



noyb – Europäisches Zentrum für digitale Rechte
Goldschlagstraße 172/4/3/2
1140 Wien
ÖSTERREICH

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

noyb Fall-Nr: C040

eingetragen von

██
██

vertreten durch

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

gegen

- Amazon Europe Core S.à.r.l. und/oder
- Amazon EU S.à.r.l. und/oder
- Amazon Services Europe S.à.r.l. und/oder
- Amazon Media EU S.à.r.l.,

alle vier ansässig in 38, avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg und/oder jedes andere Unternehmen, das die zuständige Aufsichtsbehörde als Verantwortlichen iSd Artikel 4(7) DSGVO identifiziert.

In Folge wird der Verantwortliche bzw werden die Verantwortlichen (gesamthaft) als „Amazon“ bezeichnet.

1 VERTRETUNG

1. noyb ist eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht, die im Bereich des Datenschutzes (Vereinsstatuten, Beilage 1) tätig ist. Der Beschwerdeführer hat noyb gemäß Artikel 80(1) DSGVO beauftragt, ihn zu vertreten (Beilage 2).
2. Die Kommunikation zwischen noyb und der Datenschutzbehörde bzw. der zuständigen Aufsichtsbehörde im Rahmen dieses Verfahrens kann per E-Mail an ██████████ unter Bezugnahme auf die im Titel dieser Beschwerde genannte Fallnummer erfolgen.

2 SACHVERHALT

3. Gemäß dem Punkt „Verantwortliche“ der derzeit gültigen [Datenschutzerklärung](#) von www.amazon.de, die auch zum relevanten Zeitpunkt (16.02.2021) galt („zuletzt geändert am 04.12.2020“)([Beilage 3](#)), sind die umseits genannten Amazon-Gesellschaften „Verantwortliche für alle persönlichen Informationen, die von Amazon Europe erhoben und verarbeitet werden“. Welche dieser Gesellschaften gegenständlich tatsächlich Verantwortliche(r) sind/ist, möge die zuständige Aufsichtsbehörde im Zuge des Ermittlungsverfahrens ergründen. Auf Basis der im Punkt „Verantwortliche“ [verlinkten Informationen](#) kommen nach Ansicht des Beschwerdeführers vor allem Amazon Europe Core S.à r.l. und Amazon EU S.à r.l. als (gemeinsame?) Verantwortliche infrage.
4. Der Beschwerdeführer ist langjähriger Kunde von Amazon. Er hat unter der Mailadresse [REDACTED] und seinem bis Herbst 2016 gültigen Namen [REDACTED] einen Kunden-Account auf www.amazon.de erstellt. Der Beschwerdeführer trägt mittlerweile den Namen [REDACTED] und verwendet den Account gelegentlich, um Produkte zu bestellen. Als Lieferadressen verwendet der Beschwerdeführer seine jeweiligen Wohnadressen oder die Adressen seines jeweiligen Arbeitgebers.
5. Der Beschwerdeführer hatte bei seinem seinen Account ein gültiges österreichisches [Bankkonto](#) als Zahlungsmethode hinterlegt und Bestellungen bislang per Abbuchung von diesem Konto bezahlt (Bankeinzug). Auch derzeit ist ein solches Konto hinterlegt. Zu Zahlungsverzögerungen oder -störungen kam es nie. Auch Rückbuchungen hat der Beschwerdeführer niemals vorgenommen. Eine Kreditkarte hat der Beschwerdeführer auf seinem Account nicht hinterlegt.
6. Am 16.02.2021 bestellte der Beschwerdeführer einen Drucker und drei Kinderbücher um insgesamt € 126,41 (inkl. USt) über seinen Account. Dabei wählte der Beschwerdeführer erstmals nicht Zahlung per Bankeinzug, sondern die von Amazon bereitgestellte Möglichkeit der „Zahlung per Monatsabrechnung“. Nach dem erfolgreichen Abschluss des Bestellvorgangs erhielt der Beschwerdeführer um 21:24:46 eine Bestellbestätigung per E-Mail (Bestellbestätigung, [Beilage 4](#)) von bestellbestaetigung@amazon.de. Als voraussichtliches Lieferdatum war der 20.02.2021 angegeben.
7. Nur 12 Sekunden später, um 21:24:58 erhielt der Beschwerdeführer eine weitere E-Mail, diesmal von payments-update@amazon.de (erste automatische Ablehnung, [Beilage 5](#)), mit folgendem Text:

„Guten Tag,

leider konnten wir Ihre Zahlung per Monatsabrechnung nicht erfolgreich abschließen.

Um Ihre Bestellung weiter bearbeiten zu können und eine Stornierung zu verhindern, bitten wir Sie, Ihre Zahlungsart innerhalb der nächsten 5 Tage auf Kreditkarte umzustellen. Bitte beachten Sie, dass Amazon.de, um Bestellungen immer so schnell wie möglich versenden zu können, Zahlungen per Vorkasse bzw. Vorabüberweisung generell nicht akzeptiert.“

Eine Erklärung, warum die Zahlung per Monatsabrechnung abgelehnt wurde, enthielt dieses E-Mail nicht.

8. Der Beschwerdeführer kontaktierte infolgedessen umgehend (21:31) den Chat-Support auf www.amazon.de, um eine solche Erklärung zu erhalten. Auch von dem Amazon-Mitarbeiter, mit dem er dort kommunizierte, erhielt er keine Erklärung zur Ursache der Ablehnung der Zahlung per Monatsabrechnung, sondern wurde ersucht, sich binnen 48 Stunden erneut zu melden. Dies tat der Beschwerdeführer, worauf er abermals wiederholt vertröstet wurde. Im Endeffekt versuchte der Beschwerdeführer über mehrere Tage (beginnend mit 16.02.2021) bei verschiedenen Amazon-Mitarbeitern eine Erklärung zu bekommen, wobei er stets nur folgende Informationen erhielt (Transkript Chatverlauf, Beilage 6):
- Eine Erklärung würde in 24 oder 48 erfolgen, der Beschwerdeführer möge sich abermals melden.
 - Die Ablehnung sei infolge einer Routineüberprüfung durch „das System“ geschehen.
 - Man würde die Angelegenheit der Rechnungsabteilung/Fachabteilung weitergeben.
 - Der Beschwerdeführer möge auf Kreditkartenzahlung umstellen.
 - Es gäbe keine Schwierigkeiten mit dem Konto des Beschwerdeführers („alles im grünen Bereich“).
9. Trotz beharrlicher Nachfrage des Beschwerdeführers, wurde weder veranlasst, dass doch eine Zahlung per Monatsabrechnung möglich ist, noch erhielt der Beschwerdeführer auch nur ansatzweise eine Erklärung über die Gründe der Ablehnung. Das Einzige, was die Amazon-Mitarbeiter offenbar bewirken konnten, war eine Erstreckung der Frist bis zur endgültigen Stornierung der Bestellung (von ursprünglich 21.02.2021 auf 26.02.2021).
10. Während der Beschwerdeführer vergeblich versuchte, die Ursache der Ablehnung der Zahlung per Monatsabrechnung zu ergründen, bekam er im 24-Stunden-Takt automatische E-Mails, dass die Zahlung per Monatsabrechnung abgelehnt wurde und der auf Zahlung per Kreditkarte umstellen möge, um eine Stornierung der Bestellung zu verhindern (Konvolut automatische Ablehnungen, Beilage 7).
11. Da es sich bei dem Drucker um ein Geburtstagsgeschenk handelte und der Beschwerdeführer es daher zeitnahe brauchte und eine Klärung der Angelegenheit nicht möglich schien, bestellte der Beschwerdeführer den Drucker und die drei Bücher am 24.02.2021 erneut, wobei der diesmal Zahlung per Bankeinzug auswählte. Hierbei traten keinerlei Schwierigkeiten auf (Bestellbestätigung Neubestellung, Beilage 8).
12. Am 26.02.2021 wurde schließlich die ursprüngliche Bestellung storniert, worüber der Beschwerdeführer per E-Mail von bestellstatus@amazon.de informiert wurde. Als Stornierungsgrund wurde „Zahlung abgelehnt“ angegeben, ohne weitere Erklärung (Stornierungs-E-Mail, Beilage 9).
13. Der Beschwerdeführer machte infolgedessen am 01.03.2021 von seinem Auskunftsrecht gemäß Artikel 15 DSGVO Gebrauch. Amazon verlangt von Auskunftswerbern, dass diese die Datenkopie gemäß Artikel 15(3) DSGVO über ihren Amazon-Account beantragen und dann in Form von gezippten Ordnern selbst downloaden. Im Falle des Beschwerdeführers handelte es sich um insgesamt 54 gezippte Ordner, die ihm am 08.03.2021 zur Verfügung gestellt wurden, teilweise leer waren und teilweise Dateien in für den Beschwerdeführer nicht zu öffnenden

Formaten enthielten (siehe Reaktion auf Auskunftsbegehren, Beilage 10 und Konvolut gezippte Ordner, Beilage 11).

14. Informationen gemäß Artikel 15(1) DSGVO wurde von Amazon in der Beantwortung des Auskunftsbegehrens überhaupt nicht bereitgestellt. Dementsprechend fehlte auch jedwede Erklärung zur automatischen Ablehnung der Zahlung per Monatsabrechnung, aber auch alle sonstigen gemäß Artikel 15(1) DSGVO geforderten Informationen.
15. Daraufhin wandte sich der Beschwerdeführer noch am 08.03.2021 per Web-Formular auf www.amazon.de an Amazon und ersuchte auch auf diesem Wege um eine Erklärung zur Ablehnung der Zahlung per Monatsabrechnung (Konvolut E-Mail-Verkehr, Beilage 12):
16. Diese Information wurde noch am selben Tag mit E-Mail von cs-reply@amazon.de mit den folgenden Worten verweigert (siehe Beilage 12):

„Wir behalten uns vor, für bestimmte Bestellungen die Zahlungsweise Monatsabrechnung nicht zu akzeptieren. Bitte benutzen Sie für Ihre Bestellung daher eine alternative Zahlungsart wie Bankeinzug, Kreditkarte oder Amazon.de Geschenkgutscheine.

Da es sich bei einer Ablehnung der gewünschten Zahlungsart um einen internen Vorgang handelt, kann ich Ihnen leider keine näheren Informationen dazu geben und bitte hierfür um Verständnis.“

17. Der Beschwerdeführer ersuchte daher um die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten, erhielt diese noch am 08.03.2021 per E-Mail von cs-reply@amazon.de und wandte sich am 12.03.2021 mit dem bereits in das Web-Formular eingegeben Anliegen auch an diesen, indem er an eu-privacy@amazon.de schrieb.
18. Noch am selben Tag (12.03.2021) erhielt der Beschwerdeführer ein E-Mail, diesmal von monatsabrechnung@amazon.de mit folgendem Hinweis (siehe Beilage 12):

„[...] Unser System führt bei jeder Bestellung standardmäßig eine Routineprüfung durch. Wird hierbei festgestellt, dass ein Rechnungskauf nicht möglich ist, wird während des Bestellvorgangs die Zahlungsart Monatsabrechnung nicht angeboten.

Diese automatische Entscheidung kann verschiedene Ursachen haben und kann nicht manuell beeinflusst werden, ich bitte hierfür um Verständnis. Ebenso wenig kann unser Kundenservice aus Datenschutzgründen den genauen Grund einsehen.“

19. Da diese Nachricht nicht von Amazons Datenschutzbeauftragtem kam und seine Fragen nicht beantwortete, urgierte der Beschwerdeführer am 25.03.2021 bei eu-privacy@amazon.de, wobei er die E-Mail von monatsabrechnung@amazon.de anhängte (siehe Beilage 12).
20. Am selben Tag (25.03.2021), wenige Minuten später, erhielt der Beschwerdeführer abermals eine E-Mail von cs-reply@amazon.de, also derselben Mail-Adresse, mit der Amazon schon davor mit ihm kommuniziert hatte (abermals keine spezifische Mail-Adresse für Datenschutzangelegenheiten). Erneut wurde eine Information zur Ablehnung der Zahlung per Monatsabrechnung ohne jedwede Begründung verweigert (siehe Beilage 12):

„[...] wir haben Ihre Anfrage zu den Hintergründen für die Ablehnung der Zahlung für Ihre Bestellung erhalten. Leider können wir diese Informationen nicht bereitstellen.“

Ansonsten enthielt das E-Mail nur Hinweise auf Subseiten von www.amazon.de, bzw. generische Verweise/Links auf Datenschutzdokumente.

21. Weitere Kommunikation erfolgte nicht.

3 BESCHWERDEGRÜNDE

3.1 Verletzte Rechte

22. Unbeschadet des Rechts des Beschwerdeführers, weitere Eingaben aus zusätzlichen Beschwerdegründen zu machen, vorbehaltlich der Befugnis der Datenschutzbehörde, über die hier dargelegten spezifischen Gründe hinaus Untersuchungen anzustellen, und in Übereinstimmung mit § 24(2) DSG, macht der Beschwerdeführer folgende Rechtsverstöße geltend:

- **Artikel 22(1) und (3) DSGVO:** Amazon hat den Beschwerdeführer einer automatisierten Einzelfallentscheidung unterworfen, die ihm gegenüber rechtliche Wirkung entfaltet oder ihn in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt, indem ihm die Möglichkeit Zahlung per Monatsabrechnung verweigert wurde, wobei eine menschliche Intervention iSd Artikel 22(3) DSGVO offenkundig nicht vorgesehen bzw nicht möglich war.
- **Artikel 15(1) DSGVO:**
 - **Artikel 15(1)(h) DSGVO:** Amazon hat dem Beschwerdeführer trotz mehrfacher Nachfrage jedwede Erklärung zu den Gründen der Ablehnung der Zahlungsoption Zahlung per Monatsabrechnung kategorisch verweigert, obschon diese Entscheidung offenkundig vollautomatisiert erfolgt ist und für den Beschwerdeführer negative Folgen hatte. Die Auskunft beinhaltet überhaupt keine Informationen über die involvierte Logik sowie die Tragweite und die angestrebten Auswirkungen der Verarbeitung gemäß Artikel 15(1)(g) DSGVO.
 - **Artikel 15(1)(c) DSGVO:** Dem Beschwerdeführer ist nicht erkennbar, ob Amazon – insbesondere aber nicht ausschließlich im Zusammenhang mit der Ablehnung der Zahlung per Monatsabrechnung – seine personenbezogenen Daten an Auftragsverarbeiter oder Dritte weitergegeben hat und falls ja, an wen konkret. Die Auskunft beinhaltet überhaupt keine Informationen gemäß Artikel 15(1)(c) DSGVO.
 - **Artikel 15(1)(g) DSGVO:** Genauso wenig ist dem Beschwerdeführer erkennbar, ob Amazon – insbesondere aber nicht ausschließlich im Zusammenhang mit der Ablehnung der Zahlung per Monatsabrechnung – ihn betreffende personenbezogene Daten bei externen Quellen erhoben hat und falls ja, bei wem konkret. Die Auskunft beinhaltet überhaupt keine Informationen gemäß Artikel 15(1)(g) DSGVO.
- **Artikel 15(3) DSGVO iVm Artikel 12(1) DSGVO:** Amazon hat das Recht des Beschwerdeführers auf Erhalt einer Datenkopie verletzt, indem Amazon ihm die Daten unsortiert, in teilweise unüblichen Dateiformaten und lediglich auf Englisch bereitgestellt hat und auch Erklärung geliefert hat, wie diese Dateien zu öffnen oder deren Inhalt zu verstehen ist.

3.2 Zur Verletzung von Artikel 22(1) DSGVO

3.2.1 Ablehnung erfolgte per ausschließlich automatischer Einzelfallentscheidung

23. Die Ablehnung der Zahlung per Monatsabrechnung erfolgte in jedem Fall offenkundig vollautomatisiert. Dies lässt sich zum einen daran erkennen, dass die Ablehnung (Beilage 4) nur 12 Sekunden nach der Bestellbestätigung (Beilage 3) verschickt wurde. Ein Mensch kann innerhalb von 12 Sekunden unmöglich beurteilen, ob ein Amazon-Kunde für eine bestimmte Zahlungsoption infrage kommt. Dies gilt insbesondere, falls eine Bonitätsbeurteilung die Ursache für die Ablehnung gewesen sein sollte (siehe hierzu Punkt 3.2.3.) Ein Mensch in einer derart kurzen Zeitspanne niemals die Bonität eines Amazon-Kunden eruieren. Ebenso wenig kann ein Mensch innerhalb von 12 Sekunden eine maschinelle Entscheidung welcher Art auch immer ernsthaft überprüfen (im Sinne eines „Eingreifens einer Person seitens des Verantwortlichen“ gemäß Artikel 22(3) DSGVO).
24. Zum anderen haben auch Amazon-Mitarbeiter dem Beschwerdeführer gegenüber mehrfach bestätigt, dass die Ablehnung automatisch erfolgt ist, indem Sie auf „das System“ verwiesen haben und sogar eine diesbezügliche Frage des Beschwerdeführers bestätigten (siehe Beilage 5):

Frage Beschwerdeführer: *„Ist es hier so, dass das System das entscheidet, und keiner kann was dran ändern, oder wie? Also das System lehnt Zahlung auf Rechnung ab und ich kann dann nur bestellen wenn ich wenn ich Kreditkartendaten eingebe?“*

Antwort Amazon-Mitarbeiter: *„Ja, ich würde Sie bitten auf Kreditkarte umzustellen, um solche Dinge in der Zukunft zu vermeiden.“*

Ebenso im E-Mail vom 12.03.2021, von monatsabrechnung@amazon.de (siehe Beilage 12), das auch klarstellt, dass eine menschliche Intervention ausgeschlossen ist:

„Diese automatische Entscheidung kann verschiedene Ursachen haben und kann nicht manuell beeinflusst werden, ich bitte hierfür um Verständnis. Ebenso wenig kann unser Kundenservice aus Datenschutzgründen den genauen Grund einsehen.“

3.2.2 Ablehnung entfaltet rechtliche Wirkung oder beeinträchtigt in ähnlicher Weise erheblich

25. Die Entscheidung von Amazon, dem Beschwerdeführer keine Zahlung auf Rechnung zu gewähren, hat ihm gegenüber rechtliche Wirkung iSd Artikel 22(1) 1.Fall DSGVO entfaltet, da der Vertragsabschluss von Amazon verweigert wurde: Der Beschwerdeführer wurde vor die Wahl gestellt, den von ihm gewünschten Kaufvertrag gar nicht abzuschließen, oder „auf Kreditkarte umzustellen“ und insofern erstmalig Kreditkartendaten bereitzustellen (siehe Beilagen 5 und 7 und auch die Aussagen der Amazon-Mitarbeiter in Beilage 6). Bemerkenswerter Weise wäre es dem Beschwerdeführer den Angaben von Amazon zufolge nicht möglich gewesen, die Bestellung dadurch zu „retten“, dass er auf Zahlung per Bankeinzug, also auf Vorauszahlung umstellt („Bitte beachten Sie, dass Amazon.de, um Bestellungen immer so schnell wie möglich versenden zu können, Zahlungen per Vorkasse bzw. Vorüberweisung generell nicht akzeptiert.“; siehe Beilagen 5 und 7).

26. Selbst wenn man von keiner rechtlichen Wirkung ausgehen sollte, liegt jedenfalls eine erhebliche Beeinträchtigung in ähnlicher Weise iSd Artikel 22(1) 2.Fall DSGVO vor. Amazon bot dem Beschwerdeführer explizit die Option der Zahlung per Monatsabrechnung an, lehnte diese dann aber überraschend ab und verweigerte jegliche Erklärung dazu. Die automatische Verweigerung der Zahlung per Monatsabrechnung stellt an sich bereits eine erhebliche Beeinträchtigung dar, da der Beschwerdeführer dadurch gezwungen wird, Amazon gegenüber in Vorleistung zu treten und zu bezahlen, ehe er die gewünschte Ware erhalten hat.
27. Eine erhebliche Beeinträchtigung liegt auch darin, dass dem Beschwerdeführer gegenüber stets kommuniziert wurde, er müsse auf Kreditkartenzahlung umstellen (siehe Beilagen 5 und 7 und auch die Aussagen der Amazon-Mitarbeiter in Beilage 6). Insofern wurde in wider Treu und Glauben (Artikel 5(1)(a) DSGVO) versucht, den Beschwerdeführer zu einer zu Bekanntgabe zusätzlicher personenbezogener Daten zu bewegen.
28. Als dritte erhebliche Beeinträchtigung kommt letztlich hinzu, dass dem Beschwerdeführer durch die automatische Ablehnung ein finanzieller Schaden entstanden ist: Als der Beschwerdeführer schließlich frustriert aufgab, doch noch per Monatsabrechnung bezahlen zu können und am 24.02.2021 den Drucker und die Bücher erneut (diesmal per Bankeinzug) bestellte, war der Drucker im eigenen Warenbestand von Amazon nicht mehr erhältlich. Der Beschwerdeführer musste diesen daher bei einem Amazon-Partner (DG Verwertungs GmbH, Wasserburger Str. 50/B17 83395 Freilassing) kaufen. Die Neubestellung kostete in Summe € 156,69 (Beilage 8), also € 30,28 mehr als die ursprüngliche Bestellung von € 126,41 (Beilage 4).

3.2.3 Negative Bonitätsprüfung als möglicher Ablehnungsgrund

29. Bietet ein E-Commerce-Anbieter wie Amazon die Möglichkeit der Zahlung per Monatsabrechnung an, setzt er sich dadurch einem gewissen Kredit- und Betrugsrisiko aus. Schließlich ist denkbar, dass der Kunde nicht imstande (Zahlungsunfähigkeit) oder gewillt (Zahlungsunwilligkeit/Betrugsvorsatz) ist, die erhaltene Ware auch tatsächlich zu bezahlen. Aus diesem Grund nimmt Amazon in derartigen Fällen womöglich eine Bonitätsprüfung vor. Dies ergibt sich auch aus der Amazon-Datenschutzerklärung, die mehrere (vage und intransparente) Andeutungen in diese Richtung enthält:
- 29.1. Unter „Für welche Zwecke verarbeitet Amazon Europe Ihre persönlichen Informationen?“ finden sich folgende, generische Informationen:
- „Betrugsprävention und Kreditrisiken. Wir verarbeiten persönliche Informationen, um Betrug und Missbrauch zu verhindern oder aufzudecken, um die Sicherheit unserer Kunden, von Amazon Europe und Dritten zu schützen. Zur Bewertung von und dem Umgang mit Kreditrisiken setzen wir gegebenenfalls auch Scoring-Verfahren ein.“*
- 29.2. Unter „Beispiele erhobener Informationen“ findet sich eine Auflistung an möglichen Handlungen von Amazon-Kunden, die zu einer Datenerhebung bzw -generierung durch Amazon führen. Wie sich aus der Verwendung des Wortes „Beispiele“ ergibt, ist diese Auflistung nur demonstrativ, er werden offenkundig auch andere Informationen erhoben. Nach der Auflistung findet sich folgende Andeutung:

„Durch diese Handlungen können Sie uns folgende Informationen zur Verfügung stellen: [...]; Informationen bezüglich Ihrer Kreditgeschichte; [...]“

29.3. Unter „*Informationen aus anderen Quellen*“ findet sich schließlich folgender Hinweis:

„Beispiele für Informationen, die wir aus anderen Quellen erhalten, beinhalten: [...] Auskünfte bezüglich der Kreditgeschichte von Kreditauskunfteien, die wir dazu verwenden, Missbrauch, insbesondere Betrug, zu verhindern und aufzudecken und dazu, bestimmten Kunden bestimmte Finanzdienstleistungen und Zahlungsarten anbieten zu können.“

30. Der Beschwerdeführer vermutet insofern, dass Amazon seine Bonität beurteilt und als unzureichend für die Zahlung per Monatsabrechnung befunden hat. Ob dies rein anhand interner Informationen erfolgt ob Informationen von einer Kreditauskunftei eingeholt wurden, ist dem Beschwerdeführer mangels transparenter Information durch Amazon (weder gemäß Artikel 13/14 noch im Rahmen der Auskunft nach Artikel 15 DSGVO) nicht erkennbar. Ebenso wenig ist dem Beschwerdeführer ersichtlich, ob Amazon zur Beurteilung seiner Bonität „Scoring-Verfahren“ – also Profiling gemäß Artikel 4(4) DSGVO – eingesetzt hat oder nicht.
31. Sollte die Ablehnung aus einem anderen Grund als einer Bonitätsprüfung erfolgt sein, müsste Amazon dies ebenfalls gemäß Artikel 15(1)(h) DSGVO darlegen. In jedem Fall erfolgte die Ablehnung wie dargelegt ausschließlich automatisch iSd Artikel 22(1) DSGVO.

3.3 Zur Verletzung von Artikel 15(1) DSGVO

3.3.1 Allgemeines

32. Davon abgesehen, dass die Ablehnung der Zahlung per Monatsabrechnung dem Verbot des Artikel 22(1) DSGVO zuwiderlief, hat Amazon auch das Auskunftsbegehren des Beschwerdeführers unzureichend beantwortet – sowohl in Bezug auf die speziellen Fragen des Beschwerdeführers in Bezug auf Artikel 15(1)(h) DSGVO, also auch in Bezug die übrigen in Artikel 15(1) DSGVO genannten Informationen.
33. Amazon hat die Auskunft an seine Kunden betreffend im Zusammenhang mit www.amazon.de verarbeiteten Daten offenkundig kategorisch auf die Bereitstellung einer Datenkopie gemäß Artikel 15(3) DSGVO beschränkt (wobei auch diese unzureichend ist; hierzu unter Punkt 3.4.). Möchte eine betroffene Person ein Begehren nach Artikel 15(1) DSGVO stellen, wird sie dazu angehalten, ein von Amazon bereitgestelltes Online-Tool zu verwenden. Die Datenschutzerklärung ([Beilage 3](#)) enthält hierzu folgende Information:

Zusätzlich haben Sie, innerhalb des jeweils geltenden Rechts, das Recht, Auskunft, Berichtigung und Löschung Ihrer persönlichen Informationen zu verlangen. Weiterhin steht Ihnen das Recht auf Datenübertragbarkeit zu. Sie können unserer Datenverarbeitung widersprechen oder in speziellen Fällen die Beschränkung der Datenverarbeitung von uns verlangen. Möchten Sie eines dieser Rechte wahrnehmen, kontaktieren Sie unseren [Kundenservice](#) oder, um eine Auskunftsanfrage zu stellen, klicken Sie bitte auf [Meine Daten anfordern](#) .

34. Der Beschwerdeführer machte von dieser Möglichkeit am 01.03.2021 Gebrauch und erhielt die Möglichkeit, insgesamt 54 gezippte Ordner samt Unterordnern zu downloaden, was er auch tat. Informationen gemäß Artikel 15(1) DSGVO waren in keinem dieser Ordner zu finden. Lediglich auf der Subpage von www.amazon.de, auf der die Ordner zu finden waren, fanden sich indirekte Verlinkungen auf Amazons Datenschutzerklärung (Beilage 3).
35. Hierzu ist allgemein klarzustellen, dass generische, anlässlich der Datenerhebung in einer Datenschutzerklärung gemäß Artikel 13 und 14 DSGVO bereitgestellte Informationen, unter keinen Umständen die gemäß Artikel 15(1) DSGVO bereitzustellenden, individuellen und konkreten Informationen ersetzen können. Informationen nach Artikel 13 und 14 DSGVO sind regelmäßig für einen unbestimmten Adressatenkreis gedacht (im Fall von www.amazon.de für Millionen potentielle Kunden im deutschsprachigen Raum). Zudem werden in Artikel 13 und 14 DSGVO mitunter auch geplante oder mögliche Datenverarbeitungen beschrieben (z.B. mögliche Datenempfänger(kategorien) gemäß Artikel 13(1)(e) bzw Artikel 14(1)(e) DSGVO oder beabsichtigte Datenübermittlungen in Drittländer Artikel 13(1)(f) bzw Artikel 14(1)(f) DSGVO), während bereits stattgefundenene Datenverarbeitungen gemäß Artikel 15(1) DSGVO konkret für die jeweilige betroffene Person darzulegen sind.
36. Im Ergebnis ist damit Artikel 15(1) DSGVO in seiner Gesamtheit verletzt. Der Beschwerdeführer begehrt in dieser Beschwerde jedoch lediglich die Feststellung der unter Punkt 3.1. genannten Rechtsverletzungen.

3.3.2 Keine Auskunft zu involvierter Logik und Tragweite der Entscheidung – Artikel 15(1)(h) DSGVO verletzt

37. Amazon scheint generell keine Auskunft über die Logik sowie die Tragweite und die angestrebten Auswirkungen jener Verarbeitungen zu geben, die beim Beschwerdeführer zur Ablehnung der Zahlung per Monatsabrechnung geführt haben:
- Der Beschwerdeführer ersuchte den Chat-Support auf www.amazon.de wiederholt um eine Erklärung. Die Amazon-Mitarbeiter mit denen sich der Beschwerdeführer unterhielt, waren offenkundig nicht in der Lage die nötigen Informationen einzusehen, oder nicht autorisiert, diese dem Beschwerdeführer mitzuteilen; siehe Randnummern 8 und 9.
 - Auf die expliziten Nachfragen des Beschwerdeführers hin verweigerte Amazon die Auskunft; siehe Randnummern 15 bis 20.
 - In keinem der 54 gezippten Ordner fand sich eine Information iSd Artikel 15(1)(h) DSGVO; siehe Randnummern 13 und 34.
 - Auch die Datenschutzerklärung erhält keine Erklärungen in diese Richtung, obwohl dies gemäß Artikel 13(2)(f) DSGVO geboten wäre. Wie unter Randnummer 35 dargelegt, könnte eine solche Information eine konkrete Auskunft nach Artikel 15(1)(h) DSGVO nicht ersetzen. Sie würde aber zumindest zu einem Mindestmaß an Transparenz iSd Artikel 5(1)(a) DSGVO führen.
38. Sollte die zuständige Aufsichtsbehörde zu der Entscheidung gelangen, dass die Entscheidung der Ablehnung der Zahlung per Monatsabrechnung nicht durch eine automatisierte Einzelfallentscheidung iSd Artikel 22(1) DSGVO zustande gekommen ist (sondern ein „bloßes“ Profiling iSd Artikel 4(4) DSGVO oder eine nicht ausschließlich automatisierte

Entscheidungsfindung dahintersteht) hat Amazon Artikel 15(1)(h) DSGVO dennoch verletzt. Wie sich aus den Worten „*zumindest in diesen Fällen*“ ergibt, ist der besondere Auskunftsanspruch über Logik und Tragweite der Verarbeitung nicht auf Fälle des Artikel 22(1) DSGVO beschränkt. Dies wird auch von Erwägungsgrund 63, Satz 3 DSGVO bestätigt, der von „automatischer Verarbeitung“ und „Profiling“ spricht und gerade nicht von einer „automatisierten Entscheidung“ iSd Artikel 22 DSGVO:

„Jede betroffene Person sollte daher ein Anrecht darauf haben zu wissen und zu erfahren, insbesondere zu welchen Zwecken die personenbezogenen Daten verarbeitet werden und, wenn möglich, wie lange sie gespeichert werden, wer die Empfänger der personenbezogenen Daten sind, nach welcher Logik die automatische Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt und welche Folgen eine solche Verarbeitung haben kann, zumindest in Fällen, in denen die Verarbeitung auf Profiling beruht.“

39. Auch die DSB ist in Punkt D.6 (Seite 18) des Bescheids zur GZ D124.2813 zu diesem Ergebnis gelangt; ebenso spricht sich die Lehre für einen nicht auf Fälle des Artikel 22(1) DSGVO beschränkten Anwendungsbereich von Artikel 15(1)(h) DSGVO aus (so etwa *Zavadil*, Der besondere Auskunftsanspruch über die involvierte Logik einer Datenverarbeitung, *Dako* 2020, 55(56)).

3.3.3 Keine Auskunft zu Datenempfängern – Amazon hat Artikel 15(1)(c) DSGVO verletzt

40. Amazon hat auch keinerlei Informationen zu den Empfängern der personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers geliefert. Dem Beschwerdeführer ist insbesondere im Zusammenhang mit der Ablehnung der Zahlung per Monatsabrechnung unklar, ob seine Daten an Dritte – zB Kreditauskunfteien zum Zweck der Bonitätsprüfung – weitergegeben wurden. Wie sich aus Amazons Datenschutzerklärung ergibt, sind solche Datenübermittlungen denkbar. Wie bereits in Punkt 3.2.3. dargelegt, sind dort unter der Überschrift „*Informationen aus anderen Quellen*“ auch „*Auskünfte bezüglich der Kreditgeschichte von Kreditauskunfteien [...]*“ genannt.

41. Aber auch abseits einer möglichen Bonitätsprüfung wurden keinerlei Empfänger oder Empfängerkategorien iSd Artikel 15(1)(c) DSGVO genannt. Der Beschwerdeführer ist der Überzeugung, dass im Fall tatsächlich stattgefundener Offenlegungen konkrete Empfänger (und nicht bloß Kategorien) zu nennen sind. Zu klären ist diese Frage aber vom EuGH. Der Beschwerdeführer und verweist in diesem Zusammenhang auf das vom OGH zu [RIS-Justiz RS0133477](#) vorgelegte Vorabentscheidungsersuchen.

42. Da Amazon gegenständlich aber nicht einmal Empfängerkategorien beauskunftet hat, ist Artikel 15(1)(c) DSGVO jedenfalls verletzt.

3.3.4 Keine Auskunft zur Datenherkunft – Amazon hat Artikel 15(1)(g) DSGVO verletzt

43. Auch Informationen zur Herkunft der Daten fehlen in der Beantwortung des Auskunftsbegehrens. Sofern eine Bonitätsprüfung stattgefunden hat, sind Kreditauskunfteien nicht nur Datenempfänger (Randnummer 40), sondern auch Datenquellen der personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers, da sie Amazon auf Anfrage einen Bonitäts-Score zum Beschwerdeführer übermittelt haben.

44. Auch abseits einer möglichen Bonitätsprüfung hat Amazon keinerlei Datenquellen genannt. Wie in Randnummer 35 dargelegt, würde ein Verweis auf die Datenschutzerklärung Amazons Pflicht nach Artikel 15(1)(h) DSGVO nicht erfüllen. Aber selbst wenn dies möglich wäre, wäre die Auskunft unzureichend, da Amazons Datenschutzerklärung nur demonstrativ aufzählt, welche Daten Amazon von Dritten erhält: „*Beispiele für Informationen, die wir aus anderen Quellen erhalten, beinhalten: [...]*“. Diese Formulierung impliziert, dass es noch weitere Daten gibt, die Amazon bei Dritten erhebt – und womöglich in Bezug auf den Beschwerdeführer erhoben hat. Artikel 15(1)(h) DSGVO verlangt demgegenüber, dass ein Verantwortlicher, alle verfügbaren Informationen über die Herkunft der Daten bereitstellt. Dieser Pflicht ist Amazon nicht nachgekommen.

3.4 Zur Verletzung von Artikel 15(3) iVm Artikel 12(1) DSGVO

45. Artikel 15(3) Satz 1 DSGVO verpflichtet einen Verantwortlichen, einer betroffenen Person eine Kopie der personenbezogenen Daten, die Gegenstand der Verarbeitung sind, zur Verfügung zu stellen. Amazon hat versucht, diese Pflicht zu erfüllen, indem dem Beschwerdeführer der Download von insgesamt 54 gezippten Ordnern samt Unterordnern (Beilage 11) ermöglicht wurde, wobei diese allesamt auf Englisch beschriftet sind, obwohl www.amazon.de sich an deutschsprachige Kunden richtet, was sich bereits aus der Top Level Domain „.de“ ergibt.

46. Diese Ordner und deren Unterordner enthielten größtenteils Dateien, die für den Beschwerdeführer unverständlich sind und die er auf seinen Endgeräten (Laptop und Mobiltelefon) nicht sinnvoll lesen kann. Neben einigen wenigen gut zu öffnenden PDF-Dateien finden sich zum einen eine nicht lesbare Datei mit dem Namen *Amazon.Lists.Wishlist.json* zum anderen um unzählige .csv-Dateien (*Microsoft Excel Comma Separated Values Files*), die der Beschwerdeführer zwar mit Microsoft Excel öffnen kann, die jedoch optisch vollkommen unübersichtlich und inhaltlich unverständlich und zudem größtenteils auf Englisch sind.

47. Gemäß Artikel 15(3) Satz 3 DSGVO sind bei elektronischer Antragstellung die die Informationen in einem gängigen elektronischen Format zur Verfügung zu stellen. Weder „.json-Dateien“, noch „.csv-Dateien“, sind gängige elektronische Formate, bei denen Amazon davon ausgehen darf, dass ein durchschnittlicher Amazon-Kunde imstande ist, sie zu öffnen und ihren Inhalt zu verstehen.

48. Wie sich aus Artikel 12(1) DSGVO ergibt, muss ein Verantwortlicher Mitteilungen gemäß Artikel 15 DSGVO zudem in präziser, transparenter, verständlicher und leicht zugänglicher Form in einer klaren und einfachen Sprache übermitteln. Dies umfasst ohne jeden Zweifel auch die gemäß Artikel 15(3) DSGVO zu bereitzustellende Datenkopie. In diesem Zusammenhang sei auch auf EuGH 17.07.2014, C-141/12, Rz 59 (noch zur RL 95/46/EG) verwiesen, wonach eine betroffene Person verlangen kann, dass sie ihre Daten, „[...] *in einer Form [erhält], die es ihm ermöglicht, von diesen Daten Kenntnis zu erlangen und zu prüfen, ob sie richtig sind und dieser Richtlinie gemäß verarbeitet werden, [...]*“.

49. In diesem Zusammenhang ist auch zu beachten, dass eine Vielzahl der Dateien, die Amazon dem Beschwerdeführer bereitgestellt hat, vollkommen irrelevant sind, da sie überhaupt keine personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers ausweisen. So befassen sich insgesamt 6 Ordner mit *Amazon Prime Video*, einer Dienstleistung, die der Beschwerdeführer niemals in Anspruch genommen hat, wie sich auch aus der leeren „*Viewinghistory*“ erkennen lässt. Auch

Amazons Sprachassistenten *Alexa* hat der Beschwerdeführer niemals verwendet; dennoch findet sich ein Ordner dazu. Diese leeren Ordner erschweren es für den Beschwerdeführer eklatant, abschließend Gewissheit zu erlangen, welche seiner personenbezogenen Daten tatsächlich Gegenstand einer Verarbeitung (Artikel 15(3) Satz 1 DSGVO) durch Amazon sind.

50. Im Ergebnis hat Amazon Artikel 15(3) iVm Artikel 12(1) DSGVO verletzt, indem Amazon dem Beschwerdeführer lediglich ungeordnete, gezippte, englischsprachige Ordner mit größtenteils unleserlichen, vollkommen unübersichtlichen, englischsprachigen Informationen zum Download angeboten hat, wobei ein großer Teil der bereitgestellten Informationen für den Beschwerdeführer vollkommen irrelevant war.

4 ANTRÄGE UND ERSUCHEN

1) Ersuchen umfassender Untersuchung

Der Beschwerdeführer ersucht die zuständige Aufsichtsbehörde, diese Beschwerde in Übereinstimmung mit den ihr gemäß Artikel 58(1) DSGVO übertragenen Befugnissen vollständig zu untersuchen, um insbesondere folgende Sachverhaltselemente zu klären:

- (i) Warum erfolgte eine Ablehnung der Zahlung per Monatsabrechnung?
- (ii) Welche personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers wurden für die Entscheidung der über die Ablehnung verarbeitet?

2) Antrag, auf Feststellung der Rechtsverletzung

Die die zuständige Aufsichtsbehörde möge

- nach Feststellung der konkret erfolgten Datenverarbeitungen,
- unabhängig davon, ob Amazon im Verfahren vor Aufsichtsbehörde die Verletzungen von Artikel 22(1), Artikel 15(1) und Artikel 15(3) iVm Artikel 12(1) DSGVO nach Ansicht der Aufsichtsbehörde nachträglich beseitigt haben sollte oder nicht,

entscheiden wie folgt:

- (i) Amazon hat gegen Artikel 22(1) DSGVO verstoßen, indem Amazon dem Beschwerdeführer die „Zahlung per Monatsabrechnung“ anhand einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung – einschließlich Profiling – beruhenden Entscheidung verweigert hat.
- (ii) Amazon hat gegen Artikel 15(1)(h) DSGVO, verstoßen, indem Amazon dem Beschwerdeführer keine Auskunft zur Entscheidung über die Ablehnung der „Zahlung per Monatsabrechnung“ erteilt hat.
- (iii) Amazon hat gegen Artikel 15(1)(c) DSGVO, verstoßen, indem Amazon dem Beschwerdeführer keine Auskunft über Datenempfänger und Kategorien von Datenempfängern erteilt hat.
- (iv) Amazon hat gegen Artikel 15(1)(g) DSGVO, verstoßen, indem Amazon dem Beschwerdeführer keine Auskunft über die Herkunft der Daten erteilt hat.
- (v) Amazon hat gegen Artikel 15(3) DSGVO, verstoßen, indem Amazon dem Beschwerdeführer keine dem Artikel 15(3) iVm Artikel 12(1) DSGVO entsprechende Datenkopie zur Verfügung gestellt hat.

3) Ersuchen der Verhängung wirksamer, verhältnismäßiger und abschreckender Geldstrafen

Letztlich regt der Beschwerdeführer an, gemäß Artikel 58(2)(i) in Verbindung mit Artikel 83(5)(b) DSGVO, eine wirksame, angemessene und abschreckende Geldstrafe gegen dAmazon zu verhängen, wobei zu berücksichtigen ist, dass

- (i) der Beschwerdeführer aller Wahrscheinlichkeit nur einer von möglicherweise Hundertausenden betroffenen Personen ist, denen Amazon vollautomatisch und ohne jegliche Begründung die Zahlung per Monatsabrechnung verweigert hat und denen Amazon Auskünfte bereitstellt, die nicht einmal im Ansatz den Erfordernissen von Artikel 15 DSGVO gerecht werden.
- (ii) der Rechtsverstoß offenkundig systematisch und vorsätzlich erfolgte (Artikel 83(2)(b) DSGVO).

5 SONSTIGES

Wir sind jederzeit gerne für Rückfragen faktischer oder rechtlicher Natur behilflich, die Sie für die Bearbeitung dieser Beschwerde benötigen sollten. Bitte kontaktieren Sie uns unter [REDACTED] oder +43 660 2678622.

Wien, 21.10.2021