

ZF LDI Referat-5 (LDI)

Von:
Gesendet: Freitag, 15. November 2019 15:20
An: ZF LDI Referat-5 (LDI)
Cc:
Betreff: AZ - 53.7-10222/19-
Anlagen: Herausgabe meiner Daten - Kefschke; Abschrift.docx

Sehr geehrte Frau Bellof,

Wie gewünscht, finden Sie im Folgenden unsere Kommentare zur Behandlung der Auskunftsanfrage von Herrn

Als Herausgeber von Videospiele sind wir dafür verantwortlich, den Spielern, die in unseren Foren über unsere Spiele diskutieren, eine sichere Umgebung zu bieten. Deshalb können wir Spieler bannen, die ein toxisches Verhalten in unseren Foren zeigen. Wir erhöhen schrittweise die Schwere des Bannes, was zu einem dauerhaften Bann für unsere Spiele führen kann. Wir sind der Ansicht, dass wir ein berechtigtes Interesse daran haben, eine solche Sanktionspolitik anzuwenden.

Im Fall von Herrn wurden gegen ihn sechs Sanktionen wegen unangemessenen Verhaltens (Toxizität) ausgesprochen:

- **27. Februar 2017:** erster temporärer Bann in unseren Foren.
- **30. April 2017:** zweiter temporärer Bann in unseren Foren.
- **26. Mai 2017:** dritter temporärer Bann in unseren Foren.
- **28. Oktober 2017:** Gegen Herrn wurde ein dauerhafter Bann in unseren Foren verhängt, nachdem er ein manipuliertes Bild von unserem Mitarbeiter und Moderator des Freiwilligenforums online gestellt hatte.
- **10. Mai 2018:** Da Herr sein Verhalten mit weiteren, neu zu diesem Zwecke erstellten Konten fortgesetzt hat, wurde beschlossen, ihn vorübergehend von unserem Spiel auszuschließen.
- **25. Mai 2018:** Herr setzte sein toxisches Verhalten mit neu erstellten Konten fort, so dass er daraufhin dauerhaft von unserem Spiel ausgeschlossen wurde. Zu Ihrer Information: Wir haben über die Zeit Dutzende von Accounts identifiziert, die vom Anfragersteller in unseren Foren erstellt wurden.

Nach seinem permanenten Spielverbot wandte sich Herr Heinemann am **26. Mai 2018** an den DSB von Ubisoft Deutschland und forderte Auskunft über "*alle relevanten Daten dazu anfordern (Gründe, Beweise, angebliches Vergehen)*" (siehe E-Mail im Anhang).

Am **15. Juni 2018** hat sich unser Kundensupport direkt an Herrn gewandt und seine Fragen beantwortet. Unser Service-Mitarbeiter erklärte ihm, dass er wegen Toxizität von unserem Spiel ausgeschlossen wurde. Er stellte Herrn eine Liste aller von ihm eingerichteten und von uns gesperrten Forenkonten sowie eine Stichprobe der Beweise (einige explizite Forenbeiträge, die er veröffentlicht hat) zur Verfügung, die maßgeblich dafür waren, daß Maßnahmen gegen das Konto ergriffen wurden (siehe beigefügte Abschrift).

Daher glauben wir, dass wir den Antrag von Herrn auf Zugang ordnungsgemäß beantwortet haben.

Am **17. Juni 2018** meldete sich Herr abermals. Zusätzlich zur Beschwerde über seinen Bann behauptete er, dass einige der Konten, die wir sanktioniert hatten, nicht ihm gehörten und bat um Beweise, wie wir ihm Konten zugeordnet hätten (siehe beigefügte Abschrift).

Am **25. September 2018** erklärte unser Kundendienst Herrn dass wir keine Informationen darüber geben können, wie wir feststellen konnten, welche Konten Duplikate waren, da dies "*würde unsere Möglichkeiten*

der Erkennung problematischen Verhaltens in unseren Services sowie die Einleitung entsprechender Maßnahmen unterminieren und andere Mitglieder unserer Community somit gefährden." (siehe beigefügte Abschrift). Wie Sie wissen, erlaubt Erwägungsgrund 63 der GDPR den Unternehmen, Anträge auf Zugang zu vertraulichen Informationen, die als Geschäftsgeheimnisse gelten, abzulehnen. Wir sind der Ansicht, dass Informationen, die sich darauf beziehen, wie wir doppelte Konten identifizieren, von dieser Regelung abgedeckt sind. Wenn diese Informationen veröffentlicht würden, wären wir nicht mehr in der Lage, toxische Spieler zu erkennen und Maßnahmen gegen sie zu ergreifen, wenn solche Spieler mehrere Konten erstellen, um die Sanktion gegen sie zu umgehen. Die Spieler würden die Informationen sofort weitergeben, anpassen und Wege zur Umgehungen der Sanktionen finden. Auf Wunsch und unter Zusicherung Ihrer Vertraulichkeit können wir Ihnen natürlich erklären, wie wir solche doppelte Konten identifizieren.

Wie aus dem oben Dargelegten hoffentlich deutlich wird, glauben wir, dass wir unseren Verpflichtungen resultierend aus der DSGVO in dieser Angelegenheit nachgekommen sind.

Ich vertraue darauf, dass die oben genannten Punkte alle Ihre Fragen beantworten. Ubisoft ist der Einhaltung der DSGVO verpflichtet und ergreift alle notwendigen Maßnahmen, um unsere Spielergemeinschaft bei ihren Anfragen zu unterstützen.

Bitte kontaktieren Sie mich direkt, wenn Sie Fragen zu diesem Thema haben.

Mit freundlichen Grüßen,

