

BESCHWERDE NACH ARTIKEL 77(1), 80(1) DSGVO

noyb Fall-Nr.: C-032

eingereicht von

noyb – Europäisches Zentrum für digitale Rechte, eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht mit Sitz in Goldschlagstraße 172/4/3/2, 1140 Wien, Österreich und mit der ZVR-Nummer: 1354838270 (in Folge „*noyb*“)

gegen

Wizz Air Hungary Ltd. mit Sitz in den Laurus-Büros, Kőér street 2/A, Gebäude B, H-1103, Budapest, Ungarn (<https://wizzair.com>; info@wizzair.com) (in Folge „Wizz Air“)

und alle anderen Verantwortlichen oder Auftragsverarbeiter, die die zuständige Aufsichtsbehörde im Zusammenhang mit dieser Beschwerde identifizieren sollte.

1. VERTRETUNG

1. *noyb* handelt in Vertretung von Frau [REDACTED], geboren am [REDACTED] und wohnhaft in der [REDACTED], [REDACTED], Österreich (in Folge die „Beschwerdeführerin“).
2. *noyb* ist eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht, die im Bereich des Datenschutzes tätig ist (Vereinstatuten, Beilage 1). Die

COMPLAINT UNDER ARTICLE 77(1), 80(1) GDPR

noyb Case-No: C-032

filed by

noyb - European Centre for Digital Rights, a non-profit organisation with its registered office at Goldschlagstraße 172/4/3/2, 1140 Vienna, Austria, and with registration number ZVR: 1354838270 (hereinafter “*noyb*”)

against

Wizz Air Hungary Ltd., located at Laurus Offices, Kőér street 2/A, Building B, H-1103, Budapest, Hungary (<https://wizzair.com>; info@wizzair.com) (hereinafter “Wizz Air”)

and any other controllers or processors which the competent supervisory authority would identify in the context of this complaint.

1. REPRESENTATION

1. *noyb* is acting on behalf of [REDACTED], born on [REDACTED] and residing in [REDACTED], [REDACTED], Austria (hereinafter, the “Complainant”).
2. *noyb* is a not-for-profit organisation active in the field of protection of personal data (Articles of association, Attachment 1). Pursuant to

Beschwerdeführerin hat *noyb* beauftragt, sie gemäß Artikel 80(1) DSGVO zu vertreten (Vertretungsurkunde, Beilage 2).

3. Die Kommunikation zwischen *noyb* und der Aufsichtsbehörde im Rahmen dieses Verfahrens kann unter Bezugnahme auf die Fall-Nr. C-032 (ebenfalls im Titel dieser Beschwerde erwähnt) per E-Mail an [REDACTED] erfolgen.

2. SACHVERHALT

4. Wizz Air ist eine Billigfluggesellschaft, die in vielen Städten in ganz Europa sowie in einigen Städten Nordafrikas und des Nahen Ostens tätig ist.
5. Die Beschwerdeführerin ist seit 11.03.2019 Mitglied des WIZZ Discount Clubs (in Folge „WDC“) und hat ein registriertes Konto auf wizzair.com das auf Ihren Geburtsnamen [REDACTED] und die E-Mail-Adresse [REDACTED] lautet (Account-Nummer: [REDACTED]).
6. Im Jahr 2019 änderte die Beschwerdeführerin ihren Nachnamen und unternahm mehrere Versuche, ihren Nachnamen in ihrem Konto auf wizzair.com zu korrigieren. Es war der Beschwerdeführerin nicht möglich, ihre Daten kostenlos auf elektronischem Wege zu berichtigen – stattdessen wurde ihr geraten, sich an das Wizz Air-Call Center zu wenden, was zur Entstehung von Kosten, einer Verzögerung bei der Bearbeitung ihres Berichtigungsantrags und einem unverhältnismäßigen Aufwand auf Seiten der Beschwerdeführerin führte.

Article 80(1) GDPR, the Complainant has mandated *noyb* to represent her (Representation agreement, Attachment 2).

3. Communications between *noyb* and the supervisory authority in the course of this procedure can be done via email at [REDACTED] with reference to the Case-No C-032 (also mentioned in the title of this complaint).

2. FACTS PERTAINING TO THE CASE

4. Wizz Air is a low-cost airline with services in many cities across Europe, as well as in some cities in North Africa and the Middle East.
5. Since 11.03.2019, the Complainant is a member of the WIZZ Discount Club (hereinafter “WDC”) and has a registered account on wizzair.com under her birth name [REDACTED] and the email address [REDACTED] (account number: [REDACTED]).
6. In 2019, the Complainant changed her surname and made several attempts to rectify her surname in her account on wizzair.com. The Complainant was not able to rectify her data free of charge via the electronic means – instead, she was advised to contact the Wizz Air Call Centre which led to the generation of costs, a delay in addressing her rectification request and a disproportional effort on the Complainant’s side.

7. Im Jahr 2019 beantragte die Beschwerdeführerin bei den [REDACTED] Behörden, ihren Familiennamen in „[REDACTED]“ zu ändern, was dem Mädchennamen der Mutter der Beschwerdeführerin entspricht. Die [REDACTED] Behörden änderten den Nachnamen der Beschwerdeführerin in „[REDACTED]“ und stellten im Mai 2019 einen neuen Reisepass aus ([REDACTED] Reisepass, Beilage 3).
 8. Im Laufe der folgenden Monate hat die Beschwerdeführerin mehrmals versucht, ihren Familiennamen und ihre E-Mail-Adresse in ihrem Konto auf www.wizzair.com zu ändern – jedes Mal ohne Erfolg. Das System von Wizz Air meldete einen Fehler: „Namensänderung ist bei aktiver WDC-Mitgliedschaft nicht möglich“ (beispielhafter Screenshot betreffend den gemeldeten Fehler, Beilage 4).
 9. Am 26.10.2019 übermittelte die Beschwerdeführerin einen Antrag auf Berichtigung ihres Nachnamens und ihrer E-Mail-Adresse an den Datenschutzbeauftragten von Wizz Air (DPO) unter: wizzair_dpo@wizzair.com (E-Mail vom 26.10.2019, Beilage 5). Sie bat Wizz Air auch darum, ihren Antrag gemäß Artikel 19 DSGVO an alle Empfänger ihrer persönlichen Daten weiterzuleiten, und legte Kopien ihres alten und neuen Reisepasses als Nachweis der Änderung ihres Nachnamens vor. Wizz Air machte innerhalb eines Monats keine Angaben zu den möglichen Maßnahmen, die nach dem Antrag der Beschwerdeführerin ergriffen wurden und informierte die Beschwerdeführerin auch nicht über die allfällige Verlängerung dieser Monatsfrist oder die Gründe für eine solche Verzögerung.
 10. Anfang Februar 2020 schickte die Beschwerdeführerin über ein Online-Formular eine Nachricht an Wizz Air, dass sie seit mehr als 3 Monaten keine Antwort auf ihre Anfrage erhalten habe und bat Wizz
7. In 2019, the Complainant submitted a request to the [REDACTED] authorities to change her surname to '[REDACTED]', which is the maiden name of the Complainant's mother. The [REDACTED] authorities changed the Complainant's surname to '[REDACTED]' and issued a new passport in May 2019 ([REDACTED] passport, Attachment 3).
 8. Over the course of the following months, the Complainant has tried several times to change her surname and her email address in her account on www.wizzair.com – each time unsuccessfully. Wizz Air's system reported an error "Name change is not possible with active WDC membership" (Example of a screenshot of the reported error, Attachment 4).
 9. On 26.10.2019, the Complainant submitted a request for rectification of her surname and e-mail address to Wizz Air Data Protection Officer (DPO) at: wizzair_dpo@wizzair.com (Email 26.10.2019, Attachment 5). She also asked Wizz Air to communicate her request to all recipients of her personal data according to Article 19 GDPR and provided copies of her old and new passports as a proof of the change of her surname. Wizz Air did not provide information on the possible actions taken after the Complainant's request within one month. Neither did Wizz Air inform the Complainant about the extension of this period of one month nor about the reasons for such a delay.
 10. In early February 2020, the Complainant sent a message via an online form Wizz Air that she had not received any response to her request for over 3 months and asked Wizz Air to take action within five days,

Air innerhalb von fünf Tagen, auf jeden Fall aber vor ihrem gebuchten Linienflug am 15.02.2020, tätig zu werden (E-Mail von Anfang Februar 2020, Beilage 6). Die Beschwerdeführerin erhielt keine Empfangsbestätigung zu dieser Nachricht und bat den Customer Support Service, ihr eine Kopie ihrer Nachricht zu schicken, um den E-Mail-Austausch mit Wizz Air zu dokumentieren (E-Mail vom 10.02.2020, Beilage 7). Die Kopie wurde der Beschwerdeführerin am 14.02.2020 zugesandt.

11. Am 07.02.2020 antwortete der Wizz Air Customer Relation Mitarbeiter, [REDACTED], auf den Antrag und forderte die Beschwerdeführerin auf „eine Heiratsurkunde vorzulegen, aus der die Änderung, [ihre] Kundennummer und alle im Wizz Air-Profil erwähnten Informationen hervorgehen“ (E-Mail vom 07.02.2020 (1), Beilage 8). Die Beschwerdeführerin stellte am selben Tag klar, dass die Änderung des Nachnamens nicht auf eine Heirat zurückzuführen ist, lieferte die notwendigen Daten, um sie zu identifizieren, und bat Wizz Air, ihren Nachnamen und ihre E-Mail-Adresse im System zu korrigieren (E-Mail vom 07.02.2020 (2), Beilage 9). Wizz Air Customer Relation Mitarbeiter, [REDACTED], teilte der Beschwerdeführerin mit, dass die Berichtigung des Nachnamens in solchen Fällen nur über das Wizz Air Call Center möglich ist (E-Mail vom 07.02.2020 (3), Beilage 10).

12. Die Telefonverbindung mit einem lokalen Wizz Air Call Center ist nicht kostenfrei sondern kostet EUR 1.081/Minute (Screenshot betreffend Kosten im Wizz Air Call Center, Beilage 11). Um die erforderlichen Informationen zu erhalten und ihren Antrag auf Berichtigung ihres Nachnamens einzureichen, musste die Beschwerdeführerin insgesamt drei Anrufe tätigen (Telefonate mit dem Wizz Air Call Center am 10.02.2020, Beilage 12). Infolgedessen musste die

and in any case before her scheduled flight on 15.02.2020 (Email early February 2020, Attachment 6). The Complainant did not receive a confirmation of this message and asked the Customer Support Service to send her a copy of it to keep track of the exchange of emails with Wizz Air (Email of 10.02.2020, Attachment 7). The copy was sent to the Complainant on 14.02.2020.

11. On 07.02.2020, the Wizz Air Customer Relation employee, [REDACTED], responded to the request asking the Complainant to provide “a marriage certificate indicating the change, [her] customer id and all information mentioned in Wizz Air profile” (Email 07.02.2020 (1), Attachment 8). The Complainant clarified on the same day that the surname change was not due to the marriage, provided the necessary data to identify her, and asked Wizz Air to rectify her surname and her email address in the system (Email 07.02.2020 (2), Attachment 9). The Wizz Air Customer Relation employee, [REDACTED], informed the Complainant that the rectification of the surname in such cases is only possible via Wizz Air Call Centre (Email 07.02.2020 (3), Attachment 10).

12. Telephone connection with a local Wizz Air Call Center is not free of charge and costs 1,081 EUR/minute (Screenshot Wizz Air Call Center costs, Attachment 11). In order to get the necessary information and to submit her request to rectify her surname, the Complainant had to make three calls in total (Phone calls Wizz Air Call Center 10.02.2020, Attachment 12). As a result, the Complainant had to pay 29,73 EUR

Beschwerdeführerin EUR 29,73 (netto) (ca. 35,67 Eur brutto) zahlen, um ihren Antrag auf Berichtigung ihres Nachnamens bei Wizz Air einzureichen (Telefonrechnung, Beilage 13).

13. Im Telefonat mit dem Wizz Air Call Center wurde die Beschwerdeführerin gebeten, Kopien ihres Reisepasses und alle relevanten Informationen per E-Mail erneut an Wizz Air zu schicken. Die Beschwerdeführerin schickte alle notwendigen Informationen an: info@wizzair.com (E-Mail vom 10.02.2020 (1), Beilage 14). Daraufhin berichtigte Wizz Air zwar den Nachnamen der Beschwerdeführerin im System, aber trotz mehrfacher Aufforderung nicht die E-Mail-Adresse (E-Mail vom 10.02.2020 (2), Beilage 15). Die E-Mail-Adresse ist im System von Wizz Air zum Zeitpunkt der Einreichung der Beschwerde noch immer unrichtig.
14. Diese unrichtige E-Mail-Adresse hatte eine direkte negative Auswirkung auf die Beschwerdeführerin. Am 24.08.2020 buchte die Beschwerdeführerin Tickets für einen Hin- und Rückflug für sich und einen anderen Passagier auf www.wizzair.com, nachdem sie sich in ihr Konto eingeloggt hatte. Am 29.08.2020 wurde der Rückflug (geplant für den 12.09.2020) storniert, die Benachrichtigung hierüber jedoch an die falsche E-Mail-Adresse der Beschwerdeführerin geschickt: [REDACTED] (E-Mail vom 29.08.2020, Beilage 16).
15. Da Wizz Air es versäumt hatte, die E-Mail-Adresse zu korrigieren, erreichte die Benachrichtigung die Beschwerdeführerin nicht rechtzeitig. Von der Stornierung des Rückfluges erfuhr die Beschwerdeführerin erst am 07.09.2020, d.h. fünf Tage vor dem geplanten Flug und nur durch Zufall, da sie die Mailbox der alten E-Mail-Adresse nicht regelmäßig überprüft. Sie war davon

(netto) (which is approx. 35,67 Eur brutto) in order to submit her request for rectification to Wizz Air (Telephone bill, Attachment 13).

13. While on the phone with Wizz Air Call Center, the Complainant was asked to send copies of her passport and all the relevant information via email to Wizz Air again. The Complainant sent all the necessary information to: info@wizzair.com (Email 10.02.2020 (1), Attachment 14). As a result, Wizz Air rectified the Complainant's surname in the system, but not the email address, despite multiple requests (Email 10.02.2020 (2), Attachment 15). The email address remains inaccurate in the system as of the date of the filing of the Complaint.
14. This inaccurate email address had a direct negative effect on the Complainant. On 24.08.2020, the Complainant booked tickets for a round trip for herself and another passenger on www.wizzair.com after having logged into her account. On 29.08.2020, the return flight (scheduled for 12.09.2020) was cancelled and the notification was sent to the Complainant's inaccurate email address: [REDACTED] (Email 29.08.2020, Attachment 16).
15. As a result of Wizz Air failing to rectify the email address, the notification did not reach the Complainant on time. She became aware of the cancellation of the return flight only on 07.09.2020, ie five days before the scheduled flight, and only by accident, because she does not check the old mailbox on a regular basis. She had assumed that Wizz Air would have communicated such an important piece of information

ausgegangen, dass Wizz Air eine so wichtige Information per SMS übermittelt hätte. Stattdessen entschied sich Wizz Air, eine E-Mail zu schicken, um Geld zu sparen.

3. BESCHWERDEGRÜNDE

16. In Übereinstimmung mit § 24(2) (DSG) macht der Beschwerdeführer einen Verstoß gegen folgende Vorschriften geltend:

1. den **Grundsatz der Datenrichtigkeit** gemäß **Artikel 5(1) (d) DSGVO**;
2. **Artikel 16** in Verbindung mit **Artikel 12(2) DSGVO**;
3. **Artikel 12(3) DSGVO**;
4. **Artikel 12(5) DSGVO**.

3.1. Verstoß gegen den Grundsatz der Datenrichtigkeit

17. Artikel 5(1)(d) DSGVO sieht vor, dass personenbezogene Daten sachlich richtig und erforderlichenfalls, auf dem neuesten Stand zu sein haben; es sind alle angemessenen Maßnahmen zu treffen, um sicherzustellen, dass unrichtige personenbezogene Daten unverzüglich berichtigt werden.

18. Wizz Air hat es verabsäumt, die Einhaltung des Grundsatzes der Datenrichtigkeit nachzuweisen. Wizz Air ist nicht vollständig und rechtzeitig auf den Antrag der Beschwerdeführerin eingegangen: noch heute, elf Monate nach dem ursprünglichen Antrag, ist ihre E-Mail-Adresse nicht berichtigt worden.

by SMS. Instead, Wizz Air chose to send an email in order to save money.

3. GROUNDS FOR THE COMPLAINT

16. In accordance with the procedural requirements of §24(2) of the Austrian Data Protection Act (DSG), the Complainant alleges a violation of:

1. the **accuracy principle** under **Article 5(1)(d) GDPR**;
2. **Article 16** in combination with **Article 12(2) GDPR**;
3. **Article 12(3) GDPR**;
4. **Article 12(5) GDPR**.

3.1. Violation of the accuracy principle

17. Article 5(1)(d) GDPR provides that personal data shall be accurate and, where necessary, kept up to date; every reasonable step must be taken to ensure that personal data that are inaccurate are rectified without delay.

18. Wizz Air failed to demonstrate compliance with the accuracy principle by not addressing Complainant's request fully and timely: still today, eleven months after the initial request, her email address has not been rectified.

3.2. Nichteinhaltung der Pflicht zur Berichtigung personenbezogener Daten

19. Gemäß Artikel 16 DSGVO hat die Beschwerdeführerin das Recht, von Wizz Air unverzüglich die Berichtigung sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten zu verlangen. Wizz Air hat gemäß Artikel 12(2) DSGVO auch die Verpflichtung, die Ausübung des Rechts der Beschwerdeführerin auf Berichtigung zu erleichtern.
20. Wizz Air ist dieser Verpflichtung nicht nachgekommen. Die Beschwerdeführerin musste Wizz Air mehrmals über E-Mails und Anrufe kontaktieren und immer wieder die gleichen personenbezogenen Daten übermitteln. Wizz Air hatte keine Möglichkeit, dass die Beschwerdeführerin Ihre personenbezogenen Angaben online in Ihrem Konto ändert. Sobald die Beschwerdeführerin Wizz Air den neuen Familiennamen und die neue E-Mail-Adresse mitgeteilt hatte, wurden die alten Daten, die im System von Wizz Air gespeichert waren, unrichtig und hätten unverzüglich aktualisiert werden sollen. Erst nach einer letzten Mahnung der Beschwerdeführerin – mehr als drei Monate nach dem ersten Versuch, ihre Daten zu korrigieren – wurde Wizz Air auf ihre Bitte hin tätig, kam ihr aber selbst dann nicht vollständig nach.

3.3. Nichteinhaltung der Pflicht zur unverzüglichen Berichtigung personenbezogener Daten

21. Artikel 16 und 12(3) DSGVO sehen vor, dass Anträge von einem Verantwortlichen unverzüglich bearbeitet werden sollten.
22. Die Beschwerdeführerin hatte auch mehr als drei Monate nach ihrem ursprünglichen Antrag noch keine Antwort von Wizz Air erhalten.

3.2. Failure to comply with an obligation to rectify personal data

19. Under Article 16 GDPR, the Complainant has the right to obtain from Wizz Air without undue delay the rectification of inaccurate personal data concerning her. Wizz Air has also an obligation to facilitate the exercise of the Complainant's right to rectification under Article 12 (2) GDPR.
20. Wizz Air failed to comply with these obligations. The Complainant had to contact Wizz Air several times via e-mails and calls, sending the same personal data over and over again. Wizz Air did not have an option for the Complainant to change her details online in her account. As soon as the initial rectification request was submitted, the personal data stored in Wizz Air's system became inaccurate and should have been updated without undue delay. It was only after an ultimate reminder from the Complainant – over three months after the first attempt to correct her data – that Wizz Air took action on her request, but even then did not comply with it fully.

3.3. Failure to comply with an obligation to rectify personal data without undue delay

21. Articles 16 and 12(3) GDPR provide that requests should be handled by a controller without undue delay.
22. The Complainant did not receive any response from Wizz Air for more than three months after her initial request. In total, she had to wait for

Insgesamt musste sie dreieinhalb Monate ab dem ursprünglichen Antrag warten und auch heute noch, elf Monate nach dem ursprünglichen Antrag, ist diesem nicht vollständig entsprochen worden – sie konnte nur ihren Nachnamen berichtigen lassen, nicht aber ihre E-Mail-Adresse.

3.4. Nichteinhaltung der Pflicht zur unentgeltlichen Berichtigung personenbezogener Daten

23. Artikel 12(5) DSGVO sieht vor, dass alle Mitteilungen über nach Artikel 16 DSGVO ergriffene Maßnahmen unentgeltlich zur Verfügung gestellt werden.

24. Wizz Air hat es verabsäumt, eine unentgeltliche Mitteilung bezüglich der Ausübung des Rechts der Beschwerdeführerin auf Berichtigung zu machen. Wie in Randnummer 12 dieser Beschwerde dargelegt, wurde die Beschwerdeführerin vom Mitarbeiter des Wizz Air-Kundendienstes angewiesen, sich mit dem Call Center in Verbindung zu setzen – dies war die einzige Möglichkeit, die Änderung ihres Nachnamens im System zu beantragen. Da Wizz Air keine kostenlose Telefonnummer zur Verfügung stellt, musste die Beschwerdeführerin EUR 29,73 (netto) für die getätigten Anrufe bezahlen.

4. ANTRÄGE UND ERSUCHEN

4.1. Ersuchen umfassender Untersuchung

25. Der Beschwerdeführer ersucht hiermit die zuständige Aufsichtsbehörde, die Beschwerde nach Artikel 58 Absatz 1 umfassend zu untersuchen.

three and half months since the initial request and, even today, eleven months after the initial, request, it has not been addressed fully – she only managed to get her surname rectified, but not her e-mail address.

3.4. Failure to comply with an obligation to rectify personal data free of charge

23. Article 12(5) GDPR provides that any communication and any actions taken under Article 16 GDPR shall be provided free of charge.

24. Wizz Air failed to provide communication free of charge with regard to the exercise of the Complainant's right to rectification. As explained in para. 12 of this Complaint, the Complainant was instructed by the employee of the Wizz Air Customer Service to contact the Call Center – being the only possible way to request the change of her surname in the system. Since Wizz Air does not provide a free telephone number, the Complainant had to pay 29,73 EUR (netto) for the calls made.

4. REQUESTS

4.1. Request to investigate

25. The Complainant hereby requests that the competent supervisory authority fully investigates the complaint under Article 58(1)

4.2. Antrag, Wizz Air aufzutragen, dem Berichtigungsantrag vollständig nachzukommen und diesen Antrag allen Empfängern der personenbezogenen Daten der Beschwerdeführerin mitzuteilen

26. Wie in Artikel 58(2)(c) DSGVO vorgesehen, beantragt die Beschwerdeführerin, dass die zuständige Aufsichtsbehörde Wizz Air anweist:

- die korrekte E-Mail-Adresse in Wizz Airs System zu registrieren und die alte E-Mail-Adresse zu löschen;
- die Berichtigung allen Empfängern, denen diese personenbezogenen Daten offengelegt wurden, mitzuteilen (Artikel 19 DSGVO) und
- die Beschwerdeführerin über diese Empfänger zu unterrichten (Artikel 19 DSGVO).

4.3. Antrag auf Feststellung der Verletzung der Rechte der Beschwerdeführerin

27. Angesichts der formellen Anforderung gemäß §24 (2)(5) DSG beantragt die Beschwerdeführerin die Feststellung, dass ihre Rechte wie folgt verletzt wurden:

- Nichteinhaltung der Verpflichtung zur Berichtigung aller unrichtigen personenbezogenen Daten,
- Nichteinhaltung der Verpflichtung zur unverzöglichen Berichtigung personenbezogener Daten,
- Nichteinhaltung der Verpflichtung zur unentgeltlichen Berichtigung personenbezogener Daten.

4.4. Ersuchen, eine wirksame, verhältnismäßige und abschreckende Geldbuße zu verhängen

4.2. Request to compel Wizz Air to fully comply with the rectification request and to communicate this request to all recipients of the Complainant's personal data

26. As foreseen in Article 58(2)(c) GDPR, the Complainant requests that the competent supervisory authority orders Wizz Air to:

- Register her correct e-mail address in its system and delete the former one;
- communicate the Complainant's request to each recipient to whom the personal data have been disclosed (Article 19 GDPR), and
- orders Wizz Air to inform the Complainant about those recipients (Article 19 GDPR).

4.3. Request to find a violation of the Complainant's rights

27. Given the formal requirement under § 24(2)(5) of the Austrian Data Protection Act, the Complainant requests a finding that her right has been violated by:

- Failure to comply with an obligation to rectify all inaccurate personal data,
- failure to comply with an obligation to rectify personal data without undue delay,
- failure to comply with an obligation to rectify personal data free of charge.

4.4. Request to impose an effective, proportionate and dissuasive fine

28. Der Beschwerdeführer ersucht gemäß Artikel 58(2)(i) und 83(5) DSGVO um die Verhängung einer wirksamen, verhältnismäßigen und abschreckenden Geldbuße unter Berücksichtigung der folgenden Punkte:

- a. die Schwere des Verstoßes, wenn man bedenkt, dass die Rechte der betroffenen Personen ein Eckpfeiler des Datenschutzes sind, sowie die Tatsache, dass Wizz Air dem Berichtigungsantrag der Beschwerdeführerin nur teilweise nachgekommen ist, was unmittelbar zu Unannehmlichkeiten und möglicherweise höheren Umbuchungskosten für die Beschwerdeführerin führte, da die Umbuchung näher am Abflugdatum lag, als es der Fall gewesen wäre, wenn die E-Mail-Benachrichtigung über die Flugstornierung an ihre korrekte E-Mail-Adresse gesandt worden wäre (Artikel 83(2)(a) DSGVO);
- b. die potenziell große Zahl der betroffenen Personen, die von der Art und Weise betroffen sind, wie Wizz Air den Antrag der Beschwerdeführerin behandelt hat (Artikel 83(2)(a)), siehe [hier](#) als beispielhafte Beweise dafür, dass weitere Verbraucher von derselben Frage betroffen waren (Screenshot Wizz Air Twitter, Beilage 17);
- c. die späte und unangemessene Reaktion auf die Anträge des Beschwerdeführers, die Kosten der Kommunikation und das Fehlen effektiverer und kostenloser Alternativen sind die bewusste Geschäftspraxis von Wizz Air; den Bürgern wird daher absichtlich erschwert, ihre Rechte auszuüben (Artikel 83(2)(b) DSGVO);
- d. den hohen Grad der Verantwortung von Wizz Air, wenn es unter Berücksichtigung seiner technischen und organisatorischen Kapazitäten es als multinationales Unternehmen versäumt, die unrichtigen personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers

28. The Complainant requests, according to Articles 58(2)(i) and 83(5) GDPR, the imposition of an effective, proportionate and dissuasive fine taking into account the following:

- a. the gravity of the infringement, considering that the data subjects' rights are a cornerstone for data protection, as well as the fact that Wizz Air fulfilled only partially her request to rectification, which directly led to inconvenience and possibly higher rebooking costs for the Complainant, as the rebooking was closer to the departure date than it would have been had the email notification about the flight cancellation been sent to her correct email address (Article 83 (2)(a) GDPR);
- b. the potentially large number of data subjects affected by the way Wizz Air dealt with the Complainant's request (Article 83 (2)(a) GDPR), see [here](#) examples of evidence that more consumers have been affected by the same issue (Screenshot Wizz Air Twitter, Attachment 17);
- c. the late and inadequate response to the Complainant's requests, the cost of communication and the lack of more effective and free of charge alternatives are Wizz Air's deliberate policy, which makes it therefore intentionally difficult for citizens to exercise their rights (Article 83(2)(b) GDPR);
- d. the high degree of responsibility that Wizz Air bears in failing to rectify the Complainant's inaccurate personal data promptly and free of charge, taking into account the technical and organisational capacity of Wizz Air as a multinational company (Article 83 (2)(d) GDPR); and

unverzüglich und unentgeltlich zu berichtigen (Artikel 83(2)(d) DSGVO); und

- e. ein vorsätzlicher, massiver und schwerwiegender Verstoß durch einen Hauptakteur innerhalb der Billigfluggesellschaften muss angemessen sanktioniert werden, um ähnliche Verstöße gegen die DSGVO in Zukunft zu verhindern und die Einhaltung der DSGVO-Grundsätze und der Rechte der betroffenen Personen zu gewährleisten (die Geldbuße sollte abschreckend sein, siehe Artikel 83(1) DSGVO).

Laut dem Jahresbericht und Jahresabschluss 2019 von Wizz Air Holdings PLC betrug der Jahresumsatz von Wizz Air im Jahr 2019 2.319,1 Millionen Euro (Jahresbericht, Beilage 18). Die mögliche Höchststrafe gemäß Artikel 83(5) (b) DSGVO, basierend auf den weltweiten Einnahmen von Wizz Air, würde demnach 92,76 Millionen Euro betragen.

5. SONSTIGES

5.1. Englische Übersetzung

29. Nachdem voraussichtlich verschiedene Aufsichtsbehörden mit dieser Beschwerde befasst sein werden, haben wir uns erlaubt, diese Beschwerde mit einer informellen englischen Übersetzung einzubringen. Für den Fall einer Abweichung zwischen den Übersetzungen gilt die deutsche Version, weil wir bei der gewählten Datenschutzbehörde gesetzlich verpflichtet sind, auf Deutsch einzubringen.

5.2. Anwendbares Prozessrecht

30. Wir weisen darauf hin, dass diese Beschwerde nach dem anwendbaren österreichischen Verfahrensrecht (AVG) eingebracht wurde und wir uns vorbehalten alle Rechte nach dem AVG auch zu einem späteren

- e. an intentional, massive and profound violation by a major player within the low cost airline companies must be adequately sanctioned to prevent similar violations of the GDPR in the future and to ensure compliance with the GDPR principles and the data subjects' rights (the fine should be dissuasive, see Article 83(1) GDPR).

According to the 2019 Wizz Air Holdings PLC Annual Report and Accounts, Wizz Air's annual revenue in 2019 was 2.319,1 million Euros (Annual Report, Attachment 18). The possible maximum fine according to Article 83(5) (b) GDPR, based on Wizz Air's worldwide revenue, would accordingly be EUR 92,76 million Euros.

5. OTHER

5.1. English translation

29. As different supervisory authorities will most likely deal with this complaint, we have taken the step to provide an informal English translation of this complaint. If there is any conflict in the translations, the German version should prevail because the law requires us to file this complaint with selected supervisory authority in German.

5.2. Applicable Procedural Law

30. We want to highlight, that this complaint was submitted in compliance with the applicable Austrian Procedural Law (AVG) and we reserve the right to rely on all our procedural rights

Zeitpunkt geltend zu machen – unabhängig von einer möglicherweise anderen zuständigen federführenden Behörde.

5.3. Kontaktdaten

31. Die Kommunikation zwischen *noyb* und der Aufsichtsbehörde im Rahmen dieses Verfahrens kann unter Bezugnahme auf die **Fall Nr. C-032** per E-Mail an [REDACTED] erfolgen oder [REDACTED].

Unterschrift

under the AVG at a later stage - independent of another possible lead authority.

5.3. Contact details

31. Communications between *noyb* and the supervisory authority in the course of this procedure can be done by email at [REDACTED] with reference to the **Case-No C-032** or [REDACTED].

Signature