

211138-2026 - Wettbewerb

Deutschland – Dienstleistungen für Unternehmen: Recht, Marketing, Consulting, Einstellungen, Druck und Sicherheit – Rahmenvereinbarung Mystery Shopping

OJ S 61/2026 27/03/2026

**Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen**

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

E-Mail: vergabe@bafin.de

Rechtsform des Erwerbers: Von einer zentralen Regierungsbehörde kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wirtschaftliche Angelegenheiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Rahmenvereinbarung Mystery Shopping

Beschreibung: Die BaFin nutzt verdeckte Testkäufe (Mystery Shopping,) als regelmäßige aufsichtliche Informationsquelle. Ziel der jeweiligen Mystery Shopping-Aktionen ist es, einen Eindruck von dem Umgang beaufsichtigter Institute und Unternehmen mit Privatkunden vor Ort sowie beim Online-Vertrieb zu erhalten, um so früh wie möglich problematische Entwicklungen im Zusammenhang mit verbraucherschutz-relevanten Sachverhalten feststellen zu können. Dabei sollen Informationen darüber erlangt werden, ob die durch die Auftraggeberin beaufsichtigten Institute und Unternehmen im Sinne des § 4 Abs. 1a Satz 2 FinDAG gegen einschlägiges Aufsichtsrecht (insbesondere verbraucherschutzrelevante Vorgaben) verstoßen.

Kennung des Verfahrens: 67e63113-654a-41ff-8a2a-b1a0ec2d3300

Interne Kennung: 2025/0696-000

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79000000 Dienstleistungen für Unternehmen: Recht, Marketing, Consulting, Einstellungen, Druck und Sicherheit

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79313000 Leistungsüberprüfung, 79320000 Meinungsumfragen

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Graurheindorfer Straße 108

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53117

Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Deutschland

Zusätzliche Informationen: Die Auftraggeberin möchte einen Eindruck von dem Umgang beaufsichtigter Institute und Unternehmen mit Verbraucherinnen und Verbrauchern vor Ort sowie beim Online-Vertrieb, daher variieren die Erfüllungsorte der Leistung.

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 623 529,00 EUR

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 623 529,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: #Bekanntmachungs-ID: CXP4Y4GM0NP#

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Rahmenvereinbarung Mystery Shopping

Beschreibung: Der Dienstleister führt die einzelnen Aktionen auf Abruf der Auftraggeberin durch. Die Durchführung der Aktionen erfolgt entweder vor Ort, online oder als Kombination aus beiden Varianten. Der Auftragnehmer leistet bei der Planung, Konzeption und Durchführung der einzelnen Mystery Shopping-Aktionen beratende Unterstützung innerhalb von der Auftraggeberin gesetzter Fristen und stellt eine kontinuierliche Erreichbarkeit sicher. Die Möglichkeit eines Echtzeit-Datenabrufs durch die Auftraggeberin während einer laufenden Aktion über ein Online-Tool ist erwünscht, aber nicht zwingend erforderlich. Den Abschluss der jeweiligen Aktionen bildet die Übermittlung der Ergebnisse (Rohdaten) sowie eine Kurzauswertung und Aufbereitung der Ergebnisse durch den Auftragnehmer in Form eines Abschlussberichtes. Details entnehmen Sie bitte der Vertragsanlage 1 Leistungsbeschreibung. Interne Kennung: 2025/0696-000

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79000000 Dienstleistungen für Unternehmen: Recht, Marketing, Consulting, Einstellungen, Druck und Sicherheit

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79313000 Leistungsüberprüfung, 79320000 Meinungsumfragen

5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Graurheindorfer Straße 108

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53117

Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Deutschland

Zusätzliche Informationen: Die Auftraggeberin möchte einen Eindruck von dem Umgang beaufsichtigter Institute und Unternehmen mit Verbraucherinnen und Verbrauchern vor Ort sowie beim Online-Vertrieb, daher variieren die Erfüllungsorte der Leistung.

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/08/2026

Enddatum der Laufzeit: 31/07/2030

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Erforderlich für das Angebot

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: nein

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: nein

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Zum Nachweis der technischen und beruflichen

Leistungsfähigkeit hat der Bieter mindestens neun Referenzen vorzulegen, die die folgenden

Voraussetzungen erfüllen müssen: Jeweils mindestens drei Referenzen aus den letzten drei

Jahren über verdeckte Testkäufe in den Bereichen - Vertrieb von Wertpapieren,

Vermögensanlagen, Anteilen an Investmentfonds und sonstigen marktgängigen

Finanzinstrumenten - Vertrieb von Bankdienstleistungen, insbesondere Kredit-, Zahlungs- und

Kontodienstleistungen - Vertrieb von Versicherungen und versicherungsförmigen

Anlageprodukten. Die Referenzen nennen die Kontaktdaten einer Ansprechperson beim

Referenzgeber und beschreiben konkret den Auftragsgegenstand. Im Ergebnis soll durch

diese Referenzen nachgewiesen werden, dass der Bieter eine mehrjährige und möglichst

durchgängige Erfahrung mit der Durchführung verdeckter Testkäufe im gesamten

Finanzdienstleistungssektor in Deutschland hat. Die Auftraggeberin behält sich eine

Überprüfung der Referenzen durch Kontaktaufnahme mit den Referenzgebern ausdrücklich

vor. Siehe Bewerbungsbedingungen 21.1.3.1

Kriterium: Maßnahmen zur Sicherstellung der Qualität

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Panel/Anzahl an Testkunden Der Bieter muss erklären,

dass er zur Durchführung der Testkäufe über ein Panel von mindestens 10.000 geschulten

Testkäufern verfügt und mit diesen Testkäufern eine bundesweite Abdeckung von Testkäufen

bei durch die Auftraggeberin beaufsichtigten Unternehmen und Instituten gewährleisten kann.

Siehe Bewerbungsbedingungen 21.1.3.2.

Kriterium: Maßnahmen zur Sicherstellung der Qualität

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Zertifizierung Der Bieter hat den Nachweis zu erbringen,

dass er über die Zertifizierung nach ISO 9001 verfügt. Die Angaben zur Zertifizierung sind in

einem Formblatt einzutragen und der Nachweis separat zur Verfügung zu stellen. Siehe

Bewerbungsbedingungen 21.1.3.3

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: fiktive Jahrespauschale (brutto)

Beschreibung: Preis (insgesamt 300 Punkte) Bei der Preiswertung können bis zu 300 Punkte

erzielt werden. Zur Bewertung des Preises wird eine fiktive Jahrespauschale in EUR brutto

gebildet, die sich wie folgt zusammensetzt: - Pos. 1 des Preisblattes "Konzeption Mystery-

Shopping Aktion (inklusive Erstellung Testkunden-Profil und Testkunden-Fragebögen,

Testkundenauswahl, Abstimmungen mit Auftraggeberin)" - Positionen 2.1 bis 2.3, 3.1 bis 3.3,

4.1 bis 4.3 und 5.1 bis 5.3 werden wie folgt ermittelt: Zuerst wird für jede einzelne Position

(2.1, 2.2, ... 5.3) das Produkt aus Menge und angebotenen Einzelpreis gebildet. Anschließend werden die so gebildeten Produkte der jeweiligen einzelnen Positionen (2.1., 2.2., ..., 5.3.) addiert. Die erhaltene Summe wird durch 12 dividiert. Der so berechnete Wert (Position 2. bis 5.) ist die Grundlage für den unten angeführten Multiplikator. - Pos 6. des Preisblattes "Expertencheck" ist das Produkt aus Menge und angebotenen Stundensatz für den Expertencheck -Pos 7. des Preisblattes "Ergebnisaufbereitung und -auswertung" -Pos 8. des Preisblattes "Datenerfassung aus Informationsdokumenten" -Pos 9. des Preisblattes "Erstellung Abschlussbericht" Die Preise der Positionen 1, 7, 8 und 9 des Preisblattes werden pauschal je Mystery-Shopping Aktion für die Preisbewertung verwendet und mit dem Faktor 4 multipliziert. Der Wert der Position 2. bis 5. wird mit dem Faktor 2,5 multipliziert. Der Wert der Position 6. wird mit dem Faktor 1,5 multipliziert. Hierbei handelt es sich um die einzelnen Wertungspreise. Aus den für die Positionen 1. bis 9. ermittelten einzelnen Wertungspreisen wird eine Zwischensumme gebildet. Auf diese Zwischensumme wird der höchste genannte Zuschlag für einen Sofortabruf (Nr. 2 Pos 1 bis 4 des Preisblattes) berechnet. Der so ermittelte Betrag wird mit der Zwischensumme addiert und ergibt den Gesamtpreis. Das Angebot mit dem niedrigsten Gesamtpreis (MIN) erhält 300 Punkte. Angebote mit einem mehr als viermal so hohen Gesamtpreis (MAX) erhalten 0 Punkte. Negative Punkte werden nicht vergeben. Für Anbieter, deren Preis zwischen MIN und MAX liegt, wird die Punktzahl mittels linearer Interpolation anhand der folgenden Bewertungsfunktion ermittelt: $\text{Erzielte Punkte} = 300 - ((\text{Bieterpreis} - \text{MIN}) / (\text{MAX} - \text{MIN})) * 300$

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 30

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Konzept und Testkunden-Panel

Beschreibung: Für die Erfüllung der Qualitätsmerkmale kann ein Bieter maximal 700 Punkte erhalten. Mit dem Angebot legt der Bieter ein Konzept vor, in dem er seine Herangehensweise an die Auftragsdurchführung schildert. Die Ausführungen werden danach beurteilt, inwieweit sie eine effiziente, professionelle Vertragsdurchführung erwarten lassen. Von besonderer Relevanz ist für die Auftraggeberin die Qualität der Unterstützungsleistungen bei der Konzeption und Durchführung von Mystery Shopping Aktionen, die Qualität der zu erwartenden Datenlieferungen und die Herangehensweise an die Kommunikation und Zusammenarbeit mit der Auftraggeberin. Die genaue Punkteverteilung zu den einzelnen Aspekten entnehmen Sie bitte den Bewerbungsbedingungen unter 21.2.1.1.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 70

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 20/04/2026 23:59:59 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y4GM0NP/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y4GM0NP>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y4GM0NP>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch
Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 06/05/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 3 Monate

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

Nach Ermessen des Käufers können einige fehlenden Bieterunterlagen nach Fristablauf nachgereicht werden.

Zusätzliche Informationen: Die Auftraggeberin behält sich gemäß § 56 Abs. 2 VgV vor, den Bieter unter Einhaltung der Grundsätze der Transparenz und der Gleichbehandlung kurzfristig aufzufordern, fehlende, unvollständige oder fehlerhafte unternehmensbezogene Unterlagen, insbesondere Eigenerklärungen, Angaben, Bescheinigungen oder sonstige Nachweise, nachzureichen, zu vervollständigen oder zu korrigieren, oder fehlende oder unvollständige leistungsbezogene Unterlagen nachzureichen oder zu vervollständigen. Die Nachforderung von leistungsbezogenen Unterlagen, die die Wirtschaftlichkeitsbewertung der Angebote anhand der Zuschlagskriterien betreffen, ist gemäß § 56 Abs. 3 VgV ausgeschlossen.

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 07/05/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Bundes

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Registrierungsnummer: 992-13830-04

Postanschrift: Graurheindorfer Straße 108

Stadt: Bonn
Postleitzahl: 53117
Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Deutschland
Kontaktperson: Referat ZII 6
E-Mail: vergabe@bafin.de
Telefon: +49 2284108-0
Fax: +49 2284108-63580
Internetadresse: <https://www.bafin.de>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Registrierungsnummer: 992-13830-04

Postanschrift: Graurheindorfer Straße 108

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53117

Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Deutschland

Kontaktperson: Referat ZII 6

E-Mail: vergabe@bafin.de

Telefon: +49 2284108-0

Fax: +49 2284108-63580

Internetadresse: <https://www.bafin.de>

Rollen dieser Organisation:

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Bundes

Registrierungsnummer: keine Angabe

Postanschrift: Bundeskanzlerplatz 2

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53113

Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Deutschland

E-Mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefon: +49 2289499-542

Fax: +49 2289499-163

Internetadresse: <https://www.bundeskartellamt.de>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0004

Offizielle Bezeichnung: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrierungsnummer: 0204:994-DOEVD-83

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53119

Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Deutschland

E-Mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefon: +49228996100

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: d33fc4de-0a79-4687-ad14-85764feb4650 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 26/03/2026 09:28:50 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 211138-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 61/2026

Datum der Veröffentlichung: 27/03/2026