

Rejo Zenger
Midwoudpad 75
1024 MC Amsterdam

Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ DEN HAAG

Betreft: handhavingsverzoek Spotify AB inzake overtreding artikelen 12 en 15 AVG

Amsterdam 1 oktober 2018

Geachte heer, mevrouw,

Ik verzoek de Autoriteit Persoonsgegevens om handhavend op te treden tegen Spotify wegens het niet nakomen van enkele verplichtingen in artikelen 12 en 15 AVG.

Een verzoek tot inzage

1. Het eerste lid van artikel 15 AVG geeft mij als betrokkene "het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend te krijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens". Het derde lid bepaalt dat deze verantwoordelijke "de betrokkene een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt" verstrekt en dat de verstrekking bij een verzoek in elektronische vorm "in een gangbare elektronische vorm" gebeurt.
2. Het derde lid van artikel 12 AVG bepaalt dat de verantwoordelijke de betrokkene "onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van [het verzoek krachtens artikel 15]" de verzochte informatie verstrekt. Het eerste lid bepaalt dat de betrokkene de informatie "in een beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm en in duidelijke en eenvoudige taal ontvangt."
3. Sinds eind mei probeer ik met een beroep op de artikelen 12 en 15 AVG inzage te krijgen in de gegevens die Spotify AB (hierna: "Spotify") over mij verwerkt.

Procesverloop

4. Op 27 mei 2018 heb ik via mijn persoonlijke pagina op de website van Spotify gebruik gemaakt van de mogelijkheid om "een kopie van mijn persoonlijke gegevens" te downloaden.¹ Een dag later stelde Spotify mijn gegevens beschikbaar waarmee zij meende aan mijn verzoek te hebben voldaan.² De verstrekte gegevens kwamen, al dan

¹ https://support.spotify.com/nl/account_payment_help/privacy/data-rights-and-privacy-settings/

² Op <https://data.zenger.nl/s/JCWaY3QeF3NLMmJ> is een kopie van de verstrekte gegevens te downloaden.

niet bij benadering, overeen met de categorieën gegevens die Spotify op haar website stelt te verstrekken in het antwoord op de vraag "Kan ik een kopie van mijn persoonlijke gegevens downloaden?".³ Dat omvat onder meer een (leesbaar) overzicht van de afgespeelde nummers. Het overzicht bevat echter geen nadere details zoals mijn IP-adres op het moment van luisteren of de aanleiding voor het afspelen van het nummer (zoals het bereiken van het einde van het vorige nummer of het expliciet doorklikken naar het nummer).

5. Op 11 juni heb ik Spotify per e-mail een brief gestuurd waarin ik, kort gezegd, aangaf dat het verstrekte overzicht incompleet was en Spotify expliciet om een "full overview of all of my personal data" verzocht.⁴ De ontvangst van deze e-mail werd op diezelfde dag bevestigd, met een verzoek om gegevens ter verificatie van mijn identiteit.⁵
6. Op 6 juli melde Spotify mij per e-mail nog bezig te zijn met het samenstellen van het overzicht.⁶
7. Op 17 juli melde Spotify mij per e-mail dat een gecomprimeerd bestand met mijn gegevens via mijn persoonlijke pagina op haar website te downloaden was.⁷ Dit gecomprimeerde bestand bevatte 105 andere bestanden, met daarin opgenomen grotendeels versleutelde informatie.⁸
8. Op 31 juli heb ik Spotify, per e-mail, om een nadere toelichting gevraagd over de informatie die is opgenomen in elk van de bestanden, en de wijze waarop ik elk van de gegevens kan interpreteren.⁹ Ik heb hierbij expliciet verwezen naar de eisen waaraan zo'n overzicht van gegevens moet voldoen, zoals genoemd in artikel 12 AVG.
9. Op 4 augustus antwoordde Spotify mij per e-mail dat zij bezig was met "a listing for public consumption of all of the items contained in the technical logs you received." Zij zou dit overzicht zo spoedig mogelijk verstrekken. Ook nodigde Spotify mij uit om desgewenst in de tussenliggende tijd vragen te stellen met betrekking tot specifieke gegevens in de bestanden.¹⁰
10. Op 7 augustus heb ik Spotify, per e-mail, gevraagd hoe ik de cryptografische string die als waarde voor het veld "email_address" in verschillende bestanden is opgenomen, kan omrekenen naar de vermoedelijke waarde van het veld, rejoydzenger.nl.¹¹ Deze e-mail is onbeantwoord gebleven.
11. Op 24 september heb ik Spotify opnieuw een e-mail gestuurd. Ik heb hierin gevraagd naar de termijn waarop Spotify de beloofde uitleg voor de interpretatie van de 105

3 https://support.spotify.com/nl/account_payment_help/privacy/data-rights-and-privacy-settings/

4 Zie bijlage 1

5 Zie bijlage 2

6 Zie bijlage 3

7 Zie bijlage 4

8 Op <https://data.zenger.nl/s/dToP2dCeoRetfys> is een kopie van de verstrekte bestanden te downloaden.

9 Zie bijlage 5

10 Zie bijlage 6

11 Zie bijlage 7

bestanden zal verstrekken. Ook heb ik Spotify eraan herinnerd dat mijn vraag van 7 augustus onbeantwoord is gebleven en een aantal aanvullende vragen gesteld met betrekking tot de verstrekte gegevens.¹²

De verstrekte gegevens

12. Het verstrekte overzicht bestaat uit 105 bestanden gestructureerd volgens een gestandaardiseerd, open en door een computer eenvoudig te interpreteren opmaak.¹³ De namen van deze bestanden lijken meestal een indicatie te zijn van de informatie die is opgenomen in de bestanden. Het ontbreekt echter aan een helder overzicht over de precieze inhoud van elk van de bestanden.¹⁴
13. Bovendien is een groot deel van de informatie in de bestanden versleuteld. Dit is zodanig gebeurd dat het voor mij onmogelijk is om te bepalen welke persoonsgegevens over mij Spotify daadwerkelijk verwerkt. Ter illustratie: in een of meer van de bestanden is bij het veld waarin vermoedelijk mijn e-mailadres is opgeslagen, niet mijn adres zichtbaar, maar slechts een cryptografische *string*. Deze *string* is, voor zover ik kan beoordelen, niet of niet eenvoudig door de betrokkene om te keren tot begrijpelijke informatie.¹⁵ Spotify heeft geen informatie verstrekt ten aanzien van het berekenen van een leesbare en begrijpelijke waarde vanuit deze cryptografische *string*. Dit is eveneens van toepassing op een groot aantal andere velden, waaronder de velden waarin vermoedelijk mijn IP-adressen in vermeld zijn.
14. Het is aannemelijk dat Spotify de versleuteling van deze gegevens (of een deel daarvan) ongedaan kan maken, of deze gegevens (of een deel daarvan) ook in een onversleutelde vorm opslaat. Dat blijkt alleen al uit het feit dat een deel van de gegevens, zoals de titels van de afgespeelde liedjes, op 28 mei, ontdaan van allerlei aanvullende details, wel al konden worden verstrekt. Het is niet aannemelijk dat alle gerelateerde gegevens onomkeerbaar versleuteld opgeslagen worden.

Verzoek tot handhaving

15. Spotify heeft hiermee niet voldaan aan de vereisten van het derde lid van artikel 12 AVG, waarin bepaald is dat de verantwoordelijke "in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek" de verzochte informatie verstrekt. Het artikel laat de verantwoordelijke ruimte om deze termijn van één maand te verlengen met twee extra maanden, mits de verantwoordelijke de betrokkene hiervan binnen die eerste maand op de hoogte brengt.

Het initiële verzoek dateert van 28 mei. Op 11 juni heb ik Spotify om verduidelijking van het antwoord op mijn oorspronkelijke verzoek gedaan. Op 6 juli heeft Spotify aangegeven

¹² Zie bijlage 8

¹³ Dat, op zichzelf, is bijzonder goed als wijze van verstrekking van het overzicht.

¹⁴ Op <https://www.bitsoffreedom.nl/wp-content/uploads/2018/08/20180717-my-spotify-data.zip> is een kopie van de verstrekte bestanden te downloaden.

¹⁵ Het veld "email_address" heeft als waarde "AwEAAVFbXij/bN9ereX4V7h3a0X/IC8omRFd2+1BL5gk7c5r+q9EJiwofk8mPg==" in plaats van het adres dat aan mijn account is gekoppeld, "rejo@zenger.nl".

meer tijd nodig te hebben. Zelfs indien mijn verzoek om opheldering van 11 juni als verzoek tot inzage in alle gegevens wordt gezien heeft Spotify hiermee niet voldaan om binnen de maximale termijn van drie maanden volledig en op begrijpelijke wijze inzage te geven.

16. Spotify heeft hiermee ook niet voldaan aan de vereisten van het eerste lid van artikel 12 AVG, waarin is bepaald dat het overzicht begrijpelijk moet zijn. De verstrekte informatie is immers niet voorzien van een uitleg (van de informatie die in elk van de 105 bestanden is opgenomen) én een groot deel van de informatie lijkt te zijn versleuteld.
17. Dit is problematisch omdat ik op deze wijze niet in de gelegenheid ben om op een zinnige wijze "van de verwerking [van de persoonsgegevens die over mij zijn verzameld] op de hoogte kan stellen en de rechtmatigheid daarvan kan controleren."¹⁶ Dat is belangrijk – en derhalve ook als recht in de AVG vastgelegd – omdat ik alleen op die manier kan verifiëren dat Spotify niet meer gegevens verwerkt dan nodig is of daar waar ik toestemming voor heb gegeven. Ook kan ik op die manier begrijpen welke persoonsgegevens Spotify verwerkt omdat zij dit noodzakelijk acht voor de uitvoering van de overeenkomst die zij met mij heeft. Tenslotte stelt het me ook in staat om eventuele fouten in de registratie van persoonsgegevens te corrigeren of om de verwijdering van persoonsgegevens te verzoeken als ik de verwerking van deze persoonsgegevens niet of niet langer gerechtvaardigd acht.
18. Bovendien geldt dat Spotify als veelgebruikte dienst een voorbeeldfunctie heeft. Wereldwijd heeft de dienst 170 miljoen actieve gebruikers, zo blijkt uit een persbericht van Spotify bij de presentatie van haar kwartaalrapportage begin dit jaar.¹⁷ De dienst heeft in Nederland vermoedelijk zo'n 6,2 miljoen gebruikers.¹⁸ Het aantal gebruikers van Spotify in het gehele toepassingsgebied van de AVG is niet bekend, maar zal een veelvoud van het aantal Nederlandse gebruikers zijn. Dat betekent dat het afdwingen van een juiste interpretatie van de regels met betrekking tot het inzagerecht in het belang is van vele tientallen miljoenen gebruikers. Bovendien is vormt het een precedent voor een juiste naleving van deze regels door grote aanbieders van diensten op het internet in het algemeen.
19. Ik verzoek de Autoriteit Persoonsgegevens derhalve om handhavend op te treden tegen Spotify wegens het handelen in strijd met artikelen 12 en 15 AVG.

In afwachting van een spoedige reactie en met vriendelijke groet,

R. Zenger



¹⁶ Overweging 63 AVG

¹⁷ <https://investors.spotify.com/financials/press-release-details/2018/Spotify-Technology-SA-Announces-Financial-Results-for-First-Quarter-2018/default.aspx>

¹⁸ <https://www.nu.nl/internet/5161961/spotify-telt-maand-62-miljoen-nederlandse-gebruikers.html>