



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

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz
Hintere Bleiche 34
55116 Mainz

Per E-Mail: poststelle@datenschutz.rlp.de

Wien, am 22.11.2021

noyb-Fallnummer: C-052

Beschwerdeführerin: [REDACTED], geb. am [REDACTED]
[REDACTED], Deutschland

vertreten gemäß
Artikel 80(1) DSGVO durch: noyb – Europäisches Zentrum für digitale Rechte
Goldschlagstr. 172/4/3/2, 1140 Wien, Österreich

Beschwerdegegnerin(nen): **Airbnb Inc.**, ein Unternehmen eingetragen nach US-amerikanischem Recht mit Sitz in San Francisco, CA 94103, USA (www.airbnb.com) (in Folge: „Airbnb“);

und/oder

Airbnb Ireland UC, eine nach irischem Recht gegründete Gesellschaft mit Sitz in 8 Hanover Quay, Dublin 2, Irland (<https://www.airbnb.ie/>);

und/oder

jeder anderer Verantwortliche oder Auftragsverarbeiter, den die zuständige Aufsichtsbehörde im Zusammenhang mit dieser Beschwerde ermittelt.

wegen: Artikel 22, Artikel 12 bis 15 und Artikel 5(1)(a) DSGVO

BESCHWERDE

1. VERTRETUNG

1. *noyb* – Europäisches Zentrum für Digitale Rechte ist eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht mit Sitz in Goldschlagstraße 172/4/2, 1140 Wien, Österreich, und mit Registrierungsnummer ZVR: 1354838270 (In Folge: „*noyb*“)(siehe Anlage 1, Statuten) (■■■■■).
2. Die Beschwerdeführerin wird gemäß Artikel 80(1) DSGVO durch *noyb* vertreten (Anlage 2).

2. SACHVERHALT

2.1. Vorbemerkung

3. Diese Beschwerde nimmt an mehreren Stellen Bezug auf englische Texte der Airbnb-App bzw. der Airbnb-Website und auf Englisch geführte Korrespondenz zwischen der Beschwerdeführerin und Airbnb. Im Interesse der besseren Lesbarkeit haben wir teilweise Auszüge daraus ins Deutsche übersetzt. Maßgeblich zur Beurteilung des Sachverhalts bleiben aber die in den Anlagen ersichtlichen englischen Texte.

2.2. Überblick

4. Die Beschwerdeführerin ist seit Juni 2020 Host bei Airbnb. Im April 2021 löschte Airbnb einseitig, eine 5-Sterne-Bewertung (in Folge: die „Bewertung“), die ein Gast der Beschwerdeführerin gegeben hatte. Obwohl die Beschwerdeführerin Airbnb kontaktierte, um den Grund für diese Löschung zu erfahren, erhielt sie keine Antwort vom Airbnb-Kundendienst. Die Beschwerdeführerin richtete daher ein Auskunftersuchen an den Datenschutzbeauftragten von Airbnb in Bezug auf die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten und den Grund für die Löschung dieser Daten (unter anderem); auch verlangte sie die Wiederherstellung der Bewertung. Auch dieses Ersuchen blieb unbeantwortet, wie unten beschrieben. Die automatisierte Entscheidung von Airbnb und insbesondere ihre Entscheidung, die Bewertung zu löschen, hat erhebliche Auswirkungen auf den Status der Beschwerdeführerin als Airbnb-„Superhost“ und insbesondere auf ihr Einkommen.

2.3. Airbnb und das „Superhost“-Feature

5. Airbnb betreibt einen Online-Marktplatz für Unterkünfte, hauptsächlich für Haus- bzw. Wohnungsaufenthalte. Durch die Erstellung sogenannter „Listings“ können Einzelpersonen ihre Häuser oder Wohnungen daher über die Airbnb-App oder -Website vorübergehend mieten. Jedes Listing enthält in der Regel eine Beschreibung der Immobilie und deren Ausstattung, einige Bilder, und zusätzliche allgemeine Informationen zum Standort sowie zum Host.
6. Um Vertrauen und Zuverlässigkeit auf ihrer Plattform zu fördern, betreibt Airbnb ein Bewertungssystem, das auf Bewertungen von Hosts und Gästen basiert. Nach dem Check-out werden die Gäste gebeten, ihre Erfahrung anhand von Kriterien wie der Lage der Unterkunft oder der Kommunikation mit dem Host mit 1 bis 5 Sternen zu bewerten. Ebenso werden Hosts gebeten, ihre Erfahrungen mit den Gästen zu bewerten, indem sie ihnen eine Punktzahl von 1

bis 5 Sternen auf Grund deren Sauberkeit, Kommunikation und Einhaltung der Hausordnung zuweisen. 5 ist dabei als die bestmögliche Bewertung.

7. Airbnb unterscheidet auf ihrer Website zwei Kategorien von Hosts: normale Hosts und „Superhosts“. Gemäß den Airbnb-Superhost-Geschäftsbedingungen (**Anlage 3**) ist ein Superhost (i) ein Host, der von seinen Gästen insgesamt eine Bewertung von 4,8 oder mehr erhalten hat, (ii) eine Stornierungsrate von weniger als 1% hat; (iii) 90% der Gästeanfragen innerhalb von 24 Stunden beantwortet und (iv) mehr als 10 Buchungen und Aufenthalte im Mietobjekt in den letzten 12 Monaten hatte (oder in einem kürzeren Zeitraum, wenn der Host seine Immobilie noch kein ganzes Jahr auf Airbnb vermietet hat). Airbnb bewertet viermal im Jahr, ob Airbnb-Hosts als „Superhosts“ zu qualifizieren sind oder nicht.
8. Sobald einem Host der Superhost-Status gewährt wird, erscheint automatisch ein Abzeichen in seinem Eintrag und Profil, was die Sichtbarkeit und das Vertrauen der Gäste erhöht. Es ist auch möglich, dass potenzielle Gäste ihre Suche auf Airbnb nach dem Superhost-Status filtern, in dem Sinne, dass nur Listings mit einem Superhost-Abzeichen in den Suchergebnissen erscheinen. Wie Airbnb auf der eigenen [Website](#) unter dem Titel „Superhosts, Supervorteile“ erklärt:
 - *„Superhosts profitieren oft von einer deutlichen Einkommenssteigerung. Mehr Sichtbarkeit und Vertrauen von Gästen können mehr Geld bedeuten.“*
 - *„Das Abzeichen kann Ihren Eintrag für Gäste attraktiver machen – sie wissen, dass Sie ein erfahrener Host sind, der für seine großartige Gastfreundschaft bekannt ist. Gäste können sogar ihre Suchergebnisse filtern, um nur Listings mit Superhost-Status zu entdecken.“*
 - *„Sie erhalten 20% zusätzlich zum üblichen Bonus, wenn Sie neue Hosts empfehlen. Und nach 4 aufeinanderfolgenden Quartalen als Superhost erhalten Sie einen Reisegutschein“ (der Wert beträgt derzeit 100 US-Dollar).*
9. Gemäß den Airbnb-Superhost-Geschäftsbedingungen (**Anlage 3**) kann ein Host den Superhost-Status am Ende jedes Bewertungszeitraums erlangen oder verlieren. Von den vier oben genannten Anforderungen ist die schwierigste für Gastgeber in der Regel der Erhalt einer Bewertung von 4,8+ durch die Gäste. Folglich ist es unglaublich wichtig, 5-Sterne-Bewertungen zu erhalten und aufrechtzuerhalten, was einen erheblichen Einfluss auf den (wirtschaftlichen) Erfolg eines Airbnb-Gastgebers haben kann.

2.4. Die Beziehung zwischen der Beschwerdeführerin und Airbnb

10. Die Beschwerdeführerin registrierte im Juni 2020 bei Airbnb ein Listing namens [REDACTED] (in Folge das „**Listing**“). Dieses Listing besteht aus einer separaten Wohneinheit im Erdgeschoss des Hauses der Beschwerdeführerin. Sie setzt sich aus einem kleinen Wohnzimmer und einer Küche, einem Schlafzimmer und einem eigenen Bad zusammen. Das Listing ist heute noch für Buchungen auf Airbnb unter [REDACTED] verfügbar.
11. Seit Juni 2020 vermietet die Beschwerdeführerin dieses Listing regelmäßig über die Plattform von Airbnb. Die Einnahmen aus der Vermietung dieses Angebots machen einen erheblichen Teil der Gesamteinnahmen der Beschwerdeführerin aus.

12. Anfang Oktober 2020 wurde der Beschwerdeführerin von Airbnb mitgeteilt, dass sie den Status „Superhost“ erlangt hat. Dank dieses Status konnte die Klägerin ihr Listing trotz eines weltweit deutlichen Rückgangs der Nachfrage nach Kurzzeitmieten aufgrund der Covid-19-Krise weiterhin erfolgreich vermieten. Die Beschwerdeführerin hat es daher zur Priorität gemacht, diesen Superhost-Status zu fördern und insbesondere die durchschnittliche Bewertung von 4,8+ zu ihrem Listing aufrechtzuerhalten. In diesem Zusammenhang hat jede von einem Gast abgegebene 5-Sterne-Bewertung einen erheblichen Einfluss auf den Status und letztlich das Einkommen der Beschwerdeführerin haben.

2.5. Die einseitige Entscheidung von Airbnb, eine 5-Sterne-Bewertung zu löschen

13. Am 7. April 2020 erhielt die Beschwerdeführerin die folgende E-Mail von der Adresse „automatisiert@airbnb.com“ (Anlage 3):

„Hallo [REDACTED],

Wir haben vor Kurzem eine oder mehrere Bewertungen aus Ihrem Konto entfernt, von denen wir vermuten, dass sie gegen unsere Bewertungsrichtlinien verstoßen. Wir haben Bewertungen für die unten aufgeführten Reservierungen entfernt, da sie mit Reservierungssignalen verbunden sind, die darauf hinweisen, dass die Bewertungen möglicherweise nicht ganz unvoreingenommen sind, einschließlich Signalen, dass die Reservierungen erheblich reduziert wurden und eine Fünf-Sterne-Bewertung erhalten haben. Wir möchten dich daran erinnern, dass Airbnb nur authentische, unvoreingenommene Bewertungen zulässt.

Von uns entfernte Bewertungen:

[REDACTED]

Diese Bewertungen erscheinen nicht mehr auf Ihrem Account und werden nicht zur Berechnung Ihrer Gesamtbewertung verwendet. Der Superhost-Status wird aufrechterhalten, indem eine Gesamtbewertung von 4,8 für die letzten 12 Monate zum Zeitpunkt der Bewertung vorliegt und andere Anforderungen erfüllt werden, die in den Superhost-Geschäftsbedingungen aufgeführt sind.

Derzeit ergreifen wir keine weiteren Maßnahmen gegen Ihr Konto oder Ihre Einträge, die ausschließlich auf diesen vorherigen Bewertungen basieren. Wir können diese früheren Bewertungen berücksichtigen, wenn wir zukünftige Verstöße gegen unsere Bewertungsrichtlinien bewerten. Bitte beachten Sie, dass zukünftige Verstöße gegen die Richtlinie zur Sperrung oder Entfernung Ihres Airbnb-Kontos und/oder Ihrer Listings führen können.

Vielen Dank,

Ihr Airbnb-Team”

14. Nachdem die Beschwerdeführerin auf den von Airbnb bereitgestellten Link geklickt hatte, stellte sie fest, dass nur eine (1) Bewertung von Airbnb gelöscht worden war, und zwar **eine 5-Sterne-Bewertung** (in Folge „die **Bewertung**“). Die Beschwerdeführerin ging davon aus, dass sowohl die Löschung als auch die begleitende Benachrichtigung automatisiert erfolgt waren, was sich in der E-Mail-Adresse des Absenders (automated@airbnb.com), dem unpersönlichen Tonfall und der ungenauen Formulierung der Nachricht widerspiegelte, da Airbnb sich auf „eine oder mehrere Bewertungen“ oder „diese Bewertungen“ bezog, obwohl letztlich nur eine einzige Bewertung gelöscht worden war.

15. Der Inhalt der gelöschten Bewertung konnte nicht mehr gelesen werden. Die Beschwerdeführerin hatte jedoch noch Zugriff auf folgende Informationen: die Buchungsnummer (HMFFMA9P2X), die Anzahl der Nächte (1), den Namen des Gastes und den damals bezahlten Preis (9,00 EUR). Die Beschwerdeführerin bemerkte, dass der Preis sehr niedrig war, und erinnerte sich an den Grund dafür. Zu diesem Zeitpunkt gab es in der Wohnung kein warmes Wasser, sodass die Gäste die Küche und das Bad nur eingeschränkt nutzen konnten. Infolgedessen hatte die Beschwerdeführerin dem Gast einen außerordentlich reduzierten Preis von 9,00 EUR/Nacht angeboten.
16. Da die Beschwerdeführerin vermutete, dass die Bewertung aufgrund dieses niedrigen Preises pro Nacht automatisch von einem Algorithmus gelöscht worden war (obwohl der Preis im konkreten Fall gerechtfertigt war), beschloss die Beschwerdeführerin, sich an Airbnb zu wenden, um das Unternehmen auf seinen Fehler aufmerksam zu machen. Am 8. April 2020 hat die Beschwerdeführerin daher über die Airbnb-App ein Gespräch mit dem Team „Airbnb Support“ initiiert. Nach einigem Hin und Her mit einem „Chat-Bot“ wurde die Beschwerdeführerin aufgefordert, eine Nachricht zu hinterlassen, die später von einer menschlichen Person überprüft werden sollte. Die Beschwerdeführerin hat den Sachverhalt kurz aufgeschrieben und folgende zwei Fragen formuliert (**Anlage 6**):

„1) Ich möchte die automatisierte Entfernung durch Airbnb der 5-Sterne-Bewertung meines allerersten Gastes (X) anfechten. Diese Bewertung war echt. Der Preis pro Nacht war damals sehr niedrig, da das Warmwasser in der Wohnung noch nicht angeschlossen war.

2) Ich möchte auch eine Auskunftsanfrage für betroffene Personen in Bezug auf die Art und Weise stellen, wie Airbnb feststellt, ob eine Bewertung echt ist oder nicht. Aufgrund welcher Kriterien ist Airbnb zu dem Schluss gekommen, dass diese Bewertung entfernt werden muss?“

(in Folge: der „**erste Antrag der Beschwerdeführerin**“)

17. Die Beschwerdeführerin hat acht (8) Tage lang nichts von Airbnb gehört. Am 16. April 2020 wurde der Beschwerdeführerin dann lediglich mitgeteilt, dass ihre Anfrage „*an ein Mitglied des [Airbnb-Support-]Teams weitergeleitet wurde, das [Sie] besser unterstützen könnte*“. Am nächsten Tag, dem 17. April 2020, wurde der Beschwerdeführerin mitgeteilt, dass der Chat-Thread geschlossen werde, da die Konversation per E-Mail weitergeführt werden müsse. In dieser Nacht um 04:11 Uhr erhielt die Beschwerdeführerin die folgenden Nachrichten von der E-Mail-Adresse „reply@support-email.airbnb.com“ (**Anlage 7**):

„Hallo [REDACTED],“

Danke, dass Sie uns bezüglich Ihres Anliegens kontaktiert haben. Nach eingehender Prüfung haben wir uns entschieden, an unserer ursprünglichen Entscheidung festzuhalten. Wir betrachten sie als endgültig.

Danke, Alyssa“

18. Um 8:40 Uhr am selben Tag antwortete die Beschwerdeführerin auf diese E-Mail mit der Frage, ob man ihr sagen könnten, „*nach welchen Kriterien*“ eine solche Entscheidung beruhe. Fünfzehn Minuten später erhielt die Beschwerdeführerin per E-Mail folgende Antwort, die mit der vorherigen fast identisch ist (**Anlage 7**):

„Hallo [REDACTED],“

vielen Dank für Ihre Antwort. Nach eingehender Prüfung haben wir uns entschieden, an unserer ursprünglichen Entscheidung festzuhalten. Wir betrachten sie als endgültig.

Danke, Alyssa”

19. Da die Beschwerdeführerin den Verdacht hatte, dass sie wieder mit einem „Chatbot“ oder ähnlichem sprach, da die gegebene Antwort irrelevant war und Airbnb ihre Entscheidung auf keinen Fall ändern würde, beschloss sie, die Angelegenheit zu eskalieren, indem sie sich direkt an den Datenschutzbeauftragten von Airbnb wandte.
20. Am 19. April 2020 schickte die Beschwerdeführerin eine E-Mail an die Adresse dpo@airbnb.com, die in der Datenschutzrichtlinie von Airbnb als Adresse für die Kontaktaufnahme mit dem Datenschutzbeauftragten von Airbnb für in der EU ansässige Personen angegeben ist (siehe Abschnitt 2.4. der **Anlage 10.b**). Nach einer chronologischen Darlegung des Sachverhalts und des Inhalts des vorangegangenen Schriftwechsels stellte die Beschwerdeführerin folgenden Antrag (**Anlage 8**):

„Diese Bewertungen sind meiner Meinung nach personenbezogene Daten im Sinne der DSGVO, insbesondere wohnortbezogene personenbezogene Daten, sowie meine Fähigkeit, Gäste zu empfangen. Aus diesem Grund hielt ich es für die bessere Idee, den Datenschutzbeauftragten von Airbnb zu kontaktieren.

Könnten Sie mir insbesondere sagen:

- *Wer steckt hinter einer solchen Verarbeitung (Airbnb Inc. oder ein in dessen Auftrag handelnder Auftragsverarbeiter?);*
- *Welche Art der Verarbeitung wurde bei meinen Bewertungen durchgeführt (menschliche oder automatisierte Prüfung?);*
- *Nachdem ich diese Entscheidung angefochten habe, wie hat Airbnb meine Anfrage bearbeitet und nach welchen Kriterien hat Airbnb ihre Entscheidung aufrechterhalten?*

Vielen Dank im Voraus.

■■■■■“

(in Folge der „zweite Antrag der Beschwerdeführerin“).

21. Am 21. April 2020 um 02:50 Uhr erhielt die Beschwerdeführerin folgende Antwort' von der Adresse answer@support-email.airbnb.com (**Anlage 9**):

„Hallo ■■■■■“

Danke, dass Sie uns bezüglich Ihres Anliegens kontaktiert haben. Nach eingehender Prüfung haben wir uns entschieden, an unserer ursprünglichen Entscheidung festzuhalten. Wir betrachten sie als endgültig.

Grüße,

Bobby”

Die erste und zweite Anfrage der Beschwerdeführerin wurden weder erwähnt noch beantwortet.

22. Bis heute hat die Beschwerdeführerin keine inhaltliche Antwort vom Datenschutzbeauftragten von Airbnb oder einem anderen Vertreter von Airbnb in Bezug auf ihre erste oder zweite Anfrage erhalten.

23. Es ist bereits an dieser Stelle wichtig, darauf hinzuweisen, dass die automatische Löschung von Bewertungen durch Airbnb eine Art von Verarbeitung ist, die Gastgebern einen erheblichen Schaden zufügen kann. Laut der Website von Airbnb gibt es bis heute 4 Millionen Airbnb-Gastgeber auf der ganzen Welt. Daher hätte Airbnb vor der Durchführung einer solchen Verarbeitung eine Datenschutz-Folgenabschätzung durchführen müssen.¹

3. ZUSTÄNDIGE BEHÖRDE/ FEDERFÜHRENDE BEHÖRDE

24. Diese Beschwerde wird bei dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz (LFDI) eingereicht, da die Beschwerdeführerin in [REDACTED] wohnhaft ist.

25. Airbnb, Inc. hat ihren Sitz in San Francisco, während Airbnb Ireland UC ihren Sitz in Irland hat. Da die Beschwerdeführerin keine Antwort zur Identität des Verantwortlichen für ihre personenbezogenen Daten erhalten hat, ist bis heute unklar, welche Stelle oder Stellen im Rahmen der vorliegenden Beschwerde für die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten verantwortlich sind.

26. In Anhang 1 der Airbnb-Datenschutzrichtlinie für Personen mit Wohnort „im EWR und in der Schweiz“ (**Anlage 10.b**) scheint Airbnb darauf hinzuweisen, dass Airbnb Ireland UC(+) Verantwortlicher für deren personenbezogenen Daten ist. Airbnb kann jedoch weder subjektiv noch vertraglich bestimmen, welche Stelle als „Verantwortlicher“ für betroffene Personen in der EU gilt. Wie der EDSA klargestellt hat, sind die Konzepte des Verantwortlichen und des Auftragsverarbeiters insofern funktional, als sie darauf abzielen, Verantwortlichkeiten entsprechend den tatsächlichen Rollen der Parteien zuzuweisen.² Dies bedeutet, dass der für die Verarbeitung Verantwortliche in diesem Fall die Stelle ist, die die Bedingungen für den Superhost-Status, die Bewertungsrichtlinie und die automatische Löschung von Bewertungen beschlossen und umgesetzt hat und die mit der Beschwerdeführerin interagiert hat, als dieser gegen die Löschung der Bewertung Einspruch erhob. Im vorliegenden Fall handelt es sich bei dieser Stelle zweifellos um Airbnb Inc., da sie die Kriterien für den Superhost-Status festgelegt (Anlage 3), diese durch automatisierte Verarbeitung umgesetzt und mit der Beschwerdeführerin über diese Umsetzung korrespondiert hat: Die meisten Nachrichten wurden von Airbnb-Vertretern zu einer Zeit an die Beschwerdeführerin gesendet, die der GMT-7-Zeitzone (d.h. der Westküste der Vereinigten Staaten) entspricht.

27. Der bloße Umstand, dass Airbnb formell Airbnb Ireland UC in ihrer Datenschutzrichtlinie als Verantwortlicher für Personen „im EWR und in der Schweiz“ bezeichnet (**Anlage 10.b**) kann diese Tatsachen nicht ändern. Der EDSA hat in diesem Zusammenhang ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Rechtsstellung eines Akteurs als „Verantwortlicher“ durch seine tatsächlichen Tätigkeiten in einer bestimmten Situation bestimmt werden muss und nicht durch die rein formale Benennung eines Akteurs als „Verantwortlicher“ in einem Vertrag.³

¹ Siehe <https://news.airbnb.com/about-us/>.

² EDPB Guidelines 07/2020 on the concepts of controller and processor in the GDPR, pt. 12.

³ Ebenda.

28. Nachdem Airbnb Inc. der Verantwortliche ist, ist der LFDI für die Behandlung der Beschwerde zuständig. Für den unwahrscheinlichen Fall, dass der LFDI in zu dem Schluss kommen sollte, dass Airbnb Ireland UC in diesem Fall der Verantwortliche ist, bitten wir den LFDI, uns zu konsultieren, die Entscheidung getroffen wird, dass die Irische DPC als federführende Aufsichtsbehörde handeln aktiv werden soll.

4. BESCHWERDEGRÜNDE

29. Die Beschwerdeführerin ist der Ansicht, dass Airbnb wie folgt gegen die DSGVO verstoßen hat, wie im Folgenden näher ausgeführt wird:

- (a) Verletzung der Rechte der Beschwerdeführerin in Bezug auf automatisierte Entscheidungen (Artikel 22 DSGVO).
- (b) Verstoß gegen die Verpflichtung, die Beschwerdeführerin über die Verarbeitung zu informieren (Artikel 13-14 DSGVO) sowie gegen den Grundsatz der Transparenz (Artikel 5(1)(a) DSGVO);
- (c) Verletzung der Verpflichtung Auskunftsanträge der Beschwerdeführerin zu beantworten (Artikel 12 und 15 DSGVO) sowie gegen den Grundsatz der Transparenz (Artikel 5(1)(a) DSGVO);
- (d) Verstoß gegen die Verpflichtung zur Beantwortung bzw. Berücksichtigung eines Widerspruchs der Beschwerdeführerin (Artikel 12 und 21 DSGVO).

4.1. Vorbemerkung

30. Als Vorbemerkung ist hervorzuheben, dass die Bewertung, das Profil der Beschwerdeführerin und alle anderen Daten im Zusammenhang mit der Auflistung als personenbezogene Daten der Beschwerdeführerin im Sinne von Artikel 4(1) DSGVO gelten. Dies ergibt sich unter anderem aus den folgenden Fakten:

- Die Beschwerdeführerin ist eine auf Airbnb identifizierte Person (neben der Tatsache, dass ihr Name und ihre Kontaktdaten in ihrem Profil erscheinen, hat Airbnb die Beschwerdeführerin aufgefordert, sich durch eine Kopie ihrer nationalen Identität zum Zeitpunkt der Erstellung der Listing zu identifizieren.);
- Die Beschwerdeführerin beherbergt Gäste in ihrem eigenen Haus, wo sie auch offiziell als Einwohnerin registriert ist. Daher beziehen sich Daten, die die Listing beschreiben, einschließlich der von Gästen hinterlassenen Bewertungen, direkt auf die Lebenssituation die Beschwerdeführerin sowie auf ihre Fähigkeit und Leistung bei der Beherbergung von Gästen (z.B. wie schnell sie Anfragen von Gästen beantwortet usw.) (EuGH, 20. Dezember 2017, *Nowak*, C-434/16, § 35);
- In ihrer Datenschutzrichtlinie gibt Airbnb selbst zu, dass Bewertungen personenbezogene Daten darstellen: *„Sie haben das Recht, uns aufzufordern, Ihre personenbezogenen Daten zu löschen [...] Informationen, die Sie mit anderen geteilt haben (z. B. **Bewertungen**, Forenbeiträge) bleiben weiterhin öffentlich auf Airbnb sichtbar, auch nachdem dein Airbnb-Konto gekündigt wurde. **Die Zuordnung dieser Informationen zu Ihnen wird jedoch entfernt.“** (Anlage 10.b, Abschnitt 5.3 „Erasure“).*

4.2. Verletzung der Rechte der Beschwerdeführerin in Bezug auf automatisierte Einzelentscheidungen (Artikel 22 DSGVO)

31. Damit eine Entscheidung in den Anwendungsbereich von Artikel 22 DSGVO fällt, muss die Entscheidung (i) **ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung** beruhen und (ii) eine **rechtliche Wirkung** oder zumindest eine in **ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigende Wirkung** auf die betroffene Person haben.
32. Nach Ansicht der Beschwerdeführerin stellt die Löschung der Bewertung durch Airbnb eine automatisierte Einzelentscheidung im Sinne von Artikel 22(1) DSGVO dar (im Folgenden „**AIDM**“ für „*automated individual decision making*“).
33. Im Hinblick auf die erste Voraussetzung (d. h. die Entscheidung muss „ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung“ beruhen) kann in der Tat nur angenommen werden, dass Airbnb auf eine Reihe von Algorithmen zurückgreift, um Bewertungen automatisch zu erkennen und zu löschen, die angeblich nicht mit der Airbnb-Bewertungsrichtlinie (**Anlage 11**) übereinstimmen, wenn man bedenkt, dass:
- Millionen von Bewertungen auf der Airbnb-Website hinterlassen werden, was es fast unmöglich macht, sich darauf zu verlassen, dass Menschen sie überprüfen;
 - die Benachrichtigung wurde von der Adresse „automated@airbnb.com“ gesendet und die Nachricht war sowohl unpersönlich als auch ungenau (siehe Anlage 5); und vor allem
 - in seiner Datenschutzrichtlinie gibt Airbnb an, AIDM zu verwenden um „den Zugang zur Airbnb-Plattform einzuschränken oder auszusetzen, wenn dabei Aktivitäten festgestellt werden, die unserer Meinung nach ein Sicherheits- oder sonstiges Risiko für Airbnb, unsere Community oder Dritte darstellen (freie Übersetzung)“ (siehe **Anlage 10.a**, Abschnitt 3.2).
34. Hinsichtlich der zweiten Voraussetzung (d.h. die Entscheidung muss „[der betroffenen Person] gegenüber eine rechtliche Wirkung entfalten oder sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigen“) hat die Entscheidung, die 5-Sterne-Bewertung zu entfernen, die Gesamtbewertung der Beschwerdeführerin als Host reduziert, was unmittelbar Einfluss auf den Superhost-Status der Beschwerdeführerin und die daraus resultierenden vertraglichen Vorteile haben (vgl. **Anlage 3**; um ein Superhost zu sein, muss ein Host eine „durchschnittliche Gesamtbewertung von 4,8 oder höher basierend auf Bewertungen seiner Airbnb-Gäste im vergangenen Jahr“ haben.). Mit anderen Worten, die Beschwerdeführerin kann ihren Superhost-Status und die ihr damit verbundenen erheblichen Vorteile verlieren.
35. Aus diesen Gründen ist davon auszugehen, dass es sich bei der Entscheidung von Airbnb zur Löschung der Bewertung um eine AIDM im Sinne von Artikel 22 DSGVO handelt. Dass die Entscheidung vollautomatisch erfolgte, ist offensichtlich. Diesbezüglich hat der EDSA bereits klargestellt, dass der Verantwortliche keine menschliche Beteiligung fingieren kann. Wenn ein Verantwortlicher beispielsweise eine Person beauftragt, automatisierte Entscheidungen zu überprüfen, sich jedoch in der Realität herausstellt, dass diese Personen „*keinen tatsächlichen Einfluss auf das Ergebnis haben*“,⁴ würden diese Entscheidungen immer noch als AIDM gelten. Menschliche Involvierung erfordert in der Tat eine sinnvolle Aufsicht über die

⁴Artikel-29-Datenschutzgruppe, WP251rev.01, Seite 22.

Entscheidungen statt „*nur um eine symbolische Geste*“.⁵ Infolgedessen muss Airbnb zum Nachweis menschlicher Beteiligung beweisen, dass „*die Entscheidung von einer Person getroffen werden, die zur Änderung derselben befugt und befähigt ist.*“, bevor die Entscheidung der Beschwerdeführerin mitgeteilt wurde, und dass diese Einzelpersonen im Rahmen der Analyse „*sämtliche maßgeblichen Daten*“,⁶ insbesondere alle Daten, die den niedrigen Preis pro Nacht erklären könnten, ordnungsgemäß berücksichtigt hat.

36. Gemäß Artikel 22(1) DSGVO haben betroffene Personen das Recht, keiner AIDM unterworfen zu werden. Dieser Artikel enthält ein allgemeines Verbot von AIDM, das vom EDSA bestätigt wurde.⁷ Da Artikel 22(1) DSGVO ein allgemeines Verbot von AIDM festlegt, müssen die Ausnahmen von dieser Regel restriktiv ausgelegt werden. Im vorliegenden Fall ist keine der in Artikel 22(2) DSGVO vorgesehenen Ausnahmen einschlägig. Daher verstößt Airbnb eindeutig gegen Artikel 22 (1) und (2) DSGVO, indem es entgegen dem allgemeinen Verbot und den begrenzten Ausnahmen der DSGVO auf diese Art der Verarbeitung zurückgreift.
37. Selbst wenn man davon ausginge, dass Airbnb sich auf eine der in Artikel 22(2) DSGVO aufgeführten Ausnahmen berufen könnte, um eine solche AIDM durchzuführen, hat Airbnb es in jedem Fall versäumt, die erforderlichen Garantien in Bezug auf eine solche Verarbeitung umzusetzen. Gemäß Artikel 22(3) DSGVO hätte Airbnb angemessene Maßnahmen treffen müssen, um die Rechte, Freiheiten und berechtigten Interessen der Beschwerdeführerin sowie aller anderen Gastgeber, die einer solchen AIDM unterliegen, zu wahren. Artikel 22(3) DSGVO besagt genauer, dass der Verantwortliche den betroffenen Personen „*mindestens*“ (i) das Recht auf Anfechtung der Entscheidung und auf Darlegung ihres Standpunkts und (ii) das Recht auf Erwirkung des Eingreifens einer Person garantieren sollte.
38. Der Beschwerdeführerin wurde zwar die Möglichkeit gegeben, die Entscheidung anzufechten und ihren Standpunkt über den Airbnb-Chat zu äußern, allerdings ist offensichtlich, dass die von der Beschwerdeführerin erwähnten Umstände von Airbnb nicht berücksichtigt wurden. Das Recht, die Entscheidung anzufechten, war daher nicht wirksam und blieb eine „leere Hülle“. Zudem wurde das Recht der Beschwerdeführerin auf Eingreifen einer Person eindeutig verletzt. Die Antworten von Airbnb waren in der Tat rein künstlich und entsprachen nicht dem von der DSGVO verlangten Schwellenwert des menschlichen Eingriffs. Der EDSA hat in diesem Zusammenhang klargestellt, dass für eine gültige menschliche Intervention „*Jede Überprüfung durch eine Person erfolgen [muss], die zur Änderung der Entscheidung befugt und befähigt ist. Diese Person sollte alle relevanten Daten einschließlich etwaiger zusätzlicher von der betroffenen Person übermittelter Informationen gründlich prüfen.*“⁸ In diesem Fall hat Airbnb jedoch (i) nie die von der Beschwerdeführerin formulierten Fragen zu den Kriterien beantwortet, auf deren Grundlage die Bewertung gelöscht wurde, und (ii) nie die zusätzlichen Informationen der Beschwerdeführerin in Bezug auf die Bewertung berücksichtigt (z.B. fehlendes Warmwasser in der Wohnung als Rechtfertigung für den niedrigen Preis pro Nacht). Anstatt die Situation der Beschwerdeführerin einer echten menschlichen Überprüfung zuzuführen, kopierten die Vertreter von Airbnb einfach einen Textblock, in dem es hieß, dass die Entscheidung, die Bewertung zu löschen, aufrechterhalten wurde und „*endgültig*“ sei

⁵ Ebenda.

⁶ Ebenda.

⁷ Ebenda, Seite 21.

⁸ Ebenda, Seite 30.

(Anlagen 7 und 9). Dies kann nicht als gültiges Eingreifen einer Person gemäß Artikel 22(3) DSGVO angesehen werden.

39. Infolgedessen verstößt Airbnb gegen ihre Verpflichtungen aus Artikel 22(3) DSGVO, insbesondere gegen ihre Verpflichtung, der Beschwerdeführerin das Eingreifen einer Person zu gewähren, nachdem diese die Entscheidung von Airbnb zur automatischen Löschung der Bewertung angefochten hat. Darüber hinaus stellte der EDSA klar, dass Transparenz als geeignete Schutzmaßnahme zu betrachten sei.⁹ Wie in Abschnitt 4.3 dargelegt, wurden keine Informationen über die in Frage stehende AIDM bereitgestellt.

4.3. Verstoß gegen die Verpflichtung, die Beschwerdeführerin über die Verarbeitung zu informieren (Artikel 13-14 DSGVO) sowie gegen den Grundsatz der Transparenz (Artikel 5(1)(a) DSGVO),

40. Artikel 13(1)(c) DSGVO und Artikel 13(2)(a) DSGVO sehen vor, dass der Verantwortliche folgende Informationen bereitstellen muss: (i) **den Zweck der Verarbeitung**, für den die personenbezogenen Daten bestimmt sind, sowie die **Rechtsgrundlage** für die Verarbeitung; (ii) die **Dauer**, für die die personenbezogenen **Daten gespeichert werden** oder, falls dies nicht möglich ist, die Kriterien für die Festlegung dieser Dauer, und (iii) das **Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung**, und Informationen über die **involvierte Logik** sowie über die **Tragweite und die angestrebten Auswirkungen** einer derartigen Verarbeitung für die betroffene Person. Dieselben Verpflichtungen gelten gemäß Artikel 14(1)(c) und Artikel 14(2)(a) und (g) DSGVO für den Fall, dass personenbezogene Daten der Beschwerdeführerin bei Dritten, wie etwa Gästen, erhoben wurden.

41. Die Datenschutzrichtlinie von Airbnb (**Anlagen 10.a und 10.b**) enthält jedoch keine dieser obligatorischen Informationen:

- Soweit die **Zwecke der Verarbeitung** und deren **Rechtsgrundlagen genannt** werden, weist die Datenschutzrichtlinie niemals darauf hin, dass Airbnb personenbezogene Daten zum Zwecke der automatischen Überprüfung und in einigen Fällen der Löschung von Bewertungen von Gästen verarbeitet. Vielmehr legt die Datenschutzrichtlinie sehr weit gefasste und allgemeine Zwecke fest. So ist dort etwa zu lesen, dass Airbnb *„auf der Grundlage Ihrer Interaktionen mit der Airbnb-Plattform, Ihrer Profilinformatoren und anderer Inhalte, die Sie an Airbnb übermitteln, sowie von Dritten erhaltener Informationen ein Profil erstellen kann* (freie Übersetzung)“. Sodann findest sich die Ergänzung, dass *„in begrenzten Fällen automatisierte Prozesse den Zugang zur Airbnb-Plattform einschränken oder aussetzen können, wenn diese Prozesse Aktivitäten aufdecken, von denen wir glauben, dass sie ein Sicherheits- oder sonstiges Risiko für Airbnb, unsere Community oder Dritte darstellen* (freie Übersetzung)“ (siehe Abschnitt 3.2. von **Anlage 10.a**). In seiner EU-Datenschutzrichtlinie gibt Airbnb des Weiteren allgemein an, dass personenbezogene Daten verarbeitet werden, *„um Airbnb bereitzustellen, zu verbessern und weiterzuentwickeln“* oder den Zweck, *„eine vertrauenswürdige und sicherere Umgebung zu schaffen und aufrechtzuerhalten* (freie Übersetzung)“ (siehe Abschnitt 4.2 von **Anlage 10.b**). In den Leitlinien des EDSA zur Transparenz wird eindeutig darauf hingewiesen, dass der Zweck und die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten klar sein sollten. Die Leitlinien enthalten auch Positiv- und

⁹ Ebenda.

Negativbeispiele in dieser Hinsicht. Als Negativbeispiel wird etwa die Angabe sehr weit gefasster Zwecke, ohne Angabe, wie diese Zwecke konkret erreicht werden sollen, genannt, oder die Verwendung von Verben wie „kann“ oder „könnte“. Im gegenständlichen Fall entspricht die Datenschutzrichtlinien von Airbnb eindeutig diesem Negativbeispiel. Durch das Lesen dieser weit gefassten und vage formulierten Zwecke in den Datenschutzrichtlinien von Airbnb kann keine betroffene Person vernünftigerweise verstehen oder erwarten, dass sie betreffende Bewertungen vollautomatisch verarbeitet werden, um deren Inhalt zu analysieren und/oder sie gegebenenfalls zu löschen. Darüber hinaus beruft sich Airbnb für diese beiden weit gefassten Zwecke unterschiedslos auf ihr „*berechtigtes Interesse*“ und/oder die „*angemessene Erfüllung unseres Vertrags*“ und fügt für den zweiten Zweck andere Rechtsgrundlagen hinzu, wie die Notwendigkeit, rechtliche Verpflichtungen einzuhalten, dem Schutz lebenswichtiger Interessen einer Person oder Gründe des öffentlichen Interesses im Bereich der öffentlichen Gesundheit. Aufgrund dieses verwirrenden Patchworks unvollständiger und mehrdeutiger Informationen haben die betroffenen Personen keine Möglichkeit, wirklich zu verstehen, welche Rechtsgrundlage für welchen Zweck gilt. Dieser Mangel an Informationen verstößt eindeutig gegen Artikel 13(1)(c) bzw. Artikel 14(1)(c) DSGVO und verletzt damit auch den in Artikel 5(1)(a) DSGVO verankerten Grundsatz der Transparenz.

- Was die **Speicherdauer** für personenbezogene Daten angeht, sind die von Airbnb in ihrer Datenschutzrichtlinie angegebenen Kriterien erneut zu weit und vage gefasst (siehe Abschnitt 6 von **Anlage 10.b**). Die betroffenen Personen können nicht wissen, bis wann Airbnb einseitig beschließen kann, Bewertungen zu analysieren und zu löschen, da nichts darauf hindeutet, wann eine solche Verarbeitung beendet wird (z.B. ist es unklar, ob Airbnb die von Gästen hinterlassenen Bewertungen analysieren könnte, um einige Bewertungen zu löschen, selbst wenn diese bereits vor Jahren abgegeben wurden). Dieses Fehlen klarer Informationen verstößt gegen Artikel 13(2)(a) bzw. Artikel 14(2)(a) DSGVO und verstößt flagrant gegen den in Artikel 5(1)(a) DSGVO verankerten Grundsatz der Transparenz.
- Was das Vorhandensein eines AIDM betrifft, so nennt Airbnb allgemein und vage an auf die Verwendung automatisierter Prozesse in begrenzten Fällen, „*den Zugang zur Airbnb-Plattform einschränken oder aussetzen können, wenn diese Prozesse Aktivitäten aufdecken, von denen wir glauben, dass sie ein Sicherheits- oder sonstiges Risiko für Airbnb, unsere Community oder Dritte darstellen (freie Übersetzung)*“ (siehe Abschnitt 3.2 von **Anhang 10.a**). Diese weit gefasste und vage Aussage vermittelt den betroffenen Personen ein sehr ungenaues und unvollständiges Bild von der Art der automatisierten Verarbeitung, die Airbnb bei einigen personenbezogenen Daten tatsächlich durchführt. Die automatische Überprüfung von Bewertungen, die ein Gastgeber erhalten hat, wird dort nicht genannt. Was die automatisierte Löschung von Bewertungen betrifft, so erklärt Airbnb nicht, *welche Faktoren* die Entscheidung über die Beibehaltung oder Löschung einer Bewertung beeinflussen können und wie wichtig sie jeweils sind (d. h. es fehlen Informationen über die involvierte Logik). Es wird auch nicht erwähnt, dass die automatische Löschung solcher Bewertungen den Gastgebern möglicherweise ihren Superhost-Status entziehen kann (d. h. fehlende Informationen über die Tragweite und die angestrebten Auswirkungen). In den Leitlinien des EDSA zur Transparenz wird jedoch betont, dass Informationen über das Vorhandensein von AIDM zusammen mit aussagekräftigen Informationen über die zugrundeliegende Logik und die wesentlichen und geplanten Folgen der Verarbeitung für die betroffene Person zu den obligatorischen Informationen gehören, die einer betroffenen Person gemäß Artikel 13(2)(f) und Artikel

14(2)(g) DSGVO erteilt werden müssen.¹⁰ Die diesbezügliche Intransparenz von Airbnb ist ein klarer Verstoß gegen Artikel 13(2)(f) bzw. Artikel 14(2)(g) DSGVO und gegen den in Artikel 5(1)(a) DSGVO verankerten Grundsatz der Transparenz.

4.4. Verstoß gegen die Verpflichtung, Auskunftsanträge der Beschwerdeführerin zu beantworten (Artikel 12 und 15 DSGVO) sowie gegen den Grundsatz der Transparenz (Artikel 5(1)(a) DSGVO)

42. Artikel 12(2) DSGVO sieht vor, dass der Verantwortliche die Ausübung der Rechte der betroffenen Personen erleichtern muss. Artikel 12(3) DSGVO sieht ferner vor, dass der betroffenen Person innerhalb eines Monats bzw. in Ausnahmefällen innerhalb zwei weiterer Monate (z. B. wenn der Fall sehr komplex ist) eine Antwort erteilt werden muss. Schließlich sieht Artikel 12(4) DSGVO vor, dass ein Verantwortlicher, wenn er nicht tätig wird, die betroffene Person unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb eines Monats, über die Gründe für das Nichttätigwerden und über die Möglichkeit einer Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde unterrichten muss.
43. Im April 2020 machte die Beschwerdeführerin von ihrem Auskunftsrecht nach Artikel 15 DSGVO Gebrauch, um Informationen über die Verarbeitung – namentlich der Löschung der Bewertung – zu erhalten. Wie in den Randnummern 16 und 20 dieser Beschwerde erläutert, beantragte die Beschwerdeführerin zweimal spezifische Informationen zur Verarbeitung (**Anlage 6** und **Anlage 8**). Die Beschwerdeführerin fragte insbesondere nach
- der Identität der Stelle, die die betreffende spezifische Verarbeitung durchgeführt hat (und insbesondere, ob es sich um Airbnb Inc. oder einen in ihrem Namen handelnden Auftragsverarbeiter handelte);
 - dem Bestehen eines AIDM (und insbesondere ob die Bewertung ausschließlich aufgrund einer automatisierten Verarbeitung oder durch einen menschlichen Bewerter gelöscht wurde);
 - den Kriterien für die Entscheidung, solche Bewertungen zu löschen oder aufzubewahren; und
 - wie Airbnb, nachdem die Beschwerdeführerin gegen die Löschung der Bewertung Einspruch erhoben hatte, die Anfechtung der Beschwerdeführerin bearbeitet hat, und auf der Grundlage welcher Kriterien Airbnb seine ursprüngliche Entscheidung aufrechterhalten hat. (Mit der letztgenannten Frage wollte die Beschwerdeführerin wissen, ob es sich erneut um eine Maschine handelte, die die erste Entscheidung bestätigte, wobei die Vertreter von Airbnb die automatische Entscheidung lediglich per E-Mail bestätigten).
44. Airbnb hätte diese Informationen der Beschwerdeführerin bereits gemäß Artikel 13 bzw. Artikel 14 DSGVO zur Verfügung stellen müssen und ist in jedem Fall verpflichtet, sie infolge der proaktiven Nachfrage der Beschwerdeführerin (erster und zweiter Antrag der Beschwerdeführerin, Anlagen 6 und 8) gemäß Artikel 15(1) DSGVO zu übermitteln. Bis heute,

¹⁰ Artikel 29-Gruppe, WP 260 rev.01, Randnummer 41; Artikel-29-Datenschutzgruppe, WP251rev.01, Seite 27.

d. h. *mehr als 6 Monate nach dieser Aufforderung*, hat die Beschwerdeführerin zu keinem dieser Punkte eine Antwort von Airbnb erhalten. Airbnb hat auch nicht den Grund für das Unterbleiben der Antwort erläutert.

45. Diese Verstöße sind offensichtlich und anhaltend, selbst falls kein AIDM im Sinne von Artikel 22 DSGVO zur Anwendung kam. Tatsächlich bleibt Airbnb in jedem Fall verpflichtet, die Beschwerdeführerin über das Vorhandensein oder Fehlen eines AIDM zu informieren und darzulegen, wie die Anfechtung der Beschwerdeführerin von Airbnb weiter behandelt wurde (Artikel 15(1)(h) DSGVO). Der EDSA hat in der Tat eindeutig klargestellt, dass der Verantwortliche, selbst wenn eine Profiling-Praxis nicht als AIDM gemäß Artikel 22 DSGVO zu qualifizieren ist, der betroffenen Person auf jeden Fall ausreichende Informationen zur Verfügung stellen muss, um die Verarbeitung nach Treu und Glauben zu gewährleisten und die Artikel 13 und 14 DSGVO einzuhalten.¹¹
46. Infolgedessen hat Airbnb eindeutig gegen Artikel 12 und 15 DSGVO verstoßen. Darüber hinaus hat Airbnb eindeutig gegen den Grundsatz der Transparenz gemäß Artikel 5(1)(a) DSGVO verstoßen, indem es die Beschwerdeführerin nicht über eine solche bedeutende Verarbeitung informiert hat.

4.5. Verstoß gegen die Verpflichtung zur Beantwortung bzw. Berücksichtigung eines Widerspruchs der Beschwerdeführerin (Artikel 12 und 21 DSGVO)

47. Am 8. April 2021 hat die Beschwerdeführerin zum Ausdruck gebracht, dass Sie die Löschung ihrer personenbezogenen Daten durch Airbnb in Form der Bewertung nicht wünscht und damit nicht einverstanden ist (siehe erster Antrag der Beschwerdeführerin, **Anlage 6: „Ich möchte die automatisierte Entfernung durch Airbnb der 5-Sterne-Bewertung meines allerersten Gastes (X) anfechten“**).
48. Gemäß Artikel 21 DSGVO haben betroffene Personen das Recht, jederzeit gegen die Verarbeitung personenbezogener Daten Widerspruch einzulegen, wenn diese Verarbeitung auf dem berechtigten Interesse des Verantwortlichen beruht. Dies scheint im vorliegenden Streitfall der Fall zu sein, da sich Airbnb in ihrer Datenschutzrichtlinie fast systematisch auf ihr (vermeintlich) berechtigtes Interesse beruft. Artikel 21(1) DSGVO sieht vor, dass für den Fall, dass eine betroffene Person von ihrem Widerspruchsrecht Gebrauch macht, *„[der Verantwortliche] die personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeitet, es sei denn, er kann zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die die Interessen, Rechte und Freiheiten der betroffenen Person überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.“*
49. Für den Fall, dass die Verarbeitung der Bewertung auf Basis berechtigter Interessen erfolgte, musste Airbnb die Willenserklärung („Anfechtung“) in Anlage 6 als Widerspruch gemäß Artikel 21(1) DSGVO verstehen. Der von der Beschwerdeführerin dargelegte Umstand, dass der Preis für das Listing aufgrund eines noch fehlenden Warmwasseranschlusses mit nur 9,00 EUR/Nacht festgelegt war, stellt einen Grund aus einer *„besonderen Situation“* im Sinne des Artikel 21(1) DSGVO dar. Bis zum heutigen Tag hat Airbnb die gelöschte Bewertung nicht

¹¹ Artikel-29-Datenschutzgruppe, WP251rev.01, Seite27; see also Artikel 29-Gruppe, WP 260 rev.01, Randnummer 41.

wiederhergestellt. Darüber hinaus hat Airbnb in keiner ihrer Antworten zwingende schutzwürdige Gründe für die Nichtwiederherstellung der gelöschten Bewertung erwähnt oder versucht, diese nachzuweisen. Stattdessen wiederholte Airbnb einfach die gleiche stumpfe Antwort, wonach ihre Entscheidung „endgültig“ sei (siehe **Anlage 7**). Aus dem Sachverhalt geht jedoch klar hervor, dass die Löschung dieser Bewertung erhebliche Auswirkungen auf die Interessen, Rechte und Freiheiten der Beschwerdeführerin hat, während Airbnb keine Rechtfertigung für eine solche Löschung lieferte und die entscheidenden Informationen, die die Beschwerdeführerin in dieser Hinsicht geliefert hat, nie berücksichtigte.

50. Infolgedessen verstößt Airbnb eindeutig gegen Artikel 12 und 21 DSGVO.

5. ANTRÄGE UND ERSUCHEN

5.1. Ersuchen umfassender Untersuchung

51. In Anbetracht der obigen Ausführungen ersucht die Beschwerdeführerin den LFDI, die Datenverarbeitungspraktiken von Airbnb im Zusammenhang mit der Analyse und Löschung von Bewertungen zu untersuchen.

52. Unabhängig von der Frage, ob die Verarbeitungspraxis von Airbnb als AIDM zu qualifizieren ist, ist die Beschwerdeführerin der Ansicht, dass die einseitige Entscheidung zur Löschung von Bewertungen durch Airbnb eine Art von Verarbeitung darstellt, die Gastgebern einen erheblichen Schaden zufügen kann, wie unter Randnummer 23 dargelegt. Daher hätte Airbnb vor der Durchführung einer solchen Verarbeitung eine Datenschutz-Folgenabschätzung durchführen müssen. In diesem Zusammenhang bittet die Beschwerdeführerin den LFDI, von seinen Untersuchungsbefugnissen Gebrauch zu machen und von Airbnb alle relevanten Unterlagen in Bezug auf diese Datenschutz-Folgenabschätzung anzufordern.

5.2. Feststellungs- und Leistungsbegehren

53. In Anbetracht der obigen Ausführungen möge der LFDI feststellen, dass Airbnb (oder die sonstige als Verantwortlicher identifizierte) Stelle, d.h. die Beschwerdegegnerin,

(a) die Rechte der Beschwerdeführerin in Bezug auf individuelle automatisierte Entscheidungsfindung verletzt hat, da die automatische Entscheidungsfindung durch Airbnb Artikel 22(1) und (2) DSGVO verletzt;

in eventu, für den Fall, dass der LFDI der Ansicht ist, dass automatische Entscheidungsfindung durch Airbnb nicht Art Artikel 22(1) und (2) DSGVO verstößt,

die Rechte der der Beschwerdeführerin verletzt hat, da entgegen Artikel 22(3) DSGVO keine angemessenen Maßnahmen ergriffen wurden, da der Beschwerdeführerin keine Informationen über die AIDM zur Verfügung gestellt wurden und ihr insbesondere kein Recht der Erwirkung des Eingreifens einer Person seitens des Verantwortlichen, auf Darlegung des eigenen Standpunkts und auf Anfechtung der Entscheidung gewährt wurde;

- (b) gegen die Verpflichtung, die betroffenen Personen über die Verarbeitung zu informieren (Artikel 13-14 DSGVO) und gegen den Grundsatz der Transparenz (Artikel 5(1)(a) DSGVO) verstoßen hat, da der Beschwerdeführerin keine bzw. keine verständlichen Informationen zu Verarbeitungszwecken, Rechtsgrundlagen, Speicherdauer und automatisierter Entscheidungsfindung zur Verfügung gestellt wurden;
- (c) gegen die Verpflichtung, Auskunftsanträge der Beschwerdeführerin zu beantworten (Artikel 12 und 15 DSGVO) und gegen den Grundsatz der Transparenz (Artikel 5(1)(a) DSGVO) verstoßen hat, da Airbnb die Auskunftsbegehren der Beschwerdeführerin – insbesondere betreffend Artikel 15(1)(h) DSGVO – ignoriert hat und
- (d) gegen die Verpflichtung zur Beantwortung bzw. Berücksichtigung des Widerspruchs der Beschwerdeführerin (Artikel 12 und 21 DSGVO) verstoßen hat, sofern die Verarbeitung auf Basis des Artikel 6(1)(f) DSGVO erfolgte.

54. Der LFDI möge die Beschwerdegegnerin anweisen

- (a) die gelöschte Bewertung wiederherzustellen oder der Beschwerdeführerin verständlich darzulegen, warum eine Wiederherstellung trotz Anfechtung nach Artikel 22(3) DSGVO (Randnummer 51(a)) bzw. trotz der genannten Gründe aus der besonderen Person der Beschwerdeführerin im Sinne des Artikel 21(1) DSGVO (Randnummer 51(d)) nicht erfolgen wird;
- (b) der Beschwerdeführerin die in Randnummer 51(b) genannten Informationen gemäß Artikel 13-14 DSGVO zukommen lassen;
- (c) die Auskunftsanträge der Beschwerdeführerin zu beantworten, insbesondere betreffend Artikel 15(1)(h) DSGVO.

5.3. Anregung der Verhängung einer Geldbuße

55. Die Beschwerdeführerin regt die Verhängung einer wirksamen, verhältnismäßigen und abschreckenden Geldbuße für die festzustellenden Verstöße an. Hierbei ist insbesondere zu berücksichtigen, (i) dass Tausende von Airbnb-Gastgeber in der gesamten EU denselben rechtswidrigen Datenverarbeitungspraktiken ausgesetzt waren bzw. sind, sowie (ii) dass der Verlust des Status eines „Superhosts“ für betroffene Personen enorme wirtschaftliche Nachteile zeitigen kann.

6. KONTAKT UND ÜBERSETZUNG

6.1. Kommunikation mit noyb

56. Die Kommunikation zwischen noyb und der LFDI im Rahmen dieses Verfahrens kann per E-Mail an [REDACTED] unter Bezugnahme auf die im Titel dieser Beschwerde genannte Fallnummer erfolgen.

6.2. Englische Übersetzung

57. Wir stellen zur Vereinfachung der Arbeit der Aufsichtsbehörden eine informelle englische Übersetzung dieser Beschwerde zur Verfügung. Im Falle von Widersprüchen zwischen den

Übersetzungen sollte die deutsche Version Vorrang haben, da wir gesetzlich verpflichtet sind, diese Beschwerde bei der ausgewählten Aufsichtsbehörde in deutscher Sprache einzureichen.

6.3. Kontakt

58. Wir sind Ihnen gerne behilflich, wenn Sie weitere sachliche oder rechtliche Einzelheiten zur Bearbeitung dieser Beschwerde benötigen. Bitte kontaktieren Sie uns unter [REDACTED] oder unter [REDACTED].