

# **Datenauskunft und Löschung**

Eine Studie zur Durchsetzbarkeit von Datenschutzrechten bei populären Diensteanbietern im Internet

**Dominik Herrmann**

Universität Siegen

Karlsruhe, 7. Juni 2016

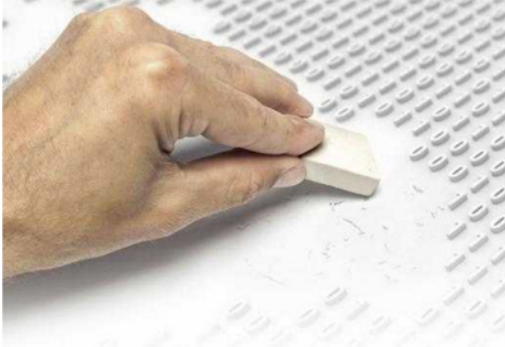
# Obtainin and as

heise online

Home 7-Tage-News Foren

Montag, 15:38 Stefan Krempf 15

## Datenschutz: Auskunfts- und Löschrechte laufen oft ins Leere



App- und Web-Anbieter kommen ihren Pflichten nach, Nutzer über die zu ihnen gespeicherten Informationen auf Anfrage zu informieren und diese gegebenenfalls zu löschen. Dies haben Forscher aus Hamburg und Siegen herausgefunden.

Die gesetzlich verankerten Rechte, bei Datensars Internet Einblick in Informationen zur eigenen Person zu nehmen und diese gegebenenfalls korrigieren oder löschen lassen, sind nur schwer durchsetzbar. Zu diesem Ergebnis sind Wissenschaftler der Universitäten Hamburg und Siegen gekommen.

SPIEGEL ONLINE

NETZWELT

04.04.2016  
Studie zu Apps und Webdiensten  
Denn sie sagen nicht, was sie speichern



Handynutzer

Was speichern Apps und Webdienste über den Nutzer? Einer Studie zufolge ist das äußerst schwierig herauszufinden: Jede

iBusiness Analysen und Nachrichten  
Zukunftsforschung für interaktives Business

News/Themen Analysen Anbieter Neugeschäft Service Shop Premium Verlag

## Datensäue überall: Recht auf Löschung personenbezogener Daten schwierig durchzusetzen

04.04.16 Seit Erlass der europäischen Datenschutzrichtlinie von 1995 sind Dienst-Anbieter unter anderem verpflichtet, ihren Kunden Auskunft zu geben, welche Daten sie zu welchem Zweck speichern, und diese auf Verlangen zu löschen. Wissenschaftler der Universitäten Hamburg und Siegen haben in einer Studie untersucht, inwieweit Dienst-Anbieter ihrer Pflicht zu Auskunft und/oder Löschung nachkommen. Ergebnis: Wenig. Selten. Ungern.



Die Datensäue sind bei Publishern in der Mehrheit

Dazu haben sie die Anbieter von 120 Internetseiten und 150 Smartphone-Apps, die bei deutschen Nutzern beliebt sind, überprüft. Nur rund ein Viertel der Anbieter kamen ihrer Pflicht nach und erteilten auf Anfrage befriedigende Auskünfte. Ein weiteres knappes Viertel antwortete erst nach erneutem Versuch

# Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)

## § 34 Auskunft an den Betroffenen

(1) Die verantwortliche Stelle hat dem Betroffenen auf Verlangen Auskunft zu erteilen über

1. die zu seiner Person gespeicherten Daten, auch soweit sie sich auf die Herkunft dieser Daten beziehen,
2. den Empfänger oder die Kategorien von Empfängern, an die Daten weitergegeben werden, und
3. den Zweck der Speicherung.

Der Betroffene soll die Art der personenbezogenen Daten, über die Auskunft erteilt werden soll, näher bezeichnen.

~~Werden die personenbezogenen Daten geschäftsmäßig zum~~

Ferner: **Recht auf Löschung**

§ 35 BDSG für nicht-öffentliche Stellen

Grundlage: **EU Richtlinie 95/46/EG**

**EU-Datenschutzgrundverordnung**

Hypothese:

**Daten-Auskunft und -Löschung  
schwer durchsetzbar**

**→ systematische Untersuchung**  
(per E-Mail bzw. Web-Formular)

# 1. Studie: 150 Smartphone Apps

Kriterium:  
populär in DE ([appannie.com](http://appannie.com))

**Android:**      50 kostenlos  
                     25 kostenpflichtig

**iOS:**            50 kostenlos  
                     25 kostenpflichtig



# 1. Studie: 150 Smartphone Apps

**Registrierung mit  
plausiblen Daten**



**Paul Meier**  
Vogt-Kölln-Str. 30  
22527 Hamburg

**paul.meier@barmail.de**  
Mobil: 0151-21512491  
geb. am 05.03.1981



# 1. Studie: 150 Smartphone Apps

**Registrierung mit  
plausiblen Daten**



**informelle  
Anfrage**

**Paul Meier**  
Vogt-Kölln-Str. 30  
22527 Hamburg

**paul.meier@barmail.de**  
Mobil: 0151-21512491  
geb. am 05.03.1981

Sehr geehrte Damen und Herren,  
ich würde mich gerne darüber informieren, welche Daten Sie über mein Profil **paul.meier@barmail.de** gespeichert haben und wie diese verwendet werden. Bitte lassen Sie mir diese Informationen zeitnah zukommen.

Mit freundlichen Grüßen  
Paul Meier

# 1. Studie: 150 Smartphone Apps

Registrierung mit  
plausiblen Daten



informelle  
Anfrage



Anfrage mit  
Bezug auf BDSG

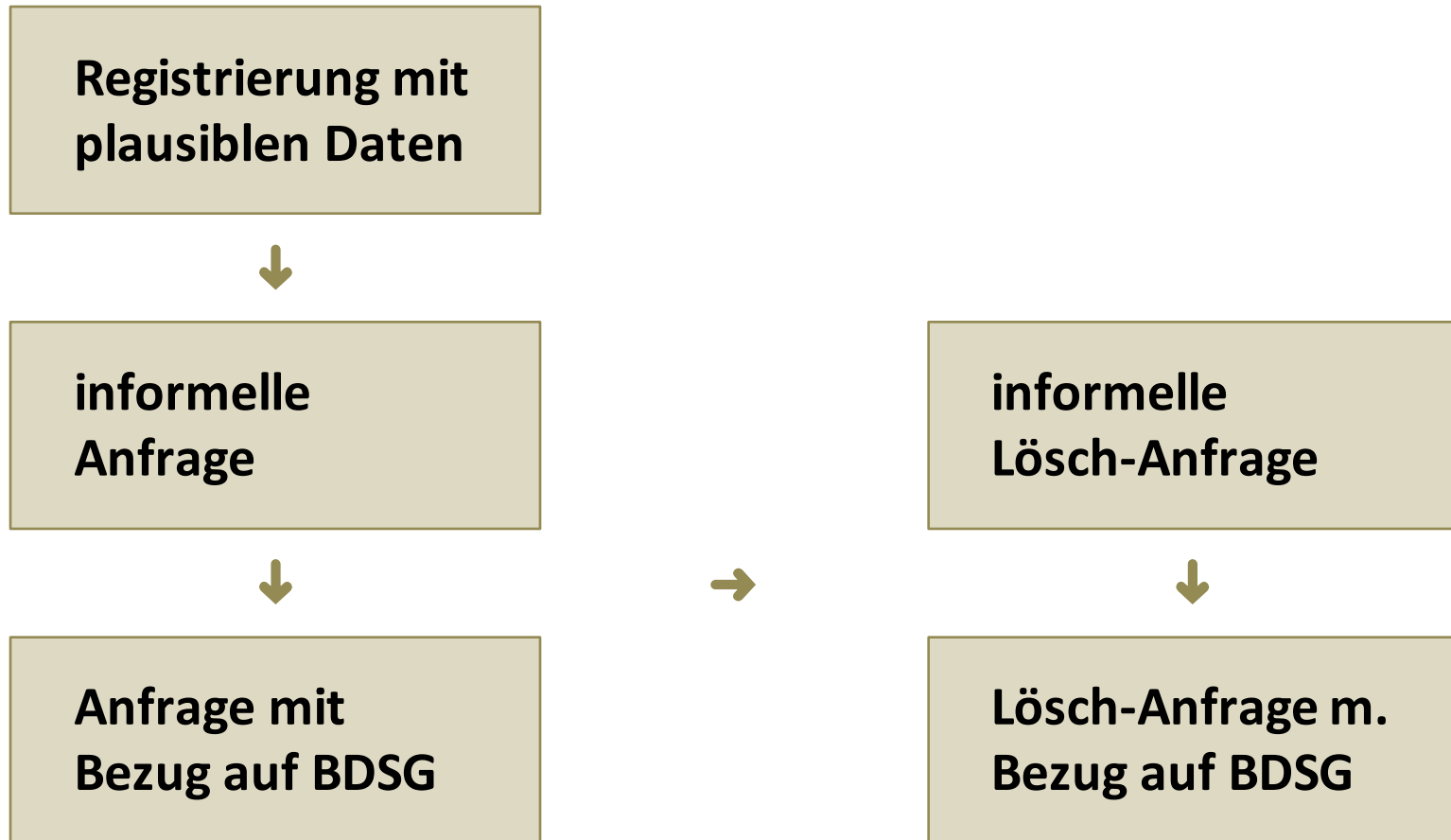
Paul Meier  
Vogt-Kölln-Str. 30  
22527 Hamburg

paul.meier@barmail.de  
Mobil: 0151-21512491  
geb. am 05.03.1981

Hiermit fordere ich Sie gem. **§ 34 BDSG** auf ... mir Auskunft zu erteilen, **welche Daten über mich** bzw. mein Profil paul.meier@barmail.de bei Ihnen gespeichert sind und zu welchem **Zweck** (§ 34 I-III BDSG i.V.m. § 6 II, § 28 Abs. 4) ...

Für die Erledigung setze ich **Frist** auf den 29.10.2014. Nach fruchtlosem Ablauf der Frist behalte ich mir vor, die für Sie **zuständige Aufsichtsbehörde** gem. § 38 BDSG einzuschalten.

# 1. Studie: 150 Smartphone Apps



# Auskunft bei Smartphone-Apps

informelle  
Anfrage

<b>korrekte Auskünfte</b>	<b>22 %</b>
<b>unzureichend</b>	<b>29 %</b>
<b>nicht erreichbar</b>	<b>4 %</b>
<b>keine Reaktion</b>	<b>45 %</b>

— [ z.B. „unsere Privacy-Policy finden Sie hier“

# Auskunft bei Smartphone-Apps

	informelle Anfrage	BDSG Anfrage	
<b>korrekte Auskünfte</b>	<b>22 %</b>	<b>45 %</b>	74 % in DE 24 % Rest
<b>unzureichend</b>	<b>29 %</b>	<b>12 %</b>	
<b>nicht erreichbar</b>	<b>4 %</b>	<b>4 %</b>	
<b>keine Reaktion</b>	<b>45 %</b>	<b>39 %</b>	
<b>Auskunft verweigert</b>		<b>2 %</b>	

(Details im Paper)

# Auskunft bei Smartphone-Apps

	informelle Anfrage	BDSG Anfrage	
<b>korrekte Auskünfte</b>	<b>22 %</b>	<b>45 %</b>	— [ 74 % in DE 24 % Rest
<b>unzureichend</b>	<b>29 %</b>	<b>12 %</b>	
<b>nicht erreichbar</b>	<b>4 %</b>	<b>4 %</b>	
<b>keine Reaktion</b>	<b>45 %</b>	<b>39 %</b>	
<b>Auskunft verweigert</b>		<b>2 %</b>	

**Wie sehen korrekte Auskünfte aus?**

12. November 2014

**Yelp Ireland Ltd. ./ Kevin Hummel**

Sehr geehrter Herr Hummel,

wir nehmen Bezug auf Ihr Datenauskunftsverlangen gegenüber der Yelp Ireland Limited. Für die zwischenzeitlich gewährte Fristverlängerung bedanken wir uns im Namen unserer Mandantin.

### 1. Auskunft zu den gespeicherten Daten

Nachfolgend finden Sie in Ergänzung zu der bereits erteilten Auskunft die konkret bei unserer Mandantin zu dem Nutzer "Kevin Hummel" in Verbindung mit dem unter der Email-Adresse [grosserbrummer6@barmail.de](mailto:grosserbrummer6@barmail.de) gespeicherten Daten. Es liegt ein Nutzerkonto zu diesen Daten vor. Zu diesem Nutzerkonto sind bei unserer Mandantin die folgenden Informationen gespeichert:

Link zum Nutzerprofil:

[http://www.yelp.de/user\\_details?userid=MFgRz956iYu5z5Lv5tLUpg](http://www.yelp.de/user_details?userid=MFgRz956iYu5z5Lv5tLUpg)

Vorname:	Kevin
Nachname:	Hummel
Bei der Registrierung genutzte IP-Adresse:	178.142.118.131
Geburtstag:	1978-05-04

Am Sandtorkai 68 20457 Hamburg Germany  
T +49 (0)40 87 88 69 80 F +49 (0)40 87 88 69 8 40 E hamburginfo@fieldfisher.com [www.fieldfisher.com](http://www.fieldfisher.com)

Brüssel / Düsseldorf / Hamburg / London / Manchester / München / Palo Alto / Paris / Shanghai

Fieldfisher ist die Kurzbezeichnung der Anwaltssozialitäten Field Fisher Waterhouse Deutschland LLP und der Field Fisher Waterhouse LLP, die als Limited Liability Partnership in England und Wales unter den Nummern OC327188 und OC318472 eingetragen sind. Eine Liste der Mitglieder und ihrer beruflichen Qualifikationen kann an ihrem eingetragenen Sitz im Riverbank House, 2 Swan Lane, London EC4R 3TT eingesehen werden. Die Gesellschaft Field Fisher Waterhouse LLP ist durch die Solicitors Regulation Authority zugelassen und wird von dieser reguliert. Wir verwenden den Begriff Partner für die Mitglieder der Field Fisher Waterhouse Deutschland LLP und der Field Fisher Waterhouse LLP oder Angestellte oder Berater mit vergleichbarem Status. Der Name Fieldfisher bezeichnet eine internationale Anwaltssozialität, bestehend aus Field Fisher Waterhouse LLP und ihren verbundenen Sozialitäten. Fieldfisher praktiziert an den oben angegebenen Standorten. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage [www.fieldfisher.com](http://www.fieldfisher.com)



1. In unserem Unternehmen sind zu Ihrer Person folgende Daten gespeichert:

Kontakt Nr. . . . . .	8919274	
Kontakt Vorlagen Code .	DE	Privat
Anredecode / Titel. . . .	HERR	
Vorname / Nachname . . .	Bernd	Dreher
Name . . . . .	Bernd Dreher	
Abteilung / c/o . . . . .		
Ländercode . . . . .	DE	Deutschland
PLZ Code/Ort . . . . .	22527	Hamburg
Ortsteil . . . . .	Stellingen	
Strasse / Hausnr. . . . .	Vogt-Kölln-Str.	30
Postfach verwenden / ...	<input type="checkbox"/>	
gelöschte Beratungen . .	0	gelöschte Datensätze 0

Saldo . . . . . 0,00

Geschlecht:	m
Eröffnung des Nutzerkontos:	2014-10-06 08:40:14
Zeitpunkt der letzten Aktivität:	2014-10-06 08:43:51
Email-Adresse:	<a href="mailto:grosserbrummer6@barmail.de">grosserbrummer6@barmail.de</a>
Hauptstandort (Land):	Deutschland
Hauptsprache:	Deutsch
Hauptstandort (Stadt):	Hamburg
Letzte Standorte:	Hamburg, Berlin
Letzter Breitengrad:	53.5990653
Letzter Längengrad:	9.930842
Check-ins:	Ohl's Gasthof, Hauptstrasse 46, Hemmoor
Zeitpunkt:	2014-10-06 08:42:45
Text des Tipps:	"Schmeckt alles gut " Imbiss Pommi Paul, Hauptstr. 143, Hemmoor
Zeitpunkt:	2014-10-06 08:42:10



## User profile

~~~~~

Username: peter.meier

Display name: peter.meier

Email: [peter.meier@barmail.com](mailto:peter.meier@barmail.com)

Date joined: 2014-10-12 19:13:43+00:00

Picture:

[https://thumbnail.mixcloud.com/w/300/h/300/es/defaults/default\\_user\\_600x600-v5.png](https://thumbnail.mixcloud.com/w/300/h/300/es/defaults/default_user_600x600-v5.png)

Signed up via: iOS

Country signed up from: DEU

IP signed up from: 31.17.195.185

Last login: 2015-12-16 20:55:17+00:00

Last country accessed the site from: DEU

## Listens

~~~~~

Listen #1: /THUMP/ost-kjex-thump-guest-mix

Listen created: 2015-11-18 21:51:23+00:00

Listened from IP: 141.99.199.222

Listened from country: DEU

Listened from: [www.mixcloud.com](http://www.mixcloud.com)

Was up next suggestion: False

Listen #2: /THUMP/secondcity-thump-guest-mix

Listen created: 2015-11-19 08:26:56+00:00

Listened from IP: 141.99.199.222

Listened from country: DEU

Listened from: [www.mixcloud.com](http://www.mixcloud.com)

Was up next suggestion: True

```
"_id" : ObjectId("5648bb903b0755af343ff6a8"),
"changes" : NumberLong(9),
"countryCode" : "DE",
"dateCreated" : ISODate("2015-11-15T17:06:24.000Z"),
"devices" : [
  {
    "type" : "updatemi",
    "platform" : "ios",
    "identifier" : "76eb0d311b8ce2f56c...",
    "dateCreated" : ISODate("2015-11-15T17:06:25.000Z"),
    "lastActive" : ISODate("2015-11-15T17:06:25.000Z")
  }
],
"email" : "bernd.dreher@barmail.de",
"firstname" : "Bernd",
"followedTerms" : [
  ObjectId("536b3f49ca4deb7a128b4567"),
  ObjectId("536b48f7ca4deb2e1a7b23c6"), ...
],
"lastLogin" : ISODate("2015-11-15T23:44:24.000Z"),
"lastUpdated" : ISODate("2015-11-15T23:44:24.000Z"),
"lastname" : "Dreher",
...
"password" : "$2y$13$4Vy/xMLV9/K0bHbrbgPIme/QSre...",
"roles" : [ "ROLE_USER" ],
"settings" : {
  "welcomeTeaserFinished" : true,
  "defaultFeed" : "my",
  "defaultMail" : "my",
  "updateTutorialFinished" : true,
  "show_user_invitation_date" : "1447866433"
},
```

# Löschung bei Smartphone-Apps

	informelle Anfrage	BDSG Anfrage
<b>vollständig gelöscht</b>	<b>54 %</b>	<b>57 %</b>
<b>keine Reaktion</b>	<b>27 %</b>	<b>23 %</b>
<b>Löschen verweigert</b>	<b>11 %</b>	<b>11 %</b>
<b>unvollständig</b>	<b>9 %</b>	<b>9 %</b>

# Löschung bei Smartphone-Apps

## PASSWORT VERGESSEN?

Bitte geben Sie hier Ihre Kontaktdaten an, um ein neues Passwort zu erhalten.

E-Mail oder Login

**unvollständig**

**9 %**

**9 %**

- **Passwort vergessen** reaktiviert Account
- Login **immer noch** möglich
- **erneute Registrierung** nicht mehr möglich

# Löschung bei Smartphone-Apps

	informelle Anfrage	BDSG Anfrage
<b>vollständig gelöscht</b>	<b>54 %</b>	<b>57 %</b>
keine Reaktion	27 %	23 %
Löschen verweigert	11 %	11 %
unvollständig	9 %	9 %

## Wie werden Lösch-Anfragen bearbeitet?

Sehr geehrter Herr Müller,

... wir bedauern sehr, dass Sie für Ihr Benutzerkonto auf [www.bahn.de](http://www.bahn.de) keine Verwendung mehr haben.

Wenn Sie es löschen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

**Loggen Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort ein**

**Klicken Sie anschließend auf „Kundenkonto löschen“**

Ihre kompletten Daten werden jetzt unwiderruflich gelöscht. Bedenken Sie dabei, dass es dann nicht ...

Sehr geehrter Herr Hummel,

... wenn Sie Ihre Teilnahme am Miles & More Programm beenden möchten, **schicken Sie bitte ein unterschriebenes Kündigungsschreiben** an die Anschrift ... oder per Fax an die Nummer ... Bei einer Kündigung werden die Daten **gesperrt** und bleiben bis zum Ende der jeweiligen Anspruchs- und **gesetzlichen Aufbewahrungsfristen** gespeichert.

Mit freundlichen Grüßen  
N. N.  
Deutsche Lufthansa AG

E-Mail-Adresse

michael.mueller@barmail.de

Ihre Mitteilung

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit verlange ich, dass Sie meinen Account  
und sämtliche über mich gespeicherte Daten  
unverzögerlich löschen.

Mit freundlichen Grüßen,  
Michael Müller

SENDEN

Guten Tag Michael,

**Ihr Konto ist hiermit gelöscht.**

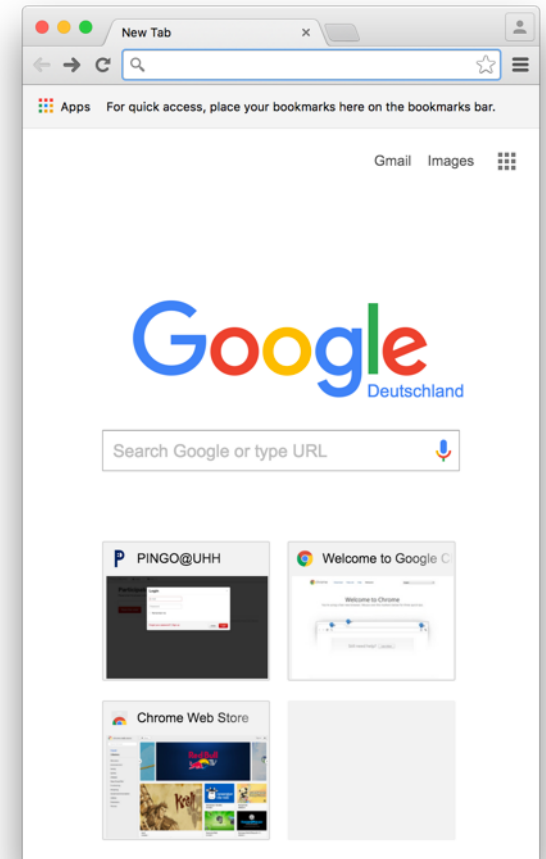
Mit besten Grüßen aus Hamburg  
Mathilde

**Löschung erfolgt  
oft ohne Rückfrage**

## 2. Studie: 120 Webseiten

### Kriterien:

- populär in DE (alexa.com)
- Registrierung möglich



## 2. Studie: 120 Webseiten

Registrierung mit  
plausiblen Daten



informelle  
Anfrage



weiter wie bei Apps

**Paul Meier**  
Vogt-Kölln-Str. 30  
22527 Hamburg

**paul.meier@barmail.de**  
Mobil: 0151-21512491  
geb. am 05.03.1981

von falscher Adresse  
**paul.meier@fair-konsult.de**





**Lassen sich die Anbieter so leicht überlisten?**



**Lassen sich die Anbieter so leicht überlisten?**

**30 % verweigerten Auskunft**

**43 % reagierten nicht**



**Lassen sich die Anbieter so leicht überlisten?**

**30 % verweigerten Auskunft**

**43 % reagierten nicht**

**20 % antworteten an fair-konsult.de-Adresse**

**5 % an barmail.de-Adresse**



Lassen sich die Anbieter so leicht überlisten?

30 % verweigerten Auskunft

43 % reagierten nicht

20 % antworteten an fair-konsult.de-Adresse

5 % an barmail.de-Adresse

Nach BDSG-Anfrage von barmail.de-Adresse:

**43 % gaben korrekte Auskunft**

**52 % löschten den Account vollständig**

# Fazit

## Recht auf Auskunft/Löschung seit 20 Jahren

### Durchsetzung ineffektiv und ineffizient

- Erfolgsquote ca. 50% (nicht repräsentativ)
- uneinheitliche, manuelle Prozesse
- fehlende Awareness für IT-Sicherheit

Studie auf arXiv:

<https://dhgo.to/sicherheit16>

**Dominik Herrmann**

Universität Siegen

<https://herdom.net>

# Fazit

## Recht auf Auskunft/Löschung seit 20 Jahren

### Durchsetzung ineffektiv und ineffizient

- Erfolgsquote ca. 50% (nicht repräsentativ)
- uneinheitliche, manuelle Prozesse
- fehlende Awareness für IT-Sicherheit

### Folgerungen und Forderungen

- Datensparsamkeit
- Entwicklung automatisierter und sicherer Auskunfts-/Lösch-Prozesse
- Stärkung der Aufsichtsbehörden

Studie auf arXiv:

<https://dhgo.to/sicherheit16>

**Dominik Herrmann**

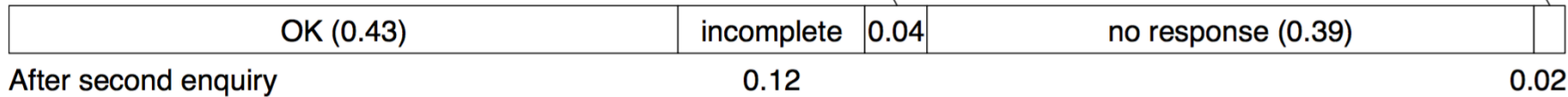
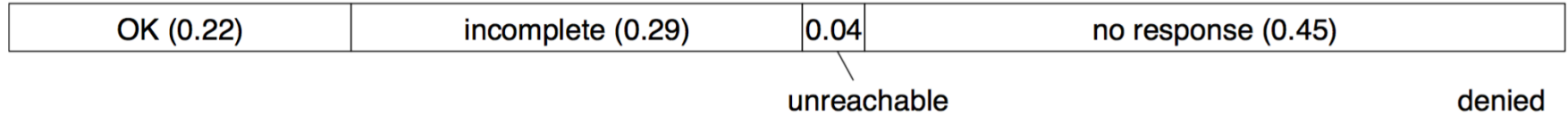
Universität Siegen

<https://herdom.net>

# Detail-Auswertung zu den Smartphone-Apps: Datenauskunft

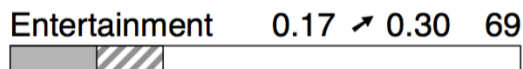
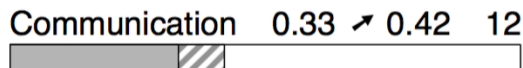
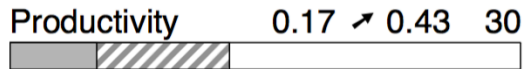
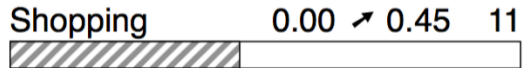
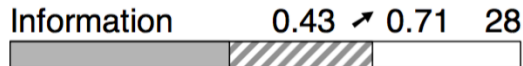
## Overall evaluation of all apps (150)

After first enquiry



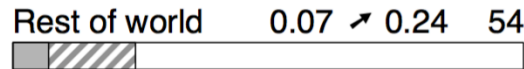
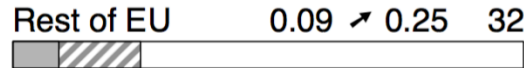
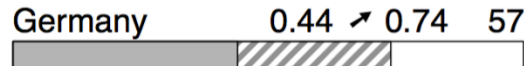
## Fraction of "OK" responses after first and second enquiry

### Main functionality

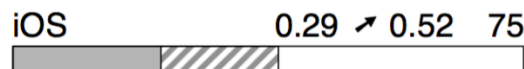
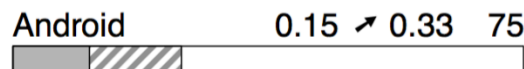


size of sub-sample

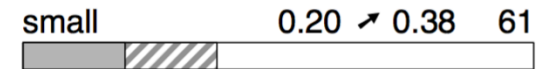
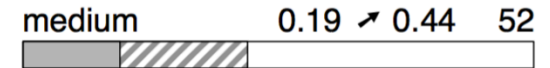
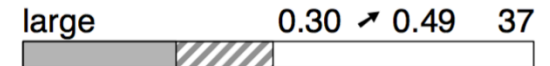
### Vendor's country of residence



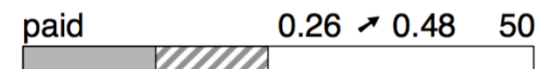
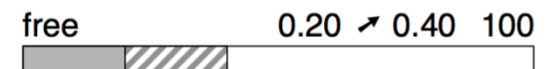
### Operating system



### Size of vendor's business



### Cost of app



# Detail-Auswertung zu den Smartphone-Apps: Löschung

## Overall evaluation of all apps that allowed to create a user account (56)

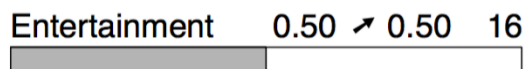
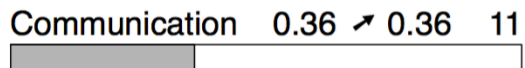
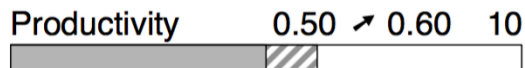
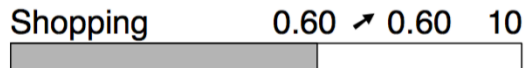
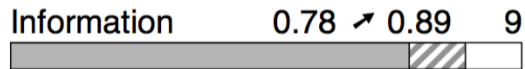
After first deletion request



After second deletion request

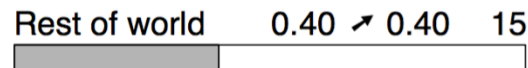
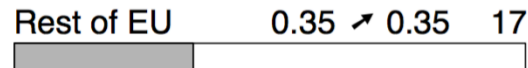
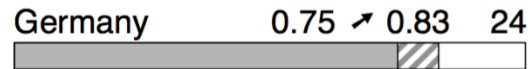
## Fraction of “deleted completely” cases after first and second request

### Main functionality

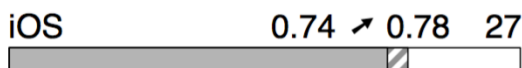
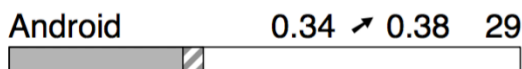


size of sub-sample

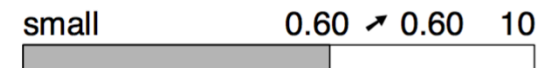
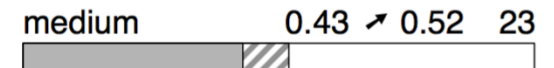
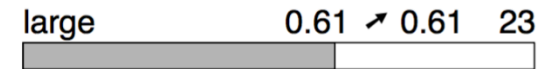
### Vendor’s country of residence



### Operating system



### Size of vendor’s business



### Cost of app

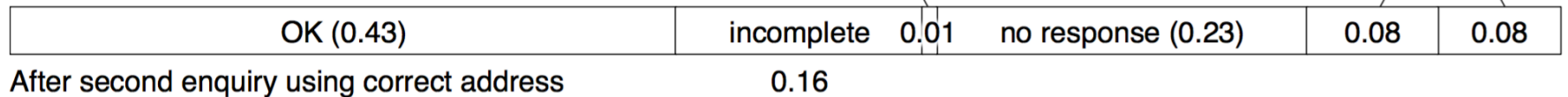
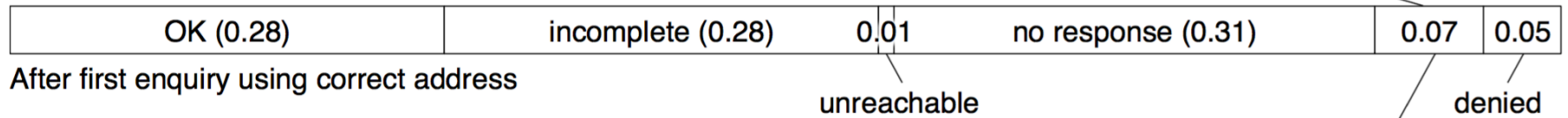
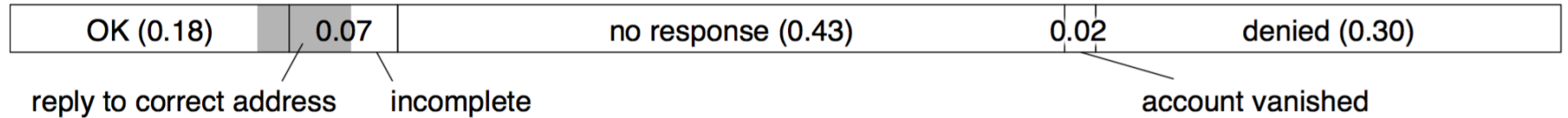
no analysis because dataset contains only 6 (out of 56) paid apps



# Detail-Auswertung zu den Webseiten: Datenauskunft

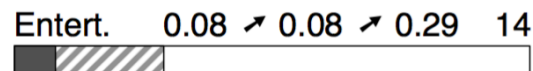
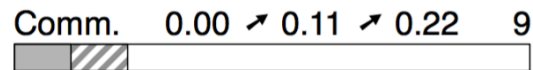
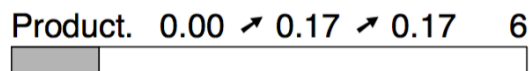
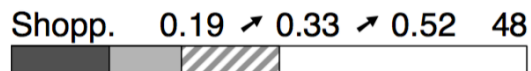
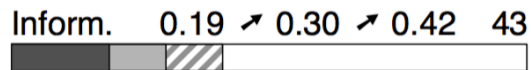
## Overall evaluation of all websites (120)

After enquiry by impostor using different e-mail address



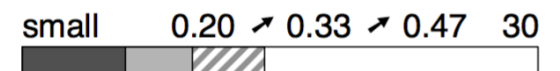
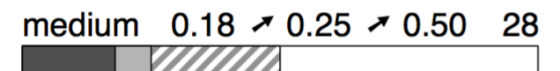
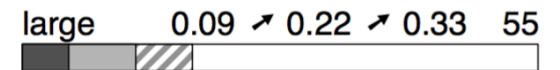
## Fraction of "OK" responses after enquiry by impostor as well as first and second enquiry from correct address

### Main functionality



size of sub-sample

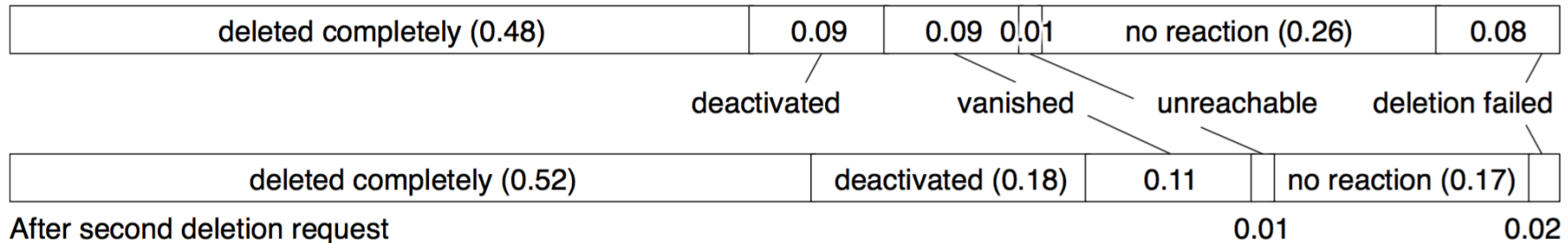
### Size of owner's business



# Detail-Auswertung zu den Webseiten: Löschung

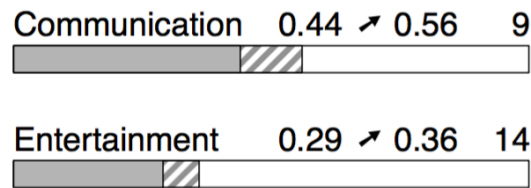
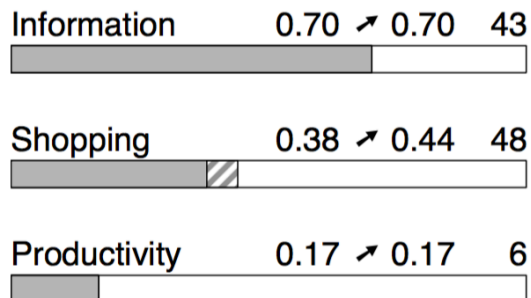
## Overall evaluation of all websites that allowed to create a user account (all 120)

After first deletion request



## Fraction of “deleted completely” cases after first and second request

### Main functionality



size of sub-sample

### Size of owner’s business

