



**FÖRVALTNINGSRÄTTEN
I STOCKHOLM**

Avdelning 8

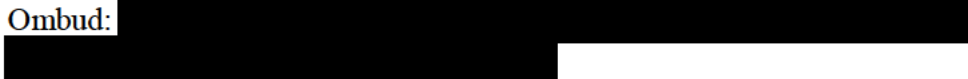
DOM
2024-06-28
Meddelad i Stockholm

Mål nr
13539-23

KLAGANDE

Spotify AB, 556703-7485

Ombud:



MOTPART

Integritetsskyddsmyndigheten

ÖVERKLAGAT BESLUT

Integritetsskyddsmyndighetens beslut 2023-06-12, se bilaga 1

SAKEN

Behandling av personuppgifter

FÖRVALTNINGSRÄTTENS AVGÖRANDE

Förvaltningsrätten bifaller överklagandet delvis och beslutar att den påförda sanktionsavgiften ska sättas ned till 40 miljoner kronor.

Förvaltningsrätten avslår överklagandet i övrigt.

BAKGRUND

Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) beslutade den 12 juni 2023 att bl.a. påföra Spotify AB (Spotify) en sanktionsavgift om 58 miljoner kronor för överträdelser av dataskyddsförordningen¹. Som skäl för beslutet i denna del angav IMY att Spotify under perioden 16 november 2021–16 maj 2022 i den information som ska lämnas enligt artikel 15.1 och 15.2 i dataskyddsförordningen inte lämnat tillräckligt tydlig information om

- ändamålen med behandlingen,
- kategorier av personuppgifter som behandlingen gäller,
- kategorier av mottagare av personuppgifterna,
- de förutsedda perioder under vilka personuppgifter kommer att lagras eller, om detta inte är möjligt, de kriterier som används för att fastställa denna period,
- varifrån personuppgifter kommer, samt
- lämpliga skyddsåtgärder när personuppgifter överförs till tredjeland.

Vidare angav IMY att Spotify under perioden 11 juni 2019–16 maj 2022 genom att som standard tillhandahålla beskrivningen av uppgifterna i de tekniska loggfilerna på engelska inte har uppfyllt kraven på att all kommunikation som lämnas till den registrerade enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen ska vara tydlig och begriplig på sätt som anges i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

Spotify har därmed behandlat personuppgifter i strid med artiklarna 12.1, 15.1 a-d, 15.1 g och 15.2 i dataskyddsförordningen.

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).

IMY beslutade även att påföra Spotify en reprimand för att inte ha hanterat två registrerades begäran om att få tillgång till personuppgifter i enlighet med dataskyddsförordningen. Som skäl för beslutet i denna del angav IMY, avseende klagomål 1, att Spotify i sin hantering av klagandens begäran om tillgång som gjordes den 27 maj 2018 har behandlat personuppgifter i strid med

- artikel 12.3 i dataskyddsförordningen, genom att kopian på personuppgifter har lämnats för sent, och
- artiklarna 12.1, 15.1 och 15.3 i dataskyddsförordningen, genom att i den kopia på personuppgifter som Spotify lämnat inte ha tillhandahållit samtliga klagandens personuppgifter i en begriplig form.

Avseende klagomål 2 angav IMY att Spotify i sin hantering av klagandens begäran om tillgång som gjordes den 10 oktober 2018 har behandlat personuppgifter i strid med

- artiklarna 15.1 och 15.3 i dataskyddsförordningen, genom att i den kopia på personuppgifter som Spotify lämnat inte ha gett tillgång till samtliga personuppgifter som Spotify behandlade om den klagande, och
- artiklarna 15.1 a-h och 15.2 i dataskyddsförordningen, genom att inte ha tillhandahållit någon av den information som anges i dessa bestämmelser.

Avseende klagomål 2 beslutade IMY även att förelägga Spotify att senast en månad efter att beslutet vunnit laga kraft tillmötesgå klagandens begäran om tillgång.

Skälen för beslutet i sin helhet framgår av bilaga 1.

YRKANDEN M.M.

Spotify yrkar i första hand att förvaltningsrätten upphäver det överklagade beslutet i sin helhet. I andra hand yrkas att bolaget i stället för en sanktionsavgift påförs en reprimand och i tredje hand att påförd sanktionsavgift sätts ned.

IMY anser att överklagandet ska avslås.

Förvaltningsrätten har den 5 juni 2024 hållit muntlig förhandling i målet.

SKÄLEN FÖR AVGÖRANDET**Utgångspunkter för prövningen***Frågorna i målet*

Den första frågan som förvaltningsrätten har att pröva är om Spotify ska påföras en sanktionsavgift på de grunder som IMY fört fram. Mer specifikt är frågan om den information som Spotify har lämnat till registrerade under perioden 16 november 2021–16 maj 2022 har uppfyllt kraven i artiklarna 12.1 och 15 i dataskyddsförordningen samt om tillhandahållandet av tekniska loggfiler under perioden 11 juni 2019–16 maj 2022 har uppfyllt kraven i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

Förvaltningsrätten har även att ta ställning till om Spotify vid hanteringen av två registrerades begäran om tillgång till sina personuppgifter har överträtt artiklarna 12 och 15 i dataskyddsförordningen. Om så är fallet har förvaltningsrätten att pröva om bolaget ska påföras en reprimand.

Bevisbörda och beviskrav

Enligt principen om ansvarsskyldighet ska den personuppgiftsansvarige kunna visa att behandlingen av personuppgifter utförs i enlighet med dataskyddsförordningens bestämmelser (artiklarna 5.2 och 24 i dataskyddsförordningen). Det innebär att det är den personuppgiftsansvarige som har bevisbördan för att behandlingen uppfyller kraven i bestämmelserna (EU-domstolens dom den 24 februari 2022 i mål C-175/20 ”SS” SIA m.fl., punkt 77–81).

Det ska vidare klart framgå att det finns förutsättningar att påföra en viss administrativ sanktionsavgift och det är IMY som har bevisbördan i det hänseendet (se Kammarrätten i Stockholms dom den 26 januari 2023 i mål nr 1552-22).

Riktlinjer

Spotify har invänt att vissa av de krav som IMY lägger till grund för överträdelserna baseras på en tolkning av riktlinjer meddelade av Europeiska dataskyddsstyrelsen (European Data Protection Board, EDPB) och Artikel-29-gruppen. Spotify för fram att dessa riktlinjer saknar ställning som rättskälla och inte är rättsligt bindande. EDPB:s riktlinjer om rätten till tillgång var inte heller antagna vid tidpunkten för de påstådda överträdelserna.

Artikel 29-gruppen inrättades enligt artikel 29 i dataskyddsdirektivet 95/46/EG. Gruppen antog den 29 november 2017 riktlinjer om öppenhet enligt förordning (EU) 2016/679. Genom införandet av dataskyddsförordningen har gruppen ersatts av EDPB. EDPB har bl.a. till uppgift att utfärda riktlinjer och rekommendationer avseende tolkningen av dataskyddsförordningen. EDPB har antagit Artikel 29-gruppens riktlinjer om öppenhet.

Förvaltningsrätten konstaterar i detta avseende att riktlinjerna inte kan fastställa bindande skyldigheter såvida inte den tolkning av kraven som de ger uttryck för går att utläsa ur förordningstextens ordalydelse. Att så är fallet följer av allmänt vedertagna krav på legalitet och förutsebarhet. Förvaltningsrätten konstaterar vidare att IMY inte har gjort gällande att Spotify har överträtt krav i EDPB:s riktlinjer, eller lagt andra krav som inte följer av dataskyddsförordningen till grund för beslutet. Riktlinjernas syfte är emellertid att främja en enhetlig tillämpning av förordningen för tillsynsmyndigheterna i EU:s medlemsstater. Riktlinjerna är inte rättsligt bindande men kan enligt förvaltningsrättens mening användas som stöd vid tolkningen av dataskyddsförordningen. Någon möjlighet att påföra sanktioner utifrån riktlinjerna och utan stöd i dataskyddsförordningen finns dock inte.

Rättsliga utgångspunkter

I artikel 15 i dataskyddsförordningen specificeras den information som en registrerad har rätt att få av den personuppgiftsansvarige i fråga om personuppgifter som rör honom eller henne. Denna information ska enligt artikel 12.1 lämnas i en koncis, klar, tydlig, begriplig och lätt tillgänglig form, med användning av ett klart och tydligt språk.

Artikel 15 anger alltså vilken information som ska lämnas medan artikel 12.1 ställer krav på hur denna information ska lämnas. En tillämpning av artikel 12.1 förutsätter både att information faktiskt lämnats och att det finns ett informationskrav enligt artikel 15.

Spotify's generella rutiner för hantering av begäran om tillgång

Information till registrerade enligt artikel 15.1 a-c och 15.1 g

Enligt artikel 15.1 a-c och 15.1 g ska den personuppgiftsansvarige lämna information om ändamålen med behandlingen av personuppgifter, de kategorier av personuppgifter som behandlingen gäller, de mottagare eller kategorier av mottagare till vilka personuppgifterna har lämnats eller ska lämnas ut, särskilt mottagare i tredjeländer eller internationella organisationer och om personuppgifterna inte samlas in från den registrerade, all tillgänglig information om varifrån dessa uppgifter kommer.

Spotify har under den i målet relevanta tidsperioden lämnat information enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen i ett särskilt dokument (artikel 15-information). I varje kopia på personuppgifter som tillhandahållits registrerade enligt artikel 15.3 har det inkluderats en länk till artikel 15-informationen. I artikel 15-informationen har det i sin tur funnits en länk till Spotify's integritetspolicy i vilken kompletterande information om behandlingen av personuppgifterna har funnits.

Spotify för fram att den information om kategorier av personuppgifter som lämnats svarar väl mot dataskyddsförordningens krav. Huruvida den information som lämnats var för allmänt hållen saknar betydelse eftersom artikel 15.1 b i dataskyddsförordningen inte föreskriver ett krav på att informationen ska vara utformad på ett visst sätt. Oaktat detta tillhandahöll Spotify beskrivningar av de olika kategorierna i artikel 15-informationen och därutöver detaljerade beskrivningar i integritetspolycyn. Att registrerade försågs med en länk till integritetspolycyn i artikel 15-informationen innebär inte att de aktivt behövde söka efter information i fråga. Om den lämnade beskrivningen i integritetspolycyn trots detta skulle bedömas vara svårtillgänglig är detta ett förhållande som tar sikte på hur beskrivningen har lämnats och inte

informationen som sådan. Bolaget har vidare i artikel 15-informationen lämnat all den information som bolaget är skyldigt att lämna om ändamålen med behandlingen, mottagarna eller kategorier av mottagare och personuppgifternas källa. Bolaget lämnade dessutom denna information i relation till olika kategorier. Användare hade därmed möjlighet att utläsa hur deras olika personuppgifter behandlades.

IMY för fram att den information som Spotify lämnat om kategorier av personuppgifter har varit allmänt hållen och saknat närmare förklaringar. Informationen har inte gjort det möjligt för den registrerade att försäkra sig om att de personuppgifter som rör honom eller henne är korrekta och att de behandlas på ett lagenligt sätt. Den registrerade ska vidare inte själv aktivt behöva söka efter information som den personuppgiftsansvarige är skyldig att lämna till den registrerade. Spotifys uppgift om att det fanns beskrivningar av vissa kategorier av personuppgifter i integritetspolicyn saknar därför betydelse för bedömningen av informationens tydlighet i det här avseendet. Detta eftersom denna information inte kan anses ha lämnats till den registrerade. IMY har vid den muntliga förhandlingen uppgett att för det fall att informationen i integritetspolicyn anses ha lämnats till den enskilde är den, tillsammans med artikel 15-informationen, tillräcklig för att informationskravet enligt artikel 15.1 b ska vara uppfyllt.

Förvaltningsrätten gör följande bedömning.

Vid tolkningen av en unionsbestämmelse är det inte bara lydelsen i enlighet med dess sedvanliga betydelse i normalt språkbruk som ska beaktas, utan också sammanhanget och de mål som eftersträvas med de föreskrifter som bestämmelsen ingår i (EU-domstolens dom den 4 maj 2023 i mål nr C-487/21 p. 19 och där angiven rättspraxis).

Artikel 15 i dataskyddsförordningen ställer vidare ett mer långtgående krav på den information som lämnas till registrerade än att den endast till sin ordalydelse ska överensstämma med informationsskyldigheten i artikeln. För att den information som lämnas till registrerade ska anses uppnå de krav som följer av artikel 15 måste den göra det möjligt för den registrerade att försäkra sig om att de personuppgifter som rör honom eller henne är korrekta och att de behandlas på ett lagenligt sätt (jfr EU-domstolens dom den 4 maj 2023 i mål C-487/21 p. 34 samt skäl 63 till dataskyddsförordningen).

Frågan är därför om den information som Spotify lämnat till registrerade i denna del har möjliggjort en sådan kontroll. Enligt förvaltningsrättens mening är en förutsättning för detta att det genom den lämnade informationen har gått att utläsa vilka personuppgifter som behandlas på vilka sätt.

I den artikel 15-information som lämnas till registrerade anges vilka kategorier av personuppgifter som Spotify behandlar. I anslutning till vissa av kategorierna ges även en beskrivning av vilka uppgifter som ingår i respektive kategori. Enligt förvaltningsrättens mening är dessa beskrivningar emellertid allmänt hållna och vilka uppgifter som kategorierna innefattar preciseras inte närmare. Vad gäller kategorierna *användardata* och *användningsdata* ges ingen beskrivning över huvud taget och det saknas andra tydliggörande exempel. Förvaltningsrätten anser att det utifrån denna information är svårt att avgöra vilka personuppgifter som ingår i de olika kategorierna och att informationen som lämnats i denna del därför inte är tillräcklig för att en registrerad ska kunna bedöma om de personuppgifter som rör honom eller henne är korrekta och att de behandlas på ett lagenligt sätt.

Artikel 15-informationen innehåller emellertid en länk till Spotifys integritetspolicy. I integritetspolicyn finns bland annat kompletterande beskrivningar av de kategorier av personuppgifter som Spotify behandlar. IMY har fört fram att denna information inte ska beaktas eftersom den inte kan anses

ha lämnats till den registrerade då denne har varit tvungen att söka efter informationen själv.

I Artikel 29-gruppens riktlinjer om öppenhet anges bl.a. att kravet på att den personuppgiftsansvarige ska lämna information till den registrerade innebär att den personuppgiftsansvarige måste vidta aktiva åtgärder för att ge informationen i fråga till den registrerade eller aktivt ledsaga den registrerade till den plats där informationen finns (t.ex. via en direktlänk). Den registrerade ska inte behöva aktivt söka efter sådan information som omfattas av dessa artiklar bland annan information, såsom användarvillkor för en webbplats eller app.

Förvaltningsrätten noterar inledningsvis att riktlinjerna behandlar tillämpningen av artikel 12.1 i förhållande till artiklarna 13 och 14 i dataskyddsförordningen. Förvaltningsrätten anser dock att riktlinjerna kan tjäna som vägledning även vid tillämpningen av artikel 12.1 i förhållande till artikel 15.

Förvaltningsrätten bedömer att Spotify genom att länka till integritetspolicyn i artikel 15-informationen får anses ha vidtagit aktiva åtgärder för att ge informationen i fråga till den registrerade. Länken har visserligen varit till hela integritetspolicyn och inte endast till de delar som innehåller artikel 15-information. Den registrerade har därför självmant behövt leta efter relevant information i dokumentet. Vid bedömningen av om bolaget ska anses ha gett den registrerade tillgång till informationen enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen anser dock förvaltningsrätten att det avgörande är att informationen faktiskt har funnits tillgänglig för den registrerade. Genom länken till integritetspolicyn anser förvaltningsrätten att informationen har tillgängliggjorts i sådan utsträckning att den kan beaktas vid bedömningen av om Spotify har uppfyllt kraven i artikel 15 i dataskyddsförordningen.

Vid en sammanvägd bedömning av den information som ges om personuppgiftskategorierna i artikel 15-informationen tillsammans med de kompletterande beskrivningar som finns i integritetspolicyn anser förvaltningsrätten att Spotify har lämnat tillräckligt med information för att en registrerad ska kunna förstå vilka uppgifter som ingår i respektive kategori. Informationen har därmed sammantaget gjort det möjligt för en registrerad att kontrollera att personuppgifterna hanteras på ett korrekt och lagenligt sätt. Mot denna bakgrund bedömer förvaltningsrätten att Spotify inte har överträtt artikel 15.1 b i dataskyddsförordningen.

Av det överklagade beslutet framgår att IMY har bedömt att överträdelserna av artikel 15.1 a, c och g beror på att informationen i dessa delar har knutits till de olika personuppgiftskategorierna. Att informationen om *ändamål*, *mottagare* och *källa* som sådan har varit bristfällig har inte gjorts gällande i målet. Eftersom förvaltningsrätten anser att den lämnade informationen enligt artikel 15.1 b har varit tillräcklig föreligger det därmed inte heller någon överträdelse av artikel 15.1 a, c och g.

IMY har även bedömt att den information som lämnats enligt artikel 15.1 a-c och 15.1 g inte har varit tillräckligt koncise, klar och tydlig samt inte heller lättillgänglig. Den har därmed enligt IMY inte uppfyllt kraven i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

Av Artikel 29-gruppens riktlinjer om öppenhet framgår att kravet att information som tillhandahålls eller kommuniceras till de registrerade ska vara i en ”koncis, klar och tydlig” form innebär att de personuppgiftsansvariga bör presentera informationen på ett effektivt och kortfattat sätt för att undvika informationsutmattning. Informationen bör tydligt särskiljas från annan information som inte avser integritet, exempelvis avtalsbestämmelser eller allmänna användarvillkor. Kravet på att informationen ska vara lättillgänglig innebär att det bör vara direkt uppenbart för de registrerade var och hur de kan

få åtkomst till informationen. Artikel 29-gruppen rekommenderar att all den information som riktas till de registrerade också bör finnas tillgänglig på en enda plats eller i ett enda dokument.

Förvaltningsrätten konstaterar att informationen i fråga inte har funnits samlad på ett ställe utan att den har lämnats till den registrerade i olika dokument. Spotify har visserligen i artikel 15-informationen länkat till integritetspolicyn men det har enligt förvaltningsrättens mening inte tydligt framgått vilken ytterligare information som där funnits att tillgå. Den registrerade har därmed varit tvungen att aktivt leta efter relevant information om exempelvis de kategorier av personuppgifter som Spotify behandlar. Förvaltningsrätten anser mot denna bakgrund att informationen som lämnats enligt artikel 15.1 a-c och 15.1 g i dataskyddsförordningen inte har varit tillräckligt tydlig och lättillgänglig. Förvaltningsrätten anser därför i likhet med IMY att Spotify i denna del har överträtt artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

Information till registrerade enligt artikel 15.1 d

Av artikel 15.1 d i dataskyddsförordningen framgår att den personuppgiftsansvarige ska lämna information om den förutsedda period under vilken personuppgifterna kommer att lagras eller, om detta inte är möjligt, de kriterier som används för att fastställa denna period.

Spotify för fram att bolaget har lämnat information om de kriterier som används för att fastställa lagringsperioder. Någon skyldighet att lämna information om lagringsperioder i relation till respektive kategori av personuppgifter finns emellertid inte. Vidare föreligger det inte heller någon skyldighet att ange *precis* information om kriterierna för att fastställa lagringsperioderna.

IMY för fram att den lämnade informationen om lagringsperioder och kriterier för fastställande av dessa var mycket oprecist utformad, t.ex. genom vaga begrepp som ”legitima affärsskäl” och att uppgifter ”vanligtvis” bevaras under ett kontos livstid. Sammantaget har det inte varit möjligt för registrerade att genom den information Spotify lämnat förstå och kontrollera om bevarandet av hans eller hennes personuppgifter var lagligt.

Förvaltningsrätten gör följande bedömning.

Av Spotifys artikel 15-information framgår bl.a. att personuppgifter behålls så länge som det krävs för att tillhandahålla Spotify-tjänsten för den registrerade samt för legitima och väsentliga affärsändamål. Vidare ges exempel på de kriterier som används för att fastställa kvarhållningsperioderna. Bland dessa anges att standardperioden för kvarhållning av personuppgifter är 90 dagar, såvida inte en längre period väljs på grund av ett legitimt affärsskäl. Vidare anges det att personuppgifter kvarhålls under en lämplig period för att leverera en personlig tjänst till den registrerade och att streaminghistorik vanligtvis kvarhålls för ett kontos livstid.

Förvaltningsrätten bedömer att Spotify har lämnat viss information om den period under vilken personuppgifterna lagras samt, i de fall då detta inte är möjligt, de kriterier som används för att fastställa denna period. Informationen är dock generellt utformad och det saknas närmare beskrivningar av hur länge den registrerades olika personuppgifter faktiskt lagras. Så som IMY för fram används vidare vaga och oprecisa begrepp för att beskriva de kriterier som används för att bestämma lagringsperioderna. Förvaltningsrätten bedömer att Spotify inte har lämnat tillräckligt med information för att göra det möjligt för en registrerad att försäkra sig om att de personuppgifter som rör honom eller henne är korrekta och att de behandlas på ett lagenligt sätt. Spotify har därmed överträtt artikel 15.1 d i dataskyddsförordningen.

IMY har även avseende denna information bedömt att kraven på att informationen ska lämnas i en koncis, klar och tydlig samt lättillgänglig form inte har varit uppfyllda.

Förvaltningsrätten vill inledningsvis framhålla att en överträdelse av artikel 15 inte automatiskt medför en överträdelse av artikel 12.1. Den omständigheten att information som ska lämnas enligt artikel 15 saknas innebär enligt förvaltningsrättens mening inte i sig att det även föreligger en överträdelse av artikel 12.1. Förvaltningsrätten har bedömt att Spotify överträtt artikel 15.1 d då bolaget inte lämnat tillräckligt med information om sin lagring av personuppgifter. Förvaltningsrätten anser emellertid inte att IMY har förmått visa att den information som Spotify faktiskt har lämnat inte har varit förenlig med kraven i artikel 12.1. Det föreligger därmed inte en samtidig överträdelse av artikel 12.1 i denna del.

Information till registrerade enligt artikel 15.2

Artikel 15.2 i dataskyddsförordningen stadgar att om personuppgifterna överförs till ett tredjeland eller till en internationell organisation, ska den registrerade ha rätt till information om de lämpliga skyddsåtgärder som i enlighet med artikel 46 har vidtagits vid överföringen.

Spotify för i denna del fram att bolaget har lämnat information om de lämpliga skyddsåtgärder som vidtagits vid överföringar av uppgifter till ett tredjeland. Det invänds mot att det finns ett krav på att ange till vilka tredjeländer som personuppgifterna har överförts. Vid överföringar till tredjeländer förlitade Spotify sig i viss utsträckning på beslut av EU-kommissionen om adekvat skyddsnivå. När beslut om adekvat skyddsnivå saknades tillämpade Spotify under den relevanta perioden enbart standardavtalsklausuler som lämplig skyddsåtgärd. Med hänsyn till detta medger Spotify att den aktuella informationen kunde ha utformats utan angivande av att de lämpliga

skyddsåtgärderna "t.ex." utgjordes av standardavtalsklausuler. Begreppet "t.ex." användes för att undvika att göra informationen inkomplett och åsyftade, utöver standardavtalsklausuler, de adekvansbeslut som vissa överföringar förlitade sig på. Spotify vidgår även att den information som lämnades om lämpliga skyddsåtgärder var generell. Detta var emellertid ett resultat av att standardavtalsklausuler var den enda lämpliga skyddsåtgärd som Spotify faktiskt tillämpade. Den generella skrivningen var således under den aktuella perioden tillämplig för samtliga användare, och det fanns följaktligen inget behov av någon individualisering och ytterligare beskrivning.

IMY för fram att för att den registrerade ska kunna kontrollera att den behandling som avser honom eller henne är laglig måste information om lämpliga skyddsåtgärder enligt artikel 15.2 åtminstone innefatta information som klargör om den registrerades personuppgifter har överförts till något tredje land och, i så fall, till vilka länder och med angivande av vilka skyddsåtgärder. Spotify har inte lämnat sådan information. IMY anser vidare att det saknar betydelse att Spotify vid den aktuella tidpunkten endast tillämpade standardavtalsklausuler, då det inte är något som den registrerade hade kunnat veta utan att ha blivit informerad om det.

Förvaltningsrätten gör följande bedömning.

Förvaltningsrätten bedömer att det av ordalydelsen i artikel 15.2 i dataskyddsförordningen framgår att informationskyldigheten avser de lämpliga skyddsåtgärder som vidtagits då uppgifter faktiskt har överförts till ett tredjeland eller till en internationell organisation. Det är alltså inte endast fråga om en skyldighet att informera om vilka lämpliga skyddsåtgärder som generellt vidtas i detta hänseende. I stället ska den information som lämnas enligt artikel 15 vara anpassad till den registrerades situation. Förvaltningsrätten delar IMY:s bedömning att en förutsättning för att en registrerad ska kunna kontrollera att behandlingen av dennes personuppgifter är laglig är att informationen

innehåller uppgift om huruvida en överföring till tredjeland eller en internationell organisation faktiskt har skett. Den information som Spotify lämnat till registrerade har saknat sådana uppgifter. Förvaltningsrätten anser att detta utgör en överträdelse av artikel 15.2 i dataskyddsförordningen.

IMY har även avseende informationen som lämnats enligt artikel 15.2 bedömt att tillhandahållandet inte har varit förenligt med artikel 12.1. Så som förvaltningsrätten konstaterat ovan innebär inte avsaknad av information enligt artikel 15 nödvändigtvis en brist enligt artikel 12.1. Vad gäller överträdelsen av artikel 15.2 så har förvaltningsrätten bedömt att denna främst beror på att det har saknats relevant information och inte att det innehåll som faktiskt lämnats till den registrerade i sig har varit svårtillgängligt eller otydligt. Av det överklagade beslutet framgår inte närmare på vilket sätt IMY anser att den lämnade informationen är oförenlig med artikel 12.1. Förvaltningsrätten anser inte heller att IMY i övrigt på ett tillräckligt tydligt sätt har redogjort för vilka omständigheter som skulle medföra en överträdelse i detta fall. Mot denna bakgrund anser förvaltningsrätten att IMY i denna del inte har visat att Spotify har agerat i strid med artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

Tillhandahållandet av personuppgifter i form av tekniska loggfiler

I samband med att en registrerad har fått en kopia av personuppgifter innehållande tekniska loggfiler har Spotify även tillhandahållit en beskrivning av dessa. Detta för att hjälpa användaren att förstå uppgifterna. Spotify har dels lämnat en detaljerad beskrivning av filerna på engelska, dels en översiktlig beskrivning på användarens lokala språk. Vid begäran från den registrerade har Spotify även bistått med en översättning av den detaljerade beskrivningen. IMY har bedömt att den detaljerade beskrivningen har varit nödvändig för att göra det möjligt för en användare att tillgodogöra sig informationen i loggfilerna. Att beskrivningen som utgångspunkt endast lämnats på engelska medför dock enligt IMY att Spotify inte har vidtagit tillräckliga åtgärder för att

säkerställa att användare förstår beskrivningen av uppgifterna. Informationen har därmed inte levt upp till kraven på att all kommunikation enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen ska vara tydlig och begriplig på det sätt som anges i artikel 12.1.

Spotify för i denna del fram bl.a. följande. Bolaget har i enlighet med artikel 15.3 i dataskyddsförordningen på begäran tillhandahållit en kopia av de registrerades personuppgifter. Någon skyldighet att tillhandahålla en beskrivning av dessa personuppgifter, eller än mindre att tillhandahålla en sådan beskrivning på ett visst språk, finns emellertid inte.

En anledning till att de tekniska loggfilerna som utgångspunkt tillhandahölls på engelska var att de speglar tekniska koncept och koder som framför allt kommuniceras på engelska och där etablerade lokala översättningar ofta saknas. Det bedöms inte vara motiverat att vid samtliga förfrågningar om tekniska loggfiler tillhandahålla den detaljerade beskrivningen av dessa på lokala språk. Om en användare begär att filerna ska översättas bistår Spotify kostnadsfritt med en sådan översättning. Av ca 400 000 förfrågningar som Spotify mottagit sedan år 2018 har endast tre användare efterfrågat en översättning av den detaljerade beskrivningen till sina lokala språk. Det visar att det vore oproportionerligt att som utgångspunkt och utan särskild begäran tillhandahålla beskrivningen på samtliga användares egna språk.

IMY lägger i denna del till bl.a. följande. Exakt vilka åtgärder en personuppgiftsansvarig ska vidta för att göra personuppgifter begripliga för de registrerade får bedömas utifrån omständigheterna i det enskilda fallet. Frågan om på vilket språk information ska lämnas ska bedömas mot bakgrund av bestämmelsens syfte. En beskrivning som lämnas på ett språk den registrerade inte behärskar kan inte bidra till att göra uppgifterna begripliga för den registrerade. IMY har inte uttalat att Spotify ska översätta sin detaljerade beskrivning av de tekniska loggfilerna i sin helhet. Däremot krävs en närmare

beskrivning på lokalt språk av de centrala begreppen i de tekniska loggfilerna eller annan information som gör personuppgifterna begripliga för den registrerade.

Förvaltningsrätten gör följande bedömning.

EU-domstolen har uttalat att för att säkerställa att den information som tillhandahålls är lätt att förstå, såsom krävs enligt artikel 12.1 i dataskyddsförordningen, jämförd med skäl 58 i samma förordning, kan det visa sig vara nödvändigt att återge utdrag ur handlingar eller till och med av hela handlingar eller utdrag ur databaser, vilka bland annat innehåller de personuppgifter som behandlas, om det är nödvändigt att de behandlade uppgifterna sätts in i sitt sammanhang för att säkerställa att de är begripliga (EU-domstolens dom den 4 maj 2023 i mål C-487/21 p. 41).

Förvaltningsrätten anser att EU-domstolens uttalande får förstås som att det ankommer på den personuppgiftsansvarige att vidta åtgärder för att säkerställa att de personuppgifter som tillhandahålls den registrerade är begripliga. I aktuellt fall är det fråga om personuppgifter i form av tekniska loggfiler bestående av bl.a. koder och siffror. Personuppgifter av detta slag är till sin natur svåra att förstå. Enligt förvaltningsrättens mening har det därför ålegat Spotify att vidta lämpliga åtgärder för att begripliggöra uppgifterna, exempelvis genom att lämna en beskrivning av dessa, för att tillhandahållandet ska vara förenligt med artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

Frågan är då om de åtgärder som Spotify har vidtagit i detta avseende har varit tillräckliga för att en registrerad ska kunna förstå loggfilernas innehåll.

I den översiktliga beskrivningen av uppgifterna i de tekniska loggfilerna, som lämnas på den registrerades lokalspråk, anges att dessa innehåller detaljerade tekniska data så som kommandon, felmeddelanden och loggsträngar som

Spotify samlat in för att kunna tillhandahålla och felsöka tjänsten.

Beskrivningen saknar dock ytterligare information och förvaltningsrätten bedömer att det utifrån denna inte har varit möjligt för en registrerad att förstå uppgifterna i loggfilerna.

Spotify har emellertid även tillhandahållit en mer detaljerad beskrivning av de tekniska loggfilerna. I målet är ostridigt att denna beskrivning har gjort det möjligt för en registrerad att tillgodogöra sig informationen i filerna.

Beskrivningen har dock som utgångspunkt endast tillhandahållits på engelska. Det finns visserligen inget uttryckligt krav i artikel 12.1 eller artikel 15 i dataskyddsförordningen på att information ska tillhandahållas på ett visst språk. Förvaltningsrätten delar dock IMY:s bedömning att det får anses följa av syftet bakom rätten till tillgång samt kraven i artikel 12.1 att information till en registrerad sker på ett språk som denne behärskar. Mot denna bakgrund kan en beskrivning som endast lämnas på engelska inte anses bidra till att göra loggfilerna begripliga för samtliga användare som Spotify riktar sig till. Spotify har avseende detta fört fram att användare har getts tydlig information om möjligheten att få beskrivningen översatt till sina lokalspråk samt att sådana begäran endast har framställts i ett fåtal fall. Förvaltningsrätten anser dock att en registrerad som begärt en kopia av personuppgifter innehållande tekniska loggfiler inte ska behöva ta egna initiativ för att erhålla information som är begriplig. I stället ankommer det på Spotify, i egenskap av personuppgiftsansvarig, att även utan ytterligare begäran från registrerade säkerställa att den information som lämnas är lätt att förstå. Att användare har kunnat återkomma till Spotify för att få beskrivningen översatt väger enligt förvaltningsrättens mening därför inte helt upp för denna brist.

Förvaltningsrätten har sammanfattningsvis funnit att den information som registrerade får på sitt lokala språk inte har varit tillräckligt omfattande för att det ska vara möjligt att förstå personuppgifterna i de tekniska loggfilerna. Den detaljerade beskrivning som tillhandahållits på engelska har inte heller bedömts

begripliggöra uppgifterna för samtliga registrerade. Förvaltningsrätten anser mot denna bakgrund att de åtgärder som Spotify vidtagit inte har varit tillräckliga för att säkerställa att personuppgifterna i de tekniska loggfilerna har varit begripliga. Tillhandahållandet av dessa har därmed inte varit förenligt med kraven i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

Sammanfattning av överträdelser

Förvaltningsrätten har funnit följande.

- Spotify har inte överträtt artikel 15.1 a-c eller 15.1 g. Informationen i dessa delar har emellertid tillhandahållits på ett sådant sätt att det föreligger en överträdelse av artikel 12.1.
- Spotify har överträtt artikel 15.1 d och 15.2. IMY har dock inte förmått visa att information i dessa delar har tillhandahållits i strid med artikel 12.1.
- Spotify har vidare överträtt artikel 12.1 då de åtgärder som vidtagits inte har varit tillräckliga för att säkerställa att personuppgifterna i de tekniska loggfilerna har varit begripliga.

Val av påföljd avseende överträdelser i Spotifys generella rutiner

Förutsättningar att påföra sanktionsavgift

Frågan är då om Spotify med anledning av de funna överträdelserna ska påföras en administrativ sanktionsavgift.

Spotify för i denna del fram att om ett ingripande ska ske bör den påförda sanktionsavgiften ändras till en reprimand. Det är ostridigt att överträdelserna är av låg allvarlighetsgrad. I sammanhanget måste de även anses ha pågått under endast en kort tidsperiod. De har inte heller medfört någon skada i

dataskyddsförordningens mening. Spotify får även anses ha gjort vad som kunde förväntas av bolaget i fråga om tekniska och organisatoriska åtgärder. Den fastställda sanktionsavgiften uppgår dessutom endast till drygt 1 procent av den maximala sanktionsavgiften. Vid sådana omständigheter måste man som utgångspunkt välja en annan påföljd. Det är vidare inte nödvändigt att påföra Spotify en sanktion för att säkerställa en efterlevnad av dataskyddsförordningen. IMY har inte heller visat att Spotifys påstådda överträdelser har skett med uppsåt eller genom oaktsamhet, vilket är en förutsättning för att en sanktionsavgift ska kunna påföras. Överträdelserna har inte varit möjliga att förutse med hänsyn till den praxis, information och antagna vägledning som vid tidpunkten fanns tillgänglig. Mot bakgrund av detta varken har eller borde Spotify ha haft anledning att anta att hanteringen skulle utgöra en överträdelse av dataskyddsförordningen. Spotify har således varit okunnigt om att agerandet utgjort en överträdelse.

IMY för fram att samtliga omständigheter som haft betydelse för bedömningen av såväl val av påföljd som vid fastställande av sanktionsavgiftens belopp har beaktats. Att IMY tydliggjort hur allvarlighetsgraden har bedömts är inte en omständighet som talar mot att påföra Spotify en sanktionsavgift.

Kategoriseringen av överträdelserna som en av låg allvarlighet ska förstås mot bakgrund av EDPB:s riktlinjer, varvid ett relativt lågt sanktionsbelopp inom det aktuella spannet bör väljas som utgångspunkt. IMY har vidare under alla omständigheter visat att Spotify varit oaktsamt i tillräcklig grad. Det bör därvid särskilt framhållas att det är Spotify som självt har tagit fram rutiner och processer för att hantera registrerades begäran om tillgång. Det är också Spotify som har tagit fram och utformat den information som lämnades till registrerade som begärde tillgång till sina personuppgifter från Spotify. IMY har inte påstått att Spotify har haft uppsåt till de aktuella överträdelserna, men det är i vart fall tydligt att bolaget har agerat med oaktsamhet då det inte levt upp till de krav som dataskyddsförordningen ställer i de aktuella avseendena.

Förvaltningsrätten gör följande bedömning.

Enligt artikel 58.2 i dataskyddsförordningen har varje tillsynsmyndighet befogenhet att påföra administrativa sanktionsavgifter i enlighet med artikel 83 utöver eller i stället för de åtgärder som avses i artikel 58.2, beroende på omständigheterna i varje enskilt fall. I artikel 83.2 anges vilka faktorer som ska beaktas vid bestämmande av om en sanktionsavgift ska påföras och om beloppets storlek.

I skäl 148 till dataskyddsförordningen anges bl.a. följande. För att stärka verkställigheten av denna förordning bör det utdömas sanktioner, inbegripet administrativa sanktionsavgifter, för överträdelser av denna förordning utöver eller i stället för de lämpliga åtgärder som tillsynsmyndigheten vidtar i enlighet med denna förordning. Vid en mindre överträdelse eller om den sanktionsavgift som sannolikt skulle utdömas skulle innebära en oproportionell börda för en fysisk person får en reprimand utfärdas i stället för sanktionsavgifter.

Spotify har överträtt dataskyddsförordningen genom att inte lämna tillräcklig information enligt artikel 15.1 d och artikel 15.2 samt genom att övrig information som har lämnats enligt artikel 15 i flera avseenden inte har varit förenlig med kraven i artikel 12.1. Förvaltningsrätten bedömer att det sammantaget inte kan anses vara fråga om en mindre överträdelse. En sanktionsavgift kan därför inte ersättas med en reprimand.

För att en sanktionsavgift ska kunna påföras krävs även att den personuppgifts-ansvarige varit vållande i den meningen att den personuppgiftsansvarige inte kan anses ha varit okunnig om att agerandet utgjort en överträdelse (EU-domstolens domar den 5 december 2023 i målen C-683/21 och C-807/21).

Spotify har i egenskap av personuppgiftsansvarig ett ansvar för att dess personuppgiftsbehandling är förenlig med de krav som följer av dataskyddsförordningen. Förvaltningsrätten har bedömt att överträdelsena av artikel 15.1 d och 15.2 beror på att Spotify inte har tillgodosett registrerades rätt till information så som den följer av artikelns ordalydelse samt skälen till dataskyddsförordningen. Överträdelsen av artikel 12.1 avseende informationen som lämnats enligt artikel 15.1 a-c och 15.1 g beror även den på ett agerande som stått i strid med krav som tydligt gått att utläsa ur dataskyddsförordningen samt dess skäl. Förvaltningsrätten anser att Spotify mot denna bakgrund inte kan anses ha varit okunnigt om att agerandet i dessa delar har inneburit en överträdelse av dataskyddsförordningen. Det finns därmed förutsättningar för att påföra Spotify en administrativ sanktionsavgift med anledning av dessa överträdelser.

Såvitt gäller överträdelsen av artikel 12.1 som bestått i att Spotify inte vidtagit tillräckliga åtgärder för att säkerställa att personuppgifterna i de tekniska loggfilerna har varit begripliga beaktar dock förvaltningsrätten följande. Av utredningen framgår att Spotify på eget initiativ vidtagit relativt omfattande åtgärder i syfte att begripliggöra de tekniska loggfilerna. Så som konstaterats ovan är det också ostridigt att den detaljerade beskrivningen har varit tillräcklig för att en registrerad ska kunna förstå uppgifterna i loggfilerna. Spotify har även bistått den registrerade med att översätta beskrivningen vid behov samt lämnat tydlig information om denna möjlighet. Med hänsyn till det Spotify obestritt fört fram om att endast ett fåtal begäran om översättning har framställts får det anses ha saknats anledning för bolaget att tro att de vidtagna åtgärderna inte har varit tillräckliga för att begripliggöra uppgifterna för samtliga registrerade. Vid tidpunkten för överträdelsen saknades det även närmare vägledning i frågan. Förvaltningsrätten bedömer mot denna bakgrund att Spotify får anses ha varit okunnigt om att agerandet i denna del inneburit en överträdelse av förordningen. Denna överträdelse ska därför inte beaktas vid beräkningen av sanktionsavgiftens storlek.

Sanktionsavgiftens storlek

För att bedöma sanktionsavgiftens storlek kommer förvaltningsrätten att ta ställning till överträdelsernas allvarlighetsgrad samt om det finns försvårande och förmildrande omständigheter. Vid bedömningen ska alla relevanta omständigheter som anges i artikel 83.2 i dataskyddsförordningen beaktas. Påförandet av sanktionsavgiften ska enligt artikel 83.1 även vara effektivt, proportionellt och avskräckande.

Spotify för i denna del fram, utöver vad som angetts i föregående avsnitt, bl.a. följande. Den påförda sanktionsavgiften står inte i rimlig proportion till de påstådda överträdelserna. IMY har inte i tillräcklig utsträckning beaktat de många förmildrande omständigheter som gör sig gällande i ärendet. Även om sanktionsavgiften utgör en till synes liten del av det maximala belopp som kan bestämmas enligt dataskyddsförordningen, är avgiften i absoluta tal mycket hög.

Förvaltningsrätten gör följande bedömning.

De konstaterade överträdelserna av dataskyddsförordningen har inneburit att registrerade inte har kunnat tillgodogöra sig grundläggande information om hur deras personuppgifter behandlas. Överträdelserna har påverkat ett mycket stort antal registrerade. Bristerna i tillhandahållandet av information har även i stor utsträckning påverkat registrerades möjligheter att kontrollera om deras personuppgifter hanteras på ett korrekt och lagenligt sätt samt i förlängningen deras möjligheter att tillvarata sina rättigheter enligt dataskyddsförordningen. Spotifys personuppgiftsbehandling omfattar vidare en stor mängd personuppgifter, även om dessa inte tillhör sådana särskilt skyddsvärda kategorier av personuppgifter som anges i artikel 9 i dataskyddsförordningen.

Vid bedömningen av överträdelsernas allvarlighetsgrad fäster förvaltningsrätten dock även vikt vid att Spotify på eget initiativ och innan tillsynsärendet inleddes har vidtagit omfattande tekniska och organisatoriska åtgärder för att förbättra sina rutiner i syfte att tillhandahålla korrekt information enligt artikel 15. Det är ostridigt att detta arbete sedan har bedrivits kontinuerligt och att rutinerna har förbättrats. Förvaltningsrätten anser även, i motsats till IMY, att den tid om sex månader som överträdelserna har pågått inte kan anses vara en tidsperiod av sådan längd att det medför att allvarligheten i överträdelserna ökar. Det är vidare ostridigt att överträdelserna inte har skett uppsåtligen. Detta innebär dock endast att allvarligheten i överträdelserna inte ökar på grund av uppsåt. Det finns inget stöd för att bedöma att allvarligheten i överträdelserna minskar till följd av att de inte skett uppsåtligen (se Kammarrätten i Stockholms dom den 16 september 2022 i mål nr 7837-21).

Förvaltningsrätten finner vid en sammanvägd bedömning att överträdelserna, utifrån den kategorisering som ska ske enligt EDPB:s riktlinjer, är av låg allvarlighetsgrad. En sanktionsavgift på mellan 0 och 10 procent av det tillämpliga maxbeloppet, vilket i aktuellt fall är 5 280 miljoner kronor, ska därför bestämmas (jfr EDPB:s riktlinjer om beräkning av administrativa sanktionsavgifter enligt den allmänna dataskyddsförordningen, antagna den 24 maj 2023). Även IMY har ansett att överträdelserna är av låg allvarlighetsgrad samt bedömt att det mot bakgrund av Spotifys höga omsättning finns skäl att justera utgångspunkten för beräkningen av sanktionsavgiften nedåt. Förvaltningsrätten delar denna bedömning.

Frågan är då om det föreligger förmildrande eller försvårande omständigheter som har betydelse för sanktionsbeloppets storlek. Omständigheter som har beaktats vid bedömningen av överträdelsernas allvarlighetsgrad ska inte beaktas på nytt.

IMY har i förmildrande riktning framför allt lagt vikt vid att registrerade har haft möjlighet att kontakta Spotifys kundtjänst genom flera olika kanaler för att få ytterligare individualiserad information. Vidare har Spotify i juni 2022 gjort uppdateringar i artikel 15-informationen för att registrerade ska förstå den specifika personuppgiftsbehandling som är tillämplig på deras unika användande av tjänsten. Några ytterligare försvårande omständigheter har inte förts fram. Förvaltningsrätten anser att IMY har beaktat de förmildrande omständigheter som gör sig gällande i ärendet och att det saknas skäl att göra någon annan bedömning i denna del.

Sammanfattningsvis anser förvaltningsrätten alltså i likhet med IMY att överträdelserna är av låg allvarlighetsgrad och att det finns vissa förmildrande omständigheter. IMY har fastställt sanktionsavgiften till 58 miljoner kronor.

Till skillnad från IMY har förvaltningsrätten emellertid bedömt att Spotify inte har överträtt artikel 15.1 a-c och 15.1 g samt inte heller artikel 12.1 i samtliga de avseenden som angetts i det överklagade beslutet. Förvaltningsrätten har även bedömt att Spotify får anses ha varit okunnigt om att tillhandahållandet av tekniska loggfiler inte var förenligt med kraven i artikel 12.1, varför denna överträdelse inte ska ligga till grund för påförandet av en sanktionsavgift. Det har inte framkommit annat än att IMY har beaktat dessa överträdelser vid bestämmandet av sanktionsavgiftens storlek. Detta talar enligt förvaltningsrättens mening för att överträdelserna sammantaget inte kan anses vara lika allvarliga som IMY har bedömt. Sanktionsavgiften ska därför sättas ned. Förvaltningsrätten konstaterar att överträdelserna av artikel 12.1 avseende de tekniska loggfilerna synes ha medfört en höjning av sanktionsavgiften med tre miljoner kronor. I övrigt framgår inte i vilken utsträckning respektive överträdelse har påverkat sanktionsavgiftens storlek.

Förvaltningsrätten finner vid en sammantagen bedömning av överträdelsernas allvarlighetsgrad och de förmildrande omständigheterna i ärendet att

sanktionsavgiften ska bestämmas till 40 miljoner kronor. Beloppet uppgår endast till cirka 0,75 procent av den maximala sanktionsavgift som får tas ut. Med hänsyn till den mycket höga omsättning som ligger till grund för beräkningen av sanktionsavgiften bedömer förvaltningsrätten dock att detta belopp alljämt är effektivt, proportionerligt och avskräckande.

Ärendets handläggningstid

Frågan är slutligen om det finns anledning att sätta ned sanktionsavgiften med anledning av ärendets handläggningstid.

Spotify för fram att den utdragna handläggningstiden bör medföra att någon påföljd inte ska utgå. Handläggningen har bl.a. bestått av två längre delperioder om totalt närmare två år av inaktivitet från myndighetens sida. Den långa handläggningstiden utgör en kränkning av bolagets rätt till rättslig prövning inom skälig tid enligt artikel 6 i Europakonventionen². Bolaget är följaktligen berättigat till gottgörelse enligt artikel 13 i Europakonventionen, vilken bör lämnas genom att en eventuell sanktion inte åläggs alls eller genom en nedsättning av en eventuell sanktionsavgift. Vid denna bedömning bör särskilt beaktas att den långa handläggningstiden har inneburit att en högre omsättning har legat till grund för beräkningen av sanktionsavgiften.

IMY för i denna del fram bl.a. följande. Mot bakgrund av ärendets komplexitet har den aktuella handläggningstiden inte varit oskäligt lång. Ärendet innehåller flera komplicerade rättsfrågor och har, med anledning av att ärendet är gränsöverskridande, medfört samarbete med samtliga dataskyddsmyndigheter i EU. Vidare har utredningen omfattat en granskning av Spotifys generella rutiner samt utvidgats till att dessutom omfatta tre enskilda klagomål från tre

² Europeiska konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna.

olika länder. Handläggningen har också försenats till följd av uppdateringar av den information som granskningen omfattade. Under en av de tidsperioder som Spotify har hänvisat till som inaktiv pågick bl.a. intensiva diskussioner mellan dataskyddsmyndigheter i EU om hur gränsöverskridande klagomål enligt dataskyddsförordningen skulle hanteras. Diskussionerna hade direkt betydelse för det aktuella ärendet. Handläggningstiden har vidare inte inneburit att en högre sanktionsavgift har bestämts. Den sanktionsavgift som påförts har bedömts effektiv, proportionell och avskräckande, både procentuellt och nominellt. Att Spotify har haft en ökad årsomsättning har därför inte haft någon större påverkan på avgiftens storlek.

Förvaltningsrätten gör följande bedömning.

Vid bedömningen av vad som är en oskäligt lång handläggningstid enligt artikel 6.1 Europakonventionen ska den totala handläggningstiden beaktas, hur komplicerat målet varit, den enskildes och myndighetens agerande, om det har förekommit längre perioder av inaktivitet, samt sakens betydelse för den enskilde (jfr Europadomstolens dom den 27 januari 2015 i mål nr 66232/10, *Kincses mot Ungern* p. 47 och HFD 2014 ref. 12).

IMY:s sammanlagda handläggningstid av ärendet har varit cirka fyra år. Enligt dagboksbladet har kommunikation i ärendet skett löpande. Det har emellertid förekommit två längre perioder utan åtgärd från IMY:s sida. Perioderna uppgår till sammanlagt cirka två år. Förvaltningsrätten anser att det är fråga om förhållandevis långa perioder utan åtgärder. IMY har dock fört fram att det under den första perioden av inaktivitet pågick ett gränsöverskridande samarbete med övriga dataskyddsmyndigheter i EU som hade betydelse för det aktuella ärendet samt att ärendet under denna tid utvidgades till att även avse tre klagomål. Under den andra perioden har IMY tagit fram ett utkast till beslut i ärendet. I samband med beslutskrivningen uppmärksammades dock att

Spotify gjort betydande ändringar i sin artikel 15-information vilket enligt IMY bidrog till att ärendet försenades.

Förvaltningsrätten anser att det saknas skäl att betvivla att IMY, under de perioder som av dagboksbladet framstår som inaktiva, har vidtagit åtgärder i syfte att driva ärendet framåt. De beskrivna åtgärderna kan enligt förvaltningsrättens mening visserligen inte till fullo förklara den långa fördröjningen av ärendet. Ärendet aktualiserar dock flera komplicerade rättsfrågor och ett relativt omfattande underlag.

Enligt förvaltningsrätten kan den sammanlagda handläggningstiden mot denna bakgrund inte anses ha varit oskäligt lång. Spotifys rätt till en rättslig prövning inom skälig tid enligt artikel 6.1 i Europakonventionen har därmed inte kränkts. Det saknas alltså anledning att på denna grund sätta ned sanktionsavgiften. Angående vad Spotify anfört om att handläggningstiden har lett till att en högre omsättning har legat till grund för beräkningen noterar förvaltningsrätten att det framgår av det överklagade beslutet att IMY, med anledning av den höga omsättningen, har valt att justera ned utgångspunkten för beräkningen av sanktionsavgiften.

Klagomål

IMY har även bedömt att Spotify ska påföras en reprimand till följd av överträdelser av dataskyddsförordningen vid hanteringen av två registrerades begäran om tillgång.

Klagomål 1

Spotify bestrider att bolaget har överträtt dataskyddsförordningen i samband med hanteringen av klagandens begäran om tillgång med undantag för överträdelser av artikel 15.1 och 15.3 i dataskyddsförordningen, genom att

bolaget av misstag överlämnat krypterade personuppgifter till klaganden. Det var emellertid endast en begränsad del av personuppgifterna i kopian som var krypterade och överträdelsen måste betraktas som ringa. Bedömningen av om klagandens begäran om tillgång avsåg samtliga eller endast vissa personuppgifter måste vidare göras med utgångspunkt i den information som Spotify lämnade vid den aktuella tidpunkten. Om klaganden i fråga förstod att begäran begränsade sig till vissa personuppgifter måste sakna betydelse. Av den information som Spotify lämnade vid tidpunkten framgick det tillräckligt tydligt att en registrerad som använde verktyget "Ladda ned din data" inte fick tillgång till samtliga sina personuppgifter. Eftersom klaganden fick tillgång till de begärda personuppgifterna redan dagen efter att begäran gjorts, kan Spotify inte anses ha överträtt artikel 12.3 i dataskyddsförordningen. Det är vidare ostridigt att Spotify vid den aktuella tidpunkten inte tillhandahöll någon beskrivning av de personuppgifter som fanns i form av tekniska loggfiler. Det bestrids dock att avsaknaden av ett sådant tillhandahållande skulle utgöra en överträdelse av dataskyddsförordningen.

IMY för i denna del fram bl.a. följande. Den information som Spotify lämnade om att den registrerade fick tillgång till "de flesta" personuppgifter som Spotify behandlade kan inte medföra att Spotify ska anses ha lämnat tillräcklig information om hur kopian på personuppgifter var uppdelad. Det gäller särskilt då det saknats information om vilken ytterligare information som fanns att tillgå och hur denna kunde begäras. Spotify borde därför ha betraktat begäran om tillgång som en begäran om att få ut samtliga personuppgifter. Klagandens agerande är vidare en omständighet som talar för att informationen inte varit tillräckligt tydlig, men är inte ensamt avgörande.

Det står vidare klart att de uppgifter som lämnats ut i krypterat format var så otydliga att de inte gick att förstå för den registrerade. Spotify har därmed inte gett klaganden tillgång till sina personuppgifter enligt artikel 15.1 och 15.3 i dataskyddsförordningen. Dessa uppgifter har inte heller lämnats i en koncis,

klar och tydlig, begriplig och lätt tillgänglig form, så som föreskrivs i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

Förvaltningsrätten gör följande bedömning.

Av artikel 15.3 i dataskyddsförordningen framgår att den personuppgiftsansvarige ska förse den registrerade med en kopia av de personuppgifter som är under behandling. Av artikel 12.3 framgår bl.a. att denna kopia ska tillhandahållas utan onödigt dröjsmål och under alla omständigheter senast en månad efter att begäran mottagits.

Så som framgår av det överklagade beslutet tillhandahåller Spotify kopian på personuppgifter i tre olika lager. Vid den aktuella tidpunkten kunde en registrerad använda verktyget ”Ladda ned din data” för att få tillgång till ett av lagren. I verktyget angavs att den registrerade genom att ladda ned sin data fick tillgång till ”de flesta” av sina personuppgifter. Information om vilka andra personuppgifter som Spotify hanterade eller hur den registrerade kunde begära tillgång till dessa saknades.

Förvaltningsrätten anser i likhet med IMY att det utifrån den information som Spotify vid tidpunkten lämnade var svårt att förstå om och i sådana fall hur kopian på personuppgifter var uppdelad. En registrerad som begärde tillgång till sina uppgifter kan därmed inte ha förväntats förstå att denne endast fick tillgång till ett urval av dessa. Med hänsyn till detta borde Spotify ha hanterat klagandens begäran som att den avsåg samtliga hans personuppgifter. Av utredningen framgår att klaganden begärde att få ta del av sina personuppgifter den 27 maj 2018 och att han fick tillgång till en kopia avseende samtliga uppgifter först den 17 juli 2018. Förvaltningsrätten delar mot denna bakgrund IMY:s bedömning att Spotify därigenom har överträtt artikel 12.3 i dataskyddsförordningen.

Förvaltningsrätten har vidare i avsnittet *tillhandahållandet av personuppgifter i form av tekniska loggfiler* bedömt att det har ålegat Spotify att begripliggöra personuppgifterna bestående i tekniska loggfiler. Det är ostridigt att någon beskrivning av dessa uppgifter inte har lämnats till klaganden i samband med att kopian på personuppgifter tillhandahölls. Inte heller har loggfilerna förklarats eller på annat sätt gjorts begripliga. Förvaltningsrätten anser att tillhandahållandet av dessa därmed har varit oförenligt med artikel 12.1 i dataskyddsförordningen. I kopian på personuppgifter som lämnats till den registrerade har vidare vissa uppgifter varit krypterade. En registrerad som tar emot personuppgifter i ett krypterat format kan enligt förvaltningsrättens mening inte anses ha fått tillgång till dessa i enlighet med artikel 15.1. Inte heller har den registrerade då erhållit en fullständig kopia på sina personuppgifter så som föreskrivs i artikel 15.3. Förvaltningsrätten anser att denna brist därmed utgör en överträdelse av både artikel 15.1 och 15.3. Det Spotify fört fram om att det endast var ett begränsat antal uppgifter som lämnades ut i krypterat format och att detta skedde av misstag föranleder ingen annan bedömning.

Sammanfattningsvis instämmer förvaltningsrätten alltså i IMY:s bedömning att Spotify har hanterat klagandens begäran om tillgång i strid med artiklarna 12.1, 12.3, 15.1 och 15.3 i dataskyddsförordningen.

Klagomål 2

Spotify för fram, utöver det som angetts i föregående avsnitt, i huvudsak följande. Det är ostridigt att Spotify inte tillhandahöll klaganden den information som föreskrivs i artikel 15.1 a–h och 15.2. Anledningen till detta var att Spotify vid tidpunkten för den påstådda överträdelsen inte per automatik tillhandahöll denna information i samband med en begäran om tillgång. Det följer emellertid inte av dataskyddsförordningen att en begäran om tillgång till personuppgifter nödvändigtvis behöver åtföljas av denna information.

Klagandens begäran i det aktuella fallet begränsade sig tydligt till en kopia av de personuppgifter som var under behandling. Det måste därför vara förenligt med dataskyddsförordningen att endast tillhandahålla en sådan kopia och inte också den särskilda information som anges i artikel 15.1 a-h och 15.2.

IMY för i denna del fram att Spotify vidgår att den registrerade inte tillhandahölls den information som föreskrivs i artikel 15.1 a-h och 15.2. Tidigare har Spotify uppgett att det var ett misstag att informationen inte tillhandahölls klaganden. Spotify menar dock i överklagandet att den registrerade i det aktuella fallet hade begränsat sin begäran till kopian av personuppgifter. Vad Spotify nu för fram framstår som en efterhandskonstruktion. IMY anser inte att det har framgått att klaganden gett någon instruktion om att endast få tillgång till kopian av personuppgifter. Klaganden har använt den hänvisade kanalen för att få tillgång till sina personuppgifter och hade därför att förvänta sig att det svar han sedan erhöll skulle ge honom tillgång på det sätt som dataskyddsförordningen föreskriver.

Förvaltningsrätten gör följande bedömning.

Förvaltningsrätten har i föregående avsnitt bedömt att Spotify, sett till den information som lämnades till registrerade vid den aktuella tidpunkten, borde ha hanterat en begäran om tillgång som att den avsåg samtliga personuppgifter som bolaget behandlade om den registrerade. Klaganden har i aktuellt fall inte tillhandahållits en kopia av samtliga sina personuppgifter trots att hans begäran får anses ha avsett dessa. Förvaltningsrätten delar IMY:s bedömning att Spotify därigenom har överträtt artikel 15.1 och 15.3 i dataskyddsförordningen.

Det är i målet vidare ostridigt att klaganden inte heller har erhållit information enligt artikel 15.1 a-h och 15.2 i dataskyddsförordningen i samband med sin begäran om tillgång. Förvaltningsrätten anser att utrymmet för en personuppgiftsansvarig att inte lämna ut denna information är mycket litet och

att det förutsätter att den registrerade tydligt avgränsat sin begäran till att inte avse sådan information. Att den registrerade i nu aktuellt fall skulle ha avgränsat sin begäran på ett sådant sätt har inte kommit fram.

Förvaltningsrätten bedömer mot denna bakgrund att Spotify har överträtt artikel 15.1 a-h och 15.2 genom att inte tillhandahålla information enligt dessa bestämmelser.

Sammanfattningsvis instämmer förvaltningsrätten alltså i IMY:s bedömning att Spotify har hanterat klagandens begäran om tillgång i strid med artikel 15.1, 15.2 och 15.3 i dataskyddsförordningen.

Reprimand

Förvaltningsrätten har funnit att Spotify har överträtt dataskyddsförordningens bestämmelser i flera avseenden vid hanteringen av två registrerades begäran om tillgång. Förvaltningsrätten anser att det saknas skäl att göra någon annan bedömning än den IMY gjort vid valet av påföljd. Spotify ska därför påföras en reprimand enligt artikel 58.2 b i dataskyddsförordningen.

Förvaltningsrätten finner vidare att Spotify avseende klagomål 2 ska föreläggas att tillmötesgå klagandens begäran om tillgång i enlighet med vad som anges i det överklagade beslutet inom en månad från det att denna dom vinner laga kraft.

HUR MAN ÖVERKLAGAR

Detta avgörande kan överklagas. Information om hur man överklagar finns i bilaga 2 (FR-03).

Sofi Nyström

Rådman

Nämndemännen Birgitta Guntch, Annicka Hörnsten Blommé och Ulf Wester har också deltagit i avgörandet.

Förvaltningsrättsfiskalen Mikael Stade har varit föredragande.

Spotify AB
Regeringsgatan 19
11153 Stockholm

FÖRVALTNINGSRÄTTEN
I STOCKHOLM
Avdelning 8

INKOM: 2023-06-30
MÅLNR: 13539-23
AKTBIL: 3

Diarienummer:
DI-2019-6696

Beslut efter tillsyn enligt dataskyddsförordningen – Spotify AB

Datum:
2023-06-12

Innehållsförteckning

Integritetsskyddsmyndighetens beslut	3
Spotifyfys generella rutiner för hantering av begäran om tillgång	3
Granskning av enskilda klagomål	3
1 Redogörelse för tillsynsärendet	5
2 Tillämpliga bestämmelser	6
3 Spotifyfys generella rutiner för hantering av begäran om tillgång - Motivering av beslut	7
3.1 Information - artikel 15.1 a-h och 15.2 i dataskyddsförordningen	7
3.1.1 Vad som framkommit i ärendet	7
3.1.2 Integritetsskyddsmyndighetens bedömning	8
3.2 Rätten till tillgång till personuppgifter och kopia på personuppgifter under behandling – artikel 15.1 och 15.3 i dataskyddsförordningen	12
3.2.1 Vad som har framkommit i ärendet	12
3.2.2 Integritetsskyddsmyndighetens bedömning	15
4 Granskning av enskilda klagomål - Motivering av beslut	20
4.1 Klagomål 1 (från Nederländerna med nationellt referensnummer z2018-28415)	20
4.1.1 Bakgrund	20
4.1.2 Vad som har framkommit i ärendet	20
4.1.3 Integritetsskyddsmyndighetens bedömning	22
4.2 Klagomål 2 (från Österrike med nationellt referensnummer D130.198)	23
4.2.1 Bakgrund	23
4.2.2 Vad som har framkommit i ärendet	23
4.2.3 Integritetsskyddsmyndighetens bedömning	24
4.3 Klagomål 3 (från Danmark med nationellt referensnummer 2018-31-1198)	26
5 Val av ingripande	26

Postadress:
Box 8114
104 20 Stockholm

Webbplats:
www.imy.se

E-post:
imy@imy.se

Telefon:
08-657 61 00

5.1 Tillämpliga bestämmelser	26
5.2 Samma eller sammankopplade uppgiftsbehandlingar	27
5.3 Brister i information enligt artikel 15.1 och 15.2 i dataskyddsförordningen och i beskrivningen av uppgifterna i de tekniska loggfilerna	27
5.4 Överträdelser avseende klagomål 1 och 2	29

Integritetsskyddsmyndighetens beslut

Spotifyfys generella rutiner för hantering av begäran om tillgång

Integritetsskyddsmyndigheten konstaterar att Spotify AB (556703-7485) under perioden från och med den 16 november 2021 till och med den 16 maj 2022 i den information som ska lämnas enligt artikel 15.1 och 15.2 i dataskyddsförordningen¹ inte lämnat tillräckligt tydlig information om

- ändamålen med behandlingen,
- kategorier av personuppgifter som behandlingen gäller,
- kategorier av mottagare av personuppgifterna,
- de förutsedda perioder under vilka personuppgifter kommer att lagras eller, om detta inte är möjligt, de kriterier som används för att fastställa denna period,
- varifrån personuppgifter kommer,
- lämpliga skyddsåtgärder när personuppgifter överförs till tredjeland.

Integritetsskyddsmyndigheten konstaterar vidare att Spotify AB under perioden från och med den 11 juni 2019 till och med den 16 maj 2022 genom att som standard tillhandahålla beskrivningen av uppgifterna i de tekniska loggfilerna på engelska inte har uppfyllt kraven på att all kommunikation som lämnas till den registrerade enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen ska vara tydlig och begriplig på sätt som anges i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

Spotify AB har därmed behandlat personuppgifter i strid med artiklarna 12.1, 15.1 a-d, 15.1 g och 15.2 i dataskyddsförordningen.

Integritetsskyddsmyndigheten beslutar med stöd av artiklarna 58.2 och 83 i dataskyddsförordningen att Spotify AB för dessa brister ska betala en administrativ sanktionsavgift på 58 000 000 (femtioåttamiljoner) kronor.

Granskning av enskilda klagomål

Integritetsskyddsmyndigheten konstaterar avseende klagomål 1 att Spotify AB i sin hantering av klagandens begäran om tillgång som gjordes den 27 maj 2018 har behandlat personuppgifter i strid med

- artikel 12.3 i dataskyddsförordningen, genom att kopian på personuppgifter har lämnats för sent,
- artiklarna 12.1, 15.1 och 15.3 i dataskyddsförordningen, genom att i den kopia på personuppgifter som Spotify AB lämnat inte ha tillhandahållit samtliga klagandens personuppgifter i en begriplig form.

Integritetsskyddsmyndigheten konstaterar avseende klagomål 2 att Spotify AB i sin hantering av klagandens begäran om tillgång som gjordes den 10 oktober 2018 har behandlat personuppgifter i strid med

- artiklarna 15.1 och 15.3 i dataskyddsförordningen, genom att i den kopia på personuppgifter som Spotify AB lämnat inte ha gett tillgång till samtliga personuppgifter som Spotify AB behandlade om den klagande,

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).

- artiklarna 15.1 a-h och 15.2 i dataskyddsförordningen, genom att inte ha tillhandhållit någon av den information som anges i dessa bestämmelser.

Integritetsskyddsmyndigheten ger Spotify AB en reprimand enligt artikel 58.2 b i dataskyddsförordningen för bristerna avseende klagomål 1 och 2.

Integritetsskyddsmyndigheten förelägger Spotify AB enligt artikel 58.2 c i dataskyddsförordningen att avseende klagomål 2 senast en månad efter att detta beslut vunnit laga kraft tillmötesgå klagandens² begäran om tillgång genom att, med förbehåll för eventuellt tillämpliga undantag i artikel 15.4 i dataskyddsförordningen och 5 kap. dataskyddslagen³, lämna klaganden tillgång till samtliga personuppgifter som Spotify behandlar om klaganden genom att förse den klagande med en kopia på personuppgifterna enligt 15.3 samt lämna information enligt artiklarna 15.1 a-h och 15.2.

² Klagandens identifieringsuppgifter framgår av bilaga 1

³ Lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning.

1 Redogörelse för tillsynsärendet

Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) har, mot bakgrund av att IMY tagit del av klagomål riktade mot Spotify AB (Spotify) gällande rätten till tillgång enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen, inlett tillsyn mot Spotify i syfte att utreda om bolagets sätt att hantera registrerades begäran om tillgång är i enlighet med dataskyddsförordningens bestämmelser. IMY har inledningsvis granskat bolagets generella rutiner vid begäran om tillgång och inte vad som förevarit i de enskilda klagomålen. Granskningen har varit inriktad på huruvida bolagets processer och rutiner för att ge tillgång enligt artikel 15 på ett generellt plan möjliggör för registrerade att få tillgång till de personuppgifter bolaget behandlar om dem samt övrig information enligt bestämmelsen. Med registrerade avses i detta sammanhang de kunder som använder Spotifys tjänster och inte andra kategorier av registrerade, t.ex. anställda hos Spotify.

IMY har inom ramen för denna granskning inte kontrollerat vilka personuppgifter Spotify behandlar och om samtliga dessa ges ut vid varje enskild begäran. Exempelvis har någon jämförelse mellan Spotifys register över behandlingar enligt artikel 30 i dataskyddsförordningen och de personuppgifter som ingår i kopian på personuppgifter enligt artikel 15.3 i dataskyddsförordningen inte gjorts. IMY har inte heller inom ramen för denna tillsyn granskat huruvida Spotifys personuppgiftsbehandling i övrigt uppfyller dataskyddsförordningens bestämmelser, t.ex. avseende grundläggande principer och rättslig grund för behandlingen.

Tillsynsärendet inleddes med en tillsynsskrivelse den 11 juni 2019. Svar på tillsynsskrivelsen kom in den 31 juli 2019. Den 16 oktober 2019 skickades en begäran om komplettering i ärendet. Svar kom in den 15 november 2019. Spotify har därefter på eget initiativ inkommit med ytterligare kompletteringar den 25 augusti 2020 i syfte att informera IMY om uppdateringar avseende rutiner för hantering av begäran om tillgång.

Spotify är en organisation med verksamhet och användare i flera medlemsstater i EU. IMY har med hänsyn till att ärendet är gränsöverskridande tillämpat de mekanismer för samarbete och enhetlighet som finns i kapitel VII i dataskyddsförordningen. Samtliga dataskyddsmyndigheter i EU har varit berörda tillsynsmyndigheter i detta ärende. Med anledning av mekanismerna för samarbete och enhetlighet, och behovet av en harmoniserad klagomålshantering inom EU⁴, utvidgade IMY i november 2020 den pågående generella tillsynen till att även omfatta vad som förevarit i tre enskilda klagomål, som också omfattar de klagomål som inledningsvis legat till grund för tillsynen av de generella rutinerna.

Den 5 november 2020 begärde IMY att Spotify skulle redogöra för sin inställning till de brister som görs gällande i klagomålen samt vilka åtgärder Spotify vidtagit för att svara på respektive begäran om tillgång. Spotify har svarat på IMY:s begäran den 18 december 2020. Spotify har därefter inkommit med kompletterande yttranden, den 15 april 2021 som svar på kompletterande frågor som IMY ställde den 24 mars 2021 samt den 31 augusti 2021 som svar på frågor som IMY ställde den 9 juli 2021.

⁴ Under 2020 arbetade dataskyddsmyndigheterna gemensamt för att fastställa gemensamma arbetssätt med hanteringen av klagomål, vilket resulterade i en intern vägledning som fastställdes i februari 2021. Från att myndigheten tidigare använt klagomål för att identifiera återkommande mönster och risker, men som huvudregel avsluta klagomålen med ett standardsvar, gör IMY nu en individuell bedömning av varje klagomål. Internal EDPB Document 02/2021 on SA:s duties in relation to alleged GDPR infringements, antagen 2 februari 2021.

Den 19 oktober 2021 skickades ytterligare en begäran om komplettering avseende Spotifys generella rutiner. Svar inkom den 12 november 2021. Den 8 juni samt den 17 oktober 2022 har Spotify på eget initiativ inkommit med ytterligare kompletteringar i syfte att informera IMY om uppdateringar avseende rutiner för hantering av begäran om tillgång.

Spotify har yttrat sig över IMY:s utkast till beslut den 20 december 2022. IMY har därefter berett övriga berörda tillsynsmyndigheter tillfälle att yttra sig i enlighet med artikel 60 i dataskyddsförordningen. Den franska dataskyddsmyndigheten har därvid uttryckt en relevant och motiverad invändning mot IMY:s utkast till beslut. Spotify har den 13 mars 2023 beretts tillfälle att yttra sig över invändningen samt IMY:s reviderade utkast till beslut. Spotifys svar inkom den 11 april 2023.

Tillsynsärendet omfattar mot bakgrund av det ovanstående dels en granskning av Spotifys generella rutiner för hantering av begäran om tillgång, dels en granskning av vad som förevarit i de tre klagomålen. De generella rutiner avseende tillhandahållandet av personuppgifter enligt artikel 15.1 och 15.3 i dataskyddsförordningen som granskats är de som varit gällande från det att IMY:s tillsyn inleddes den 11 juni 2019 fram till och med 16 maj 2022. Vad gäller den information enligt artikel 15.1 och 15.2 i dataskyddsförordningen som ska lämnas vid en begäran om tillgång har Spotify uppdaterat den ett flertal gånger sedan tillsynen inleddes. IMY har därför begränsat sin granskning till den information som var gällande under perioden från och med den 16 november 2021 till och med den 16 maj 2022.⁵

2 Tillämpliga bestämmelser

Enligt artikel 15.1 i dataskyddsförordningen har den registrerade rätt att av den personuppgiftsansvarige få bekräftelse på huruvida personuppgifter som rör honom eller henne håller på att behandlas och i så fall få tillgång till personuppgifterna och information om

- a) Ändamålen med behandlingen.
- b) De kategorier av personuppgifter som behandlingen gäller.
- c) De mottagare eller kategorier av mottagare till vilka personuppgifterna har lämnats eller ska lämnas ut, särskilt mottagare i tredjeländer och internationella organisationer.
- d) Om möjligt, den förutsedda period under vilken personuppgifterna kommer att lagras, eller om detta inte är möjligt, de kriterier som används för att fastställa denna period.
- e) Förekomsten av rätten att av den personuppgiftsansvarige begära rättelse eller radering av personuppgifterna eller begränsningar av behandling av personuppgifter som rör den registrerade eller att invända mot sådan behandling.
- f) Rätten att inge klagomål till en tillsynsmyndighet.
- g) Om personuppgifterna inte samlas in från den registrerade, all tillgänglig information om varifrån dessa uppgifter kommer.
- h) Förekomsten av automatiserat beslutsfattande inbegripet profilering enligt artikel 22.1 och 22.4, varvid det åtminstone i dessa fall ska lämnas meningsfull

⁵ Se Spotifys information enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen i bilaga 2. Av informationen, vilken skrevs ut av IMY den 16 maj 2022, framgår att aktuell webbsida uppdaterades senast den 16 november 2021. Tidsperioden för granskningen är därför satt till perioden från och med den 16 november 2021 till och med den 16 maj 2022.

information om logiken bakom samt betydelsen och de förutsedda följderna av sådan behandling för den registrerade.

I artikel 15.2 i dataskyddsförordningen anges att om personuppgifterna överförs till ett tredjeland eller till en internationell organisation, ska den registrerade ha rätt till information om de lämpliga skyddsåtgärder som i enlighet med artikel 46 har vidtagits vid överföringen.

Av artikel 15.3 i dataskyddsförordningen följer att den personuppgiftsansvarige ska förse den registrerade med en kopia av de personuppgifter som är under behandling. Vidare framgår att om begäran görs i elektronisk form ska informationen, om inte annat begärs, tillhandhållas i ett elektroniskt format som är allmänt använt.

I skäl 63 till dataskyddsförordningen anges, såvitt nu relevant, följande:

Den registrerade bör ha rätt att få tillgång till personuppgifter som insamlats om denne samt på enkelt sätt och med rimliga intervall kunna utöva denna rätt, för att vara medveten om att behandling sker och kunna kontrollera att den är laglig. (...) Alla registrerade bör därför ha rätt att få kännedom och underrättelse om framför allt för vilka ändamål personuppgifterna behandlas, om möjligt vilken tidsperiod behandlingen pågår, vilka som mottar personuppgifterna, bakomliggande logik i samband med automatisk behandling av personuppgifter och, åtminstone när behandlingen bygger på profilering, konsekvenserna av sådan behandling. (...)

Av artikel 12.1 i dataskyddsförordningen följer därutöver att den personuppgiftsansvarige ska vidta lämpliga åtgärder för att all kommunikation som ges till den registrerade enligt artikel 15 ska vara i en koncis, klar och tydlig, begriplig och lätt tillgänglig form, med användning av ett klart och tydligt språk.

Av artikel 12.2 i dataskyddsförordningen följer att den personuppgiftsansvarige ska underlätta utövandet av den registrerades rätt till tillgång enligt artikel 15.

Enligt artikel 12.3 i dataskyddsförordningen ska den personuppgiftsansvarige på begäran, utan onödigt dröjsmål och under alla omständigheter senast en månad efter att ha mottagit begäran, tillhandahålla den registrerade information om de åtgärder som vidtagits enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen. Denna period får vid behov förlängas med ytterligare två månader, med beaktande av hur komplicerad begäran är och antalet inkomna begäranden. Den personuppgiftsansvarige ska underrätta den registrerade om en sådan förlängning inom en månad från det att begäran mottagits samt ange orsakerna till förseningen.

3 Spotifys generella rutiner för hantering av begäran om tillgång - Motivering av beslut

3.1 Information - artikel 15.1 a-h och 15.2 i dataskyddsförordningen

3.1.1 Vad som framkommit i ärendet

Spotify har sammanfattningsvis uppgett följande. Spotify tillhandahåller information i enlighet med artikel 15.1 a-h och 15.2 i dataskyddsförordningen via en onlinefunktion. Denna funktion finns tillgänglig på 21 olika språk och de som besöker sidan kommer

automatiskt att ges informationen på språk baserat på språkställningar i deras webbläsare.

Registrerade som utövar sin rätt till tillgång informeras om funktionen på flera sätt. I varje kopia på personuppgifter, som tillhandahålls enligt artikel 15.3 i dataskyddsförordningen, inkluderas en länk till informationen. Informationen går även att hitta online, dels i listan med tillgängliga funktioner på bolagets sida för *"Integritet & Säkerhet"* dels via svaret på frågan *"Var hittar jag information om Spotifys behandling av personuppgifter som Spotify är skyldig att tillhandahålla enligt artikel 15 i GDPR?"* på bolagets sida för *"Personuppgiftsrättigheter och sekretessinställningar"*.

I den information⁶ enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen som Spotify lämnat under perioden från och med den 16 november 2021 till och med den 16 maj 2022, som IMY tagit del av, lämnade Spotify bland annat information om syfte med behandling (artikel 15.1 a), vilka kategorier av personuppgifter som behandlas (artikel 15.1 b), mottagare eller kategorier av mottagare (artikel 15.1 c) och personuppgifternas källa (artikel 15.1 g). Utöver det innehöll informationen enligt artikel 15 även information om internationella överföringar (artikel 15.2), kriterier för hur länge personuppgifterna sparas (artikel 15.1 d), vilka rättigheter den registrerade har (artikel 15.1 e), rätten att lämna in ett klagomål till dataskyddsmyndigheten (artikel 15.1 f), automatiserat beslutsfattande (artikel 15.1 h) och möjligheten att erhålla en kopia på personuppgifter.

I informationen enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen informerade Spotify också om att behandlingen av personuppgifter beskrivs mer ingående i bolagets integritetspolicy, vilken också kunde nås genom en direktlänk. I integritetspolicyen finns bland annat beskrivningar av de kategorier av personuppgifter som Spotify behandlar.

Spotify har uppgett att alla frågor som inte besvaras av informationen enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen eller som inte har förklarats för användaren på ett tillfredsställande sätt eskaleras skyndsamt till bolagets dataskyddsteam. På det sättet, uppger bolaget, får dataskyddsteamet kännedom om, och ges möjlighet att besvara, frågor om förtydliganden eller begäran om mer individualiserad information om personuppgiftsbehandlingen enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen.

3.1.2 Integritetsskyddsmyndighetens bedömning

IMY konstaterar att Spotifys funktion för information enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen under den period som är föremål för granskning fanns tillgänglig på flera olika sidor på Spotifys webbplats. Vidare inkluderades en länk till informationen i den *"Read me first"*-fil som bifogades varje kopia på personuppgifter som tillhandahölls den registrerade i enlighet med artikel 15.3 i dataskyddsförordningen vid en begäran om tillgång. IMY bedömer med hänsyn till det ovanstående att Spotifys rutiner under den aktuella perioden var tillräckliga för att säkerställa att information enligt artikel 15 lämnades till den registrerade vid varje begäran om tillgång.

IMY konstaterar vidare att Spotifys information enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen omfattade alla de punkter med information som enligt artikel 15.1 a-h och 15.2 i dataskyddsförordningen ska tillhandahållas den registrerade. För att informationen ska nå upp till de krav som ställs i dataskyddsförordningen måste

⁶ Se bilaga 2

informationen dock också utformas på ett sådant sätt att syftet med rätten till tillgång uppfylls.

Syftet med rätten till tillgång är att den registrerade ska vara medveten om att behandling sker och kunna kontrollera att den är laglig, vilket framgår av skäl 63 till dataskyddsförordningen. En registrerad ska till exempel ha möjlighet att kontrollera vilka kategorier av uppgifter som behandlas om honom eller henne, för vilka ändamål och under hur lång tid. För att den registrerade ska kunna kontrollera om personuppgiftsbehandlingen är laglig måste han eller hon veta vilka behandlingar som är aktuella i hans eller hennes specifika fall. Informationen som lämnas måste härvid ges på ett sätt som uppfyller kraven på transparens i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

Mot bakgrund av syftet med rätten till tillgång, finns det många gånger behov av att anpassa innehållet i informationen enligt artikel 15.1 och 15.2 i dataskyddsförordningen till den registrerade som har gjort begäran, till exempel beroende på vilka av den personuppgiftsansvariges tjänster som den registrerade har valt att använda. Det gäller dock inte alla delar av informationen. Medan rätten att inge klagomål till en tillsynsmyndighet (artikel 15.1 f i dataskyddsförordningen) inte förändras beroende på vem som begär tillgång, kan andra uppgifter variera beroende på vilken tjänst den registrerade använder, till exempel vilka kategorier av personuppgifter som behandlas, mottagare och varifrån personuppgifter samlats in. Detsamma gäller information om huruvida överföring skett till tredjeland och i så fall vilka lämpliga skyddsåtgärder som har vidtagits vid överföringen.

För att den registrerade ska ha möjlighet att kontrollera att behandlingen avseende honom eller henne är laglig krävs därför, i enlighet med vad som anförts ovan, att Spotify ska ha vidtagit åtgärder för att anpassa informationen till den registrerades specifika situation.⁷

IMY konstaterar att den information⁸ som Spotify lämnat enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen var generellt utformad. Samma information lämnades således oberoende av vem som begär att få tillgång enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen. Informationen anpassades således inte utifrån varje begäran om tillgång. Däremot beskrev Spotify när en viss information var aktuell för den registrerade, exempelvis *"Om du använder en tredjepartstjänst (...)"*, *"Om du väljer att betala för en tjänst eller funktion via faktura (...)"* och *"I de fall då du har gett oss tillåtelse (...)"*. Det fanns därigenom vissa förutsättningar för den registrerade att avgöra vilken information som avsåg honom eller henne. Det fanns också en möjlighet för registrerade att vända sig till Spotify och begära mer individualiserad information liksom förtydliganden av den information som hade lämnats.

IMY anser att sådan generellt utformad information kan vara lämplig för standardiserade tjänster som innefattar personuppgiftsbehandling. För att de registrerade ska förstå hur deras personuppgifter behandlas måste det dock alltid vara möjligt att klart och enkelt utläsa vilken information som är tillämplig i vilka situationer utifrån den informationen som lämnas. Det innebär att möjligheten för de registrerade att vända sig till Spotify för att få mer individualiserad information liksom förtydliganden inte påverkar bedömningen av om informationen är tillräckligt tydlig i det här avseendet. Generellt utformad information får inte medföra några oklarheter gällande

⁷ Jfr Europeiska dataskyddsstyrelsens (EDPB) riktlinjer om rätten till tillgång – Guidelines 01/2022 on data subject rights – Right of access, version 2.0 (slutligt antagna den 28 mars 2023), punkt 113.

⁸ Se bilaga 2

huruvida den registrerade berörs av den aktuella informationen eller inte baserat på dennes individuella situation. IMY har därför att pröva om den information som Spotify lämnade levde upp till dessa krav.

Information om kategorier av personuppgifter, ändamål, mottagare och källa

Information om ändamål med behandlingen ska avse de ändamål för vilka den registrerades personuppgifter faktiskt behandlas, och får inte endast bestå av en uppräknning av olika ändamål utan att det klargörs vilka ändamål som är aktuella för den som begär tillgång. Vidare kan information om de kategorier av personuppgifter som behandlas behöva anpassas till omständigheterna för den registrerade som begär tillgång. När det gäller uppgift om mottagare eller kategorier av mottagare bör sådan information vara så specifik som möjligt. Den personuppgiftsansvarige bör normalt uppge till vilka faktiska mottagare som personuppgifterna har eller ska lämnats ut, om det inte är omöjligt på grund av att det till exempel ännu inte finns någon information om vilka mottagarna är. Därutöver ska all tillgänglig information lämnas om varifrån personuppgifterna kommer, om personuppgifterna inte samlats in från den registrerade.⁹

Vad avser den information som Spotify lämnat om ändamål med behandlingen, mottagare av personuppgifter och källa från vilken uppgifterna samlades in konstaterar IMY att informationen var uppdelad utifrån olika kategorier av personuppgifter. Dessa kategorier av personuppgifter utgjordes av "användardata", "användningsdata", "data om planverifiering", "röstdata", "betalnings- och köpdata" och "tävlings-, enkät- och lotteridata". De kategorier av personuppgifter som angavs var allmänt hållna och innehöll i flera fall, till exempel avseende "användardata" och "användningsdata" ingen närmare beskrivning av vilka personuppgifter som kunde innefattas. IMY anser att det, särskilt i avsaknad av en tydlig beskrivning av de aktuella kategorierna, inte var möjligt för de registrerade att utifrån den lämnade informationen förstå vilka personuppgifter som innefattades i de olika kategorierna. Eftersom informationen om ändamål, mottagare och källa var indelad efter dessa kategorier av personuppgifter medför denna brist att det inte heller var möjligt för registrerade att enkelt förstå vilka personuppgifter som behandlades för vilka ändamål, vilka personuppgifter som hämtats från vilken källa eller vilka personuppgifter som lämnats till en viss mottagare eller kategori av mottagare. De registrerade har därmed inte haft möjlighet att utläsa på vilket sätt just deras personuppgifter behandlades.

IMY anser därför att Spotify inte lämnat tillräckligt tydlig information om ändamålen med behandlingen (artikel 15.1 a i dataskyddsförordningen), de kategorier av personuppgifter behandlingen gäller (artikel 15.1 b i dataskyddsförordningen), mottagare eller kategorier av mottagare (artikel 15.1 c i dataskyddsförordningen) eller källa från vilken uppgifterna samlades in (artikel 15.1 g i dataskyddsförordningen). Informationen var inte koncisk, klar och tydlig samt inte heller lättillgänglig. Den uppfyllde därmed inte heller kraven i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

Information om lagringsperiod

Information som lämnas om hur länge personuppgifter lagras ska vara tillräckligt specifik för att den registrerade ska förstå hur länge dennes personuppgifter kommer att lagras. Är det inte möjligt att ange tidpunkten för radering bör istället den relevanta

⁹ Jfr Europeiska dataskyddsstyrelsens (EDPB) riktlinjer om rätten till tillgång – Guidelines 01/2022 on data subject rights – Right of access, version 2.0 (antagna den 28 mars 2023), punkt 114-120 och dom den 12 januari 2023 i EU-domstolens mål C-154/21, Österreichische Post.

händelsen som påverkar bevarandet specificeras, till exempel utgången av en garantiperiod. Lagringsperioderna ska avse de personuppgifter som är kopplade till den registrerade som begär tillgång. Om dessa personuppgifter är föremål för olika lagringsperioder ska information om lagringsperioderna anges i förhållande till varje aktuell personuppgiftsbehandling och kategori av personuppgifter.¹⁰

Spotify lämnade information om lagringsperioder under rubriken "Kriterier för kvarhållande av personuppgifter". Informationen innehöll en generell information om för vilka ändamål personuppgifterna sparas samt kriterier som används för att fastställa lagringsperioderna. Bland annat angavs att personuppgifter som standard bevaras 90 dagar, såvida inte en längre period väljs på grund av ett legitimt affärsskäl. Vidare angavs bland annat att personuppgifter lagras under en lämplig period för att leverera en personlig tjänst över tid samt att streaminghistorik vanligtvis bevaras under ett kontos livstid.

Informationen om hur länge uppgifter bevaras var generellt utformad och, med undantag bland annat för informationen om streaminghistorik, inte tydligt kopplad till vilka kategorier av personuppgifter som avsågs med de olika lagringstiderna. De registrerade kunde därför svårt utläsa vilka av deras personuppgifter som bevarades under vilken tidsperiod. De kriterier för fastställande av lagringsperioden som angavs i informationen var vidare i vissa fall mycket oprecisa. Det är till exempel svårt för en registrerad att förstå vad som innefattades i "legitimt affärsskäl" och därmed i vilka situationer personuppgifter bevarades längre än 90 dagar eller vad det innebar att streaminghistorik "vanligtvis" bevarades under ett kontos livstid.

IMY anser vid en samlad bedömning att den information som lämnats angående lagringsperioder inte uppfyllde kraven i artikel 15.1 d i dataskyddsförordningen dels då informationen i denna del var generellt utformad och saknade koppling till aktuell kategori av personuppgifter, dels då vissa av de kriterier som användes för att fastställa lagringsperioden var för oprecisa för att den registrerade skulle kunna förstå hur länge dennes personuppgifter lagrades. Informationen var inte koncis, klar och tydlig samt inte heller lättillgänglig. Den uppfyllde därmed inte heller kraven i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

Information om tredjelandsöverföring

För att den registrerade ska kunna bedöma om en eventuell överföring av dennes personuppgifter till tredjeland är laglig måste den registrerade få meningsfull information som gör det möjligt att utläsa om dennes personuppgifter har överförts och i så fall vilka skyddsåtgärder som har använts. För att möjliggöra den registrerades kontroll av om hans eller hennes personuppgifter har behandlats lagligt bör det i normalfallet också framgå till vilka tredjeländer överföring har skett.¹¹

I den information som Spotify lämnade angående överföringar till tredjeland framgick under rubriken "*Internationella överföringar*" att Spotify kan dela personuppgifter globalt med andra företag i Spotify Group, tjänsteleverantörer, partners osv. Vidare angavs att Spotify säkerställer att överföringen genomförs i enlighet med tillämpliga lagar om dataskydd och sekretess och att tekniska och organisatoriska åtgärder, och i synnerhet lämpliga skyddsåtgärder, tillämpas, t.ex. de standardavtalsklausuler som

¹⁰ Europeiska dataskyddsstyrelsens (EDPB) riktlinjer om rätten till tillgång – Guidelines 01/2022 on data subject rights – Right of access, version 2.0 (slutligt antagna den 28 mars 2023), punkt 118.

¹¹ Jfr Artikel 29-gruppens Riktlinjer om öppenhet enligt förordning (EU) 2016/679, WP260rev.01, som antagits av Europeiska dataskyddsstyrelsen, s.40.

godkänts av EU-kommissionen när personuppgifter överförs från Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EEA).

IMY konstaterar att den information som Spotify lämnade angående tredjelandsöverföringar var generellt utformad och inte kopplad till den registrerades egen situation. Det framgick därvid inte om den registrerades personuppgifter hade överförts till något tredjeland, och i så fall, vilka lämpliga skyddsåtgärder som hade vidtagits vid överföringen. Det framgick inte heller till vilka tredjeländer överföring hade skett. IMY bedömer därför att den information som lämnats angående tredjelandsöverföringar inte uppfyllde kraven i artikel 15.2 i dataskyddsförordningen. Informationen var inte koncis, klar och tydlig samt inte heller lättillgänglig. Den uppfyllde därmed inte heller kraven i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

Sammanfattande bedömning av informationen enligt artikel 15.1 och 15.2 i dataskyddsförordningen

IMY finner sammanfattningsvis att den information som Spotify lämnat enligt artikel 15.1 och 15.2 i dataskyddsförordningen under perioden mellan den 16 november 2021 fram till och med den 16 maj 2022 har varit bristfällig i de ovan angivna avseendena. Spotify har därmed behandlat personuppgifter i strid med artiklarna 12.1, 15.1 a-d, 15.1 g och 15.2 i dataskyddsförordningen.

3.2 Rätten till tillgång till personuppgifter och kopia på personuppgifter under behandling – artikel 15.1 och 15.3 i dataskyddsförordningen

3.2.1 Vad som har framkommit i ärendet

Spotify har uppgett att deras svar på begäran om tillgång, med några få undantag, är utformade för att lämna ut samtliga personuppgifter som de behandlar avseende den registrerade. Bolaget har vidare redogjort för sina rutiner för att se till att samtliga personuppgifter lämnas ut, exempelvis vid nya eller uppdaterade personuppgiftsbehandlingar.

Kopian på personuppgifter som Spotify tillhandahåller enligt artikel 15.3 i dataskyddsförordningen kan ges genom tre olika svar, Typ 1, Typ 2 och Typ 3.

De personuppgifter som omfattas av Typ 1 är profilinformation och de personuppgifter som Spotify bedömt vara av störst intresse för de registrerade. I Typ 1 innefattas därför den registrerades spellistor, streaminghistorik och sökningar från det senaste året, objekt som sparats i den registrerades bibliotek, antalet följare den registrerade har, antalet användare den registrerade följer, namnen på artister den registrerade följer, användardata och betalningsinformation. För att ge den registrerade tillgång till Typ 1 information har bolaget infört en funktion som kallas "*ladda ned din data*" på en webbsida för sekretessinställningar. Den webbsida genom vilken den registrerade kan få tillgång till dessa uppgifter är tillgänglig för samtliga kunder via deras Spotify-konto och tillhandahålls på samma språk som deras Spotify-tjänst. De registrerade får tillgång till Typ 1 informationen inom ca sju dagar. De registrerade kan också få tillgång till Typ 1 informationen genom att kontakta Spotifys kundtjänst.

Typ 2 informationen består av tekniska loggfiler som finns lagrade i Spotifys system kopplade till de registrerades användar-ID. För att få tillgång till Typ 2 informationen kan den registrerade skicka en begäran via Spotifys webbformulär för sekretessfrågor eller genom att kontakta kundservice eller Spotifys dataskyddsombud genom någon

annan kanal (e-post, Facebook, Twitter eller brev). Det tar cirka två till fyra veckor att sammanställa och lämna ut dessa personuppgifter.

Typ 3 information utgörs av den information som en registrerad särskilt begär och kan till exempel avse den registrerades lyssningshistorik vid ett visst datum, en utökad lyssningshistorik eller en förfrågan om ostrukturerade personuppgifter, till exempel en begäran om en viss e-postkorrespondens. Typ 3 information kan begäras på samma sätt som Typ 2 och en sådan begäran tar normalt mindre än 30 dagar att behandla. För det fall det tar längre tid att behandla begäran, till följd av begärens komplexitet, informeras den registrerade om förseningen.

Spotify har den 15 juni 2021 genomfört förändringar som innebär att alla Spotify-användare som begär en kopia på personuppgifter utöver vad som finns tillgängligt i "Ladda ned din data"-verktyget, eller som direkt begär en kopia på alla sina personuppgifter från Spotifys kundservice, får tillgång till utökad streaminghistorik såväl som teknisk logininformation i ett paket.

Spotify har uppgett att processens utformning och dess utveckling fram till idag är ett samlat resultat av gemensamma diskussioner, noggranna överväganden och analyser samt möten med berörda kundtjänst- och utvecklingsteam. Spotifys dataskyddsteam har lämnat råd beträffande legala krav och "best practices" inom dataskydd och fortsätter kontinuerligt uppdatera dessa utifrån ett antal identifierade parametrar, omfattande bland annat relevant och aktuell lagstiftning, vägledning, förmågan att snabbt besvara ett stort antal begäranden, användarvänlighet och kategorier av personuppgifter som behandlas.

Spotify har uppgett att de har över 232 miljoner aktiva användare per månad och att de under perioden den 25 maj 2018 till den 30 juni 2019 besvarat 753 575 begäranden om tillgång. Enligt Spotify har uppdelningen av uppgifter i tre olika typer gjort det möjligt att tillhandahålla ett snabbt och enkelt sätt för den registrerade att ladda ner de personuppgifter som troligen är mest relevanta för den registrerade och att generera svar i stor omfattning och med den snabbhet som krävs för att tillfredsställa majoriteten av de registrerade.

Spotify hänvisar vidare till uttalanden i EDPB:s riktlinjer om öppenhet¹² om att det i dataskyddsförordningen finns en inneboende spänning mellan kraven att ge de registrerade omfattande information å ena sidan och att informationen ska ges i en koncis, klar och tydlig, begriplig och lätt tillgänglig form å andra sidan, att man måste bestämma hur man ska prioritera information som måste ges till de registrerade och vilka detaljnivåer och metoder som är lämpliga för att förmedla informationen samt att principen om öppenhet är en övergripande skyldighet. Spotify menar att dessa riktlinjer har relevans för utformningen av en koncis, öppen, lättförståelig och lättillgänglig process för registrerade att utöva sina rättigheter enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen. Genom att ge tre lager av svar på begäran om tillgång till registrerade avser Spotify att balansera dataskyddsförordningens intressen på ett korrekt sätt till förmån för Spotifys registrerade. Spotifys mål är att ge korrekt information i enlighet med artikel 15 till samtliga registrerade vid rätt tidpunkt genom att lämna information i olika lager och på olika sätt.

Spotify har uppgett att bolaget informerade registrerade om att det var möjligt att begära tillgång till fler personuppgifter än de som omfattades av Typ 1 och Typ 2, samt

¹² Artikel 29-gruppens Riktlinjer om öppenhet enligt förordning (EU) 2016/679, WP260rev.01, som antagits av Europeiska dataskyddsstyrelsen, punkt 1 och punkt 34.

att denna information lämnades till registrerade innan de begärde tillgång till sina personuppgifter. Vidare har Spotify uppgett att det framgick att de registrerade kunde begära tillgång till fler personuppgifter än de som omfattades av Typ 1 genom att begära ett Typ 2-svar. Därutöver kunde registrerade kontakta Spotifys kundtjänst med särskilda förfrågningar (s.k. Typ 3 begäran). Informationen om detta lämnas på olika sätt, bland annat på webbsidan för "Personuppgiftsrättigheter och sekretessinställningar" och på webbsidan där information enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen finns publicerad. När en användare begär tillgång till de personuppgifter som omfattas av Typ 1 genom att gå in på "Ladda ned din data" är det vidare enligt Spotify tydligt av sammanhanget att användare får tillgång till ett urval av sina personuppgifter och inte alla sina personuppgifter. På sidan "Ladda ned din data" finns även en hänvisning till webbsidan "Personuppgiftsrättigheter och sekretessinställningar". Vid begäran enligt både Typ 1 och Typ 2 ges information enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen vilken innehåller en heltäckande beskrivning av tillgänglig data. Informationskällorna förklarar även att användaren kan begära tillgång till sina personuppgifter via kundtjänst eller genom att kontakta Spotify via e-post. Om en användare kontaktar Spotifys kundtjänst för att utöva rätten till tillgång enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen kan kundtjänst förklara samtliga tre typer av personuppgifter som finns tillgängliga samt informera användare om den ytterligare information som finns att tillgå. De registrerade informerades även om att de kunde begära tillgång till fler personuppgifter än vad de redan laddat ner på webbsidan "*Förstå mina data*".

Spotify har vidare under ärendets handläggning uppdaterat den information som riktar sig till de registrerade i syfte att göra det mer transparent för registrerade att det finns mer att begära än vad som finns tillgängligt i "*Ladda ned din data*"-verktyget.

Avseende informationens tydlighet har Spotify uppgett i huvudsak följande. Vid utformningen av formatet för svar på begäran om tillgång fokuserade bolaget på att tillhandahålla all information på ett sätt som gör den relevant, transparent och till hjälp för de registrerade. Bolaget tog fram en rutin för att säkerställa att beskrivningarna av personuppgifterna är korrekta och kompletta vilket innefattade omfattande insatser för att översätta teknisk information till ett enkelt språk som kan förstås av en genomsnittlig kund, dock utan att ta bort sådana detaljer som krävs för transparens. För att underlätta förståelsen gör Spotify bland annat följande.

- Vid nedladdning av Typ 1 information får den registrerade också en så kallad "*Read Me First*"-fil. I "*Read Me First*"-filen finns en länk till webbsidan "*Förstå mina data*", där formatet och personuppgifterna som inkluderas i Typ 1 beskrivs. Denna sida har under ärendets handläggning uppdaterats för att nu även inkludera en generell beskrivning av uppgifterna i de tekniska loggfilerna och den utökade streaminghistoriken. De länkade sidorna visas automatiskt på kundens önskade språk baserat på språkinställningen i kundens webbläsare.
- I Typ 2 informationen, som består av tekniska loggfiler¹³, finns en del information som är mycket teknisk till sin natur. För att hjälpa registrerade att förstå formateringen av personuppgifterna tillhandahåller Spotify en detaljerad beskrivning av personuppgifterna i en särskild fil i samband med att uppgifterna lämnas ut (i en "*Read Me First*"-fil för Typ 2 begäran). Denna beskrivning tillhandahålls som standard på engelska. Spotify svarar också på kunders frågor om betydelsen av de personuppgifter som lämnats, som en del av sin process för registrerades begäran om tillgång. Spotify uppdaterar vidare kontinuerligt både

¹³ Från den 15 juni 2019 omfattande Typ 2 informationen, utöver de tekniska loggfilerna, även utökad lyssningshistorik.

formatet för tekniska loggfiler hänförliga till kundens användar-ID (Typ 2) och motsvarande information i Typ 2 "Read Me First"-filen för att öka öppenheten baserat på de frågor som ställs.

- Såvitt gäller särskilda förfrågningar (Typ 3), när de personuppgifter som tillhandahålls kan kräva förklaringar, kan Spotify vid behov lämna informationen i ett e-postmeddelande till den registrerade tillsammans med kopian på personuppgifterna.

Spotify har uppgett följande som bakgrund till att beskrivningen av Typ 2-uppgifterna som standard lämnas på engelska. För att säkerställa att informationen som bolaget tillhandahåller de registrerade är korrekt översatt till deras lokala språk skickas de filer som ska översättas på manuell översättning till professionella översättare. Mot bakgrund av att tekniska loggdata ändras mer dynamiskt över tid än andra personuppgifter som samlas in skulle bolaget behöva skicka den omfattande "Read me First"-filen på översättning flera gånger i månaden. Detta skulle vara oproportionerligt och orimligt att göra för alla lokala språk med tanke på den extra tid, resurser och administration det skulle innebära. Vidare har många av de ord som förekommer i den tekniska loggdatan inte typiskt sett någon översättning eftersom de ofta speglar tekniska koncept som framför allt kommuniceras på engelska och vanligtvis inte översätts till lokala språk. Bolaget hjälper dock till med att översätta informationen till lokalt språk om en användare begär det i den utsträckning de tekniska termerna är möjliga att översätta. Spotify har vidare uppgett att de har besvarat ungefär 340 000 begäranden om att få ta del av tekniska loggfiler. Av dessa begäranden är det endast två registrerade som har vänt sig till bolaget och begärt en översättning av beskrivningen till sitt lokala språk. Spotify menar vidare att översättning av de tekniska loggfilerna utan begäran skulle innebära att alla registrerade skulle behöva vänta längre på att få sin rätt till tillgång av de tekniska loggfilerna tillgodosedd.

Avseende vilket format som används har Spotify uppgett att personuppgifterna tillhandahålls i JSON-format som enligt bolaget är ett strukturerat och allmänt använt format som kan förstås av både datorer och människor. Uppgifter som tillhandahålls till följd av en Typ 3 begäran tillhandahålls dock i det format som behövs för att besvara begäran.

Spotify har vidare den 17 oktober 2022 informerat IMY om att bolaget sedan den tidpunkten möjliggjort för registrerade att begära tillgång till kontodata, utökad streaminghistorik och teknisk logginformation direkt genom "Ladda ned din data"-verktyget, dvs. utan att kontakta kundtjänst. Dessa rutiner omfattas inte av IMY:s granskning då uppdateringen har skett efter den 16 maj 2022.

3.2.2 Integritetsskyddsmyndighetens bedömning

Den registrerade har enligt artikel 15.1 i dataskyddsförordningen rätt att få bekräftelse på om den personuppgiftsansvarige behandlar personuppgifter som rör honom eller henne och i så fall få tillgång till personuppgifterna. Den personuppgiftsansvarige har, enligt artikel 15.3, en skyldighet att förse den registrerade med en kopia av de personuppgifter som är under behandling. Rätten till tillgång är densamma oberoende av vem den personuppgiftsansvarige är men sättet att hantera en begäran om tillgång kan variera, bland annat beroende på omfattningen av de personuppgifter som behandlas och antalet registrerade. Enligt artikel 12.2 i dataskyddsförordningen har den personuppgiftsansvarige en skyldighet att underlätta för den registrerade att utöva sina rättigheter.

Syftet med rätten till tillgång är att den registrerade ska bli medveten om den behandling som sker och kunna kontrollera att den är laglig. Den personuppgiftsansvarige måste därför säkerställa att den kopia på personuppgifter som tillhandhålls innehåller alla de personuppgifter som behandlas om den registrerade och är utformad på ett sätt som är begripligt för den registrerade. Tillgång till personuppgifterna måste härvid ges på ett sätt som uppfyller kraven på transparens i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

De krav som ställs på utformningen och innehållet i kopian innebär att de personuppgiftsansvariga som behandlar en stor mängd uppgifter eller uppgifter som är särskilt svåra att förstå, kan behöva vidta särskilda åtgärder när informationen presenteras för de registrerade.

Spotify, vars personuppgiftsbehandling är både omfattande och komplex, har tagit fram särskilda rutiner för att hantera begäranden om tillgång. Frågan är om dessa rutiner möjliggör för bolaget att ge tillgång till de personuppgifter de behandlar på ett sätt som tillgodoser den registrerades rätt till tillgång.

Uppdelning av kopian på personuppgifter i olika lager

Spotify delar upp kopian på personuppgifter i olika lager, Typ 1, Typ 2 och Typ 3.

IMY anser att det inte finns något hinder mot att dela upp kopian på personuppgifter så länge rätten till tillgång tillgodoses. Det kan i vissa situationer tvärtom underlätta för den registrerade att ta till sig informationen om den presenteras uppdelat, i vart fall när det är fråga om en omfattande mängd information. Tillhandahållandet av kopian på personuppgifter i olika lager får dock varken inskränka rätten till tillgång eller försvåra utövandet av den. Den personuppgiftsansvarige måste därför särskilt beakta detta vid bedömningen av om det är en lämplig åtgärd att dela upp kopian på personuppgifter.

En registrerad som vänder sig till en personuppgiftsansvarig för att begära tillgång till sina personuppgifter saknar i normalfallet vetskap om vilka personuppgifter som faktiskt behandlas. Att införskaffa denna kunskap är istället ofta själva syftet med begäran. Om den personuppgiftsansvarige i denna situation endast tillhandahåller den registrerade med ett urval av dennes personuppgifter riskerar den registrerade att förledas att tro att den kopia som tillhandahållits är fullständig.

Av denna anledning anser IMY att den personuppgiftsansvarige, i den kanal denne har upprättat för att den registrerade ska kunna begära tillgång, måste vara tydlig med att kopian på personuppgifterna är uppdelad i olika lager. Det ska också vara tydligt för den registrerade vilken information som finns i de olika lagren och på vilket sätt den registrerade kan få tillgång till dessa.¹⁴

I den redogörelse Spotify har lämnat framgår att den registrerade, i flera olika kanaler, får information om att tillgång till olika personuppgifter kan begäras på olika sätt. Genom dessa kanaler framgår att tillgång till "*dina mest relevanta personuppgifter*" kan fås genom funktionen "*ladda ned din data*" samt att tillgång till teknisk logininformation, utökad streaminghistorik eller svar på andra särskilda dataskyddsförfrågningar kan fås efter begäran via e-post eller kundtjänst. IMY kan, av de i redogörelsen redovisade exemplen, konstatera att informationen som lämnas till de registrerade även innehåller

¹⁴ Jfr. Europeiska dataskyddsstyrelsens (EDPB:s) riktlinjer om rätten till tillgång – Guidelines 01/2022 on data subject rights – Right of access, version 2.0 (slutligt antagna den 28 mars 2023), punkt 146.

en övergripande uppräknning av vilka personuppgifter som de olika typerna av begäranden omfattar.

IMY bedömer att den information Spotify lämnat i detta avseende, under den period som granskningen av de generella rutiner avser, är tillräckligt tydlig för att den registrerade ska förstå hur kopian är uppdelad, däribland vilka uppgifter som finns i de olika lagren, och hur de olika lagren ska begäras.

Att sätta upp särskilda förutsättningar för utövandet av rätten till tillgång utan stöd i dataskyddsförordningen riskerar att medföra att den registrerade otillbörligen hindras i sitt utövande av rättigheten. Det kan med andra ord upplevas onödigt krångligt att utöva rättigheten vilket i sin tur kan medföra att den registrerade avstår från att begära ut alla uppgifter som den registrerade har rätt till. Det finns skäl att understryka att den personuppgiftsansvarige, enligt artikel 12.2 i dataskyddsförordningen, har en skyldighet att underlätta utövandet av den registrerades rättigheter. För att tillhandahållandet av kopian av personuppgifter i olika lager inte ska medföra att rättigheten inskränks eller att utövandet av rättigheten försvåras anser därför IMY att det inte kan krävas att den registrerade återkommer till den personuppgiftsansvarige vid ett flertal tillfällen för att få tillgång till samtliga personuppgifter. Det får inte heller vara komplicerat att begära tillgång till de olika lagren. IMY anser därför att den registrerade ska ha möjlighet att begära tillgång till samtliga lager från början och att det ska vara enkelt att få tillgång till dessa. En annan sak är att den registrerade, med vetskapen om hur uppgifterna är uppdelade, ändå kan välja att endast begära tillgång till ett eller flera lager.¹⁵

Av Spotifys redogörelse framgår att den registrerade kan begära tillgång till de olika lagren på olika sätt. Det krävs inte att den registrerade återkommer till Spotify för att ta del av de olika lagren. Däremot kan den registrerade behöva vidta flera åtgärder för att få tillgång till flera lager, t.ex. genom att både ladda ned Typ 1-information genom funktionen "*ladda ned din data*" och genom att begära tillgång till Typ 2- och Typ 3-information genom kundtjänst. Om den registrerade vänder sig direkt till kundtjänst med sin begäran kan den registrerade begära tillgång till samtliga personuppgifterna på en och samma gång.

IMY anser att den omständigheten att den registrerade måste vidta olika åtgärder för att begära de olika lagren av uppgifter kan medföra viss olägenhet. Den registrerade har dock möjlighet att vidta samtliga dessa handlingar vid ett och samma tillfälle. Samtliga åtgärder kan dessutom på ett enkelt sätt vidtas via Spotifys webbplats. Vid en samlad bedömning anser IMY att Spotifys rutiner möjliggör för den registrerade att begära tillgång till samtliga sina personuppgifter på ett tillräckligt enkelt sätt.

Utformningen av kopian och format på kopian

Av artikel 12.1 i dataskyddsförordningen följer att den information som lämnas enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen måste ges i en koncis, klar och tydlig, begriplig och lätt tillgänglig form med användning av ett klart och tydligt språk. Vilka krav som ska ställas på tydlighet i det enskilda fallet måste bedömas mot bakgrund av syftet med rätten till tillgång, dvs. att den registrerade ska bli medveten om den behandling som sker och kunna kontrollera att behandlingen är laglig.

¹⁵ Jfr. Europeiska dataskyddsstyrelsens (EDPB:s) riktlinjer om rätten till tillgång – Guidelines 01/2022 on data subject rights – Right of access, version 2.0 (slutligt antagna den 28 mars 2023), punkt 146.

Flertalet av de uppgifter som Spotify behandlar, särskilt när det kommer till uppgifter i de tekniska loggfilerna, är till sin natur väldigt tekniska då de innehåller bl.a. koder och siffror. Sådana uppgifter kan för en genomsnittlig registrerad vara svåra att förstå. Att lämna sådana uppgifter utan närmare förklaring skulle enligt IMY inte leva upp till kraven på tydlighet, sett till syftet med rättigheten. Eftersom de uppgifter som ska tillhandahållas enligt artikel 15.1 i dataskyddsförordningen och omfattas av en kopia enligt artikel 15.3 i dataskyddsförordningen ska vara de personuppgifter som behandlas är det dock inte tillåtet för den personuppgiftsansvarige att ändra svårbegripliga personuppgifter för att underlätta förståelsen. Sådana uppgifter kan istället behöva förklaras.

Spotify lämnar tillsammans med kopian av personuppgifter ytterligare beskrivningar för att göra uppgifterna i de olika lagren begripliga för den registrerade. Spotify svarar också på registrerades frågor om betydelsen av de personuppgifter som lämnats och uppdaterar sina generella rutiner och beskrivningar baserat på de frågor som ställs.

IMY anser att uppgifter i de tekniska loggfilerna som Spotify lämnar kan vara komplicerade att begripa, trots de beskrivningar som Spotify tillhandahåller. IMY anser dock att Spotify genom att tillhandahålla dessa beskrivningar möjliggör för den registrerade, om än med viss arbetsinsats, att tillgodogöra sig informationen. Att det trots beskrivningar kan krävas viss ansträngning av den registrerade för att förstå vissa särskilt komplicerade uppgifter är en naturlig följd av dessa uppgifters karaktär.

Spotify tillhandahåller som standard endast den detaljerade beskrivningen av uppgifterna i de tekniska loggfilerna på engelska. Varken artikel 12.1 eller artikel 15 i dataskyddsförordningen innehåller något uttryckligt krav på vilket språk personuppgifter, eller beskrivningen av dessa, ska tillhandahållas den registrerade. IMY anser dock att det följer av syftet med rätten till tillgång samt kraven på tydlighet i artikel 12.1 att de registrerade ska kunna få informationen på ett språk de behärskar, i vart fall när den personuppgiftsansvarige riktar sin verksamhet till länder där detta utgör ett officiellt språk.¹⁶ Detta innebär att den personuppgiftsansvarige måste vidta tillräckliga åtgärder för att säkerställa att den registrerade förstår informationen.

Spotify tillhandahåller den övervägande andelen av information som lämnas till registrerade enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen, inklusive en generell beskrivning av vad de tekniska loggfilerna kan omfatta, baserat på språkställningarna i den enskildes webbinställningar, dvs. det lokala språket. Vidare lämnar Spotify tydlig information, på det lokala språket, om möjligheten att begära översättning av beskrivningen av de tekniska loggfilerna i den "Read Me First"-fil som lämnas vid varje begäran om tillgång. Denna information lämnas också på det lokala språket på webbsidan "*Förstå mina data*". Spotify har därmed vidtagit omfattande åtgärder för att tillhandahålla information på ett språk som den registrerade ska kunna begripa. Spotify har dock redogjort för betydande svårigheter att översätta beskrivningen av uppgifterna i de tekniska loggfilerna till samtliga lokala språk i de länder till vilka de riktar sin verksamhet. Svårigheterna har sin grund i de ständiga förändringarna av uppgifterna i de tekniska loggfilerna och det faktum att många tekniska begrepp svårligen kan översättas från engelska.

¹⁶ Jfr Artikel 29-gruppens Riktlinjer om öppenhet enligt förordning (EU) 2016/679, WP260rev.01, som antagits av Europeiska dataskyddsstyrelsen, punkt 13 och Europeiska dataskyddsstyrelsens (EDPB:s) riktlinjer om rätten till tillgång – Guidelines 01/2022 on data subject rights – Right of access, version 2.0 (slutligt antagna den 28 mars 2023) punkt 142.

IMY noterar dock att Spotify har uppgett att de på begäran från en registrerad har möjlighet att översätta beskrivningen av uppgifterna i de tekniska loggfilerna till ett lokalt språk i den utsträckning de tekniska termerna är möjliga att översätta. Eftersom en översättning därför i praktiken är möjlig anser IMY att en sådan översättning bör kunna tillhandahållas även innan en begäran om översättning har gjorts från en registrerad. Spotifys angivna svårigheter att översätta beskrivningen, däribland att översättning kan behöva göras vid flera tillfällen varje månad och de ytterligare resurser detta kräver, kan inte heller motivera att beskrivningen som standard lämnas på engelska. Med beaktande av syftet med rätten till tillgång är det avgörande att den registrerade förstår vilka av dennes personuppgifter som har behandlats i de tekniska loggfilerna vilket förutsätter en begriplig beskrivning av dess innehåll. IMY anser därför att Spotify borde ha tillhandahållit beskrivningen på lokalt språk redan i samband med att de tekniska loggfilerna lämnades till den registrerade, åtminstone i den utsträckning det var nödvändigt för att förstå uppgifterna i de tekniska loggfilerna.

Mot denna bakgrund anser IMY att Spotify inte har vidtagit tillräckliga åtgärder för att säkerställa att den registrerade förstår beskrivningen av uppgifterna i de tekniska loggfilerna när denna information som standard endast lämnas på engelska. Den information som Spotify lämnar i denna del levde därför inte upp till kraven på att all kommunikation som lämnas till den registrerade enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen ska vara tydlig och begriplig på sätt som anges i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen. Det faktum att en registrerad har möjlighet att återkomma till Spotify för att begära en översättning läker inte denna brist.

Av artikel 15.3 i dataskyddsförordningen följer att en registrerad som gör en begäran om tillgång i elektronisk form ska få informationen i ett elektroniskt format som är allmänt använt, om den registrerade inte begär något annat. Spotify lämnar uppgifterna i JSON-format. I riktlinjerna om rätten till dataportabilitet ges JSON-format som ett exempel på ett allmänt använt öppet format.¹⁷

IMY konstaterar att vilka krav som ställs på format är olika för rätten till dataportabilitet och rätten till tillgång då dataportabilitet enligt artikel 20.1 i dataskyddsförordningen även kräver att uppgifterna ska tillhandahållas i ett strukturerat och maskinläsbart format. Sett till syftet med rätten till tillgång krävs enligt IMY att det format i vilket uppgifterna tillhandahålls enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen måste vara möjligt att läsa för en fysisk person. Det finns dock inget som hindrar att formatet även är maskinläsbart. Ett sådant format kan i många fall förenkla för den registrerade att själv göra olika sammanställningar eller utsökningar för att underlätta förståelsen. IMY anser att JSON-format, som kan läsas av både datorer och fysiska personer, i dagsläget är ett sådant elektroniskt allmänt använt format som avses i artikel 15.3 i dataskyddsförordningen.

Sammanfattande bedömning avseende rätten till tillgång till personuppgifter och kopia på personuppgifter under behandling – artikel 15.1 och 15.3 i dataskyddsförordningen

IMY finner sammanfattningsvis att Spotifys sätt att dela upp kopian på personuppgifter i olika lager inte försvårar utövandet av de registrerades rättigheter och därmed är förenligt med artikel 12.2 i dataskyddsförordningen samt att utformningen och formatet på kopian av personuppgifter i stort uppfyller kraven på transparens i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

¹⁷ Artikel 29-gruppens Riktlinjer om rätten till dataportabilitet, WP242 rev.01, som antagits av Europeiska dataskyddsstyrelsen, s. 19.

IMY finner dock att den beskrivning av uppgifterna i de tekniska loggfilerna som Spotify lämnat under perioden från och med den 11 juni 2019 till och med den 16 maj 2022 inte har uppfyllt kraven i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen då denna information som standard endast har tillhandahållits på engelska. Spotify har därmed i detta avseende behandlat personuppgifter i strid med artikel 12.1 i dataskyddsförordningen under den aktuella tidsperioden.

4 Granskning av enskilda klagomål - Motivering av beslut

4.1 Klagomål 1 (från Nederländerna med nationellt referensnummer z2018-28415)

4.1.1 Bakgrund

Klaganden har sammanfattningsvis gjort gällande att Spotify med anledning av hans begäran om tillgång som gjordes den 27 maj 2018 inte har gett tillgång till alla hans personuppgifter inom den tid som föreskrivs i artikel 12.3 i dataskyddsförordningen samt att, när han väl har fått tillgång till alla personuppgifter, har dessa inte tillhandahållits i en begriplig form på sätt som föreskrivs i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

4.1.2 Vad som har framkommit i ärendet

Spotify tillhandahåller tre typer av svar för att säkerställa ett lämpligt och fullständigt svar på sina användares förfrågningar enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen. Spotify har uppgett att information om alla tre typer av svar (Typ 1, Typ 2 och Typ 3) samt information om hur man kunde begära tillgång till dem fanns tillgänglig vid tidpunkten för klagandens begäran. I samband med att en användare valde att ladda ner sin data (Typ 1), framgick av beskrivning och instruktioner i direkt anslutning till verktyget för nedladdning att detta bara var ett bekvämt sätt att få en kopia av "de flesta" personuppgifter från dennes konto och vilka kategorier av personuppgifter som var tillgängliga via verktyget. Utifrån sammanhanget var det därför tillräckligt tydligt att andra personuppgifter också fanns tillgängliga. Klaganden hade också möjlighet att kontakta kundtjänst via ett flertal kanaler och begära ytterligare personuppgifter. Klaganden hade också haft möjlighet att vända sig till kundtjänst och direkt begära tillgång till samtliga sina personuppgifter.

Spotify anser att processen vid den tidpunkten var tillräckligt transparent för att användare skulle kunna förstå samt begära ytterligare tillgängliga uppgifter utöver de som ingick i verktyget "Ladda ned din data". Många andra användare begärde också såväl Typ 2- som Typ 3-uppgifter vid den tidpunkten. Klaganden lyckades även begära och få tillgång till både Typ 1 och Typ 2-information. Spotify har därefter gjort flertalet förbättringar i sina processer för att säkerställa att användare inte kan missa att alla tre typer av information finns och hur man enkelt kan begära tillgång till den informationen.

Spotify har uppgett att vad gäller tillhandhållandet av klagandens personuppgifter, så tillhandahölls samtliga efterfrågade personuppgifter inom den tidsram som anges i artikel 12.3 i dataskyddsförordningen. "Ladda ned din data" (Typ 1) efterfrågades av klaganden den 27 maj 2018. Uppgifterna gjordes tillgängliga och laddades ner av klaganden den 28 maj 2018. En svarstid om en dag överensstämmer med Spotifys mål att snabbt tillhandahålla den mest relevanta informationen till användare genom deras automatiska verktyg.

Tekniska loggfiler (Typ 2) efterfrågades av klaganden via e-post den 11 juni 2018. I Spotifys svar den 6 juli 2018 informerade Spotify klaganden att tillhandahållandet av personuppgifterna skulle ta lite längre tid än förväntat på grund av det höga antalet förfrågningar och komplexiteten i att sammanställa sådan teknisk information. Informationen gjordes tillgänglig för nedladdning den 17 juli 2018. Även efter att ha informerat klaganden om anledningen till att svaret skulle dröja, förflöt endast 36 kalenderdagar (26 arbetsdagar) mellan klagandens förfrågan och erhållandet av svar.

Vad gäller klagandens klagomål rörande formatet på personuppgifterna har Spotify uppgett att Typ 2-uppgifter innehåller ett stort antal filer med tekniska logguppgifter. Vilka uppgifter som behandlas kan skilja sig avsevärt för olika användare baserat på vilken typ av Spotify-serviceplan de har (t.ex. Free, Premium, Familj), funktioner och den specifika användarens aktivitet, samt variationer i den vanliga interna behandlingen och felloggningen av själva Spotify-programvaran. Det är en utmaning att hitta ett sätt att förklara den här typen av teknisk information på ett sätt som den genomsnittliga Spotify-användaren kan förstå.

Vid tidpunkten för klagandens begäran tillhandahöll Spotify informationen i ett JSON-format. Spotify tillhandahöll dock inte någon kompletterande dokumentation för att ytterligare förtydliga vilka typer av uppgifter som ingick och hur dessa skulle tolkas (utöver den information som framgår av JSON datafälten i sig). Sedan 2019 tillhandhåller Spotify emellertid en kompletterande "Read Me First"-fil vid leverans av alla Typ 2-uppgifter, som ytterligare beskriver informationen som ingår i varje fil och datafält. Med tanke på komplexiteten och volymen av de tekniska loggfilerna krävde framtagandet av "Read Me First"-filen mycket arbete, och Spotify hade ännu inte slutfört denna process vid tidpunkten för klagandens ursprungliga begäran om tillgång.

Det var ett misstag att klaganden tillhandahölls vissa av de tekniska loggfilerna i krypterat format. Spotify lagrar uppgifter i sina system i krypterat format för att förstärka integriteten och säkerheten i samband med bolagets egna interna behandling av personuppgifter. Det var inte Spotifys avsikt att undanhålla klagandens personuppgifter från honom. Även om de flesta krypterade uppgifterna avkrypterades innan de inkluderades i klagandens tekniska loggfiler, var några av fälten inte avkrypterade. Den typen av problem åtgärdades vid upptäckten av detta, och numera tillhandhålls alltid efterfrågade personuppgifter okrypterade.

Spotify vill uppmärksamma IMY på att klaganden efterfrågade sina personuppgifter igen i juli 2020. Denna begäran kom efter hans klagomål till IMY och de förbättringar som beskrivits ovan. Klaganden mottog sina personuppgifter avsevärt snabbare än inom 30 dagar. Klaganden begärde "*Ladda ned din data*" (Typ 1) den 28 juli 2020. Spotify tillhandhöll personuppgifterna tre kalenderdagar senare, den 31 juli 2020. Klaganden efterfrågade också sina tekniska loggfiler (Typ 2) den 3 augusti 2020 och laddade ner personuppgifterna när de var tillgängliga 15 dagar senare, den 18 augusti 2020. Båda dessa förfrågningar besvarades inom sammanlagt 18 dagar av Spotify och klaganden kunde motta alla sina personuppgifter inom totalt 21 kalenderdagar. Denna tidsram är representativ för Spotifys hantering av dessa typer av förfrågningar från användare. All teknisk information som klaganden erhöll den 18 augusti 2020 var okrypterad. Klaganden ska också ha mottagit en "Read Me First"-fil som fält för fält förklarat de tillhandahållna uppgifterna. I och med fullgörandet av klagandens senaste förfrågan hoppas Spotify att samtliga klagandens frågor gällande artiklarna 12.1 och 12.3 i dataskyddsförordningen som han tog upp i sitt klagomål har blivit besvarade.

4.1.3 Integritetsskyddsmyndighetens bedömning

Som IMY konstaterar vid bedömningen av bolagets generella rutiner, avsnitt 3.2.2 i detta beslut, är det möjligt att dela upp kopian på personuppgifter i olika lager förutsatt att den registrerade fått tillräcklig information bland annat om hur kopian på personuppgifter är uppdelad och hur tillgång till de olika lagren kan begäras.

Att klaganden gör gällande att hans personuppgifter inte lämnats i rätt tid visar att klaganden måste ha ansett att hans initiala begäran som skickades den 27 maj 2018 avsåg samtliga personuppgifter som Spotify behandlade om honom. Av uppgifter som klaganden lämnat framgår vidare att han kontaktat Spotify eftersom han själv uppmärksammat att den kopia på personuppgifter han erhöll den 28 maj 2018 inte var fullständig. Det faktum att han kontaktade Spotify var alltså en följd av de slutsatser klaganden själv dragit utifrån den kopia på personuppgifter han erhållit och inte på grund av att klaganden förstått Spotifys uppdelning av kopian på personuppgifter och hur tillgång till ytterligare uppgifter kunde begäras. Dessa omständigheter talar enligt IMY för att den information som Spotify lämnade vid tidpunkten för klagandens begäran angående uppdelningen av kopian på personuppgifter inte varit tillräckligt tydlig.

IMY anser vidare vid en bedömning av den information som Spotify lämnade i beskrivning och instruktioner i samband med att klaganden gjorde sin Typ 1-begäran den 27 maj 2018 att den informationen inte ensamt var tillräckligt tydlig för att klaganden borde ha förstått att det endast var en delmängd av personuppgifterna som omfattades av begäran. Vid tidpunkten för klagandens begäran saknades också den information som idag finns tillgänglig på Spotifys webbplats, bland annat på webbsidan för "*Personuppgiftsrättigheter och sekretessinställningar*", där det framgår vilka personuppgifter som ges i de olika svaren, och hur tillgång till dessa kan begäras. IMY anser vidare att det Spotify anfört om att klaganden kunde vända sig till kundtjänst och begära ytterligare uppgifter saknar betydelse då ett sådant agerande förutsätter att den klagande skulle ha förstått att det fanns ytterligare personuppgifter som kunde lämnas ut.

Med hänsyn till ovanstående bedömer IMY att Spotify, vid tidpunkten för klagandens begäran om tillgång, inte lämnade tillräckligt tydlig information för att klaganden skulle förstå att kopian på personuppgifter var uppdelad. Att det finns tillräcklig information för att en registrerad ska förstå att dennes begäran endast avser ett urval av de personuppgifter som behandlas är en förutsättning för att den personuppgiftsansvarige ska kunna begränsa utlämnandet till dessa personuppgifter. I det fall det är oklart om begäran endast avser ett urval av personuppgifterna bör alltså den personuppgiftsansvarige utgå från att den registrerade vill ha tillgång till samtliga sina personuppgifter. Spotify borde därför, då informationen i detta avseende var bristfällig vid tidpunkten för klagandens begäran, ha lämnat ut samtliga personuppgifter som de behandlade om klaganden i samband med hans begäran om tillgång som gjordes den 27 maj 2018. Den tid inom vilken Spotify hade att lämna kopian på samtliga personuppgifter ska därför beräknas från denna tidpunkt. Spotify skulle, enligt artikel 12.3 i dataskyddsförordningen, ha lämnat en fullständig kopia på klagandens personuppgifter eller meddelat klaganden om en förlängning av tidsperioden senast den 27 juni 2018. Spotify meddelade först den 6 juli 2018 klaganden om en förlängning av tidsperioden. Kopian på de ytterligare personuppgifterna lämnades den 17 juli 2018. IMY konstaterar att Spotify inte meddelat förlängningen inom den tid som föreskrivs i artikel 12.3 i dataskyddsförordningen. Spotify har därför lämnat kopian på klagandens personuppgifter för sent.

Av klagandens uppgifter, som bekräftats av Spotify, framgår att de ytterligare personuppgifter han fick tillgång till den 17 juli 2018 varit svåra att förstå samt, i vissa fall, krypterade.

Som IMY konstaterar under avsnitt 3.2.2 krävs det att den personuppgiftsansvarige förklarar särskilt svårbegripliga personuppgifter för att syftet med rätten till tillgång ska anses uppfyllt. IMY konstaterar att Spotify inte levt upp till sina skyldigheter i klagandens fall då de inte har lämnat en förklaring till de särskilt svårbegripliga uppgifter de tillhandahållit i kopian samt då de har lämnat ut vissa uppgifter krypterade.

IMY konstaterar med hänsyn till det ovanstående att Spotify i sin hantering av klagandens begäran om tillgång som gjordes den 27 maj 2018 har behandlat personuppgifter i strid med artikel 12.3 i dataskyddsförordningen, genom att kopian på personuppgifter har lämnats för sent, samt i strid med artiklarna 12.1, 15.1 och 15.3 i dataskyddsförordningen, genom att inte ha tillhandahållit samtliga klagandens personuppgifter i en begriplig form.

4.2 Klagomål 2 (från Österrike med nationellt referensnummer D130.198)

4.2.1 Bakgrund

Klaganden har gjort gällande att Spotify med anledning av hans begäran om tillgång som gjordes den 10 oktober 2018 inte har tillhandahållit alla de personuppgifter som Spotify behandlar om klaganden, att Spotify inte har tillhandahållit någon av den information om behandlingen av klagandens personuppgifter som krävs enligt artikel 15.1 a–h och 15.2 i dataskyddsförordningen samt att Spotify inte har tillhandahållit personuppgifterna i en begriplig form på sätt som föreskrivs i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen. Klaganden har därvid bland annat angett att uppgifterna har tillhandahållits i ett format som endast är maskinläsbart och inte begripligt för fysiska personer.

4.2.2 Vad som har framkommit i ärendet

Spotify har uppgett att klaganden begärde tillgång till "*Ladda ned din data*" (Typ 1) den 10 oktober 2018. Uppgifterna gjordes tillgängliga och laddades ner av klaganden den 18 oktober 2018. Klaganden kontaktade därefter aldrig Spotify igen för att föra fram de synpunkter som lyfts i hans klagomål till IMY. Han begärde heller inte att få tillgång till ytterligare information utöver den som gjorts tillgänglig genom "*Ladda ned din data*"-verktyget.

Spotify tillhandahåller tre typer av svar för att säkerställa ett lämpligt och fullständigt svar på sina användares förfrågningar enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen. Spotify har uppgett att information om alla tre typer av svar (Typ 1, Typ 2 och Typ 3), samt information om hur man kunde begära tillgång till dem fanns tillgänglig vid tidpunkten för klagandens begäran. I samband med att en användare valde att ladda ner sin data (Typ 1), framgick av beskrivning och instruktioner i direkt anslutning till verktyget att detta bara var ett bekvämt sätt att få en kopia av "de flesta" personuppgifter från dennes konto och vilka kategorier av personuppgifter som var tillgängliga via verktyget. Utifrån sammanhanget var det därför tillräckligt tydligt att andra personuppgifter också fanns tillgängliga. Klaganden hade också möjlighet att kontakta kundtjänst via ett flertal kanaler och begära ytterligare personuppgifter.

Spotify anser att processen vid den tidpunkten var tillräckligt transparent för att användare skulle kunna förstå samt begära ytterligare tillgängliga uppgifter utöver de

som ingick i verktyget "*Ladda ned din data*". Många andra användare begärde också såväl Typ 2- som Typ 3-uppgifter vid den tidpunkten. Spotify har därefter gjort flertalet förbättringar i sina processer för att säkerställa att användare inte kan missa att alla tre typer av information finns och hur man enkelt kan begära tillgång till den informationen.

Vid tidpunkten för klagandens begäran hade den specifika webbsidan med information enligt artikel 15.1 a-h och 15.2 i dataskyddsförordningen ännu inte skapats och sådan information inkluderades inte heller automatiskt i svaret på begäran om tillgång. Spotify bekräftar att klaganden inte fick denna information tillsammans med sitt Typ 1-svar i oktober 2018. Spotify noterar att även om klaganden inte mottog den specifika informationen enligt artikel 15 i samband med sin begäran var informationen tillgänglig för klaganden i Spotifys integritetspolicy.

Spotify har vidare uppgett att bolaget hade processer på plats för att tillhandahålla ytterligare information och vidta åtgärder i det fall deras svar inte skulle anses vara tillräckligt för att fullt ut besvara en registrerads begäran om tillgång. Om klaganden hade kontaktat privacy@spotify.com eller Spotifys kundtjänstteam angående sina frågor hade de gärna tillhandahållit ytterligare personuppgifter och annan information enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen som han efterfrågade.

Det stämmer att klagandens "*Ladda ned din data*"-uppgifter tillhandahölls i JSON-format. JSON är ett rekommenderat standardformat som kan förstås av både människor och datorer. Informationen i "*Ladda ned din data*" (Typ 1) är till stor del självförklarande baserat på filens och fältens namn. Numera tillhandahåller Spotify emellertid också en detaljerad beskrivning av uppgifterna på informationswebbsidan, "*Förstå min data*".

4.2.3 Integritetsskyddsmyndighetens bedömning

Som IMY konstaterar vid bedömningen av bolagets generella rutiner, avsnitt 3.2.2 i detta beslut, är det möjligt att dela upp kopian på personuppgifter i olika lager förutsatt att den registrerade fått tillräcklig information bland annat om hur kopian på personuppgifter är uppdelad och hur tillgång till de olika lagren kan begäras.

Klaganden har, som IMY förstår det, velat få tillgång till samtliga de uppgifter som Spotify behandlar om honom. Klaganden har dock endast begärt tillgång till Typ 1-uppgifterna och har inte heller återkommit till Spotify för ytterligare information. Klagandens agerande talar enligt IMY för att den information som Spotify lämnade vid tidpunkten för klagandens begäran angående uppdelningen av kopian på personuppgifter och hur tillgång till de olika lagren kunde begäras inte varit tillräckligt tydlig för att klaganden skulle förstå hur han skulle få tillgång till samtliga uppgifter.

IMY anser vidare vid en bedömning av den information som Spotify lämnade i beskrivning och instruktioner i samband med att klaganden gjorde sin Typ 1-begäran den 10 oktober 2018 att den informationen inte ensamt var tillräckligt tydlig för att klaganden borde ha förstått att det endast var en delmängd av personuppgifterna som omfattades av begäran. Vid tidpunkten för klagandens begäran saknades också den information som idag finns tillgänglig på Spotifys webbplats, bland annat på webbsidan för "*Personuppgiftsrättigheter och sekretessinställningar*", där det framgår vilka personuppgifter som ges i de olika svaren, och hur tillgång till dessa kan begäras. IMY anser vidare att det Spotify anfört om att klaganden kunde vända sig till kundtjänst och begära ytterligare uppgifter saknar betydelse då ett sådant agerande förutsätter att

klaganden skulle ha förstått att det fanns ytterligare personuppgifter som kunde lämnas ut.

Med hänsyn till ovanstående bedömer IMY att Spotify, vid tidpunkten för klagandens begäran om tillgång, inte lämnade tillräckligt tydlig information för att klaganden skulle förstå att kopian på personuppgifter var uppdelad. Att det finns tillräcklig information för att en registrerad ska förstå att dennes begäran endast avser ett urval av de personuppgifter som behandlas är en förutsättning för att den personuppgiftsansvarige ska kunna begränsa utlämnandet till dessa personuppgifter. I det fall det är oklart om begäran endast avser ett urval av personuppgifterna bör alltså den personuppgiftsansvarige utgå från att den registrerade vill ha tillgång till samtliga sina personuppgifter. Spotify borde därför, då informationen i detta avseende var bristfällig vid tidpunkten för klagandens begäran, ha lämnat ut samtliga personuppgifter som de behandlade om klaganden. IMY konstaterar att Spotify inte har lämnat ut samtliga personuppgifter som de behandlade om klaganden. Spotify har därför inte uppfyllt kraven i artiklarna 15.1 och 15.3 i dataskyddsförordningen att ge den registrerade tillgång till sina personuppgifter då bolaget inte har försett den registrerade med en fullständig kopia av de personuppgifter som var under behandling.

Klaganden har vidare uppgett att de personuppgifter han har fått tillgång till var svåra att förstå. Av Spotifys svar framgår att det vid tidpunkten för klagandens begäran saknades en beskrivning av de uppgifter som tillhandahölls klaganden (Typ 1). IMY bedömer dock att de uppgifter som tillhandahålls enligt en Typ 1-begäran är tillräckligt tydliga för att den genomsnittlige användaren ska kunna förstå uppgifterna och att dessa därmed inte kräver någon ytterligare förklaring. IMY anser därför att de personuppgifter som lämnats har varit tillräckligt tydliga för att uppfylla kraven enligt artikel 12.1 i dataskyddsförordningen, dvs. att den information som lämnas enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen ska ges i en koncis, klar och tydlig, begriplig och lätt tillgänglig form med användning av ett klart och tydligt språk. Någon brist har därför inte förelegat avseende hur tydliga de personuppgifter som tillhandahölls klaganden var. IMY ser dock positivt på de förbättringar som Spotify har genomfört efter denna tidpunkt, vilka ytterligare kan öka förståelsen av de personuppgifter som tillhandahålls i Typ 1-svar.

Klaganden har därutöver anfört att hans personuppgifter tillhandhölls i ett format som endast var maskinläsbart och inte begripligt för fysiska personer. Spotify har uppgett att uppgifterna tillhandhölls i JSON-format. IMY anser, vilket också framgår ovan under 3.2.2, att JSON-format, som kan läsas av både datorer och fysiska personer, i dagsläget är ett sådant elektroniskt allmänt använt format som avses i artikel 15.3 i dataskyddsförordningen. IMY anser därför att det inte förelegat någon brist avseende i vilket format uppgifterna tillhandhölls den klagande.

Klaganden har slutligen gjort gällande att han inte fått information enligt artikel 15.1 a-h och 15.2 i dataskyddsförordningen. Spotify har bekräftat att klaganden inte fick denna information tillsammans med svaret på begäran som lämnades i oktober 2018. Spotify har därmed inte uppfyllt sin skyldighet att, i samband med klagandens begäran om tillgång, lämna information enligt artikel 15.1 a-h och 15.2. Det faktum att information vid tidpunkten för klagandens begäran fanns tillgänglig i bolagets integritetspolicy läker inte denna brist.

IMY konstaterar sammanfattningsvis att Spotify i sin hantering av klagandens begäran om tillgång som gjordes den 10 oktober 2018 har behandlat personuppgifter i strid med artikel 15.1 och 15.3 i dataskyddsförordningen, genom att inte ha gett tillgång till

samtliga personuppgifter som Spotify behandlade om den klagande samt i strid med artikel 15.1 a-h och 15.2 i dataskyddsförordningen, genom att inte ha tillhandhållit någon av den information som anges i dessa bestämmelser.

4.3 Klagomål 3 (från Danmark med nationellt referensnummer 2018-31-1198)

Klaganden har gjort gällande att Spotify inte har besvarat klagandens begäran om tillgång enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen som gjordes den 12 november 2018.

Utredningen i ärendet har inte visat att Spotify brustit i sin hantering av klagandens begäran om tillgång, vilket medför att det aktuella klagomålet ska avslås. Den mottagande tillsynsmyndigheten, dvs. den danska dataskyddsmyndigheten, ska därför anta beslutet avseende detta klagomål enligt artikel 60.8 i dataskyddsförordningen. Motiveringen till beslutet i denna del redovisas således i ett separat beslut från den danska dataskyddsmyndigheten.

5 Val av ingripande

5.1 Tillämpliga bestämmelser

IMY har vid överträdelser av dataskyddsförordningen ett antal korrigerande befogenheter, bland annat reprimand, föreläggande och sanktionsavgifter. Det följer av artikel 58.2 a–j i dataskyddsförordningen.

IMY ska påföra sanktionsavgifter utöver eller i stället för andra korrigerande åtgärder som avses i artikel 58.2 i dataskyddsförordningen, beroende på omständigheterna i varje enskilt fall.

Om en personuppgiftsansvarig eller ett personuppgiftsbiträde, med avseende på en och samma eller sammankopplade uppgiftsbehandlingar, uppsåtligen eller av oaktsamhet överträder flera av bestämmelserna i denna förordning får den administrativa sanktionsavgiftens totala belopp inte överstiga det belopp som fastställs för den allvarligaste överträdelsen. Det framgår av artikel 83.3 i dataskyddsförordningen.

Varje tillsynsmyndighet ska säkerställa att påförandet av administrativa sanktionsavgifter i varje enskilt fall är effektivt, proportionellt och avskräckande. Det anges i artikel 83.1 i dataskyddsförordningen.

I artikel 83.2 i dataskyddsförordningen anges de faktorer som ska beaktas för att bestämma om en administrativ sanktionsavgift ska påföras, men också vad som ska påverka sanktionsavgiftens storlek.

EDPB har antagit riktlinjer om beräkning av administrativa sanktionsavgifter enligt dataskyddsförordningen som syftar till att skapa en harmoniserad metod och principer för beräkning av sanktionsavgifter.¹⁸

¹⁸ EDPB:s riktlinjer 8/2020 Guidelines 04/2022 on the calculation of administrative fines under the GDPR, slutligt antagna den 24 maj 2023.

5.2 Samma eller sammankopplade uppgiftsbehandlings

Som konstaterats ovan har IMY, vid den granskning som myndigheten gjort av Spotifys generella processer och rutiner för att ge tillgång enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen, funnit brister i den information som lämnats enligt artikel 15.1 a–h och 15.2 i dataskyddsförordningen samt i den beskrivning av uppgifterna i de tekniska loggfilerna som Spotify lämnat. Spotify har vidare brutit i sin hantering av begäran om tillgång avseende två av de klagomål IMY har granskat, klagomål 1 och klagomål 2.

Överträdelserna avseende de generella rutinerna hänför sig, avseende informationen enligt artikel 15.1 a-h och 15.2 i dataskyddsförordningen, till perioden från och med den 16 november 2021 till och med den 16 maj 2022 samt, avseende beskrivningen av uppgifterna i de tekniska loggfilerna, till perioden från och med den 11 juni 2019 till och med den 16 maj 2022. Begäran om tillgång som omfattas av de enskilda klagomålen gjordes den 27 maj 2018 respektive den 10 oktober 2018. IMY bedömer bland annat mot denna bakgrund att överträdelserna hänförliga till de generella rutinerna och överträdelserna avseende de två klagomålen inte utgör samma eller sammankopplade behandlingar på sätt som avses i artikel 83.3 i dataskyddsförordningen.

IMY anser dock att Spotifys tillhandahållande av information som omfattas av artikel 15.1 och 15.2 i dataskyddsförordningen samt tillhandahållandet av beskrivningen av uppgifterna i de tekniska loggfilerna är sammankopplade med varandra. Den bedömningen görs bland annat mot bakgrund av att de konstaterade bristerna i dessa delar rör kraven på transparens i den information som Spotify lämnat till de registrerade enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen under en delvis sammanfallande tidsperiod. Vidare bedöms klagomålen vara sammankopplade med varandra.

IMY ska därför bestämma val av ingripande dels för de konstaterade bristerna i Spotifys information enligt artikel 15.1 och 15.2 i dataskyddsförordningen och i beskrivningen av uppgifterna i de tekniska loggfilerna dels för de konstaterade bristerna avseende de två klagomålen.

5.3 Brister i information enligt artikel 15.1 och 15.2 i dataskyddsförordningen och i beskrivningen av uppgifterna i de tekniska loggfilerna

IMY har bedömt att Spotify har överträtt artiklarna 12.1, 15.1 a-d, 15.1 g och 15.2 i dataskyddsförordningen. Mot bakgrund bland annat av att överträdelserna har kunnat påverka ett stort antal registrerade, att överträdelserna pågått under en längre tid och då bristerna i informationen försvårat för registrerade att ta tillvara sina övriga rättigheter enligt dataskyddsförordningen är det inte fråga om mindre överträdelser. Spotify ska därför påföras en sanktionsavgift för överträdelserna i denna del.

IMY konstaterar att Spotify har överträtt artiklar som omfattas av artikel 83.5 i dataskyddsförordningen vilket innebär att en sanktionsavgift på upp till tjugo miljoner EUR eller fyra procent av den globala årsomsättningen under föregående budgetår, beroende på vilket värde som är högst, kan påföras.

Vid bestämmande av maxbeloppet för en sanktionsavgift som ska påföras ett företag ska den definition av begreppet företag användas som EU-domstolen använder vid

tillämpning av artiklarna 101 och 102 i EUF-fördraget (se skäl 150 i dataskyddsförordningen). Av domstolens praxis framgår att detta omfattar varje enhet som utövar ekonomisk verksamhet, oavsett enhetens rättsliga form och sättet för dess finansiering samt även om enheten i juridisk mening består av flera fysiska eller juridiska personer.

IMY bedömer att det företags omsättning som ska läggas till grund för beräkning av de administrativa sanktionsavgifter som Spotify kan åläggas är Spotifys moderbolag Spotify Technology S.A. Av Spotify Technology S.A.:s årsredovisning för år 2022 framgår att årsomsättningen år 2022 var ca 132 000 000 000 kronor. Det högsta sanktionsbelopp som kan fastställas i ärendet är fyra procent av detta belopp, ca 5 280 000 000 kronor.

Vid bedömningen av överträdelsernas allvar tar IMY utöver vad som anges ovan, dvs. att överträdelsena har kunnat påverka ett stort antal registrerade, att överträdelsena pågått under en längre tid och att bristerna i informationen försvårat för registrerade att ta tillvara sina övriga rättigheter enligt dataskyddsförordningen, även hänsyn till följande. Överträdelsena har medfört en risk att syftet med rätten till tillgång förfelas då bristerna i den lämnade informationen gjort det svårt för registrerade att förstå vilka av deras personuppgifter som har behandlats och hur. Den registrerade har därmed inte heller haft möjlighet att kontrollera om behandlingen varit laglig. Spotifys personuppgiftsbehandling omfattar vidare en stor mängd personuppgifter om varje registrerad och berör många registrerade i flera olika länder.

Uppgifterna som behandlas utgör dock, såvitt framkommit, inte sådana särskilda kategorier av personuppgifter som anges i artikel 9 i dataskyddsförordningen. Behandling av personuppgifter som sker inom ramen för ett kundförhållande vid tillhandahållandet av en musikstreamingtjänst får inte heller normalt sett stora konsekvenser för de registrerade. IMY har vidare, trots omfattningen av Spotifys personuppgiftsbehandling, endast mottagit ett fåtal klagomål gällande bolagets hantering av begäran om tillgång.

Av betydelse är också att Spotify har en utmaning i att lämna omfattande information om komplex personuppgiftsbehandling på ett sätt som är begripligt för de registrerade vilket medför svåra avvägningar för att bedöma hur informationen bäst ska presenteras. Spotify har lämnat viss information enligt alla punkter i artikel 15.1 och 15.2 i dataskyddsförordningen. Vidare har Spotify lämnat information om sin personuppgiftsbehandling på flera sidor på bolagets webbplats. Viss information om hur personuppgifterna behandlats har också gått att utläsa ur den kopia på personuppgifter enligt artikel 15.3 i dataskyddsförordningen som Spotify har tillhandahållit de registrerade som begärt tillgång och som IMY i stort har bedömt uppfylla kraven på tydlighet i artikel 12.1 i dataskyddsförordningen.

Av utredningen i ärendet framgår vidare att Spotify, på eget initiativ och innan aktuellt tillsynsärende inleddes, har vidtagit flertalet åtgärder och lagt omfattande arbete på att ta fram, utveckla och förbättra processer gällande begäran om tillgång som ska vara transparenta för de registrerade. Dessa processer och rutiner har sedan utvecklats och förbättrats kontinuerligt. Det talar enligt IMY för att Spotify har för avsikt att uppfylla rätten till tillgång på ett sätt som är transparent för de registrerade. Det har också fram till förra året, då EDPB antog riktlinjer om rätten till tillgång¹⁹, saknats utförlig vägledning kring hur informationen ska lämnas och på vilken detaljnivå, bland annat

¹⁹ Europeiska dataskyddsstyrelsens (EDPB) riktlinjer om rätten till tillgång – Guidelines 01/2022 on data subject rights – Right of access, (antagna den 18 januari 2022 för publik konsultation och slutligt antagna den 28 mars 2023).

vad gäller graden av individualisering av den information som ska lämnas enligt artikel 15.1 och 15.2 i dataskyddsförordningen samt vilket språk som ska användas vid kommunikation enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen.

Sammantaget bedömer IMY, mot bakgrund av de redovisade omständigheterna, att de aktuella överträdelsena är av låg allvarlighetsgrad. Utgångspunkten för beräkningen av sanktionsavgiften bör därför sättas relativt lågt i förhållande till det aktuella maxbeloppet. För att säkerställa en proportionell sanktionsavgift i det enskilda fallet finns även skäl att redan i detta skede ytterligare justera utgångspunkten för den fortsatta beräkningen nedåt med beaktande av den höga omsättning som ligger till grund för beräkningen av sanktionsavgiften.

Utöver bedömningen av överträdelsens allvar ska IMY bedöma om det föreligger några försvårande eller förmildrande omständigheter som får betydelse för sanktionsavgiftens storlek. De omständigheter som redan har beaktats vid bedömningen av överträdelsens allvar kan inte beaktas på nytt i detta skede av bedömningen.

IMY bedömer att det saknas ytterligare försvårande omständigheter som påverkar sanktionsavgiftens storlek. Som förmildrande omständighet lägger IMY särskild vikt vid möjligheten för de registrerade att kontakta Spotifys kundtjänst genom flera olika kanaler för att få ytterligare individualiserad information. Vidare har Spotify i juni 2022 informerat om att bolaget har gjort uppdateringar i informationen enligt artikel 15 bland annat för att den registrerade ska förstå den specifika personuppgiftsbehandling som är tillämplig på deras unika användande av Spotifytjänsten. Vad avser bristerna gällande Spotifys val av språk för beskrivningen av uppgifterna i de tekniska loggfilerna är det också av betydelse att registrerade har haft möjlighet att vända sig till Spotify för att få beskrivningen översatt eller förklarad på sitt lokala språk samt att Spotify gett tydlig information om denna möjlighet i den "Read Me First" -fil som lämnats i samband med att uppgifterna tillhandahölls den registrerade.

Mot bakgrund av överträdelsernas allvar, försvårande och förmildrande omständigheter och den höga omsättningen i förhållande till de konstaterade överträdelsena bestämmer IMY den administrativa sanktionsavgiften för Spotify till 58 000 000 kronor. IMY har därvid bedömt att detta belopp, vilket motsvarar ungefär 1 procent av det högsta möjliga sanktionsbelopp som kan fastställas i ärendet, är effektivt, proportionerligt och avskräckande i det nu aktuella fallet.

5.4 Överträdelser avseende klagomål 1 och 2

IMY har konstaterat att Spotify brustit i sina skyldigheter i förhållande till klagandena i klagomål 1 och 2. IMY kan dock konstatera att klagandena i båda fallen har fått tillgång till en del av sina personuppgifter i rätt tid. Spotify har vidare, när klaganden i klagomål 1 kontaktat dem, varit behjälpliga med att lämna ytterligare information och svarat på frågor. Gällande klagomål 2 har Spotify inte gjorts medvetna om att klaganden ansett att hans begäran om tillgång inte tillgodosetts fullt ut. Klaganden har inte vänt sig till Spotify och framfört att han var missnöjd med bolagets hantering av hans begäran om tillgång varför Spotify har haft svårigheter att avhjälpa bristen.

IMY konstaterar att de nu aktuella överträdelsena inte omfattat känsliga personuppgifter. Spotify har vidare vidtagit åtgärder, om än otillräckliga, i syfte att tillmötesgå klagandenas begäranden. Även om klagandenas rätt till tillgång inte

tillmötesgått fullt ut är de brister som har förelegat därför av en mindre allvarlig karaktär än om begärandena hade lämnats obesvarade.

IMY finner vid en samlad bedömning att det, avseende överträdelserna i klagomål 1 och 2, är fråga om mindre överträdelser och att det därför finns anledning att avstå från att påföra Spotify en sanktionsavgift för de konstaterade överträdelserna i denna del. Spotify ska istället påföras en reprimand enligt artikel 58.2 b i dataskyddsförordningen.

Spotify har uppgett att bolaget gärna samarbetar med klagandena direkt för att säkerställa att det har tillhandahållit alla uppgifter och den information som klagandena söker samt att det har besvarat deras frågor.

Av uppgifter som framkommit i ärendet har klaganden i klagomål 1 vänt sig till Spotify på nytt i juli 2020 och därefter fått tillgång enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen. Klaganden mottog samtliga sina personuppgifter, inklusive ett förklarande dokument om de personuppgifter som behandlades, inom 21 dagar. De personuppgifter som då lämnades var okrypterade. Då klaganden har fått sin begäran om tillgång tillgodosedd saknas det skäl att förelägga Spotify att på nytt ge tillgång enligt artikel 15.

Gällande klagomål 2 har det inte framkommit några uppgifter om att klaganden har fått tillgång till fler personuppgifter eller mer information efter svaret på begäran om tillgång i oktober 2018. Spotify ska därför, med stöd av artikel 58.2 c i dataskyddsförordningen, föreläggas att tillmötesgå klagandens begäran om tillgång enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen genom att lämna klaganden tillgång till samtliga personuppgifter som Spotify behandlar om honom genom att förse honom med en kopia på personuppgifterna enligt artikel 15.3 i dataskyddsförordningen samt information enligt artikel 15.1 a-h och 15.2 i dataskyddsförordningen. Spotify har därvid att beakta de undantag från rätten till tillgång i artikel 15.4 i dataskyddsförordningen och 5 kap. dataskyddslagen som kan aktualiseras. IMY bedömer att tillgång ska lämnas inom en månad från det att detta beslut vunnit laga kraft.

Detta beslut har fattats av generaldirektören Lena Lindgren Schelin efter föredragning av juristerna Karin Ekström och Evelin Palmér. Vid den slutliga handläggningen har även rättschefen David Törngren och enhetschefen Catharina Fernquist deltagit.

Lena Lindgren Schelin, 2023-06-12 (Det här är en elektronisk signatur)

Bilaga

Bilaga 1 – klagandens identifieringsuppgifter (klagomål 2)

Bilaga 2 – Spotifys information enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen, den 16 november till och med den 16 maj 2022

Bilaga 3 – Information om betalning av sanktionsavgift



Hur man överklagar

FR-03

Vill du att beslutet ska ändras i någon del kan du överklaga. Här får du veta hur det går till.

Överklaga skriftligt inom 3 veckor

Tiden räknas oftast från den dag som du fick del av det skriftliga beslutet. I vissa fall räknas tiden i stället från beslutets datum. Det gäller om beslutet avkunnades vid en muntlig förhandling, eller om rätten vid förhandlingen gav besked om datum för beslutet.

För en part som företräder det allmänna (till exempel myndigheter) räknas tiden alltid från den dag domstolen meddelade beslutet.

Observera att överklagandet måste ha kommit in till domstolen när tiden går ut.

Vilken dag går tiden ut?

Sista dagen för överklagande är samma veckodag som tiden börjar räknas. Om du exempelvis fick del av beslutet måndagen den 2 mars går tiden ut måndagen den 23 mars.

Om sista dagen infaller på en lördag, söndag eller helgdag, midsommarafton, julafton eller nyårs-afton, räcker det att överklagandet kommer in nästa vardag.

Så här gör du

1. Skriv förvaltningsrättens namn och målnummer.
2. Förklara varför du tycker att beslutet ska ändras. Tala om vilken ändring du vill ha och varför du tycker att kammarrätten ska

ta upp ditt överklagande (läs mer om prövningstillstånd längre ner).

3. Tala om vilka bevis du vill hänvisa till. Förklara vad du vill visa med varje bevis. Skicka med skriftliga bevis som inte redan finns i målet.
4. Lämna namn och personnummer eller organisationsnummer.

Lämna aktuella och fullständiga uppgifter om var domstolen kan nå dig: postadresser, e-postadresser och telefonnummer.

Om du har ett ombud, lämna också ombudets kontaktuppgifter.
5. Skicka eller lämna in överklagandet till förvaltningsrätten. Du hittar adressen i beslutet.

Vad händer sedan?

Förvaltningsrätten kontrollerar att överklagandet kommit in i rätt tid. Har det kommit in för sent avvisar domstolen överklagandet. Det innebär att beslutet gäller.

Om överklagandet kommit in i tid, skickar förvaltningsrätten överklagandet och alla handlingar i målet vidare till kammarrätten.

Har du tidigare fått brev genom förenklad delgivning kan även kammarrätten skicka brev på detta sätt.

Prövningstillstånd i kammarrätten

När överklagandet kommer in till kammarrätten tar domstolen först ställning till om målet ska tas upp till prövning.

Kammarrätten ger prövningstillstånd i fyra olika fall.

- Domstolen bedömer att det finns anledning att tvivla på att förvaltningsrätten dömt rätt.
- Domstolen anser att det inte går att bedöma om förvaltningsrätten dömt rätt utan att ta upp målet.
- Domstolen behöver ta upp målet för att ge andra domstolar vägledning i rättstillämpningen.
- Domstolen bedömer att det finns synnerliga skäl att ta upp målet av någon annan anledning.

Om du *inte* får prövningstillstånd gäller det överklagade beslutet. Därför är det viktigt att i överklagandet ta med allt du vill föra fram.

Vill du veta mer?

Ta kontakt med förvaltningsrätten om du har frågor. Adress och telefonnummer hittar du på första sidan i beslutet.

Mer information finns på www.domstol.se.