MARKTWÄCHTER
DIGITALE WELT

verbraucherzentrale

SOZIALE MEDIEN UND DIE EU-DATENSCHUTZGRUNDVERORDNUNG - TEIL II

Recht auf Auskunft und Datenübertragbarkeit

Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen – Dezember 2018

INHALT:

1 Hintergrund 2

1.1 Datenschutzgrundverordnung 2

1.2 Recht auf Auskunft 2

1.3 Recht auf Datenübertragbarkeit 4

2 Methode 5

2.1 Dienste- und Anbieterauswahl 5

2.2 Account-Nutzung 6

2.3 Optionen zur Wahrnehmung der Betroffenenrechte 6

3 Ergebnisse 9

3.1 Die schriftlichen Anfragen 9

3.2 Die Download-Tools aus Nutzerperspektive 11

4 Bewertung der Anbieterreaktionen 13

4.1 Recht auf Auskunft 13

4.2 Recht auf Datenübertragbarkeit 15

5 Fazit 18

6 Quellen 20

7 Anhang 22

1 HINTERGRUND

1.1 Datenschutzgrundverordnung

Seit dem 25. Mai 2018 wird die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union (EU) angewendet. Bis zu diesem Stichtag mussten die in der DSGVO getroffenen Regelungen von allen Verantwortlichen umgesetzt sein, die personenbezogene Daten verarbeiten – das trifft auch auf viele Angebote Sozialer Medien zu.[1] Durch das in der Verordnung verankerte *Marktortprinzip* aus Art. 3 DSGVO finden die Vorschriften auch auf Unternehmen Anwendung, die nicht in der EU niedergelassen sind, wenn eine Datenverarbeitung dazu dient, in der EU ansässigen Personen Waren oder Dienstleistungen anzubieten.[2]

Eine erste Bestandsaufnahme des „Marktwächters Digitale Welt“[3] der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen hat gezeigt, dass Anbieter Sozialer Medien diese neuen Regelungen bislang nur bedingt im Verbrauchersinne umsetzen.[4] Dies wurde einerseits für die Regelung der datenschutzfreundlichen Voreinstellungen (Art. 25 Abs. 2 DSGVO) festgestellt und andererseits für die Informationen, die Anbieter in ihren Datenschutzerklärungen bereitstellen (Art. 13 DSGVO). Die Untersuchung kommt zu dem Ergebnis, dass Kontrollmöglichkeiten zum Zeitpunkt der Registrierung und ersten Nutzung für Verbraucher[5] auch nach dem 25. Mai 2018 nur eingeschränkt vorhanden sind.

Die vorliegende Folge-Untersuchung legt den Fokus auf die Kontrollmöglichkeiten der gespeicherten personenbezogenen Daten und zwar auf das Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO) und das Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO).

1.2 Recht auf Auskunft

Nach Art. 15 DSGVO hat der Betroffene in einem ersten Schritt das Recht, Auskunft beim Anbieter darüber zu verlangen, ob dieser personenbezogene Daten über ihn gespeichert hat oder

---

[1] Ausgenommen können hier bspw. bestimmte Blogs sein, sofern diese in den Bereich Sozialer Medien fallen. Wird ein Blog zum Beispiel nur zu privaten Zwecken betrieben, findet die DSGVO keine Anwendung (Art. 2 Abs. 1 lit.c DSGVO).

[2] Vgl. Datenschutzkonferenz, 2017.

[3] Im Projekt „Marktwächter Digitale Welt“ beobachtet und analysiert der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) unter Beteiligung der 16 Verbraucherzentralen den Markt in Deutschland, um Missstände früh zu erkennen und um auf Fehlentwicklungen aufmerksam zu machen. Die Verbraucherzentrale NRW ist eine von fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen im Projekt und beschäftigt sich mit Entwicklungen rund um das Thema „Nutzergenerierte Inhalte“.

[4] Vgl. Verbraucherzentrale NRW, 2018.

[5] Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in der vorliegenden Arbeit mit „Verbraucher“ eine verkürzte geschlechtsneutrale Formulierung verwendet. Der Text richtet sich daher sowohl an Verbraucherinnen als auch an Verbraucher. Diese Formulierungsregel gilt für die gesamte vorliegende Arbeit (z. B. auch in Bezug auf die Verwendung des Begriffs „Internet-Nutzer“).

nicht.[6] Werden personenbezogene Daten erhoben, hat der Betroffene ein Recht auf Auskunft über diese personenbezogenen Daten sowie auf weitere Informationen. Hierzu zählen unter anderem auch Angaben zum Zweck der Datenverarbeitung, zu den Empfängern oder Kategorien von Empfängern, an die die Daten weitergegeben werden, oder zur Dauer der Speicherung. Art. 15 Abs. 3 legt darüber hinaus fest, dass dem Betroffenen eine Kopie der personenbezogenen Daten zur Verfügung gestellt werden muss, die Gegenstand der Verarbeitung ist. Die Auskünfte sind dem Betroffenen in präziser, transparenter, verständlicher und leicht zugänglicher Form und in einer einfachen und klaren Sprache zu übermitteln (Art. 12 Abs. 1. S. 3 DSGVO).[7]

Neu gegenüber der Regelung des Bundesdatenschutzgesetzes alte Fassung (BDSG a. F.) ist unter anderem, dass Auskunft über Speicherdauer, Bestehen von Betroffenenrechten, Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde, Tragweite und angestrebte Auswirkungen einer automatisierten Entscheidungsfindung (Profiling) erteilt werden muss. Verglichen mit einer Verletzung nach Art. 34 BDSG a. F. zieht ein Verstoß gegen den entsprechenden Art. 15 nach Art. 83 Abs. 5 DSGVO deutlich höhere Sanktionen nach sich als zuvor.[8]

Aus Verbrauchersicht ist das Recht auf Auskunft unter anderem wichtig, da Verbraucher ihre bereits eingegebenen Daten einsehen, korrigieren und damit auch kontrollieren können. Erst die Kontrolle der beim Anbieter gespeicherten personenbezogenen Daten ermöglicht Verbrauchern, ihr Recht der informationellen Selbstbestimmung wahrnehmen zu können.[9] Auch die Datenschutzerklärungen sollten entsprechende Informationen über den Umgang mit den eigenen personenbezogenen Daten für Verbraucher bereitstellen; allerdings bilden die Datenschutzerklärungen nur allgemeine, wenig konkretisierte und häufig vage Informationen ab. Insofern ist das Ausmaß an Wissen, das Nutzer in den Datenschutzerklärungen über den Umgang mit ihren Daten erlangen können, begrenzt. Nur anhand konkreter Informationen über die Verarbeitung der eigenen personenbezogenen Daten können Nutzer jedoch Maßnahmen einleiten, wie beispielsweise eine Einschränkung der Verarbeitung, Berichtigung oder Löschung der betreffenden Daten.[10]

Verschiedene Untersuchungen zeigen, dass Anbieter den Rechten der Verbraucher nicht nachgekommen sind und es somit bislang schwierig war, Auskunft über die eigenen

[6] Man spricht hier von der sog. Negativauskunft; s. Datenschutzkonferenz (DSK), Kurzpapier Nr. 10, Informationspflichten bei Dritt- und Direkterhebung.
[7] Paal/Pauly/Paal/Hennemann, 2018, DSGVO Art. 12 Rn. 32.
[8] BeckOK DatenschutzR/Schmidt/Wudy DSGVO Art. 15 Rn. 3-4.
[9] Vgl. BVerfG, Urteil vom 15. Dezember 1983 – 1 BvR 209, 269, 362, 420, 440, 484/83.
[10] Schmidt/Wudy, 2017, § 34, Rn 2-3.

personenbezogenen Daten zu erhalten.[11] Insofern stellt sich die Frage, ob sich durch die Anwendbarkeit der DSGVO an diesem Befund etwas geändert hat. Daraus leitet sich die erste Forschungsfrage der vorliegenden Untersuchung ab:

Forschungsfrage 1: Inwieweit erhalten Nutzer Antwort auf ihr Auskunftsersuchen, das sie auf Basis des in Art. 15 DSGVO definierten Anspruchs bei ausgewählten Anbietern Sozialer Medien gestellt haben?

1.3 Recht auf Datenübertragbarkeit

Das Recht auf Datenübertragbarkeit ist eine wesentliche Neuerung im Vergleich zum alten nationalen Recht (BDSG a. F.), das eine solche oder ähnliche Regelung nicht vorsah, und ist daher als eine wesentliche Stärkung der Rechtsposition des Verbrauchers zu sehen.[12] Nach Art. 20 DSGVO haben Nutzer das Recht, die sie betreffenden personenbezogenen Daten, die sie einem Verantwortlichen bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten, und sie haben das Recht, diese Daten einem anderen Verantwortlichen ohne Behinderung durch den Anbieter, dem sie die Daten zuvor zur Verfügung gestellt haben, zu übermitteln.[13] Möglich soll dies für solche personenbezogenen Daten sein, die den jeweiligen Nutzer betreffen und von ihm selbst bereitgestellt wurden. Während hiervon auch Nutzungsdaten umfasst sein können, müssen Daten über den Betroffenen, die durch Auswertungen des Anbieters anfallen (sog. Rückschlussdaten), nicht übermittelt werden.[14]

Durch das Recht auf Datenportabilität sollen die Hürden für einen Anbieterwechsel sinken.[15] Nutzer sollen mit Hilfe dieses Rechts mit ihren persönlichen Daten zwischen verschiedenen Anbietern erleichtert wechseln können. Damit soll insbesondere auch der Wettbewerb zwischen unterschiedlichen Plattformen gefördert werden.[16] Verhindert werden sollen folglich sogenannte Lock-In-Effekte, im Zuge derer Kunden bei einem Anbieter bleiben, weil der Wechselaufwand zu hoch ist.[17] Erwägungsgrund 68 nennt als weiteres Ziel der Regelung aus Art. 20 DSGVO auch eine bessere Kontrolle über die eigenen Daten. Dies setzt voraus, dass Verbraucher grundsätzlich Kenntnis darüber haben sollte, wer was wann und bei welcher Gelegenheit über ihn weiß.[18]

---

[11] Hermann/Lindemann, 2016; Hilts, Parson/Knockel, 2016, S. 50ff; vgl. Verbraucherzentrale NRW, 2018.
[12] Vgl. Erwägungsgrund 68.
[13] Schwartmann/Jaspers/Thüsing/Kugelmann, Art. 20 Rn. 10.
[14] Kühling/Buchner DSGVO Art. 20 Rn. 11.
[15] Vgl. Stiftung Datenschutz, 2018.
[16] Vgl. Grünbuch Digitale Plattformen Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e. V., 2016.
[17] Vgl. Ebd.
[18] Vgl. BVerfG, Urteil vom 15. Dezember 1983 – 1 BvR 209, 269, 362, 420, 440, 484/83

Zum einen sollen Verbraucher nach Art. 20 Abs. 2 DSGVO die Möglichkeit haben – sofern technisch realisierbar – ihre Daten direkt an einen neuen Verantwortlichen übertragen zu lassen. Hierfür könnten Dienste-Anbieter beispielsweise Anwendungsprogrammierschnittstellen bereitstellen, die es ermöglichen, die personenbezogenen Daten direkt an einen neuen Anbieter zu übermitteln.[19]

Zum anderen können Verbraucher nach Art. 20 Abs. 1 DSGVO aber auch verlangen, dass sie die von ihnen gespeicherten Daten direkt erhalten.[20] Hier sind verschiedene Umsetzungsmöglichkeiten denkbar, wie beispielsweise die Bereitstellung der Daten über einen Datenträger, per E-Mail oder über entsprechende technische Schnittstellen.
Im Rahmen dieser Untersuchung wird überprüft, wie sich die Übertragung der gespeicherten Daten vom Anbieter zum Verbraucher gestaltet. In diesem Kontext soll aber nur betrachtet werden, ob und in welcher Form Anbieter Sozialer Medien personenbezogene Daten dem jeweiligen Nutzer zur Verfügung stellen. Eine Übertragung der Daten direkt von einem Verantwortlichen an einen anderen Verantwortlichen gehört nicht zum Untersuchungsgegenstand. Daher leitet sich die folgende Forschungsfrage ab:

Forschungsfrage 2: Wie stellen Anbieter Verbrauchern die durch sie bereitgestellten personenbezogenen Daten zur Verfügung, damit diese ihr Recht auf Datenübertragbarkeit wahrnehmen können?

2 METHODE

2.1 Dienste- und Anbieterauswahl

Im Rahmen der im September 2018 durchgeführten Marktanalyse „Soziale Medien und die EU-Datenschutzgrundverordnung – Informationspflichten und datenschutzfreundliche Voreinstellungen“ wurden acht Dienste Sozialer Medien ausgewählt (*Facebook*, *Instagram*, *LinkedIn*, *Pinterest*, *Snapchat*, *Twitter*, *WhatsApp*, *YouTube/Google*).[21] Auswahlkriterien waren zum einen die jeweilige Nutzungshäufigkeit[22] und zum anderen Downloadstatistiken von Smartphone-Apps.[23] Nach dem bereits oben beschriebenen Marktortprinzip sind alle acht Dienste

[19] Vgl. Artikel 29-Datenschutzgruppe, 2016, S. 6.
[20] Vgl. Stiftung Datenschutz, 2018, S. 50.
[21] *Instagram* und *WhatsApp* sind Teil der *Facebook*-Unternehmensgruppe; *YouTube* ist seit 2006 eine Tochtergesellschaft von *Google*. Aufgrund dieser Zugehörigkeiten werden in der vorliegenden Untersuchung die Begriffe *Anbieter*, *Dienst* und *Dienste-Anbieter* synonym verwendet.
[22] Vgl. „Soziale Medien und die EU-Datenschutzgrundverordnung. Informationspflichten und datenschutzfreundliche Voreinstellungen“, Verbraucherzentrale NRW, 2018.
[23] Vgl. Ebd.; betrachtet wurden hierbei die Kategorien „Sozial“ und „Kommunikation“.

von den neuen Regelungen der Datenschutzgrundverordnung betroffen und müssen somit Anfragen nach Art. 15 und Art. 20 DSGVO nachkommen.[24] Daher wurden alle acht Anbieter ausgewählter Sozialer Medien auch in der vorliegenden Untersuchung näher analysiert.

2.2 Account-Nutzung

Nach Erstellung der Accounts bei den ausgewählten Anbietern anhand von zwei verschiedenen E-Mail-Adressen (web.de und gmail.com) wurden diese innerhalb von drei Wochen[25] mindestens vier Mal genutzt. Um möglichst systematisch und nachvollziehbar Informationen in die ausgewählten Dienste eingeben zu können, wurde vor der Nutzung der Dienste ein Steckbrief eines fiktiven Nutzers erstellt. Dieser fiktive Nutzer sollte über alle Dienste hinweg dieselbe Identität besitzen (inkl. Geburtsdatum, Wohnort, Interessen usw.). Die jeweiligen Nutzungsintervalle wurden per Screenvideo dokumentiert.[26] Die erste Nutzung aller Dienste fand am 29. Juni 2018 statt. Je Dienst wurden unterschiedliche Nutzungsschwerpunkte gesetzt: Messenger-Dienste, wie *Snapchat* und *WhatsApp*, wurden in erster Linie zur Übertragung von Text- und Bildnachrichten genutzt. Während der Nutzung der übrigen Dienste wurden auch Angaben zu Interessen gemacht, „Gefällt-mir-Angaben“ verteilt, Fotos hochgeladen oder aber Textbeiträge kommentiert und geteilt.

2.3 Optionen zur Wahrnehmung der Betroffenenrechte

In einem ersten Schritt wurde überprüft, welche Optionen Verbrauchern zur Verfügung stehen, um ihr Recht auf Auskunft und ihr Recht auf Datenportabilität wahrzunehmen. Hierbei wurden zwei verschiedene Vorgehensweisen erprobt.

Schriftliche Anfragen. In vergangenen Untersuchungen wurde verschiedentlich versucht, Betroffenenrechte, wie das Recht auf Auskunft, über schriftliche Anfragen wahrzunehmen.[27] Diese Möglichkeit soll auch nach Art. 15 und Art. 20 DSGVO bestehen. Daher wurde bei allen Anbietern der jeweiligen Dienste (*Facebook*, *Instagram*, *LinkedIn*, *Pinterest*, *Snapchat*, *Twitter*, *WhatsApp*, *YouTube/Google*) eine schriftliche Anfrage auf Auskunft und Datenübertragbarkeit auf elektronischem Weg gestellt.

[24] Vgl. DSK 2017, S. 1.
[25] Vgl. Verbraucherzentrale NRW, 2018, S. 9; Zeitraum der Account-Erstellung: 29.06.2018 bis 20.07.2018.
[26] AZ Screen Recorder, Version 5.0.
[27] Vgl. Verbraucherzentrale NRW, 2017; Herrmann/Lindemann, 2016.

Der Inhalt des Schreibens war bei allen Anfragen identisch.[28] Hier wurde unter Bezugnahme auf Art. 15 DSGVO erstens Auskunft darüber verlangt, über welche personenbezogenen Daten des Nutzers der Anbieter verfügt, aus welcher Quelle diese Daten stammen, an welche Empfänger diese Daten weitergegeben wurden und werden und zu welchem Zweck die Speicherung erfolgt (Recht auf Auskunft). Zweitens wurde unter Bezugnahme auf Art. 20 DSGVO verlangt, die vom Nutzer bereit gestellten und gespeicherten personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zur Verfügung zu stellen (Recht auf Datenübertragbarkeit).

Alle Anfragen auf Auskunft und Datenportabilität wurden in deutscher Sprache gestellt. Nachfolgekorrespondenz wurde ebenfalls ausschließlich auf Deutsch geführt, da nicht davon ausgegangen werden kann, dass jeder anspruchsberechtigte Verbraucher über notwendige Kenntnisse der englischen Sprache verfügt, um seine Anfrage zu stellen. Die E-Mail-Adressen der einzelnen Anbieter und Dienste wurden sowohl im Impressum als auch in den jeweiligen Datenschutzerklärungen recherchiert.

Vom 13. August 2018 bis 17. August 2018 wurden alle Anfragen per E-Mail versendet, da Verbraucher diesen Kontaktweg zu Unternehmen am häufigsten nutzen.[29] Gemäß des Art. 12 Abs. 3 DSGVO sind die Informationen unverzüglich, spätestens innerhalb eines Monats nach Eingang des Antrags zur Verfügung zu stellen.[30] Die Frist kann um zwei Monate verlängert werden, sofern aufgrund der Komplexität oder einer hohen Zahl der Anträge dem Antrag nicht nachgekommen werden kann. Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung wurden statt der aus Art. 12 Abs. 3 DSGVO normierten, maximalen Frist von einem Monat alle Antworten innerhalb von sechs Wochen in der Bewertung berücksichtigt.[31]

Nach Prüfung aller Antworten des ersten Kontaktversuchs wurde zwischen dem 28. September 2018 und 02. Oktober 2018 ein weiterer Kontaktversuch unternommen, wenn die Rückmeldungen unzureichend waren. Hierfür wurden Kriterien festgelegt, um eine systematische und nachvollziehbare Vorgehensweise gewährleisten zu können. Hatten Anbieter beispielsweise auf Englisch oder gar nicht geantwortet, wurde ein erneutes Auskunftsersuchen mit Bezug zur ersten

[28] S. Anhang, S. 21.

[29] In einer 2018 durchgeführten Studie von Promio Research konnte gezeigt werden, dass die E-Mail über alle Altersklassen hinweg das beliebteste und meistgenutzte Kontaktmittel von Verbrauchern in der Kommunikation mit Unternehmen ist; vgl. Promio Research, 2018, S. 8. Repräsentative Online-Befragung durch promio.net GmbH im April 2017 mit 1028 befragten Personen.

[30] Paal/Pauly/Paal/Hennemann DSGVO Art. 12 Abs. 3.

[31] Sollten Anbieter innerhalb eines Monats eine entsprechende Begründung vorlegen, können Auskunftsstellende nach Art. 12 Abs. 3 DSGVO auch um eine zweimonatige Fristverlängerung bitten. Diese würde dann auch die reguläre „Erstfrist“ von einem Monat ersetzen.

Anfrage über das Kontaktformular gestellt.[32] Sollten Dienste-Anbieter inhaltlich auf die gestellte Anfrage eingegangen sein, sie aber nicht vollständig und angemessen beantwortet haben, wurden sie erneut per E-Mail kontaktiert.

Aus Nutzerperspektive. Neben den schriftlichen Anfragen wurde geprüft, welche Optionen Nutzern Sozialer Medien noch bereitstehen, um ihre Kontrollrechte wahrzunehmen.

Möchten Verbraucher Informationen über Sachverhalte erlangen, die sie selbst betreffen, wählen sie in erster Instanz den einfachsten und damit zugänglichsten Weg.[33] Insbesondere im Fall Sozialer Medien ist durchaus denkbar, dass Nutzer zunächst solche Informationsangebote wahrnehmen, auf die sie leicht zugreifen können. Geht es demnach um die Kontrolle der eigenen Daten, könnten Verbraucher zuallererst einen Blick in die jeweilige App des Dienste-Anbieters werfen oder aber in die bereitgestellten Datenschutzrichtlinien. Aus diesem Grund wurden zunächst die Datenschutzerklärungen und jeweiligen Dienste-Apps aus Nutzersicht geprüft. Hierbei fielen die sogenannten Datendownload-Tools (oder Datenexport-Tools) ins Auge.

Mit Hilfe dieser Datendownload-Tools kann demnach eine Kopie der eigenen Daten erstellt und dem betroffenen Nutzer zur Verfügung gestellt werden. Anfragen zur Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO und zum Auskunftsrecht nach Art. 15 DSGVO könnten über solche Datendownload-Tools seitens Anbieter einfach und verbraucherfreundlich beantwortet werden.[34]

Daher wurde bei den ausgewählten Dienste-Anbietern eruiert, ob derartige Datendownload-Tools angeboten werden und inwieweit sich deren Auffindbarkeit aus Nutzerperspektive bewerten lässt. Anschließend wurden alle aufgefundenen Datendownload-Tools zwischen dem 24. Juli 2018 und 26. Juli 2018 genutzt. Nach Download der jeweiligen Dateien bzw. Daten wurde dokumentiert, wie zügig und in welchen Formaten die geforderten Datensätze dem Nutzer zur Verfügung gestellt werden.[35]

---

[32] Ausnahme war der Dienst *Snapchat*: Hier wurde der zweite Kontaktversuch auch über eine E-Mail-Nachricht realisiert, da der Dienst auf seiner Webseite kein Kontaktformular zur Verfügung stellt.

[33] Vgl. Omnikanal Monitor, 2015, S. 28, 45.

[34] Vgl. Erwägungsgrund 63.

[35] Aus Gründen der Übersichtlichkeit und systematischen Dokumentation wurden die Downloads über einen PC durchgeführt und nicht über die jeweiligen Apps. Außer bei *WhatsApp:* Hier wurde der Download-Befehl zwar über die App gegeben, allerdings wurden die Dateien an die jeweilige E-Mail-Adresse versendet.

3 ERGEBNISSE

3.1 Die schriftlichen Anfragen

Auf das erste Auskunftsersuchen vom 16. August 2018 haben alle Dienste-Anbieter (*Facebook, Instagram, LinkedIn, Pinterest, Snapchat, Twitter, WhatsApp, YouTube*/*Google*) innerhalb von sechs Wochen reagiert. Zwei der acht Anbieter (*Facebook, Pinterest*) gaben Rückmeldungen in englischer Sprache. Ein Anbieter (*LinkedIn*) ging immerhin auf *einen* Aspekt des Auskunftsersuchens (Profiling) ein und verwies auf das Datendownload-Tool und seine Datenschutzerklärung. Allerdings fehlten in der Antwort alle anderen angefragten Informationen, wie beispielsweise Angaben zur Speicherdauer oder zu den Verarbeitungszwecken.

Zwei weitere Anbieter (*WhatsApp, YouTube*/*Google*) verwiesen ebenfalls auf das Datendownload-Tool, hier blieben allerdings Antworten im Kontext des gestellten Auskunftsersuchens nach Art. 15 DSGVO aus. Zwei Anbieter (*Instagram, Snapchat*) verwiesen lediglich auf den Hilfebereich der jeweiligen Webseite. Ein Anbieter (*Twitter*) gibt an, dass sich die Anfrage in Bearbeitung befinde.[36]

Da keiner der per E-Mail angeschriebenen Anbieter im ersten Kontaktersuchen den Anforderungen entsprechend Rückmeldung gegeben hatte, wurden alle acht Anbieter im Zeitraum vom 24. September 2018 bis zum 05. Oktober 2018 erneut kontaktiert.

Auch auf das zweite Kontaktersuchen haben alle acht Dienste-Anbieter (*Facebook, Instagram, LinkedIn, Pinterest, Snapchat, Twitter, WhatsApp, YouTube*/*Google*) reagiert.

Vier Anbieter *(LinkedIn, Snapchat, WhatsApp, YouTube/Google)* verwiesen in ihren jeweiligen Rückmeldungen auf den Hilfebereich oder auf verschiedene Webformulare, wie beispielsweise auf einen Bereich zur Verwaltung der einzelnen Aktivitäten. Ein Anbieter (*YouTube*/*Google*) verwies erneut auf sein Datendownload-Tool. Ein anderer Anbieter (*Pinterest*) bezog sich in seiner Antwort inhaltlich auf das gestellte Auskunftsersuchen, nahm hier allerdings keinen Bezug zu den in Art. 15 Abs. 1 lit.a bis lit.h, Abs. 2 DSGVO geforderten erweiterten Informationen. Weiterhin stellte dieser Anbieter (*Pinterest*) einen Link zur Verfügung, mit welchem der Nutzer die im Kontext der Datenübertragbarkeit geforderten Daten herunterladen kann.

Drei Anbieter (*Facebook, Instagram, WhatsApp*) forderten detailliertere Informationen des Nutzers, beispielsweise den Namen oder weitere Kontodetails. Zwei Dienste-Anbieter (*Facebook, Instagram*) verwiesen zudem noch auf die Datenschutzerklärungen. Ein Anbieter (*Twitter*) hat auf das zweite Auskunftsersuchen lediglich in englischer Sprache geantwortet.

[36] Die zweite Rückmeldung von *Twitter* innerhalb des ersten Kontaktersuchens war in englischer Sprache, weshalb diese nicht geprüft wurde.

Tabelle 1. Anbieter-Antworten auf die schriftlichen Anfragen[37]

Kontaktversuch	Erster Kontaktversuch			Zweiter Kontaktversuch		
Anbieter	**Kontakt-kanal**	**reagiert**	**Inhalt**	**Kontakt-Kanal**	**reagiert**	**Inhalt**
Facebook	Mail	Ja	Englisch[1]	KF	Ja	Anbieter verlangt weitere Informationen[2]; Verweis auf DSE[3]
Google	Mail	Ja	Verweis auf KF[4], Verweis auf Datendownload-Tool	KF	Ja	Verweis auf verschiedene Webformulare und auf Datendownload-Tool
Instagram	Mail	Ja	Verweis auf Hilfebereich[5]	KF	Nein	Anbieter verlangt weitere Informationen; Verweis auf DSE
LinkedIn	Mail	Ja	Informationen über Profiling; Verweis auf DSE und auf Datendownload-Tool	Mail	Ja	Hinweis, dass Anfrage weitergeleitet wird; Verweis auf Hilfebereich; weitere Nachfrage bzgl. vorangegangener E-Mail
Pinterest	Mail	Ja	Englisch	KF	Ja	Beantwortung einzelner Aspekte aus dem Auskunftsersuchen; Link zum Abrufen der Daten
Snapchat	Mail	Ja	Verweis auf Hilfebereich[6]	Mail	Ja	Verweis auf Hilfebereich[6]
Twitter	Mail	Ja	Verweis auf Hilfebereich[7]	KF	Ja	Englisch
WhatsApp	Mail	Ja	Verweis auf Datendownload-Tool	Mail	Ja	Anbieter verlangt weitere Informationen[8]; Verweis auf Hilfebereich;

1 Lagen Rückmeldungen in englischer Sprache vor, wurde der Inhalt nicht weiter geprüft.

2 Facebook fordert noch folgende Daten an: Z. B. Kontodetails (Link zu deinem Konto, im Konto angegebener Name oder E-Mail-Adresse, die mit dem Konto verknüpft ist) und eine detaillierte Beschreibung des Problems, das dem Datenschutzbeauftragten gemeldet werden soll.

3 DSE = Datenschutzerklärungen.

4 KF = Kontaktformular.

5 Die schriftliche Anfrage wurde an Instagram gesendet. Die entsprechende Rückmeldung wurde allerdings von einer Facebook-Mail-Adresse verschickt. Dies könnte dazu führen, dass Verbraucher, die eine Antwort von Instagram erwarten, die Rückmeldung per E-Mail von Facebook übersehen.

6 Snapchat verweist in seiner teils englischen und teils deutschen Rückmeldung auf eine englischsprachige Support-Seite. Snapchat bietet kein klassisches Kontaktformular an. Verbraucher müssen zunächst einzelne Fragen beantworten bzw. über eine Art Themen-Filter, ihr Anliegen konkretisieren. In der Kategorie „Datenschutz“ wurde nur für ein thematisches Anliegen die Option einer Kontaktaufnahme mit dem Anbieter eingeblendet. In Bezug auf die Informationen für das Auskunftsersuchen war dies somit nicht der Fall. Daher wurde das zweite Kontaktersuchen ebenfalls per E-Mail vorgenommen.

7 Twitter verweist konkret auf das „Sicherheits-“ und „Help-Center“. Weitere Rückmeldungen von Twitter waren lediglich in englischer Sprache und wurden aufgrund dessen nicht weiter bearbeitet.

8 WhatsApp fordert folgende Daten an: Telefonnummer, Telefonmodell, Screenshots des Problems.

[37] Für zusammenfassende Übersicht der Anbieterreaktionen auf das schriftliche Auskunftsersuchen, siehe Anhang, S. 22.

3.2 Die Download-Tools aus Nutzerperspektive

Sieben der acht Dienste-Anbieter bieten ein Download-Tool entweder in den Datenschutzrichtlinien (*Facebook, LinkedIn, Snapchat, YouTube/Google),* in den (Privatsphäre-) Einstellungen innerhalb des Dienstes (*Instagram*, *Twitter*) oder auch in der App (*WhatsApp*) an.[38]

Nutzer werden mittels verschiedener Beschreibungen wie beispielsweise „Deine Informationen herunterladen“ oder „Erhalte eine Kopie deiner Inhalte“ geleitet, die eigenen Daten herunterzuladen. Die Mehrheit der Dienste (*Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter, WhatsApp, YouTube/Google*) stellt die zu herunterladenden Daten innerhalb weniger Minuten bereit;[39] nur die Bereitstellung des Downloadlinks von *LinkedIn* dauerte etwa 24 Stunden.

Sobald die Daten zum Abruf zur Verfügung stehen, erhält der Nutzer bei sechs der acht untersuchten Anbieter (*Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter, LinkedIn, YouTube*/*Google*) eine Nachricht über die jeweilige Plattform, dass seine Daten zum Download bereitstehen. Die Mehrheit der Dienste-Anbieter (*Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter, LinkedIn, YouTube*/*Google*) ermöglicht Nutzern hierbei, die Daten auch in der jeweiligen Anwendung abzurufen. Bei einem Dienst (*WhatsApp*) ist es hingegen nicht möglich, den Bericht in dem entsprechenden Dienst bzw. in der App einzusehen.

Die heruntergeladenen Daten von allen Dienste-Anbietern stehen Nutzern als zip-Dateien zur Verfügung. Die Inhalte der verschiedenen zip-Dateien weisen jeweils unterschiedliche Strukturen und Datei-Formate auf.[40] Ein Dienst (*Snapchat*) kategorisiert die gespeicherten Dateien beispielsweise nach html- und json-Format, zwei andere Dienste (*Facebook, YouTube/Google*) sortieren ihre Dateiordner nach inhaltlichen Kriterien (z. B. friends, groups, searches). Vier Anbieter (*Instagram, LinkedIn, Twitter, WhatsApp*) ordnen die heruntergeladenen Daten weder inhaltlich noch formatbezogen. Es ist auffällig, dass es über alle Dienste-Anbieter hinweg viele verschiedene Dateiformate gibt (bspw. html, json, csv, opml, mbox, ics).

[38] Auch *Pinterest* stellt Daten der Nutzer bereit, allerdings nicht über die Datenschutzerklärungen oder (Privatsphäre-) Einstellungen, sondern in den schriftlichen Anfragen.
[39] Der Downloadzeitraum kann allerdings auch von Nutzungsdauer und -intensität abhängig sein.
[40] Teilweise enthalten die Unterordner der zip-Dateien keinerlei Inhalte bzw. Daten, siehe auch Anhang, S. 23ff.

Tabelle 2. Nutzung der Download-Tools.

Anbieter	Download-Tool vorhanden	Download-Tool genutzt	Daten erhalten	Dateiformate	Anzahl der Dateien	Zu lesen[1]
Facebook	Ja	24.07.2018	24.07.2018	html	18	Ja
				txt	15	Ja
				jpg	1	Ja
				png	13	Ja
Google	Ja	26.07.2018	26.07.2018	html	15	Ja
				txt	5	Ja
				jpg	3	Ja
				json	17	Nein
				csv	1	Ja
				pdf	1	Ja
				ics	1	Nein
				vcf	1	Nein
				mbox	1	Nein
				opml	1	Nein
Instagram	Ja	24.07.2018	24.07.2018	jpg	5	Ja
				json	10	Nein
LinkedIn	Ja	24.07.2018	25.07.2018	csv	11	Ja
Snapchat	Ja	24.07.2018	24.07.2018	html	18	Ja
				json	16	Nein
Twitter	Ja	26.07.2018	26.07.2018	json	1	Nein
				jpg	2	Ja
				js	36	Nein
WhatsApp	Ja	26.07.2018	26.07.2018	html	1	Ja
				json	1	Nein
Pinterest	Nein	Entfällt	Entfällt	Entfällt	Entfällt	Entfällt

[1] „Zu lesen“ meint, dass die enthaltenen Informationen über Standardsoftware von Verbrauchern erfasst werden können (vgl. auch Stiftung Datenschutz, 2018, S. 56).

Die einzelnen Dateien und Ordner haben bei allen Anbietern größtenteils englische Bezeichnungen und der Inhalt der Dateien liegt ebenfalls überwiegend in englischer Sprache vor. Weiterhin klären nur drei Anbieter (*Facebook, Instagram, WhatsApp)* darüber auf, dass beispielsweise das html-Dateiformat Menschenlesbarkeit und das zur Verfügung gestellte json-Dateiformat Maschinenlesbarkeit ermöglicht.[41] Einige der heruntergeladenen Dateien konnten mit auf Computern üblicherweise vorhandenen Standartsoftwares nicht geöffnet werden.
Es war auch zu beobachten, dass sich die Anzahl der Daten(-sätze) zwischen den Anbietern deutlich unterscheidet. Es gibt einerseits Anbieter (*Facebook, YouTube/Google*), die circa 45 Dateien zur Verfügung stellen, andererseits aber auch solche, die nur Einsicht in elf Dateien liefern (bspw. *LinkedIn*). Dabei waren die eingegebenen Datenmengen in den jeweiligen Diensten nahezu identisch. Schließlich handelte es sich um dieselbe fiktive Person, die alle acht Dienste im gleichen Zeitraum und mit ähnlicher Intensität genutzt hatte.

4 BEWERTUNG DER ANBIETERREAKTIONEN

Die deskriptiven Ergebnisse (siehe Kapitel 3) wurden im Hinblick auf Art. 15 und Art. 20 DSGVO juristisch und aus der Perspektive von Nutzern Sozialer Medien eingeordnet.

4.1 Recht auf Auskunft

Das Recht auf Auskunft bestand bereits nach § 34 BDSG a. F. und wurde im Sinne der Stärkung der Betroffenenrechte durch Art. 15 DSGVO erweitert. Nutzer erhalten auf das per E-Mail gestellte Auskunftsersuchen keine vollständigen und angemessenen Antworten; eher stoßen sie auf weitere Hürden, die die Inanspruchnahme des Auskunftsrechts erschweren, diese sind:
Antworten der Anbieter auf Englisch. Die vorliegende explorative Untersuchung hat gezeigt, dass drei Anbieter auf das Auskunftsersuchen nur auf Englisch reagierten. Aus Perspektive des Verbraucherschutzes kann nicht davon ausgegangen werden, dass Verbraucher in derart hohem Maße über die notwendigen Kenntnisse der englischen Sprache verfügen. In Bezug zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen hat die Rechtsprechung festgestellt, dass Alltagsenglisch verbreitet sein mag, vertragssprachliches Englisch jedoch nicht vorausgesetzt werden kann.[42]

[41] Maschinenlesbarkeit meint, dass die Dateien und Daten in einem Format vorliegen, das „Auslesbarkeit und Verarbeitbarkeit durch Software“ zulässt Menschenlesbarkeit bedeutet, dass die Dateien und Daten ohne eine weitere (Computer-)Applikation von einem Verbraucher geöffnet und gelesen bzw. erfasst werden können (vgl. Stiftung Datenschutz, 2018, S. 252).
[42] KG Berlin, Urteil vom 08.04.2016, 15 O 44/13.

Nach Art. 12 DSGVO und nach dem Erwägungsgrund 58 sollen Informationen in der jeweiligen Landessprache zur Verfügung gestellt werden, in der vorliegenden Untersuchung also in deutscher Sprache.[43] Englischsprachige Antworten wurden somit als nicht angemessen bewertet.

Zugangsbarrieren. Kontaktieren Nutzer Anbieter Sozialer Medien per E-Mail, sollten sie auch auf diesem Wege eine Antwort erhalten.[44] Sieben der hier geprüften Dienste-Anbieter verweisen auf das webeigene Kontaktformular, die Datenschutzerklärungen, den Hilfebereich auf der Homepage oder aber auf anderweitige (Web-) Formulare. Nutzer erhalten in diesem Fall keine Antwort auf ihre Fragen und müssen für entsprechende Rückmeldungen den Kontaktkanal wechseln. Dies stellt aus Verbrauchersicht eine Erschwernis dar.

Ein Anbieter verweist in seiner E-Mail per Link auf eine englischsprachige Webseite – auch dies stellt eine Erschwernis für Verbraucher dar, die Informationen nach Art. 15 DSGVO zu erhalten. Verbraucher müssen auf der Webseite zunächst den richtigen Themenbereich wählen, um zu verschiedenen Frageelementen zu gelangen. Nach Auswahl eines Frageelements werden Nutzer beispielsweise auf die Datenschutzerklärungen oder aber Nutzungsbestimmungen verwiesen. Nur hinter einem einzelnen Frageitem erhält der Nutzer die Möglichkeit, Kontakt mit dem Unternehmen (*Snapchat*) aufzunehmen.

Auch Anbieterverweise, die auf den webinternen Hilfebereich zielen, sind nach den hier durchgeführten Beobachtungen für Verbraucher äußerst unbefriedigend. In den Hilfebereichen der jeweiligen Webseiten werden allgemeine Fragen zum Thema Datenschutz abgebildet oder Informationen darüber gegeben, wie Privatsphäre-Einstellungen geändert werden können. Auskünfte über personenbezogene Daten über die im Auskunftsanspruch unter lit.a bis lit.h Art. 15 DSGVO aufgelisteten Informationen (wie bspw. die Verarbeitungszwecke oder Empfänger) sind dort nicht auffindbar

Lückenhafte Informationen, inhaltliche Nachfragen und ausbleibende Antworten. Aber auch Anbieter, die in deutscher Sprache antworten, inhaltlich zumindest auf das gestellte Auskunftsersuchen Bezug nehmen und nicht nur auf ein Formular oder eine Webseite verweisen, stellen nur unzureichend Informationen zur Verfügung. Sechs von acht Anbietern gehen weder auf die Verarbeitungszwecke, die Kategorien personenbezogener Daten noch auf die Empfänger, Speicherdauer oder aber auf die Betroffenenrechte, das Beschwerderecht oder die Herkunft der Daten ein. Informationen, auf die Nutzer nach Art. 15 DSGVO ein Recht haben, bleiben (im Hinblick auf Vollständigkeit und Angemessenheit) aus. Zwei Anbieter gehen zum Teil auf das

[43] Paal/Pauly/Paal/Hennemann DSGVO Art. 12 Rn. 33-35.
[44] KG Berlin, Urteil vom 07.05.2013 – 5 U 32/12.

gestellte Auskunftsersuchen ein, wobei ein Anbieter nur darüber informiert, dass kein Profiling nach Art. 22 DSGVO vorliegt. Der zweite Anbieter greift Aspekte hinsichtlich des Zweckes, der Datenkategorien, der Empfänger, der Speicherdauer und des Profilings auf, informiert aber darüber hinaus nicht abschließend.
Dies stellt keine abschließende Auskunft im Sinne des Art. 15 DSGVO dar, da auf die übrigen Auskunftsrechte nicht eingegangen wird.

Insbesondere die Antworten des zweiten Kontaktersuchens stellen Verbraucher vor erhebliche Hindernisse: Drei Anbieter fordern Identifikationsnachweise, die in den Antworten des ersten Kontaktersuchens noch keinerlei Rolle spielten. Allerdings reicht es zur erfolgreichen Identifikation bei elektronischem Schriftverkehr in der Regel aus, wenn die Anfrage von dem E-Mail-Account gesendet wurde, der bei dem Unternehmen als Kontakt bzw. Registrierungsdatum hinterlegt ist.[45] Dies war bei allen Accounts, deren Anbieter weitere Informationen forderten, in der vorliegenden Untersuchung der Fall.
Die von Anbietern zur Verfügung gestellten Download-Tools konnten auch nicht dazu beitragen, alle angeforderten Informationen im Sinne des Auskunftsrechts nach Art. 15 DSGVO zu erhalten. Alle Anbieter stellen zwar Kopien der Daten via Download-Tool oder per Link zur Verfügung, die heruntergeladenen Dateien geben zum Teil auch Auskunft über gespeicherte personenbezogene Daten, aber die geforderten Informationen nach Art. 15 Abs. 1 lit.a bis lit.h, Abs. 2 DSGVO[46] werden nicht zugänglich gemacht. Das Recht auf Auskunft ist für den Nutzer der ausgewählten Sozialen Medien demnach nicht über die Datendownload-Tools der Anbieter realisierbar.[47]

4.2 Recht auf Datenübertragbarkeit

Verbraucher haben nach Art. 20 DSGVO das Recht, die von dem jeweiligen Anbieter erhaltenen Daten ohne Behinderung an einen anderen Verantwortlichen zu übermitteln – oder wenn technisch möglich – übermitteln zu lassen. Hierbei sind die bereitgestellten Daten in einem „strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format“ zur Verfügung zu stellen. Zwar dient Art. 20 DSGVO in erster Linie nicht der Datentransparenz, sondern der Interoperabilität der zu übertragenden Datensätze – dennoch sieht Erwägungsgrund 68 DSGVO vor, dass Verbraucher mit dem Recht auf Datenübertragbarkeit auch eine bessere Kontrolle über ihre

[45] Vgl. Verbraucherzentrale NRW, 2017, S. 10; Gola/Schomerus, 2015, § 34, Rn. 6-7.
[46] Beispielhaft: U. a. die Verarbeitungszwecke, die Kategorien personenbezogener Daten oder die Empfänger.
[47] Bzw. über den zur Verfügung gestellten Link (siehe Ausführungen zum Anbieter *Pinterest*).

personenbezogenen Daten haben sollen. Im Rahmen dieser Untersuchung wurde bei der Beurteilung der (aus den Datendownload-Tools) generierten Datensätze unter Berücksichtigung der Nutzerperspektive der Fokus auf den Aspekt der Datenkontrolle gelegt. Nicht geprüft wurde die Maschinenlesbarkeit im Sinne der Interoperabilität der Datensätze.

Drei der getesteten Anbieter verweisen in ihren schriftlichen Rückmeldungen auf das Datendownload-Tool und nehmen dabei Bezug zur Datenübertragbarkeit. Ein Anbieter *verweist* nicht auf ein Datendownload-Tool, sondern stellt die Daten mittels Link in der Rückmeldung auf das Auskunftsersuchen zur Verfügung – dies allerdings erst nach dem zweiten Kontaktersuchen und ohne Bezug zur Datenübertragbarkeit, was negativ zu bewerten ist.[48] Vier Anbieter verweisen in den Rückmeldungen weder auf ein Datendownload-Tool, noch gehen sie anderweitig auf Aspekte der Datenübertragbarkeit ein.

Neben den Rückmeldungen auf die per E-Mail gestellten schriftlichen Anfragen wurden auch die Datenschutzerklärungen und (Privatsphäre-)Einstellungen gesichtet, um weitere Möglichkeiten ausmachen zu können, wie Verbraucher die über sie gespeicherten personenbezogenen Daten zur Verfügung gestellt bekommen können.

Sieben der acht getesteten Anbieter stellen in diesem Kontext Datendownload-Tools zur Verfügung. Aus Nutzersicht gestaltet sich der Datendownload als solcher problemlos und ohne größere Hürden. Bei der Durchsetzung des Rechts auf Datenübertragbarkeit stehen Verbrauchern allerdings auch Hindernisse in Bezug auf die Kontrolle ihrer bereitgestellten personenbezogenen Daten im Weg: So fehlt es bei vier der untersuchten Tool-Anbieter an einer übersichtlichen Darstellung der heruntergeladenen Daten.

Nutzer sollten aufgrund des Art. 20 DSGVO auch die Möglichkeit haben, nachvollziehen zu können, welche Informationen an den (potenziell) neuen Anbieter weitergeleitet werden.[49] Die bereitgestellten Daten sollten dementsprechend übersichtlich und lesbar für Nutzer Sozialer Medien sein (Menschenlesbarkeit), damit sie vor Weiterleitung an einen neuen Anbieter auch kontrollierbar sind.[50] Alle Anbieter stellen die heruntergeladenen Datensätze und Dateien

[48] In den Datenschutzerklärungen und (Privatsphäre-)Einstellungen eines Anbieters (*Pinterest*) wurde nach eingehender Recherche kein Datendownload-Tool gefunden – innerhalb der schriftlichen Anfragen wurde allerdings ein Download-Link mit hinterlegten Nutzerdaten per E-Mail zur Verfügung gestellt; eine detailliertere Prüfung (eine erste Durchsicht zeigte bereits, dass die Daten von *Pinterest* lediglich in englischer Sprache dem Nutzer zur Verfügung gestellt werden) der heruntergeladenen Daten blieb allerdings aus, da es sich um kein klassisches Datendownload-Tool handelt bzw. nicht über den hier methodisch eingeschlagenen Weg gefunden werden konnte, s. Tabelle 1 „Anbieter-Antworten auf die schriftlichen Anfragen."

[49] BeckOK DatenschutzR/von Lewinski DSGVO Art. 20 Rn. 113, 114.

[50] Gola DSGVO. Art. 20, Rn. 23.

allerdings nur mit englischen Beschriftungen zur Verfügung,[51] und einige heruntergeladene Dateien waren mit Standartsoftware nicht zu öffnen. Demnach wird es Nutzern erschwert, eine Übersicht von den gesammelten Daten zu erhalten und damit wirksam kontrollieren zu können, welche Daten an einen neuen Anbieter versendet werden sollen und welche nicht. Zum Teil sind auch die Dateiinhalte in englischer Sprache, was die Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit weiterhin erschwert.

Nach Maßgabe des Transparenzgebotes aus § 12 DSGVO sind Informationen gemäß den Art. 15 bis 22 DSGVO in präziser, transparenter, verständlicher und leicht zugänglicher Form und in einer klaren und einfachen Sprache zu übermitteln.[52] Dies ist bei der Mehrheit der hier beobachteten Datensätze ausgewählter Sozialer Medien nicht der Fall. Ein Teil der zur Verfügung gestellten Informationen der Anbieter genügt hinsichtlich Ordnerstruktur und Inhalten nicht den Anforderungen des Transparenzgebotes. Präzision setzt eine exakte inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit der übermittelten Informationen sowie die Abwesenheit von überflüssigen Angaben voraus.[53]

[51] Die vom Anbieter *Google* heruntergeladenen Daten haben sowohl englische als auch deutsche Bezeichnungen.
[52] BeckOK DatenschutzR/Quaas DSGVO Art. 12 Rn. 1-58.
[53] Paal/Pauly/Paal/Hennemann DSGVO Art. 12 Rn. 27-32a.

5 FAZIT

Die vorliegende Untersuchung hat gezeigt, dass Nutzern Sozialer Medien die Kontrolle der gespeicherten personenbezogenen Daten erschwert wird: Verbraucher erhalten somit auch im Zuge der am 25. Mai 2018 in Kraft getretenen Datenschutzgrundverordnung keine zufriedenstellende Antwort auf ihre Auskunftsersuchen.

Keiner der acht geprüften Anbieter gibt eine vollständige und angemessene Auskunft.

So antworten auch nach zweijähriger Umsetzungsfrist der Datenschutzgrundverordnung bei den Kontaktersuchen drei Anbieter in englischer Sprache. Drei Anbieter verweisen beim zweiten Kontaktersuchen auf verschiedene Webformulare, wie beispielsweise auf Formulare zur Verwaltung eigener Aktivitäten oder auf den Hilfebereich. Verbraucher erhalten daher auf dem von ihnen gewählten Kontaktkanal keine zufriedenstellende und umfangreiche Auskunft. Nur zwei Anbieter nehmen zum Teil immerhin inhaltlichen Bezug zu den erweiterten Informationspflichten nach Art. 15 Abs. 1 lit.a bis lit.h, Abs. 2 DSGVO. Eine Kontrolle über ihre eigenen Daten, beispielsweise eine darauffolgende Berichtigung, Sperrung oder gar Löschung der eigenen personenbezogenen Daten, wird hierdurch (zumindest) erheblich erschwert, wenn nicht sogar vollständig verhindert.
Auch die Ausübung des mit der DSGVO initiierten Rechts auf Datenübertragbarkeit gestaltet sich für Verbraucher schwierig. Zwar stellen alle Anbieter die Option bereit, die Daten herunterzuladen, allerdings bleiben größtenteils Informationen darüber aus, wie und wofür diese zu nutzen sind.

Bei der Hälfte der geprüften Anbieter bleibt eine Antwort auf die schriftlichen Anfragen nach der Bereitstellung personenbezogener Daten gänzlich aus.

Verbraucher erhalten zwar entsprechende Dateien, diese liegen aber bei den geprüften Anbietern, die solche Tools zur Verfügung stellen, größtenteils nur in englischer Sprache vor. Auch die Präsentation der Daten ist aus Verbraucherschutzperspektive kritisch einzuschätzen: Die zip-Dateien sind größtenteils ungeordnet, zum Teil gibt es leere Dateiordner und Dateien, die mit einer Standardsoftware nicht zu öffnen sind.

Eine vollständige Kontrolle der heruntergeladenen Daten ist aus Nutzerperspektive nicht möglich.

Am 25. Mai 2018 ist die Datenschutzgrundverordnung nach zwei Jahren der Umsetzung in Kraft getreten. Bis heute setzen alle der hier geprüften Anbieter Sozialer Medien die DSGVO-Regelungen nicht entsprechend um. Bereits die Vorgängerstudie „Soziale Medien und die EU-Datenschutzgrundverordnung Informationspflichten und datenschutzfreundliche Voreinstellungen“ von den acht getesteten Dienste-Anbietern Sozialer Medien hat gezeigt, dass wesentliche Aspekte der Datenverarbeitung auf Basis der Datenschutzerklärungen für Verbraucher intransparent bleiben. Eine Vorab-Kontrolle ist somit kaum möglich – aber auch die Kontrolle *nach* Dateneingabe ist für Verbraucher nur schwer bis nicht umsetzbar.

6 QUELLEN

Literatur

Arvato Direct Services GmbH (2015). Omnikanal Monitor 2015. Abgerufen von https://crm.arvato.com/content/dam/arvato/documents/press-releases/Studie_Omnikanal_Monitor_2015.pdf [Stand: 22.10.2018].

Artikel-29-Datenschutzgruppe (2016). Leitlinien zum Recht auf Datenübertragbarkeit. Abgerufen von https://www.datenschutz-grundverordnung.eu/wp-content/uploads/2017/07/WP242de_Art_29-Gruppe_Datenubertragbarkeit.pdf [Stand: 22.10.2018].

Datenschutzkonferenz (2017). Kurzpapier Nr. 7 – Marktortprinzip: Regelungen für außereuropäische Unternehmen. Abgerufen von https://www.datenschutzzentrum.de/uploads/dsgvo/kurzpapiere/DSK_KPNr_7_Marktortprinzip.pdf [Stand: 05.10.2018].

Herrmann, D. & Lindemann, J. (2016). Obtaining personal data and asking for erasure: Do app vendors and website owners honour your privacy rights? *CoRR*, abs/1602.0. Abgerufen von http://arxiv.org/abs/1602.01804 [Stand: 11.01.2017].

Hilts, A., Parsons, C., & Knockel, J. (2016). Every step you fake: A comparative analysis of fitness tracker privacy and security. Open Effect Report (2016). Abgerufen von https://openeffect.ca/reports/Every_Step_You_Fake.pdf [Stand: 11.01.2017].

Moll, R., Rusch-Rodosthenous, M., Scheibel, L., & Kunke, C. (2017). Wearables, Fitness-Apps und das Recht auf Auskunft: Ein Praxistest. Verbraucherzentrale NRW e. V. (Hrsg.). Online verfügbar unter https://www.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/180131-wearables-auskunftsersuchen.pdf

Moll, R., Horn, M., Scheibel, L., & Rusch-Rodosthenous, M. (2018). Soziale Medien und die EU-Datenschutzgrundverordnung Informationspflichten und datenschutzfreundliche Voreinstellungen. Verbraucherzentrale NRW e. V. (Hrsg.). Online verfügbar unter https://www.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/dsgvo_sozialemedien.pdf

Promio Research (2018). Kommunikationskanäle aus Kundensicht – Die Highlights. Abgerufen von https://www.promio.net/sites/default/files/promio.research_studie_Kommunikationskan%C3%A4le.pdf [Stand: 22.10.2018].

Stiftung Datenschutz (2018). Praktische Umsetzung des Rechts auf Datenübertragbarkeit – Rechtliche, technische und verbraucherbezogene Implikationen. Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen. Abgerufen von https://www.stiftungdatenschutz.org/fileadmin/Redaktion/Datenportabilitaet/kurzversion_studie_datenportabilitaet.pdf [Stand: 05.10.2018].

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (2016). Grünbuch Digitale Plattformen. Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands. Abgerufen von https://www.vzbv.de/sites/default/files/16-09-22_vzbv_stellungnahme_gruenbuch_digitale_plattformen.pdf [Stand: 05.10.2018].

Kommentare und Handbücher

Brink, S. & Wolf, A. (2018). BeckOK Datenschutzrecht, Kommentar (24. Auflage). München: Verlag C. H. Beck.

Gierschmann, S., Schlender, K., Stentzel, R., Veil, W. (2018). Kommentar Datenschutz-Grundverordnung. *Bundesanzeiger Verlag*.

Gola, P. (2018). Datenschutzgrundverordnung, Kommentar (2. Auflage). München: Verlag C. H. Beck.

Kühling, J. & Buchner, B. (2018). Datenschutzgrundverordnung/BDSG, Kommentar (2. Auflage). München: Verlag C. H. Beck.

Paal, B. & Pauly, D. (2018). Datenschutzgrundverordnung & Bundesdatenschutzgesetz, Kommentar (2. Auflage). München: Verlag C. H. Beck.

Schmidt-Wudy, F. (2017). BDSG Kommentar. In: H. A. Wolff & S. Brink (Hrsg.), BeckOK Datenschutzrecht (20. Auflage). München: Verlag C. H. Beck.

Schwartmann, R., Jaspers, A. & Thüsing, G. & Kugelmann, D. (2018). Datenschutzgrundverordnung & Bundesdatenschutzgesetz Kommentar (2. Auflage). München: Verlag C. H. Beck.

7 ANHANG

Anhang1, Anfrage Auskunftsrecht und Datenportabilität.

Von: -
An: -
Datum: -
Wg: -
Betrifft: -

I. Auskunft nach Art. 15 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO)

II. Rechts auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DS-GVO

Sehr geehrte Damen und Herren,

I.

ich bitte um Auskunft darüber, ob Sie personenbezogene Daten über meine Person gespeichert haben. Sollte dies der Fall sein, bitte ich um Auskunft darüber,

a) welche personenbezogenen Daten ganz konkret bei Ihnen verarbeitet werden (z.B. Name, Vorname, Anschrift, Geburtsdatum, Beruf, medizinische Befunde) sowie

b) zu welchem Zweck diese Daten verarbeitet werden.

Darüber hinaus fordere ich Informationen über

c) die Kategorien personenbezogener Daten, die verarbeitet werden,

d) Empfänger bzw. Kategorien von Empfängern, die diese Daten bereits erhalten haben oder künftig noch erhalten werden,

e) die geplante Speicherdauer bzw. die Kriterien für die Festlegung dieser Dauer,

f) das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung oder Löschung der Daten oder auf Einschränkung der Verarbeitung, g) ein ggf. bestehendes Widerspruchsrecht gegen diese Verarbeitung nach Art. 21 DS-GVO,

h) mein Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde,

i) die Herkunft der Daten.

j) Sollte eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling stattfinden bitte ich um aussagekräftige Informationen über die dabei involvierte Logik sowie die Tragweite und die angestrebten Auswirkungen solcher Verfahren.

k) Falls eine Datenübermittlung in Drittländer stattfindet, bitte ich um Informationen, welche Garantien gemäß Art. 46 DSGVO vorgesehen sind.

Bitte stellen Sie mir kostenfrei eine Kopie meiner bei Ihnen gespeicherten personenbezogenen Daten zur Verfügung.

II.

Außerdem bitte ich Sie, mir die über mich gespeicherten personenbezogenen Daten, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format, zur Verfügung zu stellen um mein Recht auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DS-GVO ausüben zu können.

Mit freundlichen Grüßen

Anhang 2, Tabelle 1 –

Zusammenfassung der Anbieterreaktionen auf das schriftliche Auskunftsersuchen.

Anbieter[1]	Personen-bezogene Daten	Zweck	Kate-gorien	Empf-änger	Speicher-dauer	Betroffen-enrechte[3]	Beschwer-derecht	Herkunft der Daten	Profiling	Dritt-land
Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Google	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instagram	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LinkedIn	-	-	-	-	-	-	-	-	ja[2]	-
Pinterest	-	ja	ja	ja	ja	-	-	-	ja	-
Snapchat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Twitter	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WhatsApp	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

[1] Etwaige Verweise beispielsweise auf die Datenschutzerklärungen, Nutzungsbedingungen, Hilfe- und Verwaltungsbereiche wurden in der Prüfung nicht berücksichtigt. Nur die Antworten der jeweiligen Anbieter wurden systematisch erfasst und kontrolliert – hier wurde **nur** geprüft, inwieweit Angaben zu den jeweiligen Informationsrechten vorliegen, **ohne diese einer inhaltlichen Bewertung zu unterziehen**. „Ja“ bedeutet in diesem Zusammenhang, dass Angaben zu den jeweiligen Auskunftsrechten seitens Anbieter gemacht werden – ohne dieser einer rechtlichen Prüfung unterzogen zu haben.

[2] Basis der Prüfung waren immer die letzten Rückmeldungen der Anbieter.

[3] Zu den Betroffenenrechten zählt: Das Recht auf Berichtigung, Löschung, einschränkende Verarbeitung oder das Widerspruchsrecht.

Anhang 3, Tabelle 2 –

Eine Übersicht der über die Datendownload-Tools heruntergeladenen Dateien bzw. Daten nach Anbieter.

Facebook.

Ebene 1	Ebene 2	Ebene 3	Format
about You	friend peer-Group		html
ads	ads interests		html
apps and websites	no data		txt
calls and messages	no data		txt
comments	no data		txt
events	no data		txt
following and followers	no data		txt
friends	no data		txt
groups	no data		txt
likes and reactions	pages		html
	posts and comments		html
location history	no data		txt
marketplace	no data		txt
messages	no data		txt
network information	no data		txt
other activity	no data		txt
pages	no data		txt
payment history	no data		txt
photos and videos	album	0.html	html
	MobileUploads_126149354954498	36397408_126149331621167_6851873602048884736_o_126149328287834	jpg
	stickers used	anger	png
		confused	png
		dorothy	png
		flame	png
		haha	png
		like	png
		love	png
		plane	png

		selfie	png
		sorry	png
		toto	png
		wow	png
		yay	png
	your photos		html
posts	your posts		html
profile information	profile information		html
	profile update history		html
saved items	no data		txt
search history	your search history		html
security and login information	account activity		html
	administrative records		html
	login protection data		html
	logins and logouts		html
	used ip addresses		html
	where you're logged in		html
your places	places you've created		html
index			html

LinkedIn.

Ebene 1	Format
Account Status History	csv
Ad Targeting	csv
Comments	csv
Email Addresses	csv
likes	csv
logins	csv
Positions	csv
Profile	csv
Registration	csv
Shares	csv
Videos	csv

WhatsApp.

Ebene 1	Format
access	html
portability	json

Google/YouTube.

Ebene 1	Ebene 2	Ebene 3	Ebene 4	Format
Takeout	Android-Gerätekonfigurations-dienst	Device-4600417441750831718		html
	G Suite Marketplace	README		txt
	Google Fotos	Profile Photos	eec712ad-74a9-4073-b16d-f818a451d061	jpg
			eec712ad-74a9-4073-b16d-f818a451d061	json
			Metadaten	json
		shared_album_comments		json
	Google Home App	HomeApp		json
	Google Pay	Geldsendungen und -anfragen	transactions	csv
		Gespeicherte Artikel einschließlich Kunden- und Ge	Treuepunkteprogramm, Geschenkkarten und Angebote	pdf
	Google Play Filme _ Serien	Benachrichtigungseinstellungen		json
		Bewertungen		json
		Merkliste		json
		Streamingdienste		json
		Verknüpfte Dienste		json
	Google Play Store	Devices		json
		Installs		json
		Library		json
	Google Tasks	GoogleTasks		json
	Hangouts	Hangouts		json
	Kalender	k.rothenbach85@gmail.com		ics
	Kontakte	Starred in Android	Starred in Android	vcf
	Lesezeichen	Lesezeichen		html
	Mail	Alle E-Mails einschließlich Spam-Nachrichten und E		mbox
	Meine Aktivitäten	Android	MeineAktivitäten	html
		Anzeigen	MeineAktivitäten	html
		Chrome	MeineAktivitäten	html
		Datenexport	MeineAktivitäten	html

		Google Developers	MeineAktivitäten	html
		Google Play Store	MeineAktivitäten	html
		Google-Suche	MeineAktivitäten	html
		Hilfe	MeineAktivitäten	html
		Maps	MeineAktivitäten	html
		You Tube	MeineAktivitäten	html
	News	articles		txt
		magazines		txt
		sources		txt
		topics		txt
	Profil	Profilfotos	eec712ad-74a9-4073-b16d-f818a451d061	jpg
		Profil		json
		Profilbild		jpg
	You Tube	Abos	Abos	opml
		Chats	EiUKI1Vnd1U2YVZaYnFGRmZXa1NzVVY0QWFBQkJLZ0JfYmJGbF	html
			meine-nachrichten	html
		Meine Kommentare	Meine Kommentare	html
		Playlists	Positive Bewertungen	json
			Später ansehen	json
			Uploads	json
		Verlauf	Suchverlauf	html
			Wiedergabeverlauf	html
	index			html

Snapchat.

Ebene 1	Ebene 2	Format
html	account	html
	account history	html
	bitmoji	html
	chat history	html
	friends	html
	in app surveys	html
	location history	html
	purchase history	html
	ranking	html
	search history	html
	shared story	html
	snap history	html
	snap history	html
	subscriptions	html
	support note	html
	terms history	html
	use profile	html
json	account	json
	account history	json
	bitmoji	json
	chat history	json
	friends	json
	in app surveys	json
	location history	json
	purchase history	json
	ranking	json
	search history	json
	shared story	json
	snap history	json
	subscriptions	json
	support note	json
	terms history	json
	user profile	json
index		html

Instagram.

Ebene 1	Ebene 2	Ebene 3	Format
photos	201806	f5b1a521de12c8d45321c1be52b2a558	jpg
	201807	7da5348db76692f025ed2b6a7d160e7c	jpg
stories	201806	901746921f63f8879f4ecf4df0435c0c	jpg
		c1c2c04b6ce0a9702bdbd11a4179b9a2	jpg
	201807	9896e0f7d0f403a62d0497cb3085b771	jpg
comments			json
connections			json
contacts			json
likes			json
media			json
messages			json
profile			json
saved			json
searches			json
settings			json

Twitter.

Ebene 1	Ebene 2	Format
profile media	57c1b0aa7e36a4780adf6a3d35280d80b2932d054e08941f867d90590fec194f	json
	a89b5fe00e6afb1f96d7c8075f237bc1b4a70178b7027eb32a96f396a4162c5c	jpg
tweet media	5cc9325b3490b504bdb699487f29f13320c037c1b4fe1a7021d470f0cd388d73	jpg
account		js
account-creation-ip		js
account-creation-ip.js - Verknüpfung	0	js
account-suspension		js
ad-engagements		js
ad-impressions		js
ad-mobile-		js

conversions-attributed		
ad-mobile-conversions-unattributed		js
ad-online-conversions-attributed		js
ad-online-conversions-unattributed		js
ageinfo		js
block		js
connected-application		js
contact		js
direct-message		js
direct-message-headers		js
email-address-change		js
facebook-connection		js
follower		js
following		js
ip-audit		js
like		js
lists-created		js
lists-member		js
lists-subscribed		js
moment		js
mute		js
ni-devices		js
personalization		js
profile		js
protected-history		js
README		js
saved-search		js

screen-name-change		js
tweet		js
verified		js

IMPRESSUM

Herausgeber
Verbraucherzentrale NRW e. V.
Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf
Tel. (0211) 38060
Fax (0211) 3809 172
marktwaechter@verbraucherzentrale.nrw

Text: Lisa Scheibel, Marco Horn, Dr. Ayten Öksüz

Titelbild: Ion Chiosea/123rf.com
Gestaltung: Ute Böhm
Stand: Dezember 2018

© Verbraucherzentrale NRW e. V.

Gefördert durch:

Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale