

## BESCHWERDE NACH ARTIKEL 77(1) DSGVO

*noyb Case Nr: C-16/18*

### 1. SACHVERHALT

#### 1.1. Verantwortlicher / Beschwerdegegnerin

Diese Beschwerde richtet sich gegen die Amazon Europe Core S.à.r.l., die Amazon EU S.à.r.l., die Amazon Services Europe S.à.r.l. und die Amazon Media EU S.à.r.l., alle vier ansässig in 38, Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg, sowie die Amazon Instant Video Germany GmbH, Domagkstr. 28, 80807 München soweit diese für den Dienst „Amazon.de“ und zuständig sind (Anhang 1: Amazon Datenschutzerklärung, Seite 1).

Gemäß der Datenschutzrichtlinie von Amazon.com sind diese Gesellschaften gemeinsam Verantwortliche (Artikel 4 Z 7 DSGVO) für diesen Dienst. Die genaue Verantwortlichkeit ist dem Beschwerdeführer nicht erklärlich und im Rahmen des Verfahrens zu ermitteln.

#### 1.2. Betroffene Person / Beschwerdeführer

Die betroffene Person ist [REDACTED] (geboren am [REDACTED], wohnhaft in [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] im Weiteren der „Beschwerdeführer“). Der Beschwerdeführer ist Nutzer des Amazon Prime Dienstes mit einem privaten Konto unter der E-Mail-Adresse: [REDACTED].

Der Beschwerdeführer hat den gemeinnützigen Verein noyb – Europäisches Zentrum für digitale Rechte beauftragt, ihn nach Artikel 80 Abs 1 DSGVO zu vertreten.

#### 1.3. Verletztes Recht

In Übereinstimmung mit den verfahrensrechtlichen Anforderungen des § 24 Abs 2 DSG behauptet der Beschwerdeführer eine Verletzung im Recht auf Auskunft (insbesondere der Artikel 15 DSGVO iVm Artikel 12 DSGVO und Artikel 8 Abs 2 GRC) dadurch, dass seinem Antrag auf Auskunft über seine personenbezogenen Daten an die Beschwerdegegnerin vom 30. September 2018 nur unzureichend nachgekommen worden sei.

Informelle englische Übersetzung:

## COMPLAINT UNDER ARTICLE 77(1) GDPR

*noyb Case Nr: C-16/18*

### 1. FACTS

#### 1.1. Controller / Respondent

This complaint is filed against Amazon Europe Core S.à.r.l., Amazon EU S.à.r.l., Amazon Services Europe S.à.r.l. and Amazon Media EU S.à.r.l., all four located at 38, Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, as well as Amazon Instant Video Germany GmbH, Domagkstr. 28, 80807 Munich in so far as it is responsible for the "Amazon.de" service (Attachment 1: "Amazon Datenschutzerklärung", page 1).

In accordance with Amazon's privacy policy, these companies are joint controllers for this service (Article 4(7) of the GDPR). The exact controllership is yet unclear to the Complainant and a matter that is to be investigated during this procedure.

#### 1.2. Data subject / Complainant

The data subject is [REDACTED] (born on [REDACTED] and residing in [REDACTED] [REDACTED] hereinafter, the "Complainant"). The Complainant is a user of the Amazon Prime service with a private account under the following e-mail address: [REDACTED].

The complainant has mandated the non-profit association noyb - European Centre for Digital Rights to represent him pursuant to Article 80(1) of the GDPR.

#### 1.3. Violated right

In accordance with the procedural requirements of § 24(2) of the Austrian Data Protection Act (DSG), the Complainant alleges a violation of the right of access (in particular Article 15 of the GDPR in combination with Article 12 of the GDPR and Article 8(2) of the EU CFR) by the fact that his Access Request on 30.09.2018 to the Respondent has not been fully and adequately replied to.

#### **1.4. Auskunftersuchen**

Gemäß der Datenschutzerklärung von Amazon kann der Benutzer die Ausübung des Auskunftsrechts durch die Anmeldung im Portal "Kundenservice" erleichtert werden: „Zusätzlich haben Sie [...] das Recht, Auskunft, Berichtigung und Löschung Ihrer persönlichen Informationen zu verlangen. [...] Möchten Sie eines dieser Rechte wahrnehmen, klicken Sie bitte hier oder kontaktieren Sie unseren Amazon Kundenservice“ (Anhang 1: Amazon Datenschutzerklärung, Seite 4).

Gemäß diesen Anweisungen hat der Beschwerdeführer am 30. September 2018 auf sein Amazon Konto zugegriffen, um eine Kopie seiner Daten zusammen mit den Informationen, die sie begleiten sollten, gemäß Artikel 15 DSGVO zu erhalten (Anhang 2: Auskunftersuchen).

#### **1.5. Beantwortung von der Beschwerdegegnerin**

Am 10. November 2018 erhielt der Beschwerdeführer eine E-Mail-Antwort auf sein Auskunftersuchen, die ihm einen Link zum Herunterladen der angeforderten Daten und Informationen bot. Der Beschwerdeführer führte den Download durch, der aus einem Hauptordner in komprimierter Form mit dem Namen "[REDACTED]\_Amazon.zip" bestand. Der Hauptordner enthielt neun (9) Unterordner. Insgesamt erhielt der Beschwerdeführer 113 Dateien unterschiedlicher Formate und Erweiterungen (Anhang 3: Amazon Index der heruntergeladenen Dateien).

## **2. BESCHWERDEGEGENSTAND**

Beschwerdegegenstand ist die unvollständige Auskunftserteilung gemäß Artikel 15 iVm Artikel 12 DSGVO interpretiert im Sinne von Artikel 8 Abs 2 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union (GRC).

### **2.1. Die Beschwerdegegnerin hat es verabsäumt, dem Auskunftersuchen nachzukommen, indem sie nicht alle vom Beschwerdeführer angeforderten personenbezogenen Daten übermittelt hat (Artikel 15 Abs 3 DSGVO)**

Es besteht der begründete Verdacht, dass die Beschwerdegegnerin – entgegen der Pflicht nach Artikel 15 Abs 3 DSGVO - nicht alle personenbezogenen Daten beauskunftet hat, beispielsweise fehlen folgende Informationen:

#### **1.4. Access Request**

According to the Privacy Policy of Amazon, the exercise of users' access rights can be exercised by signing in to the "Customer Service" portal: "[Y]ou have the right to request access to, correct, and delete your personal data, and to ask for data portability. [...] If you wish to do any of these things, please contact Amazon Customer Service" (Attachment 1: "Amazon Datenschutzerklärung", page 4).

In line with these instructions, on 24 September 2018, the Complainant logged in to his Amazon account to submit an Access Request, pursuant to Article 15 of the GDPR (Attachment 2: "Auskunftersuchen").

#### **1.5. Response by the Respondent**

On 10 November 2018, the Complainant received an e-mail response to his Access Request, providing him with a link where he could download the requested data and information. The Complainant proceeded with the download, which consisted of one main folder in compressed form, named "[REDACTED]\_Amazon.zip". The main folder contained nine (9) sub-folders. In total, the Complainant received 113 files in different formats and extensions (Attachment 3: "Amazon Index der heruntergeladenen Dateien").

## **2. SUBJECT MATTER OF THE COMPLAINT**

The subject matter of the complaint is the incomplete response to an access request under Article 15 in combination with Article 12 of the GDPR, interpreted in light of Article 8(2) of the Charter of Fundamental Rights of the European Union (CFR).

### **2.1. The Respondent failed to comply with the Access Request by not providing all personal data requested by the Complainant (Article 15(3) GDPR)**

There is a well-founded suspicion that the respondent - contrary to the obligation under Article 15 (3) DSGVO - did not disclose all personal data; for example, the following information is missing:

- Gemäß der Datenschutzrichtlinie sammelt die Beschwerdegegnerin personenbezogene Daten in Form von Cookies und anderen Tracking-Technologien: „[Wir verwenden] ‚Cookies‘ und andere individuelle Kennungen und erhalten bestimmte Informationen, sobald Ihr Webbrowser oder Ihr Gerät auf Amazon Services und andere Inhalte zugreift, die von oder im Auftrag von Amazon Europe auf anderen Websites bereitgestellt werden“ (Anhang 1: Amazon Datenschutzerklärung, Seite 1).
- Darüber hinaus verwendet die Beschwerdegegnerin auf ihrer Website „Gerätekennungen, Cookies und ähnliche Technologien auf Geräten, Apps und unseren Webseiten, um Browsing-, Nutzungs- und andere Informationen zu erheben“ (Anhang 1: Amazon Datenschutzrichtlinie, Seite 6).

Um dem Auskunftsrecht nachzukommen, muss der Verantwortliche alle Daten, die er besitzt, und die den Beschwerdeführer identifizierbar machen könnten, offenlegen, einschließlich Cookies, Online-Identifikatoren, Tracking-Technologien, Beacons, IP-Adressen, Pixel-Tags oder Gerätekennungen (Stollhoff, in: Auernhammer, DSGVO, 2018, Art. 15 Rn. 37-38; Bäcker, in: Kühling/Buchner, DS-GVO, 2018, Art. 15, Rn. 8). Durch die Missachtung dieser Pflicht hat die Beschwerdegegnerin das Recht auf Auskunft jedenfalls verletzt.

Ebenso ist zu vermuten, dass die Beschwerdegegnerin auch andere Daten nicht beauskunftet hat, wenn sie schon Daten, die sogar explizit in ihrer Datenschutzrichtlinie genannt werden, dem Beschwerdeführer nicht zur Verfügung gestellt hat. Daher wird beantragt (siehe unten Punkte 3.1.), den Umfang der gespeicherten Daten zu ermitteln um eine vollständige Auskunft sicherzustellen.

## **2.2. Die Beschwerdegegnerin hat es verabsäumt, dem Auskunftersuchen nachzukommen, indem sie nicht alle angeforderten Information übermittelt hat (Artikel 15 Abs 1 und 2 DSGVO)**

In seinem Auskunftersuchen vom 30. September 2018 hat der Beschwerdeführer auch alle Informationen angefordert, die seinen personenbezogenen Daten gemäß Artikel 15 Abs 1 und 2 DSGVO beigelegt werden sollten.

Die Beschwerdegegnerin hat jedoch keine der Information übermittelt (weder in dem Online-Download-Tool, auf das sie den Beschwerdeführer in ihrer Antwort verwiesen hat, noch in den Dateien, die der Beschwerdeführer schließlich heruntergeladen hat).

Insbesondere hat der Befragte die folgenden Informationen nicht angegeben:

- According to the Privacy Policy, the Respondent collects personal data in the form of cookies and other tracking technologies: “[W]e use ‘cookies’ and other unique identifiers and receive certain information when your web browser or device accesses Amazon Services and other content provided by or on behalf of Amazon Europe on other websites” (Attachment 1, page 1).
- Moreover, on its website, the Respondent uses “device IDs, cookies and similar technologies on devices, apps and our web pages to collect browsing, usage and other information” (Attachment 1: “Amazon Datenschutzerklärung”, page 6).

To comply with the right to access, controllers must disclose all data they hold and which could render the Complainant identifiable, including cookies, online identifiers, tracking technologies, beacons, IP addresses, pixels tags or device identifiers (Stollhoff, in: Auernhammer, DSGVO, 2018, Art. 15 Rn. 37-38; Bäcker, in: Kühling/Buchner, DS-GVO, 2018, Art. 15, Rn. 8). By failing to comply with this obligation, the Respondent has in any event infringed the Complainant’s right of access.

It can also be assumed that the Respondent has not disclosed other data, if she has not already provided the complainant with personal data that is even explicitly mentioned in the Privacy Policy. Therefore, it is requested (see point 3.1. below) to determine the extent of the data stored in order to ensure effective access to the Complainant’s personal data.

## **2.2. The Respondent failed to comply with the Access Request by not providing all necessary information requested (Article 15(1) and (2) GDPR)**

In his Access Request, dated 30 September 2018, the Complainant also requested all information that should accompany his personal data, by virtue of Article 15(1) and (2) of the GDPR.

The Respondent provided none of the information (neither in the online download tool that he referred the Complainant to nor in the files that the Complainant eventually downloaded).

Specifically, the Respondent failed to provide the following information:

**(a) Keine Angaben zu den Verarbeitungszwecken**

Auf die Anforderung des Beschwerdeführers, alle genauen Zwecke, für die seine personenbezogenen Daten verarbeitet werden, mitzuteilen, hat die Beschwerdegegnerin keinerlei Informationen zur Verfügung gestellt und damit gegen Artikel 15 Abs 1 lit a DSGVO verstoßen.

**(b) Keine Angaben zu den Empfängern personenbezogener Daten des Beschwerdeführers**

Gemäß der Datenschutzerklärung teilt Amazon personenbezogene Daten mit „Amazon.com, Inc. und an Tochtergesellschaften, die von Amazon.com, Inc“, sowie mit nicht weiter definierten „Dritten“ (Anhang 1: Amazon Datenschutzerklärung, Seiten 2-3). Auf die Anforderung des Beschwerdeführers, über die Empfänger seiner personenbezogenen Daten informiert zu werden, hat die Beschwerdegegnerin keinerlei Informationen bereitgestellt und daher gegen Artikel 15 Abs 1 lit c DSGVO verstoßen.

**(c) Keine Angaben zur vorgesehenen Aufbewahrungsfrist**

Ohne die genauen Aufbewahrungsfristen zu kennen, kann der Beschwerdeführer die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung jeder Kategorie seiner personenbezogenen Daten nicht überprüfen, insbesondere nicht, ob die Beschwerdegegnerin unter anderem das Prinzip der Speicherbegrenzung einhält (Artikel 5 Abs 1 lit e DSGVO). So speichert die Beschwerdegegnerin beispielsweise, wie die heruntergeladenen Daten zeigen, weiterhin personenbezogene Daten des Beschwerdeführers, wie seine Suchanfragen, IP-Adressen und seinen Gerätefingerabdruck mit genauen Zeitstempeln seit 2015, ohne eine Begründung für eine solche Speicherung zu liefern (Anhang 5: ██████████\_Amazon.zip: ██████████, Customer Search Data, Search Data).

Auf die Anforderung des Beschwerdeführers, über die vorgesehene Aufbewahrungsfrist für jede Kategorie seiner personenbezogenen Daten informiert zu werden, hat die Beschwerdegegnerin keinerlei Informationen zur Verfügung gestellt und damit gegen Artikel 15 Abs. 1 lit d der DSGVO verstoßen.

**(d) Keine Angaben zum Bestehen des Rechts auf Berichtigung oder Löschung oder auf Einschränkung der Verarbeitung oder eines Widerspruchsrechts gegen diese Verarbeitung**

Als Antwort auf das Auskunftersuchen des Beschwerdeführers hat die Beschwerdegegnerin keinerlei Informationen über das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung oder Löschung personenbezogener Daten oder auf Einschränkung der

**(a) No information about the purposes of the processing**

In response to the Complainant’s request to be provided with all exact purposes for which his personal data is undergoing processing, the Respondent provided no information at all and thus violated Article 15(1)(a) of the GDPR

**(b) No information about recipients of the Complainant’s personal data**

According to its Privacy Policy, Amazon shares personal data “with Amazon.com, Inc. and subsidiaries controlled by Amazon.com, Inc” as well as with third parties, which are not further defined (Attachment 1: “Amazon Datenschutzerklärung”, pages 2-3). In response to the Complainant’s Access Request, the Respondent provided no information at all about recipients of the Complainant’s personal data and thus, violated Article 15(1)(c) of the GDPR.

**(c) No information about the envisaged retention period**

Without knowing the exact retention periods or even the criteria used to determine the latter, the Complainant is unable to verify the lawfulness of the processing of each category of his personal data, in particular whether the Respondent has, among others, complied with the principle of storage limitation (Article 5(1)(e) of the GDPR). For example, as the downloaded data reveals, the Respondent still retains personal data of the Complainant, such as his search queries, IP addresses and his device fingerprint with precise timestamps since 2015, without providing any justification for such retention (Attachment 5: ██████████\_Amazon.zip: ██████████ ██████████ Customer Search Data, Search Data).

In response to the Complainant’s Access Request, the Respondent provided no information at all about the envisaged retention period of each category of the Complainant’s personal data and thus, has violated 15(1)(d) of the GDPR.

**(d) No information about the existence of a right to request rectification or erasure of personal data or restriction of processing of personal data or to object to such processing**

In response to the Access Request, the Respondent did not provide any information at all about the existence of a right to request rectification or erasure of personal

Verarbeitung oder auf Widerspruch bereitgestellt und damit gegen Artikel 15 Abs 1 lit e DSGVO verstoßen.

**(e) Keine Angaben zum Recht, eine Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde einzureichen**

Als Antwort auf das Auskunftersuchen des Beschwerdeführers hat die Beschwerdegegnerin keinerlei Informationen über das Recht des Beschwerdeführers, eine Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde einzureichen, bereitgestellt und hat damit gegen Artikel 15 Abs 1 lit f DSGVO verstoßen.

**(f) Keine Angaben zur Herkunft der Daten, wenn die personenbezogenen Daten nicht bei dem Beschwerdeführer erhoben werden**

Als Antwort auf das Auskunftersuchen des Beschwerdeführers hat die Beschwerdegegnerin keinerlei Informationen über die Herkunft der personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers bereitgestellt. Dennoch räumt Amazon in ihrer Datenschutzerklärung ein, dass sie personenbezogene Daten von Nutzern aus "anderen Quellen", wie z.B. „*Informationen über Bestell- und Lieferadresse von unseren Paketzustellern und anderen Transportunternehmen*“, „*Informationen über Konten*“, „*Kauf - und Zahlungsverhalten*“, „*Page View Informationen*“, „*Informationen über [...] Interaktionen mit Produkten und Dienstleistungen unserer Tochtergesellschaften*“, „*Suchergebnisse und Links*“ und „*Auskünfte bezüglich der Kreditgeschichte von Kreditauskunfteien*“ verarbeitet (Anhang 1: Amazon Datenschutzerklärung, Seite 6).

Gemäß Artikel 15 Abs 1 lit g DSGVO sind Verantwortliche dazu verpflichtet, den betroffenen Personen im Rahmen eines Auskunftersuchens alle verfügbaren Informationen über die Herkunft ihrer personenbezogenen Daten zur Verfügung zu stellen, falls diese personenbezogenen Daten nicht von der betroffenen Person direkt erhoben würden. Durch die Nichtbereitstellung dieser Informationen hat die Beschwerdegegnerin gegen Artikel 15 Abs 1 lit g DSGVO verstoßen.

**(g) Keine Angaben zu den geeigneten Garantien bei Übermittlungen personenbezogener Daten des Beschwerdeführers an Drittländer**

In ihrer Datenschutzrichtlinie betont die Beschwerdegegnerin, dass sie „*[b]ei Weitergabe persönlicher Informationen an Dritte in Länder außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) ... immer sicher[stellt], dass die Übermittlung der Informationen in Übereinstimmung mit dieser Datenschutzerklärung und den anwendbaren Datenschutzgesetzen erfolgt.*“ (Anhang 1: Amazon Datenschutzerklärung, Seite 3) Somit stellt die Beschwerdegegnerin klar, dass sie Daten in Drittländer übermittelt.

data, restriction of processing of personal data or to object to such processing, and consequently violated Article 15(1)(e) of the GDPR.

**(e) No information about the Complainant's right to lodge a complaint with a supervisory authority**

In response to the Complainant's Access Request, the Respondent did not provide any information at all about the Complainant's right to lodge a complaint with a supervisory authority, and consequently violated Article 15(1)(f) of the GDPR.

**(f) No information about the sources of personal data, when personal data has not been collected from the Complainant**

In response to the Complainant's Access Request, the Respondent did not provide any information at all about the sources of the Complainant's personal data. Nevertheless, in its Privacy Policy, Amazon concedes that it collects personal data about users from "other sources" such as "delivery and address information" from carriers or other third parties, "account information", "purchase or redemption information", "page-view information", information about interaction with products and services offered by the Respondent, "search results and links", and "credit history information from credit bureaus" (Attachment 1: "Amazon Datenschutzerklärung", page 6).

According to Article 15(1)(g) of the GDPR, controllers are obliged to provide data subjects, in the course of an access requests, with all available information regarding the source of their personal data, in case this personal data has not been provided by the data subject directly. By not providing this information, the Respondent violated Article 15(1)(g) of the GDPR.

**(g) No information about the appropriate safeguards for transfers of personal data of the Complainant to third countries**

In its Privacy Policy, the Respondent emphasizes that "*[w]henver we transfer personal information to countries outside of the European Economic Area [...] we will ensure that the information is transferred in accordance with this Privacy Notice and as permitted by the applicable laws on data protection*". (Attachment 1: "Amazon Datenschutzerklärung", page 3). By doing so, the Respondent clarifies that they transfer data to third countries.

Als Antwort auf das Auskunftersuchen hat die Beschwerdegegnerin jedoch keinerlei Informationen über die Länder, in die personenbezogene Daten des Beschwerdeführers übermittelt werden, sowie keine Informationen über die Garantien für diese Länder zur Verfügung stellt und damit die Rechte des Beschwerdeführers nach Artikel 15 Abs 2 verletzt.

### **2.3. Die Beschwerdegegnerin hat es verabsäumt, dem Auskunftersuchen nachzukommen, da sie Rohdaten teilweise in einem nicht verständlichen und nur in maschinenlesbaren Form zur Verfügung stellte**

Schlussendlich ist es für den Beschwerdeführer aufgrund des teilweise nicht verständlichen Formats der Rohdaten, die er über das Online-Download-Tool erhalten hat, unmöglich die Antwort zu verstehen.

Die Mehrheit der Dateien waren in der Tat kodierte Informationen, die für den Menschen nicht verständlich sind (Anhang 4: Amazon Index der heruntergeladenen Dateien und Anhang 5: ██████████\_Amazon.zip).

Beispielsweise sind folgende Daten nicht lesbar:

- 1) Preferences.json
- 2) Routines.json
- 3) Search Data.csv
- 4) MobileApp\_B00N28818A.json
- 5) Locationdata.csv
- 6) Viewing history.csv

Artikel 12 Abs. 1 DSGVO betont die Pflicht der Verantwortlichen, *"geeignete Maßnahmen, um der betroffenen Person [...] alle Mitteilungen gemäß den Artikel 15[...] in präziser, transparenter, verständlicher und leicht zugänglicher Form in einer klaren und einfachen Sprache zu übermitteln"*. Der Gerichtshof der Europäischen Union (EuGH) hat entschieden, dass die betroffene Person personenbezogene Daten *"...in verständlicher Form erhält, d. h. in einer Form, die es ihm ermöglicht, von diesen Daten Kenntnis zu erlangen und zu prüfen, ob sie richtig sind und dieser Richtlinie gemäß verarbeitet werden..."* (C-141/12, YS and others, Rn 59).

In den Leitlinien für Transparenz gemäß der Verordnung 2016/679, WP260 wird weiter ausgeführt, dass *"[d]ie Anforderung der „Verständlichkeit“ von Informationen bedeutet, dass Letztere für einen typischen Angehörigen des Zielpublikums verständlich sein sollten."* (Seite 8).

However, in response to the Access Request, the Respondent failed to provide any information about the countries to which the Complainant's personal data is transferred or any information about the safeguards for those countries, thereby infringing the rights of the Complainant under Article 15(2) of the GDPR.

### **2.3. The Respondent failed to comply with the Access Request by partly providing raw data in a non-intelligible and machine readable format**

Finally, the Complainant was unable to understand the reply due to the partially incomprehensible format of the raw data he received via the online download tool.

The majority of the files are, indeed, coded information, non-intelligible to humans (Attachment 4: "Amazon Index der heruntergeladenen Dateien" and Attachment 5: ██████████\_Amazon.zip).

For example, some of the files that could not be read by the Complainant include:

- 1) Preferences.json
- 2) Routines.json
- 3) Search Data.csv
- 4) MobileApp\_B00N28818A.json
- 5) Locationdata.csv
- 6) Viewing history.csv

Article 12(1) of the GDPR emphasizes the duty of controllers to *"take appropriate measures to provide [...] any communication under Articles 15 [...] to the data subject in a concise, transparent, intelligible and easily accessible form, using clear and plain language"*. The Court of Justice of the European Union (CJEU) has held, for the right of access to be complied with, controllers need to provide personal data *"in an intelligible form, that is, a form which allows [data subjects] to become aware of those data and to check that they are accurate and processed"* lawfully (Case C-141/12, YS and others, para 59).

The Article 29 Working Party Guidelines on transparency under Regulation 2016/279 (WP260) further elaborates that *"[t]he requirement that information is "intelligible" means that it should be understood by an average member of the intended audience"* (page 7).

Die Beschwerdegegnerin hat auch keinerlei Erklärung, Software oder andere Möglichkeit zur Verfügung gestellt, um die Daten für einen Durchschnittsverbraucher lesbar und verständlich zu machen.

Durch die Bereitstellung dieser Rohdaten in lediglich maschinenlesbarer und nicht verständlicher Form hat die Beschwerdegegnerin Artikel 15 Abs 3 DSGVO verletzt.

### **3. ANTRÄGE**

#### **3.1. Antrag auf Untersuchung und Aktenübermittlung**

Der Beschwerdeführer beantragt, dass seine Beschwerde untersucht wird. Insbesondere beantragt der Beschwerdeführer festzustellen, welche Daten die Beschwerdegegnerin zum Beschwerdeführer speichert (siehe Verdacht auf unvollständige Auskunft nach Punkt 2.1. der Beschwerde).

Auch wird beantragt, dass uns die Ergebnisse dieser Untersuchung im Rahmen dieses Verfahrens gemäß Artikel 77 Abs 2 DSGVO iVm Recht auf Akteneinsicht nach § 17 AVG zur Verfügung gestellt werden.

#### **3.2. Antrag auf Feststellung der Rechtsverletzung**

Aufgrund der formellen Voraussetzungen des § 24 Abs. 2 Z5 des DSG 2018 beantragt der Beschwerdeführer die Feststellung der Rechtsverletzung.

#### **3.3. Antrag der Verantwortlichen die vollumfängliche Auskunft aufzutragen**

Der Beschwerdeführer beantragt ebenfalls, dass die Beschwerdegegnerin dazu verpflichtet wird, auf den vom Beschwerdeführer gestellten Auskunftsantrag unverzüglich vollständig und korrekt zu antworten.

#### **3.4. Antrag eine wirksame, verhältnismäßige und abschreckende Strafe zu verhängen**

Schließlich beantragt der Beschwerdeführer nach Artikel 58 Abs 2 Lit i iVm Artikel 83 Abs 5 der DSGVO die Verhängung einer wirksamen, verhältnismäßigen und abschreckenden Strafe, unter Berücksichtigung,

- i. dass die Verletzung schwer ist, weil das Auskunftsrecht ein Eckpfeiler des Datenschutzes ist (Artikel 83 Absatz 2 Lit a);

The respondent has not provided any explanation, software or other means to make the data readable and understandable for the average consumer either.

By providing these raw data in a form which is only machine-readable and incomprehensible, the Respondent infringed Article 15(3) of the GDPR.

### **3. APPLICATIONS**

#### **3.1. Request to investigate and to disclose information**

The Complainant requests that his complaint be investigated. In particular, the Complainant requests the supervisory authority to determine which exact personal data the Respondent holds on the Complainant (see Suspicion of Incomplete Information under 2.1. of the Complaint).

We also request that the results of this investigation are made available to us in the course of this procedure, in accordance with Article 77(2) of the GDPR and the right to access the records (§ 17 Austrian Administrative Procedure Act).

#### **3.2. Request to find a violation**

Given the formal requirement under § 24(2)(5) Austrian Data Protection Act 2018, the Complainant requests to make a finding that his rights have been violated

#### **3.3. Request to compel the controller to fully answer the access request**

The Complainant also requests that the Respondent is compelled to fully and correctly respond to the Access Request submitted by the Complainant without further delay.

#### **3.4. Request to impose an effective, proportionate and dissuasive fine**

Finally, the Complainant requests, in accordance with Article 58(2)(i) in combination with Article 83(5) of the GDPR, the imposition of an effective, proportionate and dissuasive fine, taking into account that:

- i. the gravity of the infringement, considering that the right of access is a cornerstone for the fundamental right to personal data protection (Article 83(2)(a));

- ii. dass die Beschwerdegegnerin vorsätzlich und automatisiert gegen das Gesetz verstoßen hat, indem sie ein System eingerichtet hat, das vage oder ungenaue Antworten auf das Auskunftersuchen der Nutzer erzeugt und ihnen keine spezifischen Informationen gemäß Artikel 15 DSGVO zur Verfügung stellt und damit eine geplante und systematische Rechtsverletzung betreibt (Artikel 83 Absatz 2 Lit b);
- iii. dass die Beschwerdegegnerin trotz ihrer organisatorischen und technischen Fähigkeiten als multinationales Unternehmen nicht ausreichend auf das Auskunftersuchen eines Nutzers geantwortet hat (Artikel 83 Absatz 2 Lit d);
- iv. dass ein vorsätzlicher, massiver und schwerwiegender Verstoß eines wichtigen Akteurs der Datenbranche angemessen geahndet werden muss, um ähnliche Verstöße gegen die DSGVO in Zukunft zu verhindern und die Achtung der Rechte der betroffenen Personen im Rahmen des neuen Datenschutzrechts sicherzustellen.

Nach unseren Informationen betrug der Jahresumsatz der Amazon Inc, der die Beschwerdegegnerin angehört, etwa **177,87** Milliarden Dollar (etwa € **157,8** Milliarden Euro). Die mögliche Höchststrafe nach Artikel 83 Abs 5 Lit a bezogen auf 4% des weltweiten Umsatzes wären demnach **€ 6,31 Milliarden**.

## 4. SONSTIGES

### 4.1. Englische Übersetzung

Wir haben uns erlaubt, diese Beschwerde mit einer informellen englischen Übersetzung einzubringen. Für den Fall einer Abweichung zwischen den Übersetzungen gilt die deutsche Version, nachdem wir gesetzlich verpflichtet sind, diese Beschwerde in Österreich bei der Datenschutzbehörde auf Deutsch einzubringen.

### 4.2. Kontaktdaten

Wir sind jederzeit gerne für Rückfragen faktischer oder rechtlicher Natur behilflich, die Sie für die Bearbeitung dieser Beschwerde benötigen sollten. Bitte kontaktieren Sie uns unter [ik@noyb.eu](mailto:ik@noyb.eu).

- ii. the Respondent wilfully and intentionally violated the law in an automated manner, by putting up a system which generates vague or inaccurate responses to users' access requests and does not provide them with specific information pursuant to Article 15 of the GDPR and has thereby engaged in a calculated and systematic violation of rights (Article 83(2)(b));
- iii. the Respondent, despite its organizational and technical capabilities as a multinational company, has failed to adequately reply to a user's access request (Article 83(2)(d);
- iv. a wilful, massive and profound violation by a major player within the data industry must be adequately sanctioned to prevent similar violations of the GDPR in the future, and to ensure respect of the data subjects' rights under the new data protection acquis.

According to our information the annual revenue of Amazon Inc, of which the Respondent is a member, was about \$ **177.87 billion** (about € **157.8 billion**). The possible maximum fine under Article 83(5)(a), based on 4% of the worldwide revenue, would accordingly be **€ 6.31 Billion**.

## 4. OTHER

### 4.1. English Translation

We have provided you with an informal English translation of this complaint. If there is any conflict in the translations, the German version should prevail, as the law requires us to file this complaint in Austria with the Austrian Supervisory Authority ("*Datenschutzbehörde*") in German.

### 4.2. Contact details

We are happy to assist you with any further factual or legal details you may require to process this complaint. Please contact us at [ik@noyb.eu](mailto:ik@noyb.eu).