Ügyszám: 1854/P/2009-3.

Tisztelt […] !

A hozzám érkezett beadványában arról érdeklődik, hogy milyen módon köteles eleget tenni a Díjbeszedő Zrt. az Ön azon kérésének, hogy a rögzített beszélgetést tartalmazó hangfelvételt eljuttassák Önnek. Az ügyben az alábbi tájékoztatást adom:

A kérdést a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) alábbi rendelkezései szabályozzák:

„12. § (1) Az érintett kérelmére az adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt, illetőleg az általa megbízott feldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. Az adattovábbításra vonatkozó nyilvántartás – és ennek alapján a tájékoztatási kötelezettség – időtartamát az adatkezelést szabályozó jogszabály korlátozhatja. A korlátozás időtartama személyes adatok esetében öt évnél, különleges adatok esetében pedig húsz évnél rövidebb nem lehet.

(2) Az adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a tájékoztatást.

(3) A (2) bekezdésben foglalt tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.”

Az Avtv. 3. § (1) bekezdése kimondja, hogy személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete elrendeli. Jelen esetben az adatkezelést a fogyasztóvédelmi törvény rendeli el:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése értelmében az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, és a hangfelvételt öt évig meg kell őrizni. Erről a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt a fogyasztónak - kérésére - rendelkezésre kell bocsátani. A 17/B. § (1) bekezdése értelmében a közüzemi szolgáltatókra is irányadó e rendelkezés.

A szolgáltató azonban bármilyen közérthető formában megadhatja a tájékoztatást, tehát értelemszerűen csatolhat egy digitális hangfájlt e-mailben az ügyfél részére, a törvény ugyanis nem írja elő a tájékoztatás egy meghatározott módját.

Ebben az esetben azonban az adatbiztonsági követelményeknek (Avtv. 10. §) maradéktalanul eleget kell tennie az adatkezelőnek, azaz hitelt érdemlő módon meg kell tudnia győződnie arról, hogy az e-mail cím a tájékoztatást kérő ügyfélhez tartozik.

Összefoglalva tehát maga a tájékoztatás megadása ingyenes, azonban az adatkezelő eleget tesz törvényi kötelezettségének akkor is, ha e-mailben küldi el az ügyfél részére a kért felvételeket. Mivel jelen esetben Ön kizárta annak lehetőségét, hogy az e-mail címére küldjék el a tájékoztatást, így ebben a konkrét esetben álláspontom szerint Önnek kell biztosítania az adathordozót. Ha az adatkezelő úgy dönt, hogy nem vállalja át az adathordozó megvásárlásának költségeit, akkor elfogadhatónak tartom azt a megoldást, hogy az érintett által rendelkezésre bocsátott adathordozóra írja ki az adatkezelő a kért hangfelvételt. Így példának okáért Ön személyesen vagy levélben elküldve pendrive-ot, cd-t, illetőleg dvd-t adhat át az adatkezelőnek.

Tájékoztatom továbbá arról, hogy a közüzemi szolgáltatók adatkezelésének is természetesen van jogalapja, azokról az egyes ágazati törvények rendelkeznek, így a gázszolgáltatók esetében a földgázellátásról szóló 2003. évi XLII. törvény, távhőszolgáltatás esetén a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, stb.

Az egyes közüzemi szerződésekre kétséget kizáróan vonatkoznak a polgári jog szabályai, alapelvei, így a felek a polgári jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni (Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 4. §)

Fenti álláspontomról a Díjbeszedő Holding Zrt. jogi főosztályát is tájékoztattam.

Budapest, 2009. július 21.

Üdvözlettel:

Dr. Jóri András