

Sie haben kein Recht zu schweigen:

Wie reagieren Dienstanbieter auf Anfragen zur Datenauskunft und Kontenlöschung?

Dr. Dominik Herrmann

Universität Siegen

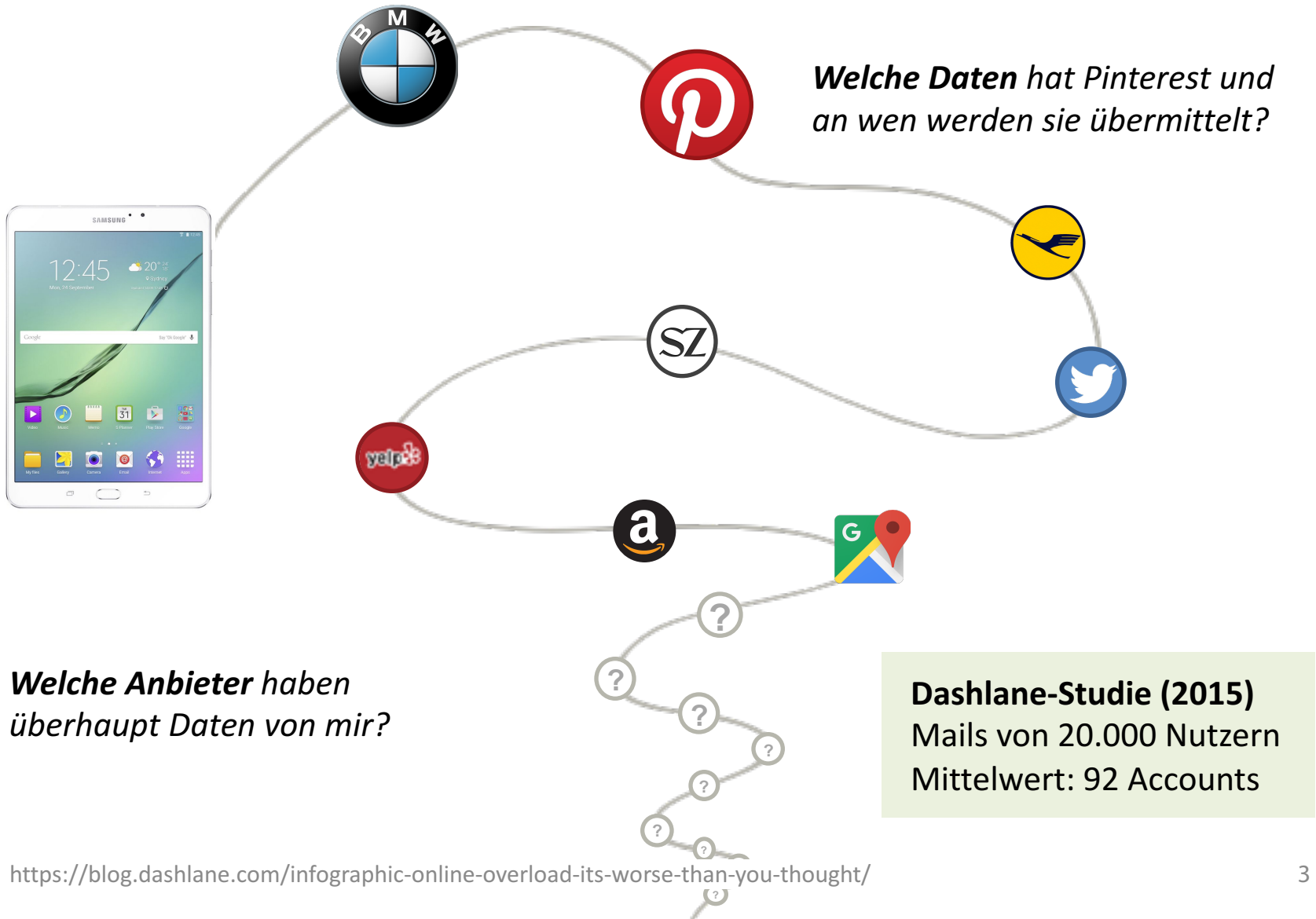
Ringkolloquium Digitale Herausforderungen, 14. Juli 2016, HU Berlin

Folien: <https://dhgo.to/kein-recht>

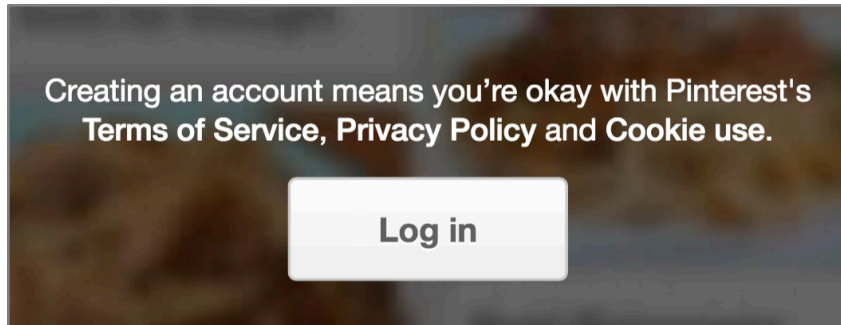


Wir brauchen ein anderes Verständnis von Datenschutz
[und] müssen in Richtung **Datensouveränität** gehen.

Datensouveränität erfordert informationelle Selbstbestimmung (1983): Bürger müssen wissen ... wer was wann und bei welcher Gelegenheit über sie weiß.



Die existierenden Transparenz-Mechanismen sind unzureichend – oder bislang noch nicht systematisch untersucht worden.



1. Datenschutzerklärungen: unzureichend

- unverständlich
- keine konkrete Auskunft

Die existierenden Transparenz-Mechanismen sind unzureichend – oder bislang noch nicht systematisch untersucht worden.

Creating an account means you're okay with Pinterest's

ar

:

:

:

:

:

:

Privacy Policy

[Terms of Service](#) [Privacy Policy](#) [Acceptable Use](#) [Advertising Standards](#) [Responsible Disclosure](#)

Thank you for using Pinterest! We wrote this policy to help you understand what information we collect, how we use it, and what choices you have. Because we're an internet company, some of the concepts below are a little technical, but we've tried our best to explain things in a simple and clear way. We welcome your [questions and comments](#) on this policy.

What information do we collect?

We collect information in a few different ways:

1. When you give it to us or give us permission to obtain it

When you sign up for or use our products, you voluntarily give us certain information. This can include your name, profile photo, Pins, comments, likes, the email address or phone number you used to sign up, and any other information you provide us. If you're using Pinterest on your mobile device, you can also choose to provide us with location data. And if you choose to buy something on Pinterest, you provide us with payment information, contact information (e.g., address and phone number), and what you purchased. If you buy something for someone else on Pinterest, you'd also provide us with their shipping details and contact information.

You also may give us permission to access your information in other services. For example, you may link your Facebook or Twitter account to Pinterest, which allows us to obtain information from those accounts (like your friends or contacts). The information we get from those services often depends on your settings or their privacy policies, so be sure to check what those are.

2. We also get technical information when you use our products

These days, whenever you use a website, mobile application, or other internet service, there's certain information that almost always gets created and recorded automatically. The same is true when you use our products. Here are some of the types of information we collect:

- Log data. When you use Pinterest, our servers automatically record information ("log data"), including information that your browser sends whenever you visit a website or your mobile app sends when you're using it. This log data may include your Internet Protocol address, the address of the web pages you visited that had Pinterest features, browser type and settings, the date and time of your request, how you used Pinterest, and cookie data.
- Cookie data. Depending on how you're accessing our products, we may use "cookies" (a small text file sent by your computer each time you visit our website, unique to your Pinterest account or your browser) or similar technologies to record log data. When we use cookies, we may use "session" cookies (that last until you close your browser) or "persistent" cookies (that last until you or your browser delete them). For example, we may use cookies to store your language preferences or other Pinterest settings so you don't have to set them up every time you visit Pinterest. Some of the cookies we use are associated with your Pinterest account (including personal information about you, such as the email address you gave us), and other cookies are not.
- Device information. In addition to log data, we may also collect information about the device you're using Pinterest on, including what type of device it is, what operating system you're using, device settings, unique device identifiers, and crash data. Whether we collect some or all of this information often depends on what type of device you're using and its settings. For example, different types of information are available depending on whether you're using a Mac or a PC, or an iPhone or an Android phone. To learn more about what information your device makes available to us, please also check the policies of your device manufacturer or software provider.

3. Our partners and advertisers may share information with us

We may get information about you and your activity off Pinterest from advertisers, partners and other third parties we work with. For example:

- Some websites or apps use Pinterest features like our "Save" button. If so, we may collect log information (described above) from those sites or apps.
- Online advertisers typically share information with the websites or apps where they run ads to measure and/or improve those ads. We also receive this information, which may include information like whether clicks on ads led to purchases or a list of criteria to use in targeting ads.

To learn more about the types of information advertisers may share with us, [please see our Help Center](#).

How do we use the information we collect?

We use the information we collect to provide our products to you and make them better, develop new products, and protect Pinterest and our users. For example, we may log how often people use two different versions of a product, which can help us understand which version is better.

If you make a purchase on Pinterest, we'll save your payment information and contact information so that you can use them the next time you want to buy something on Pinterest.

We also use the information we collect to offer you customized content, including:

- Suggesting Pins or boards you might like. For example, if you've indicated that you're interested in cooking or visited recipe websites that have Pinterest features, we may suggest food-related Pins, boards, or people that you think you might like.
- Showing you ads you might be interested in. For example, if you purchased a camping tent on Pinterest, we may show you ads for other outdoorsy products.

We also use the information we collect to:

- Send you updates (such as when certain activity, like repins or comments, happens on Pinterest), newsletters, marketing materials and other information that may be of interest to you. For example, depending on your email notification settings, we may send you weekly updates that include Pins you may like. You can decide to stop getting these updates by updating your account settings (or through other settings we may provide).
- Help your friends and contacts find you on Pinterest. For example, if you sign up using a Facebook account, we may help your Facebook friends find your account on Pinterest when they first sign up for Pinterest. Or, we may allow people to search for your account on Pinterest using your email address.
- Respond to your questions or comments.

The information we collect may be "personally identifiable" (meaning it can be used to specifically identify you as a unique person) or "non-personally identifiable" (meaning it can't be used to specifically identify you). We use both types of information, and combinations of both types, as described above. We may use or store information wherever Pinterest does business, including countries outside your own.

What choices do you have about your information?

Our goal is to give you simple and meaningful choices over your information. If you have a Pinterest account, many of the choices you have on Pinterest are built directly into the product or your account settings. For example, you can:

- Access and change information in your profile page at any time, choose whether your [profile page](#) is available to search engines, or choose whether others can find your Pinterest account using your email address.
- Link or unlink your Pinterest account from an account on another service (e.g., Facebook or Twitter). For some services (like Facebook), you can also choose whether or not to publish your activity on Pinterest to that service.

- Create or be added to a secret board. Secret boards are visible to you and other participants in the board, and any participant may choose to make the contents of the board available to anyone else. For example, another participant may invite someone else to the board, make the board available to an app they use to view Pinterest, or even just take an image from the board and email it to their friends. For more information about secret boards, please visit our [Help Center](#).
- Choose whether Pinterest will be customized for you using information from off-Pinterest websites or apps. If you have a Pinterest account and want to control how your off-Pinterest data is used to tailor your experience, you can visit your [account settings](#) and update your preferences. If you don't have a Pinterest account, or don't want us to customize Pinterest for you when you're signed out, you can opt out [here](#).
- Choose whether your purchases on Pinterest will be used to customize recommendations and ads for you. You can view and manage your purchase history by going to "Order history" in your [account settings](#), and if you hide a purchase from your history, we won't use it to customize Pinterest for you.
- Also, we support the Do Not Track browser setting, and you can [learn more](#) about how it affects our collection and use of off-Pinterest data.
- Close your account at any time. When you close your account, we'll deactivate it and remove your pins and boards from Pinterest. We may retain archived copies of your information as required by law or for legitimate business purposes (including to help address fraud and spam).

In addition to the examples above, we offer other choices that you can learn more about in our [Help Center](#).

You may have choices available to you through the device or software you use to access Pinterest. For example:

- The browser you use may provide you with the ability to control cookies or other types of local data storage.
- Your mobile device may provide you with choices around how and whether location or other data is shared with us.

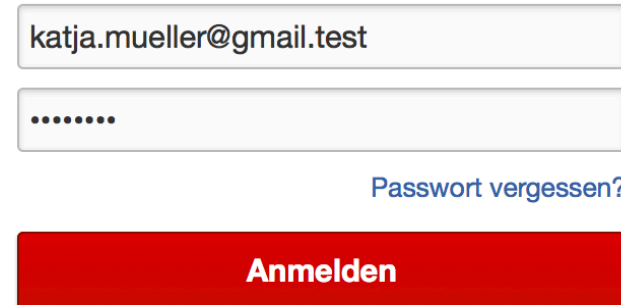
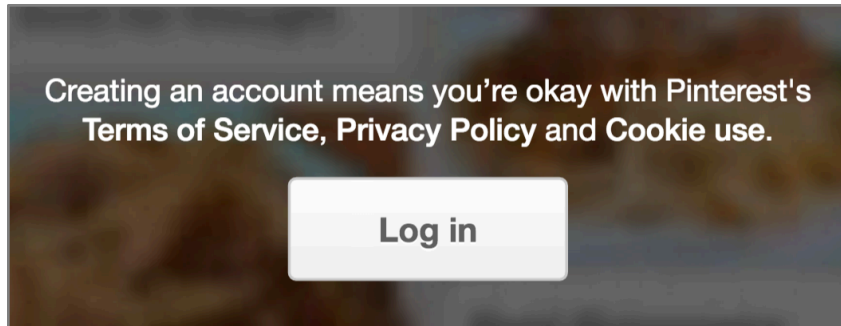
To learn more about these choices, please see the information provided by the device or software provider.

How and when do we share information?

Anyone can see the public boards and Pins you create, and the profile information you give us. We may also make this public information available through what are called "APIs" (basically a technical way to share information quickly). For example, a partner might use a Pinterest API to study what their most popular Pins are or how their Pins are being shared on Pinterest. The other limited instances where we may share your personal information include:

- When we have your consent. This includes sharing information with other services (like Facebook or Twitter) when you've chosen to link to your Pinterest account to those services or publish your activity on Pinterest to them. For example, you can choose to publish your Pins to Facebook or Twitter.
- When you buy something on Pinterest using your credit card, we share your credit card information, contact information, and other information about the transaction with the merchant you're buying from. The merchants treat this information just as if you had made a purchase from their website directly, which means their privacy policies and marketing policies apply to the information we share with them.
- If you buy something on Pinterest using Apple Pay, your credit card number is not shared with the merchant, but contact and transaction information is still shared.
- Online advertisers typically use third party companies to audit the delivery and performance of their ads on websites and apps. We also allow these companies to collect this information on Pinterest. To learn more, please see our [Help Center](#).
- We may employ third party companies or individuals to process personal information on our behalf based on our instructions and in compliance with this Privacy Policy. For example, we share credit card information with the payment companies we use to store your payment information. Or, we may share data with a security consultant to help us get better at identifying spam. In addition, some of the information we request may be collected by third party providers on our behalf. For more information about the providers we use, please see our [Help Center](#).
- If we believe that disclosure is reasonably necessary to comply with a law, regulation or legal request; to protect the safety, rights, or property of the public; any person, or Pinterest; or to detect, prevent, or otherwise address fraud, security or technical issues.

Die existierenden Transparenz-Mechanismen sind unzureichend – oder bislang noch nicht systematisch untersucht worden.

A screenshot of a login form. It features two input fields: the first contains the email address "katja.mueller@gmail.test" and the second contains a masked password ".....". Below the password field is a blue link that says "Passwort vergessen?". At the bottom is a prominent red button with the white text "Anmelden".

1. Datenschutzerklärungen: unzureichend

- unverständlich
- keine konkrete Auskunft

2. Profilseiten: unzureichend

- konkrete Auskunft
- unvollständig

3. Betroffenenrechte: noch nicht untersucht

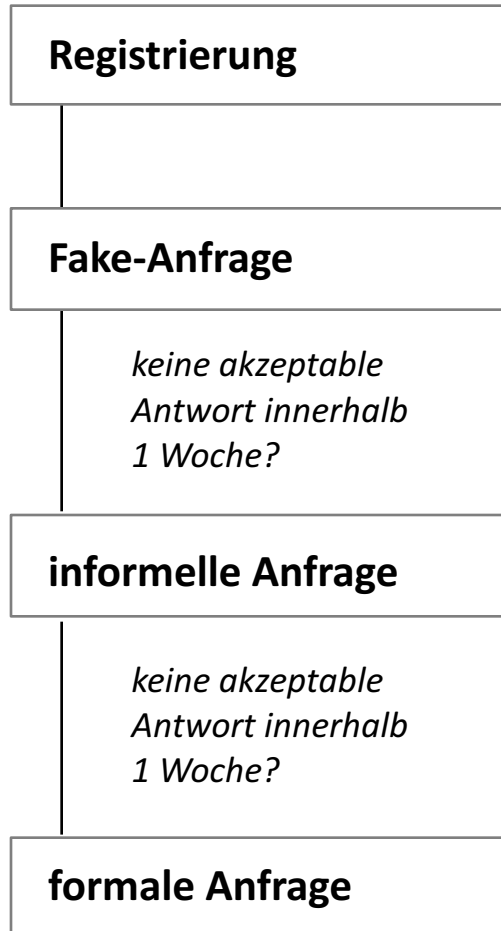
- Datenauskunft
- Berichtigung und Löschung



Inwiefern können Nutzer ihre Rechte durchsetzen?

Es wurde untersucht, wie Website-Betreiber mit Anfragen auf Auskunft (Phase 1) und Datenlöschung (Phase 2) umgehen, die per E-Mail/Web-Formular gestellt werden.

Phase 1: Datenauskunft



Paul Meier
Vogt-Kölln-Str. 30
22527 Hamburg

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

Sender: Paul Meier <**paul.meier@fair-konsult.de**>
An: Datenschutzbeauftragter (sonst: Kunden-Support)

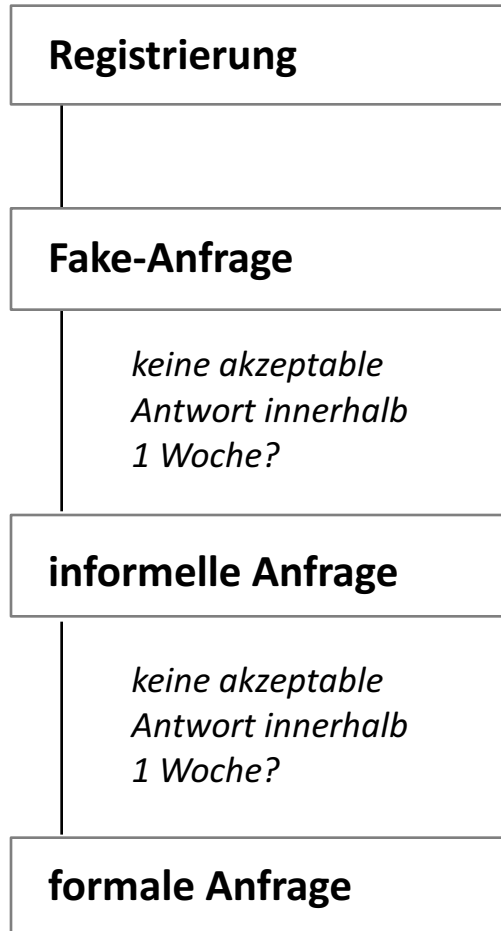
Sehr geehrte Damen und Herren,

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

Es wurde untersucht, wie Website-Betreiber mit Anfragen auf Auskunft (Phase 1) und Datenlöschung (Phase 2) umgehen, die per E-Mail/Web-Formular gestellt werden.

Phase 1: Datenauskunft



Paul Meier
Vogt-Kölln-Str. 30
22527 Hamburg

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

Sender: Paul Meier <paul.meier@barmail.de>
An: Datenschutzbeauftragter (sonst: Kunden-Support)

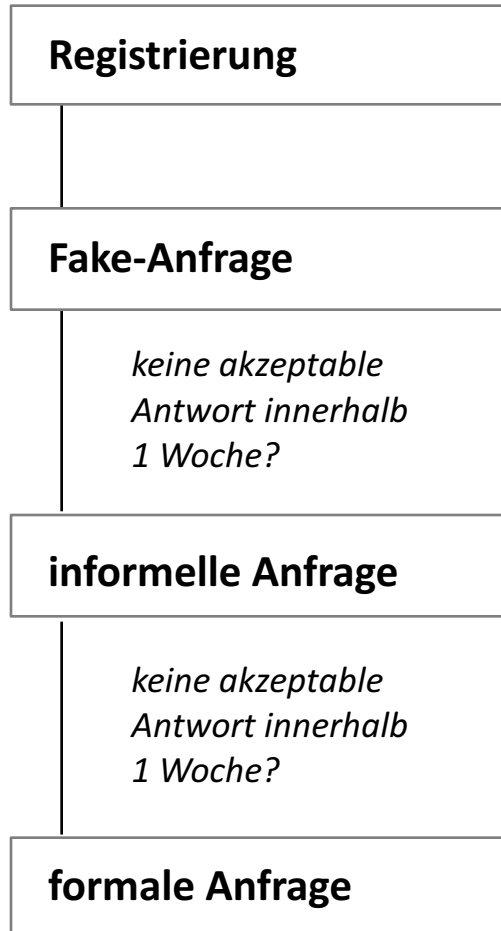
Sehr geehrte Damen und Herren,

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

Es wurde untersucht, wie Website-Betreiber mit Anfragen auf Auskunft (Phase 1) und Datenlöschung (Phase 2) umgehen, die per E-Mail/Web-Formular gestellt werden.

Phase 1: Datenauskunft



Hypothesen zur Datenauskunft:

- Bezug auf BDSG und Beharrlichkeit zahlen sich aus.
- Bearbeitung erfolgt nicht mit gebührender Sorgfalt.

Sender: Paul Meier <paul.meier@barmail.de>

An: Datenschutzbeauftragter (sonst: Kunden-Support)

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 [+ 7 Tage]. Nach fruchtlosem Ablauf der Frist behalte ich mir vor, die für Sie **zuständige Aufsichtsbehörde** gem. § 38 BDSG einzuschalten.

Es wurde untersucht, wie Website-Betreiber mit Anfragen auf Auskunft (Phase 1) und Datenlöschung (Phase 2) umgehen, die per E-Mail/Web-Formular gestellt werden.

Phase 1: Datenauskunft

4 Wochen später

Phase 2: Datenlöschung

Registrierung

Registrierung

mit anderem
Pseudonym

Fake-Anfrage

Zusätzliche Hypothese zur Datenlöschung:
Anbieter löschen Daten nicht (vollständig).

informelle Anfrage

informelle Anfrage

*Konto nach
1 Woche noch
vorhanden?*

Erkennung unvollständiger Löschung

- **Login** noch möglich
- **Passwort vergessen** reaktiviert Konto
- **erneute Registrierung** nicht möglich

formale Anfrage

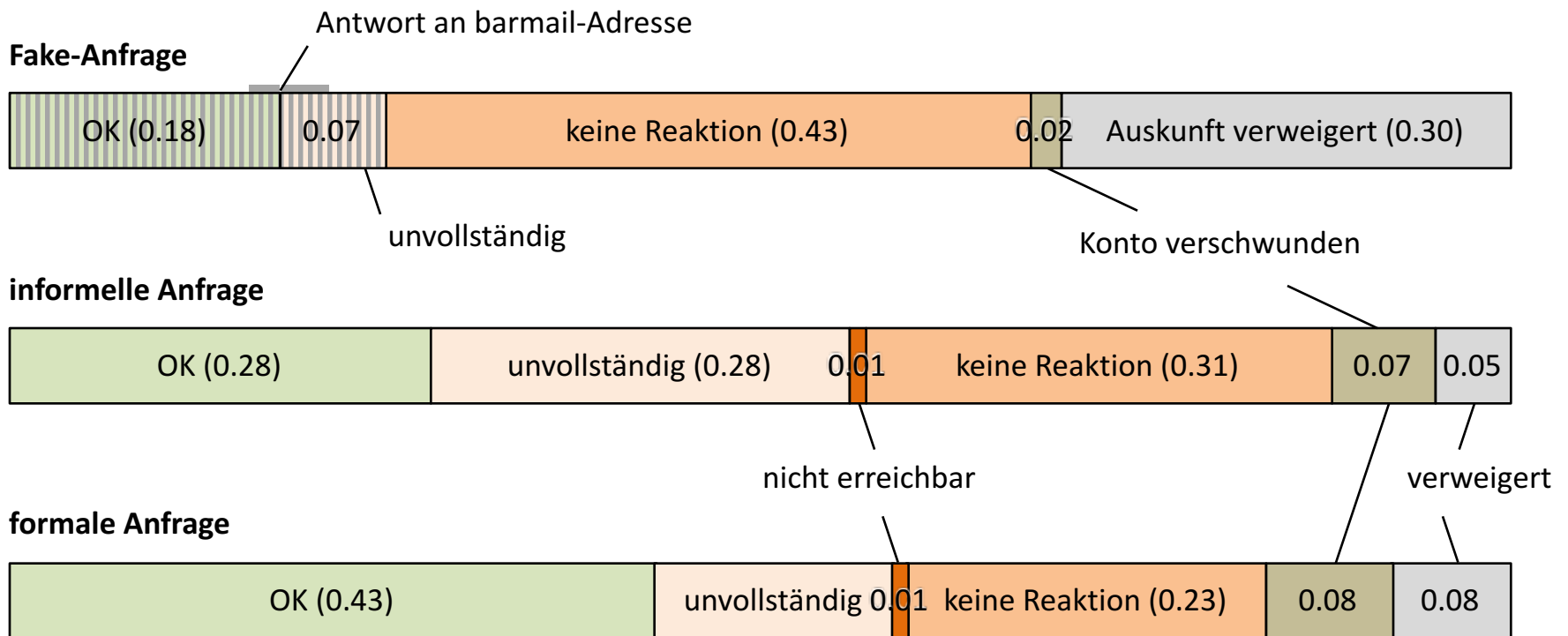
formale Anfrage

Die Studie wurde im Herbst 2014 mit 120 Webseiten aus der Alexa „Top 500 DE“-Liste durchgeführt (Bedingung: es lässt sich ein Benutzerkonto anlegen).

Ergebnisse für Datenauskunft

Erkenntnisse

- Bezug auf BDSG und Beharrlichkeit zahlen sich aus.
- Bearbeitung erfolgt nicht mit gebührender Sorgfalt.
- uneinheitliche Auskünfte, hoher Bearbeitungsaufwand



0.16

Art und Umfang der ausgestellten Auskünfte variiert erheblich.

fieldfisher

Per E-Mail: grosserbrummer6@barmail.de

Kevin Hummel

Unser Zeichen: 55104.00069
Ihr Zeichen:

Stephan Zimprich
Rechtsanwalt
+49 (0)40/87 88 698-119
stephan.zimprich@fieldfisher.com

12. November 2014

Yelp Ireland Ltd. / Kevin Hummel

Sehr geehrter Herr Hummel,

wir nehmen Bezug auf Ihr Datenauskunftsv
zwischenzeitlich gewährte Fristverlängerung

1. Auskunft zu den gespeicherten Daten

Nachfolgend finden Sie in Ergänzung zu dem Mandantin zu dem Nutzer "Kevin Hummel" grosserbrummer6@barmail.de gespeichert vor. Zu diesem Nutzerkonto sind bei gespeichert:

Link zum Nutzerprofil:

http://www.yelp.de/user_details?us

Vorname:

Nachname:

Bei der Registrierung genutzte IP-Adressen:

Geburtsdag:

Am Sandtorkai 68 20457 Hamburg Germany
T +49 (0)40 87 88 69 80 F +49 (0)40 87 88 69 8 40

Brüssel / Düsseldorf / Hamburg / London / Manches

Fieldfisher ist die Kurzbezeichnung der Anwaltssozialitäten Field Fisher Water Partnership in England und Wales unter den Nummern OC027188 und OC4 kann an ihrem eingetragenen Sitz im Riverbank House, 2 Swan Lane, Lond ist durch die Solicitors Regulation Authority zugelassen und wird von dieser Waterhouse Deutschland LLP und der Field Fisher Waterhouse LLP oder der internationale Anwaltssozialitäten, bestehend aus Field Fisher Waterhouse LLP Standorten. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage www.fieldfisher.com

1. In unserem Unternehmen sind zu

Kontakt Nr. 8919274
Kontakt Vorlagen Code . DE
Anredecode / Titel. . . . HERR
Vorname / Nachname . . Bernd
Name Bernd Dreher
Abteilung / c/o
Ländercode DE
PLZ Code/Ort 22527
Ortsteil Stellingen
Strasse / Hausnr. Vogt-Kölln-Str. 30
Postfach verwenden / ...
gelöschte Beratungen . . 0 gelöschte Datensätze 0

```
"_id" : ObjectId("5648bb903b0755af343ff6a8"),
"changes" : NumberLong(9),
"countryCode" : "DE",
"dateCreated" : ISODate("2015-11-15T17:06:24.000Z"),
"devices" : [
  {
    "type" : "updatemi",
    "platform" : "ios",
    "identifizier" : "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"
},
```

Letzte Aktivität am . . .
Nächste Aufgabe am . . .
Status Freig...
Vorgangsnr.

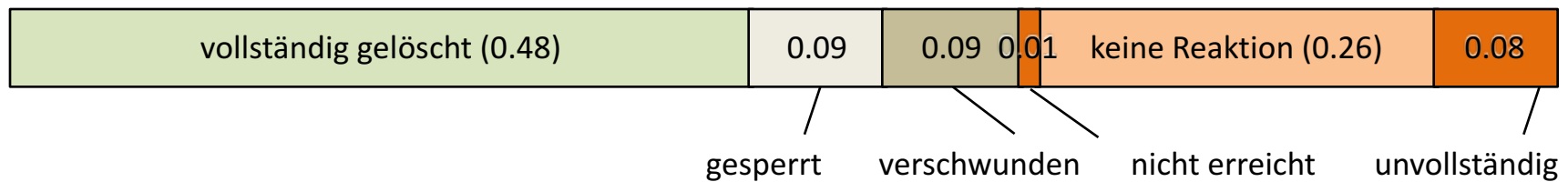
Die Ergebnisse zur Datenlöschung fallen besser aus – aber nur auf den ersten Blick.

Ergebnisse für Datenlöschung

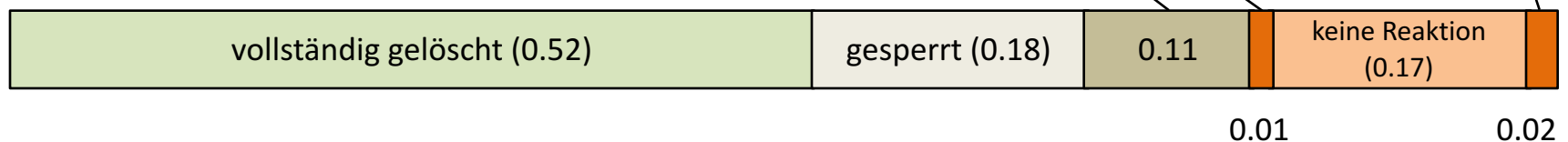
Erkenntnisse

- Bereitschaft zur Datenlöschung höher als zur Auskunft.
- Einige Anbieter löschen Daten nicht vollständig.
- Aber: Bearbeitung erfolgt nicht mit gebührender Sorgfalt.

informelle Anfrage



formale Anfrage



Viele Anbieter haben Accounts sofort nach Eingang der Anfrage gelöscht – ohne Rückfrage beim Kontoinhaber.

Anfrage

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 unverzüglich löschen.

Mit freundlichen Grüßen,
Michael Müller

SENDEN

Antwort

Sender: Support
An: michael.mueller@barmail.de

Guten Tag Michael,

Ihr Konto ist hiermit gelöscht.

Mit besten Grüßen aus Hamburg
Mathilde



Folge: Unberechtigte Dritte können fremde Konten löschen.

Nur wenige Anbieter haben Datenauskunft- und Löschprozesse sicher implementiert.

Sehr geehrter Herr Müller,

... wir bedauern sehr, dass Sie für Ihr Benutzerkonto auf 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

Nur wenige Anbieter haben Datenauskunft- und Löschprozesse sicher implementiert.

Beobachtete Sicherheitsmechanismen

- Verweis auf Löschfunktion **nach Login**
- **Personalausweiskopie** und/oder **Unterschrift**
- Übermittlung der Auskunft auf **Postweg**
- Anbieter erbittet **Rückruf**

Einfluss der Unternehmensgröße?

Konzerne schneiden nicht erheblich besser ab als mittlere und kleine Unternehmen.

Einfluss des Unternehmenssitzes?

Deutsche Unternehmen schneiden besser ab als europäische und außereuropäische.

Sie haben kein Recht zu schweigen:

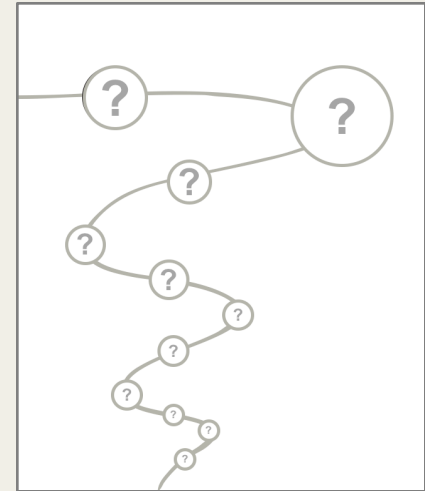
Wie reagieren Dienstanbieter auf Anfragen zur Datenauskunft und Kontenlöschung?

Durchsetzung der Betroffenenrechte ineffektiv und ineffizient

- Erfolgsquote etwa 50% (n. repräsentativ)
- uneinheitliche manuelle Prozesse
- fehlende Awareness im Support

Folgerungen

- Bedarf an Automatisierung
- Stärkung der Aufsichtsbehörden



```
  "_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/05re...",
  "roles" : [ "ROLE_USER" ],
  "settings" : {
    "welcomeFeaserFinished" : true,
    "defaultFeed" : "my",
    "defaultMail" : "my",
    "updateTutorialFinished" : true,
    "show_user_invitation_date" : "1447866433"
  },
}
```