario 3 (Bürgerscoring, Fragebogen 2, post) wurden zusätzlich händisch nach qualitativen Forschungsstandards kategorisiert, wobei das Kategorisierungssystem induktiv-iterativ entwickelt wurde. Das erste Kategorisierungssystem wurde von einem Rater genutzt und anschließend durch einen zweiten Rater bei der unabhängigen Kategorisierung überprüft. Zusätzliche Kategorien wurden vorgeschlagen. Die Interrater-Reliabilität ($\kappa = 0,35$) war nicht ausreichend. Zur Verbesserung des Kategoriensystems wurden durch einen dritten Rater die abweichenden Kodierungen aufgegriffen und die Kategorien neu differenziert und konsensual modifiziert. Zwei weitere Rater verwendeten das abschließende Kategoriensystem und erreichten eine zufriedenstellende Übereinstimmung ($\kappa = 0,74$). Ein sechster Rater kodierte unabhängig die nicht-übereinstimmenden Aussagen und wählte abschließend die Kategorien mit zwei Übereinstimmungen aus. Basierend auf dem finalen Kategoriensystem wurden zudem zusätzliche Hauptkategorien für eine Häufigkeitsanalyse gewonnen (Tabelle 1).

Tabelle 1

Verteilung der Hauptkategorien zu den Antworten zum Bürgerscoring.	
HAUPTKATEGORIE	ANTEIL VON TEILNEHMERN MIT AUSSAGEN DER JEWEILIGEN HAUPTKATEGORIE*
Datensammlung	13 (20%)
Fremdkontrolle	25 (38%)
Validität und Effektivität	20 (30%)
Gesellschaftsbelastung	30 (46%)
Individuelle Belastung	7 (10%)
Gesamt	N = 66

* Die Prozentanteile summieren sich auf über 100%, da jeder Teilnehmer mehrere Aussagen machen konnte.

Ergebnisausblick

Die Studie umfasste 91 Teilnehmer (52 % Frauen), im Alter zwischen 17 und 75 Jahren (M = 34,8; SD = 15,1). 68 % der Teilnehmer hatten mindestens ein Hochschulstudium abgeschlossen, 25 % hatten eine Hochschulzugangsberechtigung (Fachhochschulabschluss oder Abitur), nur 7 % hatten keine (Real-, Haupt- oder Volksschulabschluss). Knapp die Hälfte von ihnen hatte in den letzten fünf Jahren ihren SCHUFA-Wert erfragt, 80 % von jenen hielten diesen für falsch. Ihren

Bonitäts-Score veröffentlichen würden nur 4,4 %, jedoch haben zehnmal so viele schon einmal ihre Gesundheitsdaten aufgezeichnet (Tabelle 2). Die Ergebnisse, die darauf hindeuten, dass die Teilnehmer eine überwiegende Freude an Technik, begrenzte Datenschutz-Relevanz und durchschnittliche Preissensitivität aufweisen, ist Tabelle 3 zu entnehmen. Die Risikopräferenz streute breit (Tabelle 4).

Tabelle 2

Anteil der Personen mit SCHUFA-Erfahrung sowie mit Veröffentlichungsintention und Gesundheitsaufzeichnungsverhalten.	
ITEM	ANTEIL DER TEILNEHMER
In den letzten 5 Jahren ihren SCHUFA-Wert erfragten...	47 %
Ihren SCHUFA-Wert für korrekt gehalten...	80 %
Ihren Bonitäts-Score veröffentlichen würden...	4 %
Ihr Gesundheitsverhalten zeichneten auf...	44 %

Tabelle 3

Verteilung der Zustimmung zu Grundaussagen im Rahmen der Stichprobenbeschreibung.					
	STIMME VOLL UND GANZ ZU [%]	STIMME EHER ZU [%]	TEILS / TEILS [%]	STIMME EHER NICHT ZU [%]	STIMME GAR NICHT ZU [%]
Haben Freude an Technik	25,3	35,2	22,0	14,3	3,3
Datenschutz ist entscheidungsrelevant	17,8	20,0	35,6	24,4	2,2
Sind preissensitiv	7,7	28,6	45,1	15,4	3,3
Unterstützen unbedingte Hilfe für sozial Schwächere	27,5	45,1	16,5	11,0	0,0

Tabelle 4

Verteilung der Zustimmung zu Grundaussagen bei der Stichprobenbeschreibung.												
RISIKOPRÄFERENZ	GAR NICHT RISIKOBEREIT					SEHR RISIKOBEREIT						
	0 [%]	1 [%]	2 [%]	3 [%]	4 [%]	5 [%]	6 [%]	7 [%]	8 [%]	9 [%]	10 [%]	
ANTEIL DER TEILNEHMER	3,3	0,0	8,8	12,1	14,3	17,6	13,2	14,3	7,7	5,5	3,3	

Das scoringbezogene Wissen war in der formal überdurchschnittlich gebildeten Stichprobe als gering zu betrachten (Abbildung 1). Im Mittel waren 3,5 von 8 Fragen korrekt beantwortet worden (SD = 1,5).

Die Akzeptanz von neuartigen Scoring-Verfahren, welche Merkmale aus verschiedenen Scoringbereichen kombinieren, war vor bzw. nach der Intervention durch die Filmvorführung für alle Szenarien auf eine Minderheit beschränkt, wobei das Szenario *Bürgerscoring*

von über 90 % der Teilnehmer abgelehnt wurde, das Strafzettel-Scoring hingegen von etwa 30 % befürwortet wurde. Knapp 28 % der Teilnehmer befürworteten nach der Filmvorführung mindestens eines der drei Szenarien. Dieser Anteil lag vor der Filmvorführung erwartungsgemäß etwas höher (39 %).

In den Abbildungen 2 bis 4 wird die Häufigkeit von Wörtern zur Frage nach Argumenten für bzw. gegen ein *kombiniertes Versicherungsscoring* (Abbildung 2), ein

Teilnehmerverteilung nach Wissen und Schufa-Erfahrung

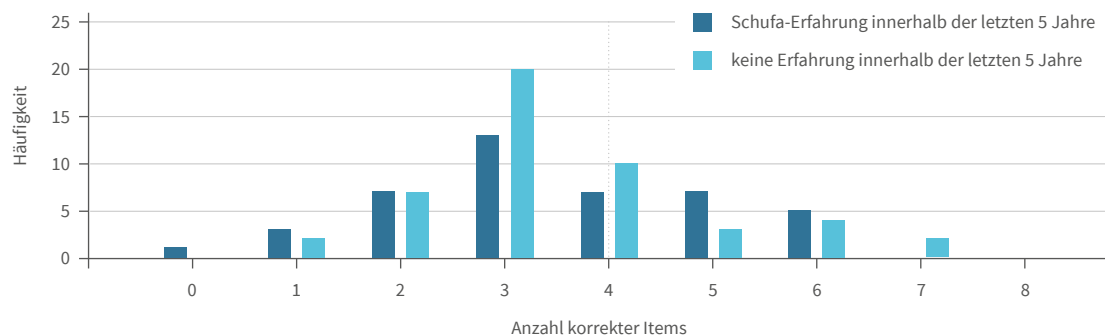


Abbildung 1

Häufigkeitsverteilung des Scoringwissens der Teilnehmer in Abhängigkeit einer Schufa-Erfahrung innerhalb der letzten fünf Jahre. Die senkrechte gestrichelte Linie gibt die bei rein zufälliger Beantwortung zu erwartende Häufigkeit von 4 richtigen Antworten an. Die Frage lautete: Bitte geben Sie für jedes Merkmal an, ob es Ihrer Meinung nach von der Schufa und anderen Dienstleistern in Deutschland genutzt wird, um die Kreditwürdigkeit und Zahlungsfähigkeit von Personen zu bewerten. Bitte antworten Sie entweder mit „ja“, „nein“ oder „weiß nicht“. Spielt es Ihrer Meinung nach eine Rolle...

Strafzettel-Scoring (Abbildung 3) sowie ein *Bürgerscoring* (Abbildung 4) dargestellt, die nach der Filmvorführung als offene Frage mit Stichworten und kurzen Texten durch die Teilnehmer beantwortet wurde. Hierbei wurden einmal einzelne Worte (Unigramme) sowie Zwei-Wort-Gruppen (Bigramme) für die Argumente für bzw. gegen ein Scoring-Szenario erstellt (zur Methode der Aufbereitung der Texte vgl. Rohrer et al. (2017)). Es zeigt sich, dass das bloße Auszählen der Worte in der kleinen Stichprobe wenig ergiebig ist.

„Normen & Normierung“) und fast jeder Dritte hatte Vorbehalte bezüglich der Aussagekraft („Validität und Funktionieren“) eines Bürgerscorings („Aussagekraft“). Argumente die Datensammlung (20%: „Überwachung, Persönliche Daten & Privatsphäre“, „Missbrauchspotenzial“) und individuelle Belastungen betreffend (10%: „Sanktionierung & Belastung des Einzelnen“) waren nachrangig (Tabelle 1).

Deutlich aussagekräftiger sind die aufgrund der Text-Antworten vergebenen Kategorien, was für das *Bürgerscoring* (Szenario 3) zur exemplarischen Veranschaulichung durchgeführt wurde. Die Antwortkategorien zeigen, dass insbesondere antizipierte Belastungen für die Gesellschaft als Ganzes genannt wurden („Ökonomisierung & Fehlanreize“, „Gerechtigkeitsfrage“, „Entsolidarisierung & Diskriminierung“, „Soziale Interaktionsstörung“), und zwar von fast jedem zweiten der antwortenden Teilnehmer. Vier von zehn Teilnehmern kritisierten die erwartete Fremdkontrolle („Verhaltenssteuerung“, „Autonomieverlust“,



Abbildung 2

Unigramm (A) und Bigramm (B) zu den qualitativen Daten bezüglich der Argumente für bzw. gegen ein kombiniertes Versicherungsscoring (Szenario 1).



Abbildung 3

Unigramm (A) und Bigramm (B) zu den qualitativen Daten bezüglich der Argumente für bzw. gegen ein Strafzettel-Scoring (Szenario 2).



Abbildung 4

Unigramm (A) und Bigramm (B) zu den qualitativen Daten bezüglich der Argumente für bzw. gegen ein Bürgerscoring (Szenario 3).

Literatur

- Brümmer, M., Rohrer, J. M. & Wagner, G. G. (2017).** Verbraucherpolitik ist den allermeisten Bürgerinnen und Bürgern spontan nicht besonders wichtig. Veröffentlichungen des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen. Berlin: Sachverständigenrat für Verbraucherfragen. http://www.svr-verbraucherfragen.de/wp-content/uploads/SVRV_WP07_Verbraucherpolitik_SOEP-Befragung.pdf [Letzter Zugriff, 10.10.2018].
- Korczak, D. & Wilken, M. (2009).** Verbraucherinformation Scoring, Bericht im Auftrag des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz. München: <http://www.bmelv.de/cae/servlet/contentblob/638114/publicationFile/36026/Scoring.pdf>. [Letzter Zugriff, 02.03.2018].
- Kostka, G. (2018).** China's Social Credit Systems and Public Opinion: Explaining High Levels of Approval, Berlin. SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3215138> [Letzter Zugriff, 10.10.2018].
- Ohlberg, M., Ahmed, S., & Lang, B. (2017).** Central Planning, Local Experiments, in: Merics China Monitor. https://www.merics.org/sites/default/files/2017-12/171212_China_Monitor_43_Social_Credit_System_Implementation.pdf [Letzter Zugriff, 02.03.2018].
- O'Neil, C. (2017).** Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy. Broadway Books.
- Rohrer, J. M., Brümmer, M., Schmukle, S. C., Goebel, J. & Wagner, G. G. (2017).** „What else are you worried about?“ – Integrating textual responses into quantitative social science research. PLOS ONE, 12(7). doi. [org/10.1371/journal.pone.0182156](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0182156).
- Schnell, C. (2018).** Gute Fahrer – schlechte Fahrer, in: Handelsblatt, 29. Januar.
- State Council of the People's Republic of China (2014).** Planning Outline for the Construction of a Social Credit System (2014-2020).
- SVRV (2018).** Verbrauchergerechtes Scoring. Gutachten des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen. Berlin: Sachverständigenrat für Verbraucherfragen.
- Wikipedia (2018).** Nosedive, <https://en.wikipedia.org/wiki/Nosedive> [Letzter Zugriff, 02.03.2018].

Anhang 1:

Dokumentation der Einladung

Betreff: Einladung zur Kinovorführung der Episode „Abgestürzt“
der-Science-Fiction-Serie Black Mirror am 24. November 2017

**Liebe Kinofreunde,
sehr geehrte Damen und Herren,**

wird bald eine Zahl über unser Schicksal entscheiden? Die Episode „Abgestürzt“ der britischen Science-Fiction-Serie Black Mirror zeigt uns eine beklemmende Zukunftsvision. Sie zeichnet eine Welt, in der sich die Menschen ständig gegenseitig bewerten, live und in Echtzeit. Kein Bereich des Lebens, der von der Punktevergabe frei ist. Keine Ausrutscher mehr, kein Moment der Schwäche und kein Versehen, ohne dass das soziale Punktekonto leidet.

Das ist Science Fiction. Doch die digitale Profilbildung durch Unternehmen und Staaten schreitet voran – man denke nur an den „Citizen Score“, den die Volksrepublik China derzeit testet. Der Sachverständigenrat für Verbraucherfragen, das unabhängige Beratungsgremium des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, widmet sich zurzeit dem Thema des Verbraucher-Scorings. Es gehört mittlerweile zum Alltag einer großen Zahl von Verbraucherinnen und Verbrauchern, dass ihre Aktivitäten, Verhaltensweisen oder Gewohnheiten aufgezeichnet und ausgewertet werden, vom Fitness-Armband bis zum vernetzten Auto. Den hiermit verbundenen gesellschaftlichen Herausforderungen geht der Sachverständigenrat nach.

Wir möchten Sie herzlich zu einer Kinovorführung von „Abgestürzt“ einladen. Im Anschluss an die Vorführung diskutieren Prof. Dr. Gerd Gigerenzer und Prof. Dr. Gert G. Wagner, Mitglieder des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen, und Prof. Dr. Steffen Mau, der Autor des 2017 erschienenen Buches „Das metrische Wir“. Gern wollen wir mit Ihnen ins Gespräch kommen und Ihre Meinung zu dem Thema erfahren. Vor und nach der Vorstellung haben Sie die Gelegenheit, an einer Befragung teilzunehmen.

Wann: Freitag, den 24. November 2017 um 17:30 Uhr. Wo: Cineplex Alhambra, Seestraße 94 (U6 Seestraße), Berlin. Der Eintritt ist frei. Zu Popcorn und einem Freigetränk sind Sie herzlich eingeladen. Wir bitten um eine Anmeldung unter info@svr-verbraucherfragen.de

Der Sachverständigenrat für Verbraucherfragen

Geschäftsstelle des Sachverständigenrates
für Verbraucherfragen
Bundesministerium der Justiz und
für Verbraucherschutz

Telefon: (030) 18 580-9554
E-Mail: info@svr-verbraucherfragen.de
Internet: www.svr-verbraucherfragen.de

Postanschrift
Mohrenstraße 37
10117 Berlin

Anhang 2: Fragebögen

FRAGEBOGEN NR. 1

FRAGE 1

Vielleicht haben Sie schon einmal von der Schufa gehört. Die Schufa und andere etablierte Dienstleister beurteilen die Kreditwürdigkeit und Zahlungsfähigkeit von allen Personen in Deutschland mithilfe eines Punktwerts. Anhand dieses Punktwerts wird beurteilt, ob jemand seine Kredite und Rechnungen zuverlässig bezahlt. Das hilft Unternehmen dabei zu entscheiden, ob jemand zum Beispiel einen Handyvertrag, eine Wohnung oder einen günstigen Kredit bekommt. Um den Punktwert jedes Einzelnen zu berechnen, sammeln und verwenden Dienstleister wie die Schufa verschiedene Merkmale von Personen.

Nachfolgend sind acht Merkmale aufgelistet. Bitte geben Sie für jedes Merkmal an, ob es Ihrer Meinung nach von der Schufa und anderen Dienstleistern in Deutschland genutzt wird, um die Kreditwürdigkeit und Zahlungsfähigkeit von Personen zu bewerten. Bitte antworten Sie entweder mit „ja“, „nein“ oder „weiß nicht“.

Spielt es Ihrer Meinung nach eine Rolle ...

1. ... ob eine Person eine Rechnung endgültig nicht bezahlt hat, obwohl sie dazu verpflichtet gewesen wäre?

ja nein weiß nicht

2. ... ob und wie viele Leute in der Nachbarschaft einer Person Rechnungen endgültig nicht bezahlt haben, obwohl sie dazu verpflichtet gewesen wären?

ja nein weiß nicht

3. ... wie sich eine Person in sozialen Netzwerken wie zum Beispiel Facebook verhält?

ja nein weiß nicht

4. ... ob eine Person im Moment einen Kredit abbezahlt?

ja nein weiß nicht

5. ... wie viel Vermögen eine Person hat?

ja nein weiß nicht

FRAGE 1

6. ... welchen Beruf eine Person hat?

- ja nein weiß nicht

7. ... welche Nationalität eine Person hat?

- ja nein weiß nicht

8. ... wie alt eine Person ist?

- ja nein weiß nicht

FRAGE 2

Würden Sie den Schufa-Punktwert Ihrer persönlichen Kreditwürdigkeit, wenn Sie ihn kennen würden, im Internet veröffentlichen? So könnten Sie zum Beispiel anderen Nutzern in einem sozialen Netzwerk wie Facebook mitteilen, wie kreditwürdig Sie sind.

- ja nein

FRAGE 3

Wären Sie dafür, dass die Schufa-Punktwerte der Kreditwürdigkeit aller Personen in Deutschland im Internet veröffentlicht werden müssen? So könnte zum Beispiel jeder in einem sozialen Netzwerk wie Facebook sehen, wie kreditwürdig alle anderen sind.

- ja nein

FRAGE 4

Haben Sie innerhalb der letzten fünf Jahre Ihren Schufa-Punktwert selbst erfragt oder anderweitig erfahren?

- ja nein

Falls ja: Haben Sie den Wert für korrekt gehalten?

- ja nein

warum nicht _____

FRAGE 5

Haben Sie schon mal Ihr Gesundheitsverhalten (z. B. Anzahl der Schritte pro Tag) gemessen bzw. messen Sie es zurzeit? Etwa mit Ihrem Handy oder einem speziellen Armband?

- ja nein

FRAGE 6

Stellen Sie sich bitte vor, eine Versicherung bietet Ihnen einen neuartigen Kombitarif aus Krankenversicherung und Kfz-Versicherung mit dem Namen „Gesund leben – sicher fahren – Geld sparen“ an. Es wird unter anderem behauptet, dass Personen, die ausreichend schlafen, aufmerksamer fahren und damit weniger Unfälle bauen.

Bei diesem Kombitarif zahlen Sie weniger für Ihren Kfz-Versicherungstarif, wenn Sie dafür Ihr Gesundheitsverhalten wie beispielsweise Ihren Schlaf von Ihrem Handy aufzeichnen lassen und Ihre Gesundheitsdaten der Versicherung automatisch zur Verfügung stehen.

Würden Sie diesen Kombitarif nutzen?

- ja nein

FRAGE 7

Stellen Sie sich vor, dass diskutiert wird, eine allgemeine Pflicht zur Aufzeichnung der Fahrgeschwindigkeit in allen Autos einzuführen und Geschwindigkeitsübertretungen direkt an die Polizei zu übermitteln.

So könnte die Gerechtigkeit erhöht werden, weil Autofahrer, die die vorgegebene Geschwindigkeit überschreiten, nicht mehr ungestraft davonkommen.

Wären Sie dafür, so ein System einzuführen?

- ja nein

FRAGE 8

Stellen Sie sich nun bitte einmal vor, dass sich jeder Bürger in Deutschland einen sozialen Punktwert verdienen kann. Die Höhe des Punktwerts hängt davon ab, wie jemand sich insgesamt verhält – ob man sicher fährt, ob man gesund lebt, ob man immer seine Rechnungen bezahlt, ob man sich anderen gegenüber respektvoll verhält und so weiter. Jeder kann den Punktwert der anderen auf dem Handy nachsehen. Bürger mit einem hohen Punktwert würden als besonders vertrauenswürdig gelten, Bürger mit einem niedrigen Punktwert würden hingegen als wenig vertrauenswürdig gelten.

Durch so ein Punktesystem könnte die Gerechtigkeit erhöht werden, da somit das Ansehen einer Person innerhalb der Gesellschaft mehr davon abhängt, wie sie sich verhält als zum Beispiel davon, wie viel Geld sie hat.

Wären Sie dafür, so ein soziales Punkte-System einzuführen?

- ja nein

FRAGE 9

Nachfolgend sind verschiedene Aussagen aufgelistet. Bitte geben Sie an, wie stark Sie diesen Aussagen zustimmen. Dabei wählen Sie bitte zwischen den Antworten „stimme voll und ganz zu“, „stimme eher zu“, „teils / teils“, „stimme eher nicht zu“, „stimme gar nicht zu“.

1. Ich habe Freude daran, mich mit neuen technischen Geräten zu beschäftigen.

- stimme voll und ganz zu stimme eher zu teils / teils
 stimme eher nicht zu stimme gar nicht zu

2. Ich wähle Apps und andere digitale Dienste danach aus, ob sie hohe Datenschutzstandards erfüllen.

- stimme voll und ganz zu stimme eher zu teils / teils
 stimme eher nicht zu stimme gar nicht zu

3. Ich schaue bei der Wahl von Produkten und Dienstleistungen vor allem auf den Preis.

- stimme voll und ganz zu stimme eher zu teils / teils
 stimme eher nicht zu stimme gar nicht zu

4. Ich finde es richtig, wenn sozial Schwächeren geholfen wird, unabhängig davon, ob sie ihre Lage selbst verschuldet haben oder nicht.

- stimme voll und ganz zu stimme eher zu teils / teils
 stimme eher nicht zu stimme gar nicht zu

FRAGE 10

Wie schätzen Sie sich persönlich ein:

Sind Sie im Allgemeinen ein risikobereiter Mensch oder versuchen Sie, Risiken zu vermeiden?

Antworten Sie bitte anhand der folgenden Skala, wobei der Wert 0 bedeutet: gar nicht risikobereit und der Wert 10: sehr risikobereit. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Einschätzung abstufen.

gar nicht risikobereit

sehr risikobereit

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PERSÖNLICHE ANGABEN

1. Geschlecht

- männlich
 weiblich

2. Alter _____

3. Welchen höchsten Bildungsabschluss haben Sie?

- keinen
 Volks- / Hauptschulabschluss
 Realschulabschluss (mittlere Reife)
 Abschluss auf Polytechnischer Oberschule
 Fachhochschulreife
 Abitur
 Bachelor / Vordiplom
 Master / Magister / Diplom / Staatsexamen
 Promotion
 Sonstiges. Bitte benennen _____

4. Sind Sie...

- alleinstehend
 in einer festen Beziehung
 verheiratet
 geschieden
 verwitwet

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

FRAGEBOGEN NR. 2

FRAGE 1

Noch einmal zur Schufa gefragt: Würden Sie den Schufa-Punktwert Ihrer persönlichen Kreditwürdigkeit, wenn Sie ihn kennen würden, im Internet veröffentlichen? So könnten Sie zum Beispiel anderen Nutzern in einem sozialen Netzwerk wie Facebook mitteilen, wie kreditwürdig Sie sind.

- ja
- nein

FRAGE 2

Wären Sie dafür, dass die Schufa-Punktwerte der Kreditwürdigkeit aller Personen in Deutschland im Internet veröffentlicht werden müssen? So könnte zum Beispiel jeder in einem sozialen Netzwerk wie Facebook sehen, wie kreditwürdig alle anderen sind.

- ja
- nein

FRAGE 3

Stellen Sie sich bitte vor, eine Versicherung bietet Ihnen einen neuartigen Kombitarif aus Krankenversicherung und Kfz-Versicherung mit dem Namen „Gesund leben – sicher fahren – Geld sparen“ an. Es wird unter anderem behauptet, dass Personen, die ausreichend schlafen, aufmerksamer fahren und damit weniger Unfälle bauen.

Bei diesem Kombitarif zahlen Sie weniger für Ihren Kfz-Versicherungstarif, wenn Sie dafür Ihr Gesundheitsverhalten wie beispielsweise Ihren Schlaf von Ihrem Handy aufzeichnen lassen und Ihre Gesundheitsdaten der Versicherung automatisch zur Verfügung stehen.

Würden Sie diesen Kombitarif nutzen?

- ja
 nein

Können Sie kurz nennen, warum oder warum nicht?

FRAGE 4

Stellen Sie sich vor, dass diskutiert wird, eine allgemeine Pflicht zur Aufzeichnung der Fahrgeschwindigkeit in allen Autos einzuführen und Geschwindigkeitsübertretungen direkt an die Polizei zu übermitteln.

So könnte die Gerechtigkeit erhöht werden, weil Autofahrer, die die vorgegebene Geschwindigkeit überschreiten, nicht mehr ungestraft davonkommen.

Wären Sie dafür, so ein System einzuführen?

- ja
 nein

Warum sind Sie dieser Meinung?

FRAGE 5

Stellen Sie sich nun bitte einmal vor, dass sich jeder Bürger in Deutschland einen sozialen Punktwert verdienen kann. Die Höhe des Punktwerts hängt davon ab, wie jemand sich insgesamt verhält – ob man sicher fährt, ob man gesund lebt, ob man immer seine Rechnungen bezahlt, ob man sich anderen gegenüber respektvoll verhält und so weiter. Jeder kann den Punktwert der anderen auf dem Handy nachsehen. Bürger mit einem hohen Punktwert würden als besonders vertrauenswürdig gelten, Bürger mit einem niedrigen Punktwert würden hingegen als wenig vertrauenswürdig gelten.

Durch so ein Punktesystem könnte die Gerechtigkeit erhöht werden, da somit das Ansehen einer Person innerhalb der Gesellschaft mehr davon abhängt, wie sie sich verhält als zum Beispiel davon, wie viel Geld sie hat.

Wären Sie dafür, so ein soziales Punkte-System einzuführen?

- ja
- nein

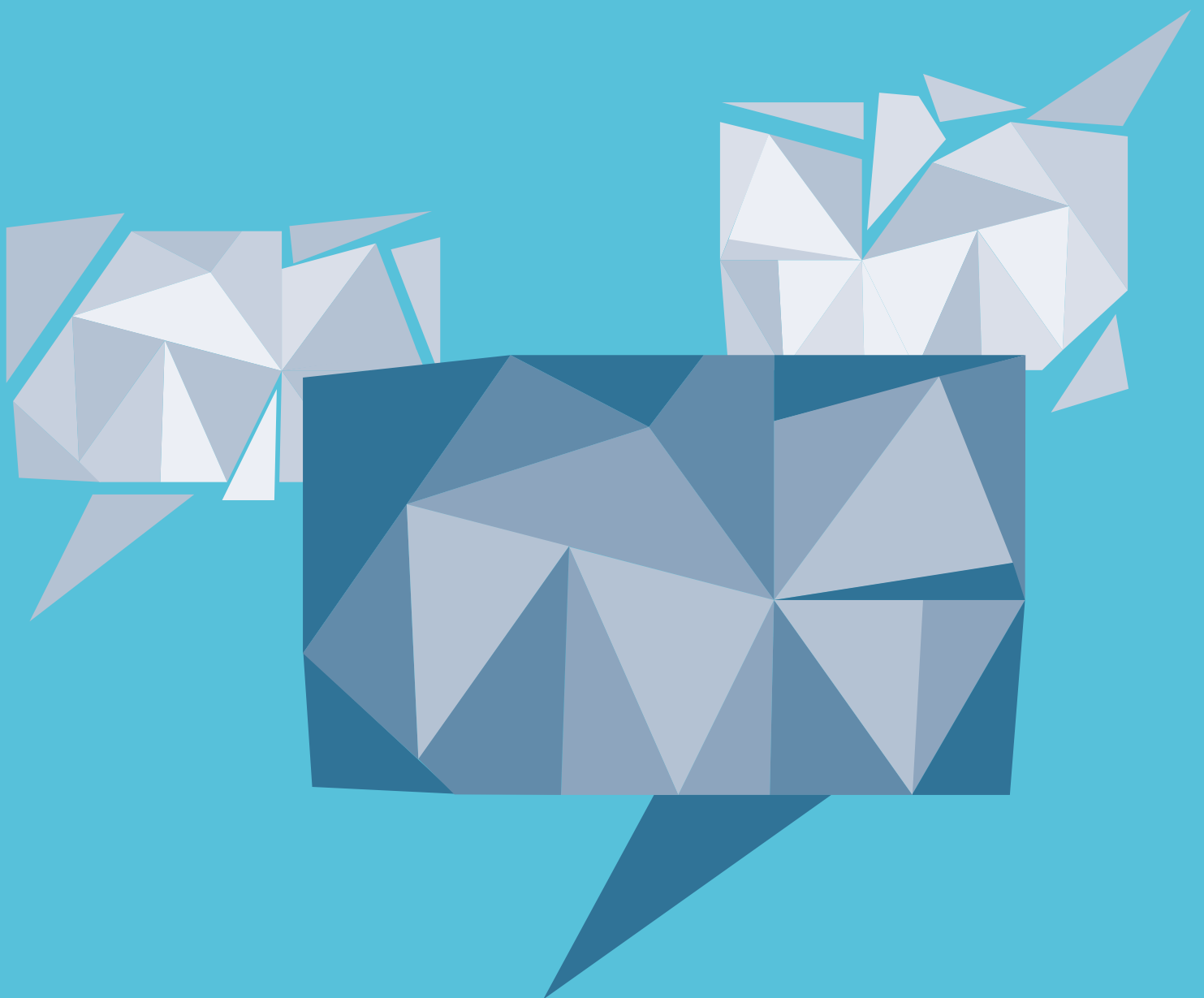
Warum sind Sie dieser Meinung?

FRAGE 6

Haben Sie die eben gezeigte Folge „Abgestürzt“ der Serie Black Mirror zuvor schon einmal gesehen?

- ja
- nein

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!



Sachverständigenrat für Verbraucherfragen

Der Sachverständigenrat für Verbraucherfragen ist ein Beratungsgremium des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). Er wurde im November 2014 vom Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz, Heiko Maas, eingerichtet. Der Sachverständigenrat für Verbraucherfragen soll auf der Basis wissenschaftlicher Erkenntnisse und unter Berücksichtigung der Erfahrungen aus der Praxis das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz bei der Gestaltung der Verbraucherpolitik unterstützen.

Der Sachverständigenrat ist unabhängig und hat seinen Sitz in Berlin.

Vorsitzende des Sachverständigenrats ist Prof. Dr. Lucia Reisch.