

BESCHWERDE NACH ARTIKEL 77(1) DSGVO

noyb Case Nr: C-07/18

1. SACHVERHALT

1.1. Verantwortlicher / Beschwerdegegnerin

Diese Beschwerde richtet sich gegen Netflix International B.V. mit Sitz in Stadhouderskade 55, 1072 AB Amsterdam, Niederlande, die der Verantwortliche für den Netflix Online-Streaming-Dienst ist (Anhang 1: Netflix Datenschutzerklärung, Seite 1).

1.2. Betroffene Person / Beschwerdeführer

Der Beschwerdeführer und die betroffene Person ist [REDACTED] (geboren am [REDACTED], wohnhaft in [REDACTED]). Er ist Nutzer des Netflix-Streaming-Dienstes mit einem privaten Konto, das unter der E-Mail-Adresse [REDACTED] registriert ist.

Der Beschwerdeführer hat den gemeinnützigen Verein noyb – Europäisches Zentrum für digitale Rechte beauftragt, ihn nach Artikel 80 Abs 1 DSGVO zu vertreten (Anhang 2: Vertretungsvollmacht).

1.3. Verletztes Recht

In Übereinstimmung mit den verfahrenstechnischen Anforderungen des § 24 Abs 2 DSG behauptet der Beschwerdeführer eine Verletzung des Rechts auf Auskunft (insbesondere der Artikel 15 iVm Artikel 12 DSGVO und Artikel 8 Abs 2 GRC) dadurch, dass seinem DSGVO Antrag auf Auskunft über seine personenbezogenen Daten an die Beschwerdegegnerin vom 26. September 2018 nur unzureichend nachgekommen worden ist.

1.4. Auskunftersuchen

Der Beschwerdeführer richtete am 26. September 2018 einen Antrag gemäß Artikel 15 DSGVO auf Auskunft per E-Mail an privacy@netflix.com (Anhang 3: Auskunftersuchen).

Informelle englische Übersetzung:

COMPLAINT UNDER ARTICLE 77(1) GDPR

noyb Case Nr: C-07/18

1. FACTS

1.1. Controller / Respondent

This complaint is filed against Netflix International B.V., located at Stadhouderskade 55, 1072 AB Amsterdam, the Netherlands, controller of Netflix, an online streaming service (Attachment 1: "Netflix Datenschutzerklärung", page 1).

1.2. Data subject / Complainant

The Complainant and data subject is [REDACTED] (born on [REDACTED] and residing in [REDACTED]). He is a user of the Netflix streaming service with a private account which is registered 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 (Attachment 2: Representation Authorisation).

1.3. Violated right

In accordance with the procedural requirements of Article 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 to the Respondent on 26 September 2018 has not been fully and adequately replied to.

1.4. Access Request

On 26 September 2018, the Complainant submitted an Access Request, electronically to privacy@netflix.com, pursuant to Article 15 of the GDPR, (Attachment 3: "Auskunftersuchen").

1.5. Beantwortung

Am 25. Oktober 2018 antwortete die Beschwerdegegnerin auf das Auskunftersuchen des Beschwerdeführers per E-Mail und stellte ihm eine 166-seitige PDF-Datei zur Verfügung. (Anhang 4: Antwort auf Informationsanfragen von Netflix-Mitgliedern).

Dieses 166-seitige Dokument ist in drei Abschnitte unterteilt. Der erste Abschnitt erklärt die verschiedenen Kategorien von Daten, die Netflix verarbeitet. Der zweite Abschnitt enthält personenbezogene Daten, die direkt von der Beschwerdegegnerin oder automatisch erhoben werden, und der dritte Abschnitt enthält eine Kopie der Datenschutzerklärung der Beschwerdegegnerin.

2. BESCHWERDEGEGENSTAND

Beschwerdegegenstand ist die Verabsäumung der vollständigen und richtigen Auskunftserteilung gemäß Artikel 15 iVm Artikel 12 DSGVO.

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)

In seinem Auskunftersuchen vom 26. September 2018 hat der Beschwerdeführer eine Kopie aller personenbezogenen Daten, die Netflix über seine Person besitzt, angefordert, einschließlich u.a. aller relevanten Trackinginformationen wie Cookies, Werbeprojekte usw. (Anhang 3: Auskunftersuchen). Die Beschwerdegegnerin hat jedoch keine derartigen personenbezogenen Daten zur Verfügung gestellt.

Die Datenschutzerklärung von Netflix erwähnt: *"Wir und unsere Dienstleister verwenden Cookies und andere Technologien (wie zum Beispiel Web-Beacons) sowie Werbe-Identifikatoren aus verschiedenen Gründen."* (Anhang 1: Netflix Datenschutzerklärung, Seite 8).

Gemäß Artikel 15 Abs 3 DSGVO sind Verantwortliche bei der Beantwortung eines Auskunftersuchens einer betroffenen Person verpflichtet, *„eine Kopie der personenbezogenen Daten, die Gegenstand der Verarbeitung sind, zur Verfügung“* zu stellen. Im Erwägungsgrund 63 der DSGVO ist festgelegt, dass eine *„betroffene Person [...] ein Auskunftsrecht hinsichtlich der sie betreffenden personenbezogenen Daten [...] wahrnehmen können [sollte], um sich der Verarbeitung bewusst zu sein und deren Rechtmäßigkeit überprüfen zu können“*.

1.5. Response

On 25 October 2018, the Respondent replied to the Complainant's request via e-mail, providing him with a PDF file of 166 pages. (Attachment 4: "Antwort auf Informationsanfragen von Netflix-Mitgliedern").

This 166-page document is divided into three sections. The first section explains the different categories of data Netflix processes. The second section contains personal data directly obtained or automatically collected by the Respondent and the third section contains a copy of the Respondent's Privacy Policy.

2. SUBJECT MATTER OF THE COMPLAINT

The subject matter of the complaint is the failure to provide complete and correct information pursuant to Article 15 in combination with Article 12 of the GDPR.

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)

In his Access Request, dated 26 September 2018, the Complainant requested a copy of all the personal data that Netflix holds on his person, including, among others, all relevant tracking information, such as cookies, advertising profiles etc. (Attachment 3: "Auskunftersuchen"). However, no such personal data was provided by the Respondent.

The Netflix Privacy Policy mentions: *"We and our Service Providers use cookies and other technologies (such as web beacons), as well as advertising identifiers, for various reasons."* (Attachment 1: "Netflix Datenschutzerklärung", page 8).

According to Article 15(3) of the GDPR, when responding to an access request by a data subject, controllers are obliged to *"provide a copy of the personal data undergoing processing"*. Recital 63 of the GDPR further stipulates that a *"data subject should have the right of access to personal data which have been collected concerning him or her [...] in order to be aware of, and verify, the lawfulness of the processing"*.

In ihrer Beantwortung gibt die Beschwerdegegnerin an: „*Bezüglich Ihrer Anfrage zu Cookies lesen Sie bitte die Informationen über unsere Verwendung von Cookies und anderen Technologien im Abschnitt, Cookies und Internetwerbung unserer Datenschutzerklärung*“ (Anhang 4: Antwort auf Informationsanfragen von Netflix-Mitgliedern, Seite 17). Trotzdem wurden dem Beschwerdeführer keine entsprechenden Rohdaten zur Verfügung gestellt, die Cookies, Web Beacons, Browserspeicher und Plugins (z.B. HTML5, IndexedDB und WebSQL) betreffen und verletzte damit die Rechte des Betroffenen.

Da schon derart offensichtliche Daten nicht beauskunftet wurden, ist auch davon auszugehen, dass die Beschwerdegegnerin weitere personenbezogene Daten nicht beauskunftet hat. Der Beschwerdeführer beantragt daher (siehe Punkt 3 unten) die weitere Überprüfung der Datenbestände bei der Beschwerdegegnerin durch die Aufsichtsbehörde.

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

In seinem Auskunftersuchen vom 26. 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 gab keine spezifischen Informationen an, die das Auskunftersuchen des Beschwerdeführers betreffen könnten. Darüber hinaus verwies die Beschwerdegegnerin den Beschwerdeführer in einigen Abschnitten ihrer Antwort auf die Datenschutzerklärung von Netflix, anstatt spezifische Informationen bereitzustellen. Insbesondere hat der Befragte die folgenden Informationen nicht angegeben:

(a) Keine Angaben zu den Verarbeitungszwecken

Keine vollständige Information über die Zwecke

Auf die Anforderung des Beschwerdeführers, alle genauen Zwecke, für die seine personenbezogenen Daten verarbeitet werden, zu erhalten, antwortete Netflix:

„Wir verwenden Informationen, um unsere Dienste und Marketing-Aktivitäten zu analysieren, zu verwalten, zu verbessern und zu personalisieren, um Ihre Registrierung, Ihre Bestellungen und Ihre Zahlungen zu bearbeiten und mit Ihnen über diese und andere Themen zu kommunizieren“ (Anhang 4: „Antwort auf Informationsanfragen von Netflix-Mitgliedern“, Seite 3).

In its response to the Access Request, Netflix merely states: *“With respect to your request for cookies, please read the information about our use of cookies and other technologies in the ‘Cookies and Internet Advertising’ section of our Privacy Policy”* (Attachment 4: “Antwort auf Informationsanfragen von Netflix-Mitgliedern”, page 17). Nevertheless, no raw personal data was provided to the Complainant in connection with cookies, web beacons, browser storage and plugins (e.g., HTML5, IndexedDB, and WebSQL). As a result, the Respondent violated the Complainant’s rights.

Since such obvious data has not been disclosed, it can also be assumed that the Respondent has not disclosed further personal data. The Complainant therefore requests (see point 3 below) that the supervisory authority further examines the data held by the Respondent.

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

In his Access Request, dated 26 September 2018, the Complainant requested also all information that should accompany his personal data, by virtue of Article 15(1) and (2) of the GDPR. The Respondent provided no specific information that could address the Complainant’s Access Request. Moreover, in some sections of its Response, the Respondent referred the Complainant to the Netflix privacy policy instead of providing specific information. Specifically, the Respondent failed to provide the following information:

(a) No information about the purposes of the processing

No complete information about the purposes

In response to the Complainant’s request to be provided with all exact purposes for which his personal data is undergoing processing, Netflix replied:

“We use information to analyze, administer, improve and personalize our services and marketing activities, to process your registration, orders and payments, and to communicate with you about these and other topics.” (Attachment 4: “Antwort auf Informationsanfragen von Netflix-Mitgliedern”, page 3).

Darüber hinaus verwies die Beschwerdegegnerin den Beschwerdeführer nur auf die Datenschutzerklärung von Netflix, die nichts anderes als eine bloße Wiederholung dieser Erklärung beinhaltet.

Diese von Netflix aufgelisteten Zweckkategorien werden in den Beispielen der Netflix Datenschutzerklärung nur durch nicht abschließende demonstrative Beispiele weiter erläutert. So scheint beispielsweise der Zweck der "Verwaltung" des Streaming-Dienstes laut Netflix auch alle Maßnahmen zu umfassen, die erforderlich sind, um „potenziell verbotenen oder illegalen Aktivitäten [...] vorzubeugen bzw. diese feststellen“ (Anhang 1: Datenschutzerklärung, Seite 3).

Eine abschließende Auflistung aller Zwecke ist daher nicht ersichtlich.

Fehlende Verknüpfung zwischen spezifischen Zwecken und Datenkategorien

Zusätzlich fehlt jegliche Darstellung, welche spezifischen Daten oder Datenkategorien für welche spezifischen Zwecke genutzt werden.

Erwägungsgrund 60 der DSGVO stellt klar, dass es „die Grundsätze einer fairen und transparenten Verarbeitung [...] erforderlich [machen], dass die betroffene Person über die Existenz des Verarbeitungsvorgangs und seine Zwecke unterrichtet wird“. Darüber hinaus hat der Gerichtshof der Europäischen Union (EuGH) entschieden, dass „der Schutz des Grundrechts auf Achtung der Privatsphäre insbesondere voraussetzt, dass sich diese Person vergewissern kann, dass ihre personenbezogenen Daten richtig sind und in zulässiger Weise verarbeitet werden“ (C-141/12 YS and others, Rn 44).

Diese fehlende Verknüpfung von Zwecken und Kategorien personenbezogener Daten bedeutet, dass die Beschwerdegegnerin versucht hat, das Auskunftsrecht des Nutzers durch eine generische, einheitliche Antwort zu untergraben. Infolgedessen konnte der Beschwerdeführer die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten nicht überprüfen, da er nicht genau sagen kann, welche personenbezogenen Daten für welchen rechtmäßigen oder unrechtmäßigen Zweck verwendet wurden.

In eventu: Verstoß gegen Artikel 5 DSGVO

Alternativ, wenn die Beschwerdegegnerin zugibt, die Daten über verschiedene Zwecke hinweg zu nutzen, bitten wir die Datenschutzbehörde festzustellen, dass die Beklagte zumindest gegen die in Artikel 5 Abs 1 lit b und 5 Abs 1 lit c DSGVO verankerten Grundsätze der Zweckbindung bzw. Datenminimierung verstoßen hat. In diesem Fall behalten wir uns weiteres Vorbringen zu weiteren Rechtsverletzungen vor.

In addition, the Respondent only referred the Complainant to the Netflix Privacy Policy which provided nothing more than a mere repetition of this statement.

These purpose-categories listed by Netflix are further stretched in the examples provided in the Netflix Privacy Policy which are non-exhaustive but merely examples. For example, the purpose of “administering” the streaming service seems to also include, according to Netflix, any action necessary to “prevent, detect and investigate potentially prohibited or illegal activities” (Attachment 1: “Netflix Datenschutzerklärung”, page 3).

A conclusive list of all purposes is consequently not available.

Absence of any link between specific purposes and categories of data

In addition, there is no indication of which specific data or data categories are used for which specific purposes.

Recital 60 of the GDPR clarifies that the “principles of fair and transparent processing require that the data subject [...] [is] informed of the existence of the processing operation and its purposes”. In addition, the Court of Justice of the European Union (CJEU) has held that “the protection of the fundamental right to respect for private life means, inter alia, that that person may be certain that the personal data concerning him are correct and that they are processed in a lawful manner” (Case C-141/12 YS and others, para 44).

This lack of juxtaposition between purposes and categories of personal data means that the Respondent sought to do away with a user’s access request by providing a generic, standard answer. As a result, the Complainant was unable to verify the lawfulness of the processing of his personal data, since he could not precisely tell which personal data was used for what lawful or unlawful purpose.

In the alternative: infringement of Article 5 of the GDPR

In the alternative, if the Respondent admits that they use the data for a variety of purposes, then we invite the supervisory authority to find that the Respondent has at least violated the principles of purpose limitation and data minimisation, enshrined in Article 5(1)(b) and 5(1)(c) of the GDPR respectively. In this case, we reserve the right to make further claims regarding further infringements.

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

Als Antwort auf das Auskunftersuchen des Beschwerdeführers räumte Netflix ein, dass personenbezogene Daten von Nutzern an verschiedene Empfänger ("Dritte") weitergegeben werden, wie z.B. Netflix-Tochtergesellschaften, Dienstleister (Verarbeiter), Unternehmenstransferpartner oder sogar Dritte zur Erleichterung von Werbeangeboten. In Bezug auf diese letzte Kategorie erklärt Netflix: "Wir können gemeinsam mit anderen Werbeaktionen oder Programme anbieten, die für Ihre Teilnahme voraussetzen, dass Ihre Informationen an Dritte weitergegeben werden." (Anhang 1: Netflix Datenschutzerklärung, Seiten 3-4). Mit anderen Worten, scheint Netflix personenbezogene Daten an Drittunternehmen weiterzugeben, um Sonderangebote oder Rabatte einzuführen und aufrechtzuerhalten. Tatsächlich hat Netflix beispielsweise zusammen mit T-Mobile im Jahr 2015 ein solches Angebot erstellt (Anhang 5: T-Mobile bewirbt LTE-Tarife mit Netflix-Angebot).

Gemäß Artikel 15 Abs 1 lit c DSGVO müssen Verantwortliche den betroffenen Personen im Rahmen eines Auskunftersuchens auch Informationen über Empfänger zur Verfügung stellen, an die personenbezogene Daten weitergegeben wurden oder werden. Im Sinne des Transparenzprinzips sind Verantwortliche dazu verpflichtet, Informationen über bestimmte Empfänger offen zu legen, falls diese ihnen bereits bekannt sind (*Bäcker*, in: Kühling/Buchner, DS-GVO, 2018, Art. 15, Rn. 15-18; *Franck*, in: Gola, DS-GVO, 2018, Art. 15, Rn. 12).

In der Antwort von Netflix sind keine bestimmten Empfänger der personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers aufgeführt, obwohl der Beschwerdeführer den Dienst seit 2016 in Anspruch nimmt, einem Zeitraum, in dem Netflix offenbar auch Angebote mit Drittanbietern erleichtert hat (zB Anhang 6: Netflix und Sky starten gemeinsames Angebot).

Netflix hat damit jedenfalls auch gegen Artikel 15 Abs 1 lit c DSGVO verstoßen.

Alternativ und wenn die personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers nicht an Dritte weitergegeben wurden, hat Netflix ebenfalls gegen Artikel 15 Abs 1 lit c DSGVO verstoßen, indem sie eine generische und ungenaue Antwort gegeben hat, die nicht auf die spezifische Anforderung des Beschwerdeführers ausgerichtet war. So wäre bei fehlender Datenweitergabe eine Negativauskunft zu geben gewesen.

(c) Keine Angaben zur vorgesehenen Aufbewahrungsfrist

Auf Anfrage des Beschwerdeführers nach der genauen Aufbewahrungsfrist für jede Kategorie von personenbezogenen Daten erklärte Netflix nur:

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

In response to the Complainant's Access Request, Netflix conceded that personal data of users are disclosed to various recipients ("third parties"), such as Netflix affiliates, service providers (processors), business transfers' parties or even third parties for the facilitation of promotional offers. With regard to this latter category, Netflix explains: "We may offer joint promotions or programs that, in order for your participation, will require us to share your information with third parties." (Attachment 1: "Netflix Datenschutzerklärung", pages 3-4). In other words, Netflix seems to share personal data with third-party companies for the purposes of introducing and maintaining special offers or discounts. In fact, Netflix facilitated such an offer, for example, together with T-Mobile in 2015 (Attachment 5: "T-Mobile bewirbt LTE-Tarife mit Netflix-Angebot").

Article 15(1)(c) of the GDPR requires controllers to also provide data subjects, in the context of an access request, information about recipients to whom personal data have been or will be disclosed. In light of the principle of transparency, controllers are obliged to disclose information about specific recipients, in case these recipients are already known to them (*Bäcker*, in: Kühling/Buchner, DS-GVO, 2018, Art. 15, Rn. 15-18; *Franck*, in: Gola, DS-GVO, 2018, Art. 15, Rn. 12).

The Response provided by Netflix does not list specific recipients of the Complainant's personal data, despite the fact that the Complainant has been using the service since 2016, a period during which Netflix seems to have also facilitated offers with third-party companies (for example, Attachment 6: "Netflix und Sky starten gemeinsames Angebot").

Netflix has consequently also violated Article 15(1)(c) GDPR.

In the alternative and if the Complainant's personal data was not shared with any third parties, then Netflix has contravened Article 15(1)(c) of the GDPR by providing a generic and inaccurate answer, which was not aimed at the specific request of the Complainant. If personal data of the Complainant was not disclosed, then a negative answer should have been provided.

(c) No information about the envisaged retention period

In response to the Complainant's request for the exact retention period of every category of personal data, Netflix only stated:

„Die Aufbewahrungszeiten variieren je nach Art der Kategorie, weshalb wir in einigen Fällen nur über begrenzte Datenmengen verfügen. Da die angefragten Informationen außerdem in unterschiedlichen Systemen gespeichert werden, werden diese nach Eingehen einer Informationsanfrage zu verschiedenen Zeitpunkten nacheinander abgerufen“ (Anhang 4: Antwort auf Informationsanfragen von Netflix-Mitgliedern, Seite 1).

Diese Information bleibt somit sogar hinter den bekannten rechtlichen Pflichten nach Artikel 5 Abs 1 Lit e DSGVO zurück, die eine Speicherbegrenzung mit Erreichung des Zwecks vorsehen.

Gemäß Artikel 15 Abs 1 lit d der DSGVO müssen Verantwortliche, um die wirksame Ausübung des Auskunftsrechts sicherzustellen, den betroffenen Personen auch Informationen über die vorgesehene Aufbewahrungsfrist der Daten und, wenn dies nicht möglich ist, die Kriterien für die Bestimmung dieser Frist übermitteln. Erst damit ist eine Einhaltung der Pflichten nach Artikel 5 Abs 1 Lit e DSGVO nachvollziehbar.

Netflix hat es unterlassen, dem Beschwerdeführer genaue Angaben über die Aufbewahrungsfristen für jede Kategorie seiner personenbezogenen Daten zu machen. Wie die Antwort zeigt, speichert Netflix beispielsweise weiterhin personenbezogene Daten des Beschwerdeführers, wie seine mehr als zwei Jahre alten IP-Adressen, ohne eine Begründung für eine solche Speicherung zu liefern (Anhang 4: Antwort auf Informationsanfragen von Netflix-Mitgliedern, Seite 154-155).

Damit hat Netflix jedenfalls gegen Artikel 15 Abs 1 lit e DSGVO verstoßen.

Alternativ dazu hat Netflix, wenn die Bereitstellung solcher detaillierteren Information über die vorgesehene Aufbewahrungsfrist für jede Kategorie personenbezogener Daten nicht möglich ist, immer noch gegen Artikel 15 Abs 1 lit d DSGVO verstoßen, indem sie überhaupt keine Informationen über die Kriterien zur Verfügung gestellt hat, nach denen die Aufbewahrungsfrist für jede Kategorie der personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers festgelegt wurde.

(d) Keine Angaben zu anderen Quellen personenbezogener Daten

Auf die Frage des Beschwerdeführers nach verfügbaren Informationen über Quellen, aus denen persönliche Daten von ihm erhoben wurden, verwies Netflix den Beschwerdeführer ebenso lediglich auf die Datenschutzerklärung (Anhang 4: Antwort auf Informationsanfragen von Netflix-Mitgliedern, Seite 16).

“Retention times vary by category, so in some cases we may have limited amounts of data. In addition, because the information requested is stored in different systems, it is retrieved at different times after an information request is received” (Attachment 4: “Antwort auf Informationsanfragen von Netflix-Mitgliedern”, page 1).

This information even falls short of the already existing legal obligations under Article 5(1)(e) of the GDPR, which require that storage should be limited by the fulfilment of the purpose of the processing.

According to Article 15(1)(d) of the GDPR, in order to ensure the effective exercise of the right of access, controllers must also provide data subjects with information on the envisaged retention period of the data, and, if this is not possible, the criteria for the determination of that period. It is only then that compliance with the obligations under Article 5(1)(e) of the GDPR can be ensured.

Netflix has failed to provide the Complainant with precise information about the retention periods for each category of his personal data. For example, as the Response reveals, Netflix still retains personal data of the Complainant, such as his IP-Addresses, which are more than two years old, without providing any justification for such retention (Attachment 4: “Antwort auf Informationsanfragen von Netflix-Mitgliedern”, page 154-155).

Netflix has consequently violated Article 15(1)(e) GDPR.

In the alternative and if providing such detailed information about the envisaged retention period for each category of personal data is not possible, Netflix has still violated Article 15(1) (d) by not providing any information at all about the criteria used to determine the retention period for each category of the Complainant’s personal data.

(d) No information about other sources of personal data

In response to the Complainant’s question regarding any available information about sources from which personal data of him were collected, Netflix merely referred the Complainant, once again, to the Privacy Policy (Attachment 4: “Antwort auf Informationsanfragen von Netflix-Mitgliedern”, page 16).

In ihrer Datenschutzerklärung räumt Netflix ein, dass sie personenbezogene Daten von Nutzern aus anderen Quellen sammelt, zu denen folgende "gehören könnte[n]", aber nicht darauf beschränkt sind (rein demonstrative Aufzählung):

- „Dienstanbieter, mit deren Hilfe wir eine Region aufgrund Ihrer IP-Adresse bestimmen, um unseren Service anzupassen, sowie für weitere Verwendungen in Übereinstimmung mit der Datenschutzerklärung;
- Ausgewählte Partner, die unseren Dienst auf ihren Geräten ermöglichen oder mit denen wir gemeinsam vermarktete Dienste anbieten oder gemeinsame Marketingvorhaben umsetzen;
- Zahlungsanbieter [...];
- Online- und Offline-Datenanbieter, von denen wir demografische, interessenbasierte und online-werbebezogene Daten erhalten;
- Öffentlich verfügbare Quellen wie etwa frei zugängliche behördliche Datenbanken“ (Anhang 1: Netflix Datenschutzerklärung, Seite 2).

Aus dem Dokument, das die Beschwerdegegnerin als Antwort auf das Auskunftersuchen des Beschwerdeführers zur Verfügung gestellt hat, geht beispielsweise hervor, dass Netflix mittels dieser sogenannten "Dienstleister" den Standort des Beschwerdeführers anhand seiner IP-Adresse sowie verschiedener "ausgewählter Partner" die genauen Geräte, von denen aus der Beschwerdeführer auf den Streaming-Dienst zugegriffen hat, bestimmen konnte bzw. kann. Entsprechend ist im Anhang 4 auf den Seiten 154-155 klar zu erkennen, dass jeder IP-Adresse ein Ländercode (zB „AT“) hinzugefügt wurde.

Die Beschwerdegegnerin hat jedoch keine Informationen über die spezifischen Quellen dieser personenbezogenen Daten zur Verfügung gestellt, obwohl sie personenbezogene Daten von ihnen erhalten hat und obwohl davon auszugehen ist, dass die Beschwerdegegnerin weiß, welchen Dienstleister sie zB für die Geolokalisierung von IP-Adressen oder die Bereitstellung anderer Informationen nutzt.

Artikel 15 Abs 1 lit g DSGVO verpflichtet Verantwortliche, "alle verfügbaren Informationen" über die Quellen personenbezogener Daten zur Verfügung zu stellen, falls personenbezogene Daten nicht direkt von der betroffenen Person erhoben wurden.

Wenn die Beschwerdegegnerin also über Informationen verfügt, egal ob diese Informationen global (zB alle Geolokalisierungs-Daten kommen von Anbieter X)

In its Privacy Policy, Netflix concedes that it collects personal data about users from other sources, which "could" include, but are not limited to (purely non-exhaustive enumeration):

- "service providers that help us determine a location based on your IP address in order to customize our service and for other uses consistent with this Privacy Statement;
- select partners that make our service available on their device or with which we offer co-branded services or engage in joint marketing activities;
- payment service providers
- online and offline data providers, from which we obtain demographic, interest based and online advertising related data;
- publicly-available sources such as open government databases" (Attachment 1: "Netflix Datenschutzerklärung", page 2).

From the document that the Respondent provided, in response to the Complainant's Access Request, it becomes evident that the former has used, for example, so-called "service providers" to determine the Complainant's location based on his IP Address as well as various "select partners" to determine the exact devices from which the Complainant accessed the streaming service. Accordingly, Attachment 4 (pages 154-155) clearly shows that a country code (e.g. "AT") has been added to each IP address.

However, the Respondent has not provided any information about the specific sources of this personal data, although it has received personal data from them and although it can be assumed that the Respondent knows which service provider it uses, e.g. for the geolocation of IP addresses or the retrieval of other information.

Article 15(1)(g) of the GDPR obliges controllers to provide "all available information" about the sources of personal data if personal data has not been collected directly from the data subject.

So if the Respondent has information, whether that information is global (e.g. all localization data comes from Provider X) or specific (e.g. that specific data comes

oder spezifisch sind (zB diese spezifischen Daten kommen von Nutzer Y), hat sie diese zu übermitteln. Einziges Tatbestandselement des Artikel 15 Abs 1 Lit g DSGVO ist die „Verfügbarkeit“ der Information – in welcher Form (interne Notizen, Dokumentation, Wissen von Mitarbeitern) auch immer diese Information „verfügbar“ ist.

Damit hat Netflix jedenfalls auch gegen Artikel 15 Abs 1 lit g DSGVO verstoßen.

(e) Keine Angaben zu den angemessenen Garantien für die Übermittlung personenbezogener Daten an Drittländer

Auf den Antrag des Beschwerdeführers über die geeigneten Garantien informiert zu werden, wird im Falle der Übermittlung seiner personenbezogenen Daten an Drittländer oder internationale Organisationen in der Antwort von Netflix festgestellt:

„Viele Daten unserer Mitglieder sind auf Servern in den USA und Irland gespeichert. Je nachdem, wie Sie mit uns interagieren (beispielsweise, wenn Sie an unseren Kundenumfragen teilnehmen, die von Drittanbietern durchgeführt werden), können Daten seitens unserer Dienstleister möglicherweise auch in anderen Ländern gespeichert werden.“ (Anhang 4: Antwort auf Informationsanfragen von Netflix-Mitgliedern, Seite 17).

Netflix räumt ein, dass "viele" personenbezogene Daten von Nutzern in Servern in den Vereinigten Staaten und in Irland gespeichert werden. Dann wird klargestellt, dass Netflix Service Provider Informationen auch in "anderen Ländern" speichern können. Dies bedeutet im Wesentlichen, dass die personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers in Servern in den Vereinigten Staaten und Irland gespeichert sind, aber auch auf Servern praktisch überall auf der Welt gespeichert werden können. Unterm Strich räumt die Beschwerdegegnerin sich also die Möglichkeit ein, dass Daten in jedem erdenklichen Drittland gespeichert werden.

Artikel 15 Abs 2 DSGVO verpflichtet Verantwortliche, Informationen über die geeigneten Garantien für die Übermittlung personenbezogener Daten an Drittländer oder internationale Organisationen bereitzustellen.

Die Beschwerdegegnerin hat jedoch nicht nur die relevanten Drittländer nicht genannt, sondern auch keine entsprechende Rechtsgrundlage genannt.

Im vorliegenden Fall, wenn Netflix andeutet, dass die personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers ausdrücklich in jedes Land der Welt übermittelt wurden, dann

from User Y), they must provide it. The only element of the Article 15(1)(g) of the GDPR is the "availability" of the information - in whatever form (internal notes, documentation, knowledge of employees) this information is "available".

Netflix has consequently also violated Article 15(1)(g) GDPR.

(e) No information about the appropriate safeguards relating to the transfer of personal data to third countries

In response to the Complainant's request to be informed about the appropriate safeguards, in the case of transfer of his personal data to third countries or international organisations, the Response provided by Netflix states:

"A lot of our members' data is stored on servers in the USA and Ireland. Each after how you interact with us (for example, if you participate in our third-party customer surveys), our service providers may store information in other countries." (Attachment 4: "Antwort auf Informationsanfragen von Netflix-Mitgliedern", page 17).

Netflix concedes that "a lot of" personal data of users are stored on servers in the United States and in Ireland. Then, it clarifies that Netflix service providers may also store information in "other countries". This basically means that the personal data of the Complainant is stored on servers in the United States and Ireland, but could be as well stored on servers practically anywhere in the world. The bottom line, therefore, is that the Respondent acknowledges the possibility that data may be stored in any third country imaginable.

Article 15(2) of the GDPR obliges controllers to provide information about the appropriate safeguards regarding transfers of personal data to third countries or international organizations.

However, the Respondent did not only not name the relevant third countries, but also did not name any corresponding legal basis.

In the present case, if Netflix implies that the Complainant's personal data specifically was transferred to any country in the world, then they should have

hätten sie die für jedes einzelne Land geltenden Garantien offenlegen müssen. Indem die Beschwerdegegnerin keine genauen Informationen über die Länder, in die personenbezogene Daten des Beschwerdeführers übermittelt werden, sowie keine genauen Informationen über die Garantien für diese Länder zur Verfügung stellt, hat sie dem Beschwerdeführer jede realistische Gelegenheit genommen, die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zu überprüfen, da ihm völlig unbewusst ist, ob es zu einer Übermittlung kommt und in welche Länder bzw. auf welcher Rechtsgrundlage eine etwaige Übermittlung stattfindet und hat es damit vollbracht, auch gegen Artikel 15 Abs 2 der DSGVO zu verstoßen.

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 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,

disclosed the safeguards they have in place for each and every country. By not providing exact information about the countries to which personal data of the Complainant was transferred to as well as no exact information about the safeguards for these countries, the Respondent has deprived the Complainant of any real opportunity to verify the lawfulness of the processing of his personal data, since the latter is completely unaware of whether any transfers are occurring, to what countries and on what legal basis and thereby also managed to violate Article 15(2) 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 that the supervisory authority determines 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 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. dass die Verletzung schwer ist, weil das Auskunftsrecht ein Eckpfeiler des Datenschutzes ist (Artikel 83 Absatz 2 Lit 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 systematisch keine spezifischen Informationen gemäß Artikel 15 DSGVO zur Verfügung stellt (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 (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 Netflix Inc., der die Beschwerdegegnerin angehört, etwa \$ **11,7** Milliarden (ca. **€ 10,4 Milliarden**). Die mögliche Höchststrafe nach Artikel 83 Abs 5 Lit a bezogen auf 4% des weltweiten Umsatzes wären demnach rund **€ 415 Millionen**.

4. SONSTIGES

4.1. Englische Übersetzung

Nachdem voraussichtlich verschiedene Aufsichtsbehörden mit dieser Beschwerde befasst sein werden, haben wir 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 dazu verpflichtet sind, diese Beschwerde bei der Datenschutzbehörde in Österreich 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.

- 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. 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 systematically not provide them with specific information pursuant to Article 15 of the GDPR (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 Netflix Inc., of which the Respondent is a member, was about **\$11.7 billion (€10.4 billion)**. The possible maximum fine under Article 83(5)(a), based on 4% of the worldwide revenue, would accordingly be around **€ 415 million**.

4. OTHER

4.1. English Translation

As different supervisory authorities will most likely deal with this complaint, 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, since 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.