



Ügyiratszám: NAIH-1778-48/2013/H
Ügyintéző: xxxxxxxxxxxxxxxx
Tárgy: követeléskezelés engedélyezés és
megbízás alapján

HATÁROZAT

A CREDITEXPRESS FACTORING Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Kötelezett1) (1146 Budapest, Hungária krt. 179-187.) és a CREDITEXPRESS Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: Kötelezett2) (1146 Budapest, Hungária krt. 179-187.) fenti számú ügyében az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 61. § (1) bekezdés b), c) és f) pontjai alapján az alábbi döntést hozom:

A Kötelezettek **jogellenes adatkezelését megtiltom**, a Kötelezetteket **felszólítom arra, hogy ennek** a határozat közlésétől számított **30 napon belül az alábbi módon tegyenek eleget**:

1. töröljék az adósnak nem minősülő - a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyokban nem szereplő - harmadik személyek jogalap hiányában kezelt személyes adatait,
2. töröljék az adósok egészségi állapotáról gyűjtött adatokat,
3. ügyfelek számára is átlátható és követhető eljárásrendet alakítsanak ki, amelynek keretében biztosítják azt, hogy az adatalányok hozzájárulásának birtokában csak a követelés érvényesítéséhez elengedhetetlenül szükséges személyes adatokat kezelnek,
4. az adatkezelési tájékoztatási gyakorlatukat az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően módosítsák úgy, hogy megfelelő előzetes tájékoztatást nyújtsanak az adatalányoknak,
5. továbbá Kötelezett2 az általa kezelt adatok tekintetében teljes körűen tegyen eleget az adatvédelmi nyilvántartást érintő bejelentési kötelezettségének.

Egyidejűleg a Kötelezett1-et

**4.000.000,- Ft, azaz Négymillió forint
adatvédelmi bírság**

és a Kötelezett2-t

**5.000.000,- Ft, azaz ötmillió forint
adatvédelmi bírság,
megfizetésére kötelezem.**

A fentiekkel egyidejűleg a **Kötelezetteket** eljárási költségként **egyetemlegesen 220 162,-Ft, azaz Kettőszázhúszezer-egyszázhatvankét forint** szakértői díj megfizetésére kötelezem.

Az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján elrendelem a határozatnak a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) honlapján azonosító adatokkal való nyilvánosságra hozatalát.

A Kötelezetteknek az eljárási költség és az adatvédelmi bírság megfizetésére irányuló kötelezettségüknek **e határozat közzétételét követő 15 napon belül kell eleget tenniük.**

A bírságot és az eljárási költséget a Hatóság központosított bevételek beszedési célelszámolási forintszámlája (10032000-00319425-30006009) javára kell megfizetni. Az összegek átutalásakor kérem, hivatkozzanak a NAIH-1778/2013. BÍRS. számra.

A Kötelezettek a megtett intézkedéseikről a teljesítési határidő leteltét követően haladéktalanul **értesítsék a Hatóságot.**

A Kötelezettek figyelmét felhívom arra, hogy az Infotv. 61. § (5) bekezdése értelmében a bírósági felülvizsgálat kezdeményezésére irányadó keresetindítási határidő lejártáig, illetve felülvizsgálat kezdeményezése esetén a bíróság jogerős döntéséig a vitatott adatkezeléssel érintett adatok nem törölhetők, illetve nem semmisíthetők meg.

A Kötelezettek figyelmét felhívom továbbá arra is, hogy a bírság és az eljárási költség meg nem fizetése esetén a kiszabott összegeket késedelmi pótlék terheli, melynek mértéke a mindenkor érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság, az eljárási költség és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Hatóság elrendeli a határozat végrehajtását. A bírságok és a késedelmi pótlék adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó- és Vámhivatal végzi.

E döntés ellen közigazgatási úton jogorvoslatnak helye nincs, de a közzétételétől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, azonban a Hatósághoz benyújtandó keresettel lehet kérni annak bírósági felülvizsgálatát. A tárgyalás tartása iránti kérelmet a keresetben jelezni kell. A teljes személyes illetékmentességben nem részesülők számára a bírósági felülvizsgálati eljárás illetéke 30 000 Ft, a per tárgyi illetékfeljegyzési jogos.

INDOKOLÁS

I. Előzmények

1. A követeléskezelés, tartozásbehajtás, adósságbehajtás, faktoring tevékenységeket továbbiakban összefoglalóan követeléskezelésnek nevezi meg a határozat.

A Hatóság 2013. évi ellenőrzési tervében szerepelt a követeléskezeléssel foglalkozó cégek adatkezelésének ellenőrzése. A Hatóság az ellenőrzési terv végrehajtása keretében meg kívánta vizsgálni a Kötelezettek általános adatkezelési gyakorlatát, az adósok és a követelésekkel kapcsolatos jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezelését, és ennek során az Infotv. 71. § (2) bekezdése alapján az egyes panaszügyeket is figyelembe vette.

A vizsgált időszak a 2012. január 1-jétől az eljárás befejezéséig terjedő időtartam. Ebben az időszakban a Hatósághoz több állampolgári bejelentés érkezett, melyekben a bejelentők a követeléskezelést végző cégek tevékenységét kifogásolták.

A panaszok között voltak olyanok, melyek Kötelezett2-re vonatkoztak. Az egyik panaszos azt sérelmezte, hogy a személyes adatait továbbították a Kötelezett2-nek.

A másik panaszos azt kifogásolta, hogy az édesanyját egy fiatalember üzenetovábbítás céljából felhívta telefonon. Az üzenetben arra kérte a panaszost, hogy hívja fel őt. A

panaszos visszahívta az üzenethagyót és ekkor szerzett arról tudomást, hogy őt a Kötelezett2 munkatársa kereste egy fennálló tartozása miatt. A telefonbeszélgetés során az ügyfél-azonosítás eredményeként a Kötelezett2 ügyintézője megállapította, hogy nem a panaszos az adós, közölte, hogy biztos félreértés történt és elírták a telefonszámot.

A következő panaszos azt kifogásolta, hogy a „CREDITEXPRESS” nevű cégtől követelésbehajtási eljárás keretében levelet és sms-t kapott, azonban ezek egyike sem tartalmazott információt az eljárás menetéről, az „ügyintézési díj” fizetésének és az adatai kezelésének jogalapjáról.

2. A vizsgált cégek 14 éve vannak a piacon. Adatkezelésük szorosan összefonódik, az adatkezelésük helye megegyezik a székhelyük címével, amely mind a két kötelezett esetében egyazon helyen található. A Kötelezett1 az elmúlt 5 évben 3 követelésállományt vásárolt, ez 5-6 ezer új ügyet jelent. A Magyarországon működő követeléskezelő társaságok közül a Kötelezett2 az egyik piacvezető, az általuk kezelt ügyek száma kb. 400.000 db/év. A Kötelezett2 megbízói között megtalálhatóak a legnagyobb távközlési cégek, pénzügyi szolgáltatók, közüzemi cégek, csomagküldők, könyv- és lapkiadók, hirdetésszervezők, parkolási társaságok, továbbá minden olyan vállalat, ahol rendszeresen és tömegesen jelentkeznek kintlévőségek.

II. Az eljárás menete

1. Az eljárás megindításáról a Hatóság a NAIH-1778-2/2013/H. és a NAIH-1778-3/2013/H. ügyiratszámú levelében mindkét Kötelezettet értesítette, egyidejűleg a tényállás tisztázása érdekében végzéseiben felhívta őket arra, hogy adjanak választ a Hatóság által feltett adatkezelési kérdésekre és küldjék meg a válaszaikat alátámasztó iratokat.

A Kötelezett1 a 2013. augusztus 8-án kelt levelében a Hatóságnak azt a tájékoztatást adta, hogy a személyes adatokhoz engedményezés útján jutnak. A cég nem végez az adósok szomszédainak telefonon történő hívására irányuló tevékenységet, nem tartja nyilván harmadik személyek személyes adatait, ezért a harmadik személyek adattörlési kérelmének teljesítésére nincs szükség. Az engedményezés útján vásárolt követeléseik behajtására vonatkozó tevékenység keretében Kötelezett1 telefonon, írásban és személyes felkeresők útján keresi meg az adósokat a követelések érvényesítése érdekében. A Kötelezett1 a leveléhez csatolta az adatvédelmi szabályzatát, a panaszkezelési szabályzatát és a Kötelezett2-vel kötött megbízási szerződése másolatát.

A Kötelezett2 a 2013. augusztus 8-án kelt levelében a Hatóság által feltett kérdésekre azt nyilatkozta, hogy a „személyes adatokhoz a megbízók útján történő adatátadással jut”. A cég nem folytat „(szomszédhívások) tevékenységet”. A cég nem kezeli és nem tartja nyilván harmadik személyek személyes adatait, ezért a harmadik személyek adattörlési kérelmének teljesítésére nincs szükség. A call centerük feladatkörébe tartozik a megbízók által átadott ügyekben - a partner, illetve az ügyfél által rendelkezésükre bocsátott személyes adatok felhasználásával, - az adósokkal történő közvetlen kapcsolatfelvétel, azaz telefonhívások kezdeményezése és fogadása, fizetési feltételekben történő megállapodás (részletfizetés), ügyfélpanaszok kezelése. A Társaság a tevékenysége során igénybe vesz adatfeldolgozót. A Kötelezett2 a leveléhez csatolta az adatvédelmi szabályzatát, a panaszkezelési szabályzatát és a Kötelezett1-el kötött megbízási szerződése és az „adatkezelői” szerződése másolatát.

2. A válaszlevelek áttekintését követően a Hatóság részéről a Kötelezett2 tevékenysége vonatkozásában további tisztázandó kérdések merültek fel, ezért a NAIH-1778-8/2013/H. ügyszámú végzésben felszólította a kérdések megválaszolására.

A Kötelezett2 a felszólításra válaszolva a 2013. szeptember 6-án kelt levelében nyilatkozta: 2012-2013-ban a megbízóiktól az adósok excel táblázat formájában átvett személyes adatainak

feldolgozását, betöltését végezték az XXXXXX rendszerben. Az adatok felhasználási köre a megbízási szerződés figyelembe vételével lehet adósnak történő levél kiküldés, adóssal történő telefonkapcsolat felvétel. A cég a felmondott jelzáloghitelek fedezetéül szolgáló ingatlanok árverezésének szervezését a bankokkal kötött szerződés alapján, függő ügynökként végzi.

A válaszlevélhez mellékelte lista szerint a Kötelezett2 2012-2013-ban a Kötelezett1-el együtt összesen 116 cég és vállalkozás megbízásából végzett követelésbehajtást. A megbízóktól 2012-2013-ban átvett ügyek listáján összesen 715.889 ügy szerepelt.

A Hatóság helyszíni ellenőrzést tűzött ki. A Hatóság úgy értékelte, hogy az eljárás alá vont cégek által elektronikus úton kezelt nyilvántartások vizsgálatához különleges szakértelem szükséges, ezért NAIH-1778-12/2013/H. ügyszámú végzésében a helyszíni ellenőrzésen való részvételre igazságügyi szakértőt rendelt ki.

3. A 2013. év október 3. napján megtartott helyszíni ellenőrzésen a Kötelezettek képviselői részéről elhangzott, hogy Kötelezett1 és Kötelezett2 közös informatikai rendszert működtet. A Kötelezett1-nek csak egy alkalmazottja van, az ügyvezető. Lényegében a Kötelezett2 alkalmazásában álló dolgozók végzik a követeléskezelési tevékenységet. Az engedményezettől az adósok személyes adatait elvileg a Kötelezett1 veszi át, a gyakorlatban azonban az adatok kezelését az XXXXXX rendszerben a Kötelezett2 alkalmazottai végzik, ők rögzítik be az adatokat. Kb. 390- 400 ezer „normál” ügyet kezelnek az ügyféléadatbázisban, az adatok kis része az, melyet nem „normál” ügyként külön speciális excel táblázatban kezelnek. Nyilatkozatuk szerint a tevékenységük során harmadik személyek adatait csak az érintett írásbeli hozzájárulása alapján kezelik és csak az adós meghatalmazottjának adnak az adósságról felvilágosítást. A megbízási szerződés tartalmától függ, hogy Kötelezett2 mikor adatfeldolgozó és mikor adatkezelő. A Kötelezettek képviselői arról is nyilatkoztak, hogy a call center által fogadott és kezdeményezett telefonhívások hangfelvételeit a rendszer automatikusan, időrendben rögzíti. A hangfelvételeket 8 évig őrzik.

A követeléskezelési tevékenysége során Kötelezett2 alvállalkozókat is igénybe vesz az adósok lakóhelyén történő látogatásához. A panaszbeadványokat írásban kérik az érintettektől, ezeket egy erre kijelölt ügyintéző külön kezeli a panasznyilvántartásban és a cég jogi képviseletét ellátó ügyvédi iroda bevonásával válaszolják meg azokat. A Kötelezettek képviselői kérdésre nyilatkozták, hogy 2013. január 1-jét megelőzően a honlapjukon nem volt látható adatvédelmi tájékoztató.

A mentett adatállományokat adathordozókra másolják ki, ezeket 4-5 évig őrzi az általuk ezzel megbízott adatfeldolgozó. A kirendelt szakértő megtekintette a napi adatbázis-mentéseket és azt tapasztalta, hogy a 2013.09.22-ei mentés jóval, mintegy 30 %-kal nagyobb adatmennyiségű, mint a 2013.10.02-ai (mely a helyszíni vizsgálat időpontja). Ez nagy mennyiségű adattörlésre utalt. Az adatvédelmi hatósági eljárás megindításáról szóló értesítés 2013. július 26-án történt kézhezvételét megelőzően is hajtottak végre nagyobb tételszámú adattörléseket az XXXXXX rendszerben, de az értesítés kézhezvételét követően a napi törölt tételek mennyisége számottevően megemelkedett. Emiatt a Hatóság a 30 %-os adattörlés bizonyítékául a 2013.09.22-ei és a 2013.10.02-ai adatbázis mentéseket lemásolta. A mentett adatállományok közötti eltérés, az adatcsökkenés okáról a Kötelezettek elismerték, hogy harmadik személyek adatainak törlésére került sor több évre visszamenőleg, az adatvédelmi szakértőjük javaslata alapján.

A helyszíni ellenőrzés során a Hatóság a két adatbázis-mentés mellett átvette a Kötelezettekől az „árverések adatbázisa” képernyőképét, az aktuális látogatói listát, 2 db engedményezési szerződés, a XXXXXXXXXX Kft-vel kötött látogatói szerződés, az etikai kódexük, az „Értékeink” leírásának, a behajtási szabályzatuk, a látogatói jelentés blanketta, a jelentés minta, a script általános kampányról, az általános tárgyalási sablon, az oktatási napló sablon és a megbízó specifikus sablon másolatát is.

A Hatóság ezek mellett a Kötelezettektől bekérte a 2013. május 28-án 8.00-10.00 óra között rögzített telefonhívások másolatát, továbbá a 006050009570, 0055920000172 és a 004460017070 számú ügyek adatbázisban szereplő aktuális és három hónapnál korábban tárolt adatainak kiiratását, valamint a harmadik ügy panaszkezelési nyilvántartásban tárolt adatainak kiiratását.

4. A kirendelt szakértő a 16/2013. szakértői ügykönyvi számú, 2013. október 18-án kelt igazságügyi informatikai szakértői véleményében megállapította, hogy a *„rendszer két átvett adatmentésének mérete tíz nap alatt 30%-kal csökkent. A legnagyobb mérvű törlések abban a táblában történtek, mely a kimenő hívásokkal összefüggő adatokat tartalmazza“*.

A szakértői vélemény alapján a Hatóság a Kötelezettek által kezelt adatállomány több időállapotának - az igazságügyi szakértő ismételt kirendelésével történő - vizsgálatát tartotta szükségesnek.

5. Az igazságügyi szakértő bevonásával megtartott újabb helyszíni ellenőrzésre 2013. november 5-én került sor.

A helyszíni ellenőrzés során a Kötelezettek képviselői átadtak a Hatóságnak három mentett adatállományt (2013.09.12., 2013.09.22. és 2013.10.31.) a XXXXXXXXXXXXXXXX Zrt-vel kötött megbízási szerződés és a 2. számú mellékletének másolatát, 2 darab nyilvántartási lap másolatát, valamint az aktív megbízási szerződésben álló partnerek listáját. A Kötelezett1 a helyszíni ellenőrzés során azt nyilatkozta, hogy a 2012. évben nem adott át egy ügyet sem behajtásra, 2013. évben összesen 3743 db ügyet adott át Kötelezett2-nek behajtásra.

6. A Hatóság kérésére a Kötelezett2 2013. november 12-én 3 db DVD adathordozón adta át a 2013. 05. 8-án mentett adatállományt a Hatóságnak.

A Kötelezett2 a 2013. november 20-án kelt levelében adta meg a hiányzó válaszait a NAIH-1778-24/2013/H. számú végzésben foglaltakra. Leveléhez csatoltan megküldte azon megbízói listáját, akik részére a 2012. és 2013. évben adatfeldolgozói tevékenységet végeztek és azokat is, akik esetében adatkezelést végeztek. A listán feltüntették a megbízók által átadott/kezelt ügyek számát (összesen: 715.889 db ügy), továbbá megküldték az adatfeldolgozói megbízási szerződéseit, a 2012. és 2013. évi panaszkezelési naplót, és a 2013. május hó utolsó hetében a behajtásokról készült heti és zárási jelentések másolatait is.

7. A kirendelt igazságügyi szakértő a 2013. november 28-án kelt igazságügyi informatikai szakértői vélemény a több szempontra végzett keresés eredményeként megállapította, hogy az átadott adatállományokban szerepelnek nem adósnak minősülő harmadik személyek (szomszédok, rokonok) személyes adatai is, és az adatállományokban szerepel az adósokra vagy a rokonaikra vonatkozó egészségügyi különleges adat is.

8. Az eljárás a rendes ügyintézési határidőn belül nem bizonyult befejezhetőnek, ezért a Hatóság a NAIH-1778-34/2013/H ügyiratszámú végzésében az ügyintézési határidőt 30 nappal meghosszabbította.

9. Az eljárás során az általános gyakorlat megítélése szempontjából Hatóság a becsatolt 114 szerződést áttekintette. A cégekkel kötött szerződések tanúsága szerint a Kötelezett2 az adósoknak a megbízói által továbbított személyes adatait a megbízók követelésének behajtása mellett, az adósokra terhelt, a saját bevételt képező egyéb díjak behajtására is felhasználja.

A Kötelezett1 és a Kötelezett2 általános adatkezelési gyakorlata mellett Kötelezett2-nek a Kötelezett1-el kötött megbízási szerződéshez kapcsolódó adatkezelését egyedileg megvizsgálta a Hatóság. A becsatolt 114 szerződés közül a két legmagasabb ügyszámmal rendelkező megbízóval kötött szerződést és az ezekkel járó adatkezeléseket a megbízók bevonásával tekintette át a

Hatóság. Az ezekre vonatkozó megállapításokat külön-külön határozatba foglalta. A többi szerződést és ezekkel járó saját célú adatkezelések részleteit a megbízók bevonásával jelen eljáráshoz kapcsolódóan külön ügyszámon és eljárásban fogja megvizsgálni a Hatóság.

III. Az eljárásban alkalmazott jogszabályok

A személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: Adatvédelmi Irányelv) 1. cikk (1) bekezdése úgy rendelkezik, hogy *„a tagállamok ezen irányelvnek megfelelően védik a természetes személyek alapvető jogait és szabadságait, különösen a magánélet tiszteletben tartásához való jogukat a személyes adatok feldolgozása tekintetében.”*

Magyarország Alaptörvénye VI. Cikk (2)-(3) bekezdése szerint *„(2) Mindenkinek joga van személyes adatai védelméhez, valamint a közérdekű adatok megismeréséhez és terjesztéséhez. (3) A személyes adatok védelméhez és a közérdekű adatok megismeréséhez való jog érvényesülését sarkalatos törvénnyel létrehozott, független hatóság ellenőrzi.”*

Az Infotv. 3. § 1. pontja szerint *„érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy”.*

Az Infotv. 3. § 2. pontjában meghatározottak szerint *„személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.”*

Az Infotv. 3. § 7. pontjában foglaltak szerint *„hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok – teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez.”*

Az Infotv. 3. § 9. pontja kimondja, hogy *„adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.”*

Az Infotv. 3. § 10. pontja kimondja, hogy *„adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.”*

Az Infotv. 3. § 22. pontja értelmében *„harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval.”*

Az Infotv. 4. § (1)-3) bekezdései szerint

„(1) Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.

(2) Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához

szükséges mértékben és ideig kezelhető.

(3) A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha az adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításhoz szükségesek.”

Az Infotv. 5. § (1) bekezdése alapján „Személyes adat akkor kezelhető, ha

- a) ahhoz az érintett hozzájárul, vagy
- b) azt törvény vagy – törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli (a továbbiakban: kötelező adatkezelés).”

Az Infotv. 7. § (1)-(2) bekezdéseiben foglaltak szerint:

„(1) Az adatkezelő köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.

(2) Az adatkezelő, illetve tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.”

Az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdései szerint:

„(1) Az érintettel az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.

(2) Az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha az érintett személyes adatait az adatkezelő a 6. § (5) bekezdése alapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.”

Az Infotv. 21. § (1) bekezdés a) pontja kimondja „az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén”.

Az Infotv. 65. § (1) bekezdése értelmében „az adatkezelő személyes adatokra vonatkozó adatkezeléseiről, az érintettek tájékozódásának elősegítése érdekében a Hatóság hatósági nyilvántartást (a továbbiakban: adatvédelmi nyilvántartás) vezet, ………”.

Az Infotv. 66. § (1) bekezdése alapján „a személyes adatok kezelésének nyilvántartásba vételét az adatkezelő - a kötelező adatkezelés kivételével az adatkezelés megkezdése előtt - kérelmezi a Hatóságnál.” A hivatkozott jogszabályhely (4) bekezdése szerint pedig „a nyilvántartásba vétel iránti kérelemnek tartalmaznia kell a 65. § (1). Illetve (2) bekezdése szerinti adatokat”.

Az Infotv. 68. § (7) bekezdése szerint „a 65. § (1) bekezdés b)-j) pontja szerinti adatok megváltozása esetén az adatkezelő a változás bekövetkezésétől számított nyolc napon belül változásbejegyzési kérelmet nyújt be a Hatóságnak. A változásbejegyzési eljárásra az (1), (3) és (5) bekezdésben foglalt szabályokat megfelelően alkalmazni kell, azzal, hogy a kérelemnek csak a megváltozott adatokat kell tartalmaznia”.

Az eljárás során megvizsgált adatállományok rögzítésének időpontjában (és az ezt megelőző időszakban 2014. március 15-ig) hatályban volt, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: régi Ptk.) 328. § (1) bekezdése alapján „A jogosult követelését szerződéssel másra átruházhatja (engedményezés).”

A régi Ptk. 329. § (1) bekezdése szerint „Az engedményezéssel az engedményes a régi jogosult helyébe lép, és átszállnak rá a követelést biztosító zálogjogból és kezességből eredő jogok is.”

A 2014. március 15-én hatályba lépett Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: új Ptk.) 6:193. §-a [Engedményezés] értelmében

„(1) A jogosult a kötelezettel szembeni követelését másra ruházhatja át.

(2) A követelés átruházással való megszerzéséhez az átruházásra irányuló szerződés vagy más jogcím és a követelés engedményezése szükséges. Az engedményezés az engedményező és az engedményes szerződése, amellyel az engedményes az engedményező helyébe lép.

(3) Az engedményezéssel az engedményesre szállnak át a követelést biztosító zálogjogból és kezességből eredő jogok, valamint a kamatkövetelés is”.

Az új Ptk. 6:272. §-a [Mebízási szerződés] úgy szól, hogy „Mebízási szerződés alapján a megbízott a megbízó által rábízott feladat ellátására, a megbízó a megbízási díj megfizetésére köteles”.

Az eljárás során megvizsgált adatállományok és hangfelvételek rögzítésének időpontjában (és az ezt megelőző időszakban 2013. december 31-ig) hatályban volt, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: régi Hpt.) 51. § (1) bekezdés c) pontja alapján „Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a pénzügyi intézmény érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi”.

A régi Hpt. 215/B. § (4) bekezdése szerint „telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény és az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet”.

A régi Hpt. 219/C. § (1)-(5) bekezdése értelmében „(1) A kiemelt közvetítő és a pénzforgalmi közvetítő és az általa az e tevékenységre igénybe vett, vele megbízási, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy által e tevékenysége során okozott kárért a megbízó pénzügyi intézmény, pénzforgalmi intézmény, elektronikuspénz-kibocsátó intézmény felel.

(2) A függő közvetítő a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért kizárólag a megbízó pénzügyi intézménytől, pénzforgalmi intézménytől, elektronikuspénz-kibocsátó intézménytől jogosult közvetítői díjra. E rendelkezés nem érinti a függő közvetítő azon jogosultságát, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő ügyfele számára más - a pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő - szolgáltatása ellenértékéként díjat számítsion fel.

(3) A közvetítői díj időbeni ütemezésének arányosnak kell lennie a közvetített pénzügyi szolgáltatás futamidejével, valamint szerződésszerű teljesítésével.

(4) A függő közvetítő a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően köteles az ügyfél részére tájékoztatást adni:

a) a cégnevéről, székhelyéről, és felügyeleti hatóságának megjelöléséről,

b) a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet,

c) arról, hogy függő közvetítőként a megbízó nevében és javára jár el, a megbízó érdekeit képviseli,

d) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötéséért közvetítői díjazásban részesül.

(5) A (4) bekezdésben meghatározottak nem alkalmazandóak, ha a tájékoztatási kötelezettséget a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvény vagy a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló törvény rendelkezései írják elő.”

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: új Hpt.) 161. § (1) bekezdés c) pontja szerint „banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek,

ha a pénzügyi intézmény érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi”.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése a következőket mondja ki: „(3) Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles”.

A polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) 121. § (1)-(2) bekezdése szerint „(1) A pert keresetlevéllel kell megindítani; a keresetlevélben fel kell tüntetni:

- a) az eljáró bíróságot;
- b) a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- c) az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- d) azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- e) a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet (kereseti kérelem);
- f)
 - (2) A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a felperes bizonyítékként hivatkozik, vagy amely a bíróság hatáskörének és illetékességének megállapításához, valamint, amely a hivatalból figyelembe veendő egyéb körülményeknek az igazolásához szükséges, kivéve, ha az adatokat személyi igazolvánnyal is lehet igazolni; erre a keresetlevélben utalni kell”.

A fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény 20. § (1)-(2) bekezdése értelmében „(1) A kérelemben fel kell tüntetni:

- a) a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, idézési címét és eljárásbeli állását;
 - b) a követelés jogalapját (a követelés alapjául szolgáló jogviszonyt és az érvényesíteni kívánt jogot), valamint a követelésnek és járulékaiknak összegét;
 - c) a követelés alapjául szolgáló jogviszony létrejöttének és a követelés lejártának időpontját;
 - d) a követelés beazonosításához szükséges adatokat (számlatartozás esetén a számla kelte és sorszáma stb.);
 - e) a fizetési meghagyás kibocsátására irányuló határozott kérelmet.
- (2) Papír alapon benyújtott kérelem esetén a kérelemben fel kell tüntetni az eljáró közjegyző nevét és székhelyét.”

A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (a továbbiakban: Vht.) 11. § (1)-(3) bekezdése szerint „(1) A bíróság a végrehajtható okiratot a végrehajtást kérő kérelmére állítja ki.

- (2) A végrehajtást kérő közölni köteles a végrehajtási kérelem előterjesztésekor
 - a) az adós nevét (cégnevét) és az azonosításához szükséges adatokat (legalább a születési idejét vagy az anyja nevét, illetőleg a cégjegyzékszámát), továbbá
 - b) az ügy körülményeitől függően: az adós lakóhelyét, munkahelyét, illetőleg székhelyét, telephelyét (a továbbiakban: székhelyét) és a végrehajtás alá vonható vagyontárgyának helyét; e pontban felsorolt adatok közül legalább egyet közölni kell.
- (3) Ingatlan-végrehajtás kérése esetén közölni kell az ingatlan-nyilvántartási adatokat.”

IV. Megállapítások

A megállapítások a Kötelezettek által alkalmazott követeléskezelési technikák adatvédelmi szempontú ellenőrzésének eredményét tükrözik.

A jelen adatvédelmi hatósági eljárás keretében lefolytatott tényállás tisztázás során a Kötelezett1 és a Kötelezett2 általános adatkezelési gyakorlatát vizsgálta a Hatóság. Ennek során a Kötelezett2 által kötött megbízási szerződések közül jelen eljárásban a két legnagyobb ügyfélszámú szerződéshez, és a Kötelezett1-el kötött megbízási szerződéséhez kapcsolódó harmadik személyek adatainak kezelésével járó adatkezelését, továbbá saját célú adatfelhasználását vizsgálta meg a Hatóság. A Megbízó1 és a Megbízó2 adatkezelésére vonatkozó megállapításait a Hatóság külön-külön foglalta határozatba.

A Hatóság a többi megbízási szerződés és az azokhoz kapcsolódó saját célú adatkezeléseket külön ügyszámon, további eljárások során fogja ellenőrizni és a megállapításait is külön határozatokba foglalja.

A Kötelezettek általános adatkezelési gyakorlatának vizsgálata nem terjedt ki az adatkezelés folyamatának minden egyes részletére (pl. látogatások, árverések), hanem a határozatban részletezett egyes szempontokra irányult.

A becsatolt dokumentumok, nyilatkozatok, a helyszíni ellenőrzések során tapasztaltak, a megküldött 370 hangfelvétel és az átvett 5 különböző időállapotú adatállomány, továbbá a szakértői vélemény alapján a Hatóság az alábbiakat állapította meg.

1. Az adatkezelői és az adafeldolgozói minőség a követeléskezelési tevékenység során

1.1. A követeléskezelőkkel szemben támasztott ágazati követelmény, hogy a fogyasztókra, adósokra nézve költséges peres, és végrehajtási eljárások megindítása helyett az áthidaló, személyre szabott megoldásokra - pl. részletfizetés, halasztás - helyeződjön a hangsúly. Ezen elvárás teljesítése a fogyasztók széleskörű tájékoztatása nélkül nem lehetséges, igényli a kapcsolatfelvételt, szükségképpen személyes adatok kezelésével jár együtt.

A követeléskezeléssel foglalkozó cégek adatátvételének jogalapja különböző lehet. Az engedményezési és a megbízási jogcím között az a lényeges különbség, hogy míg a megbízási esetén a követelés behajtása a szolgáltató nevében folyik, a jogosulti pozícióban nincs változás, a behajtó cég az alapjogviszony tekintetében harmadik személynek minősül; addig az engedményezés esetén a követeléskezelő cég a saját nevében szólítja fel a fogyasztót/ügyfelet teljesítésre, vagyis ő lép az eredeti jogosult helyébe.

Engedményezés esetén egyértelmű a követeléskezelő adatkezelői minősége, mivel ő a követelés jogosultja (lásd a 2.1.ponban leírtakat). A megbízási jogviszonyt illetően vizsgálandó, hogy az Infotv. 3. § 9. pontja értelmében adatkezelőnek csupán a követelés jogosultja tekinthető-e vagy a követeléskezelő is. Az adatvédelmi biztos 34/A/2000. számú és 873/K/2007-3. számú állásfoglalásaiban foglaltakat alapul véve az adatkezelő más személynek, így követeléskezeléssel, adósságbehajtással foglalkozó jogi vagy természetes személynek két módon adhat át adatot:

- a) Amennyiben a követelés kezelője csak pontosan meghatározott technikai műveleteket végez (pl.: felszólítások postázása), akkor adathozjáróként jogosult az adatok átvételére az Infotv. 10. §-a alapján, külön törvényi felhatalmazás, vagy az érintettek hozzájárulása nélkül. Az adathozjáró azonban önálló döntéseket nem hozhat.
- b) A követeléskezelőknek saját maguk által kidolgozott eljárási rendjük és erre vonatkozó belső szabályzatuk van, az esetek túlnyomó többségében az adatokon érdemi műveleteket végeznek, azokat saját tevékenységi körükön belül döntéshozatalra használják fel (pl.

követelés lejárta vizsgálat, jogérvényesítés módja, egyeztetés, részletfizetési kérelem vizsgálata és elbírálása, saját maguk határozzák meg az alkalmazandó követeléskezelési módszereket, stb.), ebben az esetben adatkezelőnek minősülnek.

1.2. Az, hogy a Kötelezett2 mely szerződések esetében kapott adatfeldolgozói megbízást és a tevékenysége ezekben az esetekben a gyakorlatban is csak erre korlátozódik-e, külön vizsgálat tárgyát képezi. A Hatóság szerint a Kötelezett2 általános követeléskezelési gyakorlata alapján azonban megállapítható, hogy a megbízók révén birtokába került személyes adatokkal nem csupán technikai műveleteket hajt végre, hanem azokat önállóan, a megbízóitól gyakorlatilag független módon felhasználja és azokra támaszkodva a megbízási szerződésai keretei között döntéseket hoz.

Az Adatvédelmi Irányelv 29. cikke szerint létrehozott Adatvédelmi Munkacsoport (a továbbiakban: Adatvédelmi Munkacsoport) az „adatkezelő” és az „adatfeldolgozó” fogalom-meghatározásáról szóló 1/2010. számú Véleménye (a továbbiakban 1/2010. Vélemény) értelmében „*az adatfeldolgozásnak az irányelv 2. cikkének b) pontjában meghatározott fogalma nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy a személyes adatokra vonatkozó különböző műveletekben vagy műveletek összességében különböző szereplők vegyenek részt. Ezekre a műveletekre sor kerülhet egyszerre vagy más-más szakaszban.*” „*A különböző adatkezelők sok esetben különböző szakaszokban és különböző mértékben lehetnek felelősek a személyes adatok feldolgozásáért.*”

A vizsgálat során a különböző adatkezelők által a különböző eljárási szakaszokban végzett adatkezelést az alábbiak támasztották alá:

a) A Kötelezett2 2013. augusztus 08-án kelt levelében azt nyilatkozta, hogy a call centerének feladata „*a megbízók által átadott ügyekben partner, illetve az ügyfél által rendelkezésükre bocsátott személyes adatok felhasználásával, az adósokkal történő közvetlen kapcsolatfelvétel telefon útján, azaz telefonhívások kezdeményezése és fogadása, fizetési feltételekben történő megállapodás (részletfizetés), ügyfélpanaszok kezelése.*” „*Az adatkezelés és a call center működése a Társaság székhelyén XXXX XXXXXX, XXXXXXXX XXX. XXXXXXX. alatti címen történik.*”

A 2013. év október 3. napján megtartott helyszíni ellenőrzésen a Kötelezettek képviselői részéről elhangzott, hogy Kötelezett1 és Kötelezett2 közös informatikai rendszert működtet. Az anyacégtől kapott szoftvert közösen fejlesztették tovább. Lényegében a Kötelezett2 alkalmazásában álló dolgozók végzik a követeléskezelési tevékenységet. A Kötelezett1 által megvásárolt követelések adatait tartalmazó excel táblázatok a közös könyvtárba vannak letöltve, innen nyitják meg a dolgozók a feladatellátásukhoz szükséges mappákat. Mindezek alapján megállapítható, hogy az adatkezelés feltételeit Kötelezettek közösen alakították ki.

A Kötelezett1 és a Kötelezett2 által kötött megbízási szerződés 2.1. pontja rögzíti Kötelezett1-nek a követeléskezelési tevékenységért való felelősségét, a 2.6. pontja pedig azt rögzíti, hogy Kötelezett2 a szerződés mellékletében szereplő feltételekkel a Kötelezett1 utólagos írásbeli tájékoztatásával jogosult az adósokkal részletfizetési megállapodást kötni.

b) A Kötelezett2 weboldalán közzétett adatkezelési tájékoztató „4.5. Ügyféladatbázis” megnevezésű pontja szerint: „*A Creditexpress Magyarország Kft. a behajtással érintetteknek a követelések jogosultjaitól és az ügyfelektől kapott adatait elektronikus ügyviteli és nyilvántartó rendszerében rögzíti. Az adatkezelés célja: a jogosultak által megjelölt követelések behajtása, egyezség kötése, az adósok nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése, a megbízások teljesítése, a tartozások nyilvántartása, a visszafizetések dokumentálása, számviteli kötelezettség teljesítése.*”

c) A Kötelezett2 „*Panaszkezelési és Reklamációkezelési szabályzat*” elnevezésű szabályzatának 5. pontja értelmében a Kötelezett2 erre kijelölt szervezeti egysége dönt a

panaszokról, a hangfelvételek kiadásáról. A Kötelezett2 az adatkezelési tevékenységeit az „*ügyféladatbázis*“, a „*telefonbeszélgetések rögzítése*“, az „*árverések adatbázisa*“, a „*pénzmosás megelőzésére szolgáló nyilvántartás*“, és az „*ingatlanhirdetésre jelentkezők nyilvántartása*“ megjelölésekkel az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba is bejelentette.

d) A Kötelezett2 az adósok személyes adatait a megbízók követelésének behajtása mellett, a saját bevételét képező egyéb díjak behajtására is felhasználja és költségeit az adósokra terheli anélkül, hogy az adósokkal bármiféle jogviszonyban lenne.

A Kötelezett2 adósokkal szemben támasztott követeléseinek jogalapjaként a megbízási szerződéseket jelölte meg.

A Kötelezett2 által megküldött listán 121 megbízó szerepel és a lista mellékletét 114 szerződés képezi. A szerződések szerint a megbízás teljesítésének ellenszolgáltatásaként a megbízótól (közvetítői) díjazásban részesül, melynek formája esetenként jutalék vagy sikerdíj. A Kötelezett2 az adósoknak a megbízó által továbbított személyes adatait a megbízói követeléseinek behajtása mellett, saját követelésként adminisztrációs díj, ügyvédi munkadíj, (személyes felkeresés díja, és tranzakciós díj) adósoktól való behajtására is felhasználja. A befolyt díjak részben vagy egészben a megbízottat illetik. Mindez azt jelenti, hogy az ügy elvállalásával felmerült költségeit közvetlenül az adósoktól hajtja be. A Kötelezett2 számára ezt a másodlagos célú adatkezelést egy vagy több díjat érintően csak 21 megbízó szerződése nem biztosítja. A listán szereplő ezen megbízók mellett a Kötelezett1-el kötött szerződés sem biztosít saját célú adatfelhasználást a Kötelezett2 számára.

A Hpt. 2. számú melléklet I/12. pontja értelmében, valamint ez alapján a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) által 2010. áprilisában kiadott „*Hpt. új, pénzügyi közvetítőket érintő egyes rendelkezései*“ tárgyú ajánlás „*ad 2.A követeléskezelési, behajtási jellegű tevékenységek besorolása az új szabályok szerint:*“ című pontjában foglaltak szerint a „*behajtás közvetítői tevékenységnek, méghozzá függő közvetítői tevékenységnek minősül, melyből az következik, hogy vagy kiemelt közvetítőként, vagy függő ügynökként lehet végezni (az adott megbízó és megbízott közötti megállapodás részletszabályaitól függően).*“

A Kötelezett2 a követeléskezelési, behajtási pénzügyi szolgáltatási tevékenységét a követelés jogosultjainak, azaz a megbízóinak nyújtja. A függő közvetítő a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő ügyfele, tehát a megbízója számára más - a pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő - szolgáltatása ellenértékeként díjat számíthat fel. A megbízási szerződések nem rögzítenek ilyen, a Kötelezett2 által az adósoknak nyújtható szolgáltatást, a szerződések nagy része csupán azt rögzíti, hogy a Kötelezett2 a megbízásból eredő feladatai ellátásával felmerült költségeit díjak formájában a megbízója adósaitól jogosult követelni. Tehát ez esetekben a két cég az adósok tudta nélkül megállapodik arról, hogy egyikük adósaival szemben mekkora költséget érvényesít a másik, az adósokkal jogviszonyban nem álló cég.

A kereskedelmi ügyletekhez kapcsolódó késedelmes fizetések elleni fellépésről szóló 2011. február 16-i 2011/7/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvet (a továbbiakban: Irányelv) átültető rendelkezések 2013. július 1-jén léptek hatályba, így egyrészt érintették az irányelvet átültető régi Ptk.-t és érintik az új Ptk. rendelkezéseit is.

Az Irányelvet átültető Ptk.-beli rendelkezések kizárólag a 2013. július 1. napján és ezt követően kötött, illetve a pénztartozás és a késedelmi kamat vonatkozásában a felek, illetve a bíróság által ezen időpontot követően módosított szerződésekre alkalmazandóak. Az Irányelv e szerződések vonatkozásában a pénztartozás késedelmes megfizetése esetére objektív szankcióként bevezette a behajtási költségátalányt. Ezen rendelkezések azonban nem vonatkoznak a magánszemélyekkel kötött jogügyletekre, mivel az irányelv hatálya a vállalkozások közötti, illetve a vállalkozásnak a hatósággal kötött szerződésére terjed ki.

A Hatóság megállapítása szerint a saját bevételt képező, nem a megbízó által fizetett díjak behajtása során a Kötelezett2 az adósok személyes adatainak a megbízóétól elkülönülő, saját célú kezelését végzi. A két adatkezelési cél tehát elkülönül, és adatvédelmi jogi szempontból mind a két cél esetében elkülönülten vizsgálendő, hogy érvényesülnek-e az Infotv.-ben rögzített követelmények.

1.3. Az 1.1.-1.2. pontban foglaltakat összegezve a Kötelezett2 ellentmondásos helyzetben van: egyrészt az adatkezelői szerepben lép fel az adósok felé, másrészt adatfeldolgozónak tekinti magát, aki a megbízói nevében jár el.

A Kötelezett1 az eljárás során tett nyilatkozataiban az adatkezelői minőségét nem vitatta.

A Kötelezett2 az eljárás megindítását követően tett első nyilatkozatát adatkezelőként tette, a későbbiek során már azt nyilatkozta, hogy a megbízási szerződés tartalmától függ, mikor végez adatfeldolgozást és mikor adatkezelést a követelések kezelése során.

A Hatóság véleménye szerint azonban a Kötelezett2 megbízói a megbízási szerződéssel lényegében egy részfeladatukat delegálják a megbízottra, e feladat ellátásának ideje alatt fennáll a megbízó és a delegált adatkezelői feladatot ellátó megbízott adatkezelői minősége is. Ugyanis, ha az adatkezelés feltételeit több adatkezelő alakítja ki, akkor valamennyi adatkezelő az adatkezelés egészének jogszerűségéért felelősséggel tartozik, ezért a követeléskezelési eljárások során Kötelezett2 a megbízóival együtt, - köztük a Kötelezett1-el együttesen - adatkezelőnek minősül az előzőekben részletezettek szerint. Tehát az adatkezelés feltételeit Kötelezett2 a megbízóival közösen alakítja ki, ezért az adatkezelés egészének jogszerűségéért a megbízóival együttesen felelősséggel tartozik.

A Kötelezett2 az adósokra terhelt, saját bevételét jelentő díjak behajtása során a saját érdekében, saját célból jár el, már önmagában ez is elegendő az adatkezelői minőség fennállásához.

Ugyanakkor, - amennyiben egy-egy adott szerződésből megállapítható - a Kötelezett2 az adatkezelési tevékenysége mellett, adatfeldolgozást is végezhet a megbízóinak akkor, ha az általános ügymenetétől eltérően szigorúan a megbízó utasításai szerint és általa kontrolláltan végez technikai műveleteket (pl.: fizetési felszólítások küldése a megbízó sablonszövege alapján). A már idézett 1/2010. számú Vélemény is kimondja azt, hogy *„ugyanaz a jogalany egyidejűleg lehet adatkezelő bizonyos adatfeldolgozási műveletekre vonatkozóan és adatfeldolgozó más műveleteket illetően, és az adatkezelői vagy adatfeldolgozói minőséget a konkrét adatokra vagy műveletekre tekintettel kell értékelni.“*

A Hatóság az egyes szerződéseket külön-külön határozatban áttekinti és értékeli a fenti szempontokat is figyelembe véve.

2. Az adósok személyes adatainak kezelése

2.1. Az adatkezelés jogalapja

Az Infotv. 5. §-a szerint személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény elrendeli.

2.1.1. Engedményezés

A Kötelezett1 követeléskezelésének jogalapja az engedményezés. Az engedményezés szabályait a Ptk. tartalmazza. Az engedményezés velejárója a követelés érvényesítéséhez szükséges adatok átadása. Az engedményezésről az érintettet értesíteni kell, az adós az értesítésig jogosult az engedményezőnek teljesíteni. Az engedményezett követelés kötelezettjének hozzájárulására a szerződés létrejöttéhez nincs szükség. Az eljárás vizsgálatának tárgyát képező követelések

értékesítésekor a régi Ptk. volt hatályban, ezért a követelések behajtásához szükséges adatok átadásához is a régi Ptk. 328. §-a teremtette meg a jogcímet.

Az engedményes, jelen esetben a Kötelezett1 tehát jogosult az engedményezés során a részére átadott - a tartozás időszakát és összegét, továbbá a természetes személy adós által a kölcsön- vagy hitelszerződésben megadott, - a követelés érvényesítéséhez szükséges személyes adatokat kezelni. A Kötelezett1 az engedményezéssel átvett adatkört továbbította a Kötelezett2-nek. Az adattovábbításhoz a régi Hpt. 51. § (1) bekezdés c) pontja és 2014. január 1-jétől az új Hpt. 161. § (1) bekezdés c) pontja nyújt jogalapot.

A Kötelezett1 és a Kötelezett2 között fennálló, 2009. augusztus 27-én kötött megbízási szerződés 2.10. és 3.4. pontja szerint a Kötelezett1 az engedményezéssel átvett adatkörön túl „*új információkat (pl. ügyfél új címe, telefonszáma, stb.)*“ is gyűjt az adósokkal kapcsolatosan, a további adatok gyűjtéséhez azonban törvényi felhatalmazás hiányában az adósok hozzájárulására van szüksége.

2.1.2. Megbízás

A Kötelezett2 a megbízók követeléseinek behajtását megbízási szerződések alapján végzi. A megbízás a megbízó és a megbízott belső jogviszonyára vonatkozó, kétoldalú jogügylet. A Ptk. megbízási vagy atipikus szerződésekre vonatkozó szabályai nem engednek eltérést az Infotv. rendelkezéseitől, tehát a megbízási szerződés alapján végzett adatkezelésre, követeléskezelésre is kiterjed az Infotv. hatálya.

Megbízási szerződés alapján a követeléskezelő három jogcímen végezheti tevékenységét:

a) Az érintett hozzájárulása alapján

A magánszemély ügyfelek személyes adatai – az adatkezelés célhoz kötöttsége elvének betartásával - átadhatóak a követeléskezelőnek, ha ahhoz az érintett hozzájárult. Az ügyfél hozzájárulása akkor tekinthető jogszerűen megadottnak, ha az az adatalany kívánságának önkéntes, határozott és tájékozott kinyilvánítása, mellyel beleegyezését fejezi ki az őt érintő adatkezelésbe (adattovábbításba). A hozzájárulás megadható előzetesen, a követelés alapjául szolgáló szerződésben is.

b) Törvény felhatalmazása alapján

Nincs olyan törvény, amely általában hatalmazná fel a követeléskezelőket adatok átvételére, így a hozzájárulás hiányában csak azon adatkezelők számára végezhetik – adatkezeléssel járó – tevékenységüket, amelyeket az adatok átadására törvény felhatalmaz. A hatályos törvények az alábbi esetekben teszik lehetővé követeléskezelő igénybe vételét, adatok ilyen célú átadását:

- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény [157. § (9) bekezdés a) pont].
- A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény alapján a távhőszolgáltató [45. § (1) bekezdés b) pont].
- A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény alapján a szolgáltató [151. § (4) bekezdés a) pont].
- A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény alapján az engedélyesek [125. § (4) bekezdés a) pont].
- A víziközmű szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény alapján a víziközmű szolgáltató [61. § (3) bekezdés a) pont].
- A régi Hpt. 51. § (1) bekezdés c) pontja és 2014. január 1-jétől az új Hpt. 161. § (1) bekezdés c) pontja.

c) Általános felhatalmazás alapján

A jogosult követelése érvényesítésének másik – a hatályos magyar jog által elismert – eszköze a szerződéssel megbízott ügyvéd közreműködésének igénybevétele. Az ügyvéd a megbízása alapján a követeléskezelési eljárás jogi/végrehajtási szakaszában az ügyfelét a bíróságon vagy a közjegyző előtti eljárásban képviseli, és az ügyfelei jogi képvisellete során személyes adatot használ. Az ügyvéd törvényi felhatalmazás alapján jogszerűen juthat hozzá megbízójától az adós személyes adataihoz, ehhez az adós hozzájárulása nem szükséges. Az hogy a konkrét megbízások esetében az ügyvéd tevékenysége minden esetben csak adatfeldolgozásra korlátozódik-e, külön vizsgálat tárgyát képezi.

2.1.3. A Kötelezett2 a vizsgálat időpontjában 121 megbízási szerződés alapján végez követeléskezelési tevékenységet, ezek egyenkénti áttekintése szükséges. A Kötelezett2 által benyújtott listán 47 olyan megbízó szerepel, akik 2.1.2. pont b) pontjában felsorolt ágazati szabályozások alapján törvényi felhatalmazással rendelkeztek az adatátadásra. A törvényi felhatalmazás azonban a további adatok gyűjtésére és az adósok adatainak a megbízott, azaz a Kötelezett2 másodlagos, saját célú kezelésére nem terjed ki.

A többi 74 megbízó esetében vizsgálandó, hogy az adatátadáshoz, a további adatok gyűjtéséhez és az adatok Kötelezett2 járulékos jellegű céljára való felhasználásához, a megbízók és a Kötelezett2 rendelkeznek-e az adósok hozzájárulásával.

Az adattovábbításért való adatkezelői felelősség a megbízóknál állapítható meg. Azonban a jelen eljárás a megbízók közül csak a Kötelezett1, valamint az eljárásba bevont, a két legnagyobb ügyszámú megbízó adatkezelésének vizsgálatára terjed ki. A Kötelezett1 adatkezelői felelősségét érintő megállapításokat jelen határozat tartalmazza. A másik két megbízó adatkezelői felelősségét érintően a Hatóság által a jelen eljárás során megállapítottakat külön-külön foglalta két másik határozatba.

2.2. Előzetes tájékoztatás vizsgálata

A Hatóság álláspontja és állandó gyakorlata szerint¹ a hozzájárulás egyik legfontosabb fogalmi elemének tekinthető az, hogy a hozzájárulás megfelelő tájékoztatáson alapuljon. Az Infotv. 3. § 7. pontja szerint ugyanis hozzájárulás az érintett akaratának olyan önkéntes és határozott kinyilvánítása, amelynek megfelelő tájékoztatáson kell alapulnia.

Ez összhangban van az Adatvédelmi Munkacsoport megállapításaival, a hozzájárulás fogalom-meghatározásáról szóló 15/2011. számú Véleményében (a továbbiakban: 15/2011. Vélemény) foglaltakkal: „különös jelentőséggel bír a tájékoztatás módja (egyszerű, zsargon használata nélküli, érthető, figyelemfelkeltő szövegben) annak értékelésekor, hogy a hozzájárulás »tájékozott«-e. A tájékoztatás módját a tartalomhoz kell igazítani: a rendszeres/átlag felhasználó számára érthetőnek kell lennie.”²

Az Adatvédelmi Irányelv, illetve az Infotv. további előírást is tartalmaz a tájékoztatás vonatkozásában. Így az előzetes tájékoztatásnak meg kell felelnie az Infotv. 20. §-ában szereplő követelményeknek.

Eszerint az adatkezeléssel összefüggő összes tényről tájékoztatni kell az érintetteket (az adósokat), többek között az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat.

A vizsgált adatkezelés tekintetében nem teljesül az Infotv. 20. §-a által megkívánt megfelelő

¹ Például a NAIH-4815-5/2012/V., a NAIH-4838-2/2012/V., a NAIH-5650-4/2012/V., vagy a NAIH-364-2/2013/V. számú ügyek.

² Vélemény, 21. oldal.

tájékoztatás követelménye az alábbiak miatt:

2.2.1. A Kötelezett2 2013. augusztus 8-án kelt leveléhez mellékelte, az „*Ügymenet lépései*” elnevezésű leírása szerint az ügyátadást követi a regisztráció (az adatoknak az XXXXXX rendszerben való rögzítése), majd ezt követően kerül sor az adósoknak történő levélküldésre. A következő lépés a „*bejövő hívások fogadása – egyeztetések*”. Ezt követi az adósoknak való „*sms küldés*” és a Kötelezett2 által kezdeményezett „*telefonhívás*”.

Tehát a megbízók által továbbított személyes adatok kezelése már az első kapcsolatfelvételt megelőzően megkezdődik. A Kötelezett2 azonban csak az adatkezelés megkezdését követően, az első kapcsolatfelvétel során tesz lépéseket az adatalányok tájékoztatására.

2.2.2. A 2013. október 3-ai helyszíni ellenőrzés során a Kötelezettek által átadott „Behajtási szabályzat” elnevezésű belső szabályzat „*V. Adósok tájékoztatása*” című pontja szerint az „*Írásbeli tájékoztatás: A Társaság a követeléskezeléshez kapcsolódó egyes intézkedésekről postai úton írásbeli tájékoztatást küld az adós részére*”.

A Kötelezett2 a 2014. január 14-én kelt leveléhez mellékelte „Fizetési felszólítás” elnevezésű levélmintákat használja az adósokkal történő első írásbeli kapcsolatfelvételre. A levél az adósok számára a következő tájékoztatásokat tartalmazza:

„Értesítjük, hogy a „X.Y.” megbízta Cégünket az Önnel szemben fennálló követelésének behajtásával, ezért az Ön – tartozást érintő – adatait nyilvántartásba vettük.” „A határidő lejártát követően megbízónk a 2009. évi L. törvény 1. § és a 3. § (1) bekezdése, valamint a 8. § alapján fizetési meghagyásos eljárást kezdeményezhet, melynek költségei – beleértve az esetleges polgári peres és végrehajtási eljárás költségeit, mely ingó és ingatlan vagyont is érintheti – szintén Önt fogják terhelni.” A tartozás részletezése tartalmazza a „Tőketartozás összesen:”, a „Késedelmi kamat összesen:” az „Adminisztrációs költség összesen:” a „Fizetendő tartozás összesen:” adatokat. A Creditexpress Magyarország Kft. adatkezelési tájékoztatója, adatvédelmi irányelve elérhető honlapján, a www.creditexpress.hu/adatvedelem címen.”

A Kötelezettek képviselői azt nyilatkozták, hogy 2013. január 1-jét megelőzően a honlapjukon nem volt látható adatvédelmi tájékoztató. A Kötelezett2 weboldalán ezen időpontot követően közzétett adatkezelési tájékoztató „4.5. *Ügyféladatbázis*” című pontja szerint a Kötelezett2 „*a behajtással érintetteknek a követelések jogosultjaitól és az ügyfelektől kapott adatait elektronikus ügyviteli és nyilvántartó rendszerben rögzíti. Az adatkezelés célja: a jogosultak által megjelölt követelések behajtása, egyezség kötése, az adósok nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése, megbízások teljesítése, a tartozások nyilvántartása, a visszafizetések dokumentálása, számviteli kötelezettség teljesítése*”.

A levélben szereplő tájékoztatás megtévesztő és hiányos. A Kötelezett2 által rendszeresített levél szövege alkalmas arra, hogy az adatalányban azt a benyomást keltse, hogy a fizetendő tartozás teljes összege a megbízó követelése. Az első írásbeli kapcsolatfelvétel során az adós nem kap arról tájékoztatást, hogy az összes tartozásából mely összegek képezik a megbízó követelését és melyek a megbízott, azaz a Kötelezett2 közvetlen követelését. Így arról sem, hogy a Kötelezett2 fennálló követelésének és az ebből eredő adatkezelésének mi a jogalapja, és a Kötelezett2 a saját céljára mely adatait használja fel. Az adatalányoknak ezekről elektronikus úton sincs lehetőségük információhoz jutni, mert a Kötelezett2 adatkezelési tájékoztatója ezeket nem tartalmazza. A nyomtatvány az adós adatkezelési hozzájárulásának beszerzésére irányuló szövegrészt nem tartalmaz.

Megállapítható, hogy az írásbeli kapcsolatfelvétel során az adatkezelés pontos részleteiről és jellemzőiről – így az adatkezelés folyamatáról, az adatkezelés céljairól és jogalapjáról, a velük szemben támasztott követelések jogosultjairól, azaz az adatkezelők személyéről - nem kapnak megfelelő tájékoztatást az adósok.

2.2.3. Az adatkezelési tájékoztató „4.6. Telefonbeszélgetések rögzítése” megnevezésű pontja szerint a Kötelezett2 a „kimenő és bejövő telefonbeszélgetésekről hangfelvételt készít és azokat a kapcsolódó adatokkal együtt tárolja. Az adatkezelés célja: az ügyfelek és az adatkezelő jogainak érvényesítése, az esetleges jogviták eldöntését szolgáló bizonyíték biztosítása, az utólagos bizonyíthatóság és a követelés esetleges behajthatatlanságát alátámasztó bizonyíték szolgáltatása a számviteli kötelezettség teljesítésére, valamint a megállapodások utólagos biztosítása “.

A 2013. október 3-ai helyszíni ellenőrzés során a Kötelezettek által átadott „Behajtási szabályzat” elnevezésű belső szabályzat „V. Adósok tájékoztatása” című pontja szerint a „Telefonos tájékoztatás: A Szabályzatban foglaltak szerint, az Ügyfél beazonosítását követően a társaság telefonon megadja az Ügyfél részére a szükséges tájékoztatásokat. A telefonbeszélgetésekről hangfelvétel készül, melyet az Ügyfél kérelmére a Társaság adathordozón, titkosítva az Ügyfél rendelkezésére bocsát“.

A helyszíni ellenőrzés során ugyancsak átadott „Általános tárgyalási sablon” és a „Script általános kampány” leírás 1. pontja szerint a beszélgetések elején az adós azonosítását követően rövid tájékoztatás hangzik el:

„Jó napot/estét kívánok, „X.Y” vagyok és <ADÓS>-t keresem. (Hivatalos ügyben keresem...)
Ha igen→Adatvédelmi előírások miatt szeretném Önt beazonosítani, kérem, legyen kedves megadni a születési dátumát. – Köszönöm. –
A CREDITEXPRESS MAGYARORSZÁG Kft.-től telefonálok, az X.Y. megbízásából. Örülök, hogy sikerült Önt elérnem. A beszélgetést az Ön biztonsága érdekében rögzítjük.“

A megküldött hangfelvételek tanúsága szerint a Kötelezett2 ügyintézői által kezdeményezett hívások esetén a hívást fogadó adósok tájékoztatása - az ügyintéző bemutatkozását, valamint az adós azonosítását követően – kifogásolható:

Példák: „A XXX XXXX megbízásából telefonálok a Creditexpresstől, tárgyalásunkat rögzítjük!” „A gázzsámla hátralékot kellene egyeztetnünk” vagy „a gázzsámla hátralékról lenne szó” stb. (SN45, SN_67, SN_73, SN_89 és SN_100 sorszámú hangfelvétel)
vagy
„a Creditexpresstől (keresem) telefonálok, tájékoztatom, rögzítjük a beszélgetést” (SN32, SN99, SN_130, SN_111, SN_134 és SN_189 sorszámú hangfelvétel)
vagy
„ A Creditexpress Magyarország Kft.-től hívjuk, a beszélgetést minőségbiztosítási célból rögzítjük, a XXX tartozásával kapcsolatban.” (SN_14 sorszámú hangfelvétel) „A Creditexpress Magyarország Kft.-től keresem, az XXXXX Biztosító megbízásából, tájékoztatom, a tárgyalásunkat minőségbiztosítási célból rögzítjük.” (SN_70 sorszámú hangfelvétel)
vagy
„Üdvözlöm, a Creditexpresstől telefonálok, a XXXXXXXX Zrt. megbízásából gázzsámla hátralékot kellene egyeztetnünk...” (SN_160 sorszámú hangfelvétel).
„A Creditexpresstől keresem Önt az XXXXX Biztosító megbízásából, az XXXXX jelezte, hogy elmaradása van.....” (SN_171 sorszámú hangfelvétel).

Megállapítható, hogy helytelen tájékoztatást kap az adatalany a hangfelvétel rögzítésének céljáról akkor, amikor azt közlik vele, hogy a beszélgetés rögzítésére „Ön biztonsága érdekében” vagy „minőségbiztosítási okból” került sor és nem azt, hogy jogszabályi előírás alapján.

A megküldött hangfelvételek tanúsága szerint a hívást fogadó adóst vagy harmadik személyt a Kötelezett2 hívást kezdeményező munkatársai esetenként a telefonbeszélgetés rögzítésének tényéről sem tájékoztatják (pl.: SN_357, SN_300, SN_200, SN_112, SN_83, SN_68, SN_13 sorszámú hangfelvétel).

A hangfelvételek tanúsága szerint a hívást kezdeményező adósok esetében gyakoribb, hogy a Kötelezett2 hívást fogadó munkatársai a telefonbeszélgetés rögzítésének tényéről a hívó felet nem tájékoztatják (pl.: SN_369, SN_351, SN_322, SN_305, SN_294, SN_269, SN_264, SN_234, SN_210, SN_203, SN_201, SN_62, SN_159, SN_147, SN_142, SN_98, SN_80, SN_79, SN_65, SN_38, SN_35, SN_17 sorszámú hangfelvétel).

Emellett az adósok részére a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről sem nyújtanak tájékoztatást.

A szektorális jogszabályok, - a Hpt. 215/B. § (4) bekezdése és a fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (3) bekezdése - az ügyfelek számára a hangfelvétel visszahallgatásának és a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv kérésére is biztosítanak lehetőséget. A hívást kezdeményező vagy fogadó adatalany azonban az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól az általános gyakorlat szerint a telefonbeszélgetések során és a weboldalon közzétett adatkezelési tájékoztatóban sem kap tájékoztatást, ilyen információ az általános tárgyalási sablonban sem szerepel. A hívást kezdeményező vagy fogadó adatalany esetenként a hangfelvétel rögzítésének tényéről és a megbízó személyéről sem kap tájékoztatást.

Az adatalany számára a beszélgetés megkezdésekor nyilvánvalóvá kellene válnia annak, hogy a beszélgetést hangfelvételen rögzítik. A beszélgetés során nyilvánvalóvá kellene válnia annak is, hogy az adatkezelés jogszabályi előírás teljesítése érdekében kötelező, kérdés esetén a pontos jogszabályi hivatkozást meg kell jelölni. Ezáltal válik lehetővé, hogy az ügyfél élhessen jogaival, tisztában legyen a kötelezettségeivel, valamint, hogy a hangfelvételt az adatalany is felhasználhassa, ha szükséges.

A Hatóság véleménye szerint az előzetes tájékoztatás kötelezettsége úgy lenne teljesíthető, ha a gépi hang, illetve az ügyintéző minden hívás kezdetekor elmondaná a hívó félnek vagy a hívott félnek, melyik céget hívta vagy melyik cég hívta, a beszélgetést rögzítik, és azt, hogy az adatkezelésről további információt melyik weboldalon, illetve melyik menüpontban kaphat. A weboldalon, illetve az adott menüpontban viszont elkerülhetetlen lenne az adatkezelés minden részletére kiterjedő adatkezelési tájékoztató közzététele.

2.2.4. A Kötelezett² adatkezelési tájékoztatója az Infotv. 20. § (1) bekezdésében foglaltak ellenére nem tartalmaz pontos információt a követeléskezelési eljárás során végzett adatkezelések jogalapjáról.

Az adatkezelési tájékoztató „4.5. Ügyféladatbázis” megnevezésű pontja szerint *„Az adatkezelés jogalapja: az érintett önkéntes hozzájárulása, a Hpt. 54. § (1) bekezdésének q) pontja”*. A tájékoztató ezen szövegrésze és a „Kezelt adatok köre:” bekezdésben szereplő felsorolás nem ad egyértelmű, pontos tájékoztatást az adósok számára arról, hogy mely személyes adataikat kezelik törvényi felhatalmazás alapján és melyeket a hozzájárulásuk alapján.

Az adatkezelés jogalapjáról *„Script általános kampány”*-ban leírt telefonos elérhetőség aktualizálási gyakorlat során sem kapnak az adatalanyok tájékoztatást. A *Script általános kampány* szövege alkalmas arra, hogy az adósokban azt a benyomást keltse, hogy a kért adatok közzélése számukra kötelező.

A Kötelezett² weboldalán közzétett adatkezelési tájékoztató *„4.6. Telefonbeszélgetések rögzítése”* megnevezésű pontja azt tartalmazza, hogy *„Az adatkezelés jogalapja: az érintett önkéntes hozzájárulása.”* Ez a tájékoztatás megtévesztő, mert az adatkezelés jogalapja nem az érintett önkéntes hozzájárulása, hanem törvényi felhatalmazás, ugyanis a régi Hpt. 215/B. §-a alapján az a pénzügyi intézmény és ügyfél közötti telefonos kommunikációt rögzíteni kell, emellett a fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (3) bekezdése is előírja, hogy az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Így az adatkezelési tájékoztatónak arra nézve kellene információt tartalmaznia, hogy a rögzítés, mely jogszabály alapján kötelező, és amennyiben az érintett nem szeretné, hogy a telefonos ügyintézésről hangfelvétel készüljön, akkor hol járhat el személyesen.

2.2.5. A Kötelezett2 adatkezelési tájékoztatója az Infotv. 20. § (2) bekezdésében előírtak ellenére nem ad tájékoztatást arról sem, hogy a behajtással érintettek személyes adatait a tartozáson és kamatán túl egyéb saját díjak behajtása céljából is kezeli.

Az adatkezelési tájékoztató „4.5. Ügyfeladatbázis“ megnevezésű pontjában megjelölt, a III.2.2.2. pontban idézett adatkezelési célmeghatározás alkalmas arra, hogy az adatalanyokban azt a téves benyomást keltse, hogy a Kötelezett2 az adataikat csak a megbízóit megillető követelések behajtása céljából kezeli.

2.2.6. A 2.2.1.-2.2.5. pontban foglaltakat összegezve a Hatóság megállapította, hogy a „Fizetési felszólítás“ kiküldése, a telefonhívások, a weboldalon történő tájékoztatások és a megbízással, illetve a meghatalmazással átadott adatokon felül gyűjtött adatok kezelése során nem teljesül a megfelelő tájékoztatás követelménye, és ezzel a Kötelezettek megsértették az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdését.

2.3. A tisztességes adatkezelés elvének érvényesülése az adósok adatainak kezelése során

2.3.1. A jogalap megléte mellett a jogszerű adatkezelésnek az is feltétele az Infotv. 4. § (1) bekezdése értelmében, hogy a személyes adatok felvétele és kezelése tisztességes és törvényes legyen.

E két követelmény különválasztása világossá teszi, hogy az adatkezelés jogszerűsége nem szűkíthető le pusztán arra, hogy az adatkezelő formálisan betartja-e az adatkezelésre vonatkozó törvényi szabályokat, illetve rendelkezik-e formális jogalappal a személyes adatok kezelésére, tekintve, hogy a törvényhozó ezen túl az adatkezelés egészének tisztességességét is beemelte a jogszerűség keretei közé. Az adatkezelés tisztességes volta a törvényességnél tágabb követelmény, az érintett információs önrendelkezési jogának, és ezen keresztül magánszférájának, emberi méltóságának tiszteletben tartását jelenti: az érintett nem válhat kiszolgáltatottá az adatkezelővel, sem más személlyel szemben. Az érintett mindvégig alanya marad a személyes adatok kezelésével járó folyamatnak, és nem válik, nem válhat annak pusztá tárgyává.

Ezzel összhangban állnak a polgári jogi szabályok is. A törvényes céllal és jogalappal folytatott követeléskezelés során, az igények érvényesítése érdekében a felek a régi Ptk. 4. § (1) bekezdése értelmében „a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni“. Ezt írja elő egyébként az új Ptk is. E kötelezettség megszegése esetén a követelés jogosultja nem vehet igénybe olyan eszközöket, módszereket, illetve nem alkalmazhat olyan eljárásokat, amelyek a természetes személy kötelezettek személyes adatai védelméhez, illetve a magánszférához való jogát sértene vagy veszélyeztetné.

2.3.2. A Kötelezett2 adatkezelési gyakorlatában felvetődött a tisztességes adatkezelés elvébe ütköző módszerek alkalmazása az adósok személyes adatainak kezelése tekintetében az eljárás során vizsgált adatállományokban és a hangfelvételeken.

A kirendelt igazságügyi szakértő 16/2013. szakértői ügykönyvi számú 2013. november 28-án kelt igazságügyi informatikai szakértői szakvéleménye azt tanúsítja, hogy mind az 5 különböző időállapotú (2013.05.08-ai, 2013.09.12-ei, 2013.09.22-ei, 2013.10.2-ai és 2013.10.31-ei mentett) megvizsgált adatállományban nagy számban szerepel szomszédhívás.

A Kötelezettek nyilatkozata szerint az adatállomány 2013.10.02-ai mentését megelőzően végrehajtott 30 %-os törlés harmadik személyek adatait érintette több évre visszamenőleg, az adatvédelmi szakértőjük javaslata alapján. Ennek ellenére szomszédhívások adatait tartalmazó bejegyzések a 2013.10.31-ei adatállományban is vannak. A szakértő az adatállományban a „szomsz“ és „beteg“, a „rákos“ és a „szomi“ szavakra végzett keresést, ennek eredményeként 37 db, továbbá 691 db találatot jelzett. A találatok ügyazonosítóinak és a találatban szereplő bejegyzések szövegeinek idézeteit a szakértői vélemény tételesen felsorolja. A Hatóság a találatok

bejegyzéseinek vizsgálata során figyelmen kívül hagyta azokat, melyekben a „rákos“ szó nem az adós vagy harmadik személy egészségi állapotát jellemző adatként került rögzítésre.

A szakértő által a 2013.10.31-ei adatállományban talált bejegyzéseket áttekintve a Hatóság megállapította, a szomszédhívások célja az volt, hogy a Kötelezett2 ügyintézői az adós számára kapcsolatfelvételt kezdeményező üzenetet hagyjanak vagy az adósról új információt gyűjtsenek.

Az általános szomszéd vagy rokonhívási gyakorlat az alábbiakra irányult:

- kapcsolatfelvételt kezdeményező üzenethagyásokra, az adatkezeléseket tanúsító, a szakértői szakvéleményből idézett példák:

„XXXXXXXX XXXX ERZSÉBET:XXXXXXXXX ÜF TESTVÉRE/ÜZIRE JÓ TESÓ:xx/xxx-xxxx“ (szakértői vélemény 67. oldal 5. sor).

„SZOMI: XXXXXXXXXXX (XX) XX/XXX-XXX ISMERI, VITT“ (szakértői vélemény 69. oldal 5. sor).

„TTR SZOMI: XXXXX /XX/XX/XXX-XXXX, XXXXXX/XX/XX/XXX-XXX-NEM ISM-NEM ISM-ÜZIT VITT“ (szakértői vélemény 72. oldal 7. sor).

„SZOMI:XXXXXX (XX.):XX/XXX-XXX-IDŐS NÉNI VISZ ÜZIT KISMAMA—NEM DOLGOZIK“ (szakértői vélemény 103. oldal 1. sor).

- az adósról történt új információk harmadik személytől történő gyűjtésére, az adatkezeléseket tanúsító, a szakértői szakvéleményből idézett példák:

„SZOMITÓL INFO: HV-N ANYUKA SZELLEMLEG NEM ÉP, APUKA BETEG, NEM LÁTOGATJA ŐKET SENKI ÜF NÉMETORSZÁGBAN VAN“ (szakértői vélemény 54. oldal 3. sor).

„SZOMI SZERINT ÜF XXXXXXXXXXX LAKIK A BÜFÉ MELLETT“ (szakértői vélemény 69. oldal 5. sor).

„SZOMI: XXXXXXX FERENC XX/XX/XX, XXXXXXX XX/XXX-XXX NEM ISMERI SZOMI SZERINT ELK, A HÁZ ÜRESEN ÁLL, RENDŐRÖKKEL LAKOLTATTÁK KI ÜF-ÉKET BV BÍRÓIRA TILT“ (szakértői vélemény 131. oldal 1 sor).

„SZOMI: XXXXXX (6.II.27.) XX-XXX-XXX XXXXXX XXXXXX SUGÁRÚTON LAKIK MÁR, HÁZSZÁMOT NEM TUDOTT MONDANI ADATOK OK:04/20“ (szakértői vélemény 139. oldal 6. sor).

A hívások esetenként nem vezettek eredményre, erre példák:

a „nincs több elérhető szomszéd“, „SZOMI:XXX/ENK/úr/NEM VISZ“, „SZOMI:42BEN:XXXXXX:XXXXXXXX-NEM VISZ“, „SZOMI:XXXXXXXX/XX:/XX/XXX-XXX ISM DE NEM VISZ“, „Nő ISMERI, DE RITKÁN BESZÉLNE, NEM SEGÍT“, „szomik nem segítenek“ tartalmú megjegyzés bejegyzések szerint -. (szakértői vélemény az 50. oldal 1 sora, az 51. oldal 5. sora, 69. oldal 2. sora, 70. oldal 2. sora, 70. oldal 4. sora. 73. oldal 9. sora)

Az SN_124 sorszámú hangfelvételen rögzített beszélgetés során a Kötelezett2 ügyintézője - a saját nyilatkozata szerint képviseleti jogosultságot igazoló okirattal nem rendelkező, a hívást kezdeményező - harmadik személlyel egyeztetett az adós ügyében.

Az SN_169 sorszámú hangfelvételen rögzített beszélgetés során a Kötelezett2 ügyintézője a hívását fogadó harmadik személyt, az adós ismerősét kérte fel üzenetvábbításra. A harmadik személyt a beszélgetés rögzítésének tényéről nem tájékoztatta.

Az SN_281 sorszámú hangfelvételen rögzített rövid beszélgetés során a Kötelezett2 ügyintézője a hívását fogadó harmadik személyt, az adós fiát négyszer szólította fel a nevének közlésére, a beszélgetés rögzítésének tényéről azonban őt sem tájékoztatta. A harmadik személy az adatközlést megtagadta és a beszélgetést megszakította.

A 2.3.1.-2.3.2. pontban foglaltakat összegezve a Hatóság megállapította, hogy a szakértői véleményben, illetve a heti és zárasi jelentésben feltárt szomszéd és rokonhívási esetek, valamint a harmadik személyekkel folytatott telefonbeszélgetések a vizsgált időszakban megtörténtek. A Kötelezett adatkezelési gyakorlata a fentiek alapján az Infotv. 4. § (1) bekezdésében rögzített tisztességes adatkezelés elvébe ütközött az alábbiak miatt:

Tisztességtelen, az adós személyes adatai védelméhez, illetve magánszférájához való jogát sértő módszer, ha a követeléskezelő a követelésben nem érintett személy útján kísérli meg az adósával a kapcsolatfelvételt. E körbe tartozik az is, ha a lakcím felhasználásával, a telefonkönyvből vagy a tudakozó igénybevételel felhívják az adós szomszédját vagy rokonait és kapcsolatfelvételt kezdeményező üzenetet hagynak számára. Ebből esetleg a fennálló jogügyletre is lehet következtetni.

Tisztességtelen továbbá az is, ha a követeléskezelő a követelésben nem érintett, az adós környezetében élő más személyektől gyűjt személyes adatokat az adósáról, kiemelt figyelemmel arra, ha a követeléskezelő az adósra vonatkozóan szenzitív, különleges adatot, pl. egészségügyi adatot rögzít és tart nyilván. Az ilyen adatgyűjtés különösen sérti a személyiségi jogot, mert kiszolgáltatottá teszi az adatalanyokat, egyenlőtlen helyzetet eredményez, melyben az adatalany nem tudja, hogy az adatkezelő mit tud róla. Az így gyűjtött adatok minősége, valóságtartalma is megkérdőjelezhető az adatforrásnak az adatalanyhoz fűződő viszonyától függően. Az adatgyűjtés az adatalany személyének megítélését a mikrokörnyezetében, az érintett által ápolat vagy nem ápolat ismeretségi és/vagy rokoni körében hátrányosan befolyásolhatja.

2.4. Egyértelmű, önkéntes és határozott hozzájáruló nyilatkozat

2.4.1. Az Infotv. 5. § (1) bekezdése értelmében az adatkezelés akkor tekinthető jogszerűnek, ha azt törvény lehetővé teszi vagy ahhoz az érintett hozzájárul. Ez azt jelenti, hogy - jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - személyes adataival mindenki maga rendelkezik, mindenki maga határoz arról, hogy személyes adatait másnak megadja-e, vagy sem.

Követeléskezelésre vonatkozó speciális jogszabály nem tartalmaz kifejezett rendelkezéseket az adatkezelés tekintetében. A pénzügyi intézmény és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció rögzítési kötelezettségéről a régi Hpt. 215/B. §-a tartalmaz előírást, az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció tekintetében a fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (3) bekezdése tartalmaz előírást, mely az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangfelvételen történő rögzítési kötelezettségéről rendelkezik.

Az Infotv. az érdekmérlegelésen alapuló adatkezelés két esetkörét ismeri: egyfelől akkor lehetséges, amennyiben az érintett hozzájárulásának a beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna,³ másfelől akkor, amennyiben az érintett a hozzájárulását visszavonta,⁴ azonban mindkét esetkör vonatkozásában az adatkezelő rendelkezik olyan jogos érdekllel vagy terheli őt olyan jogi kötelezettség, amelyik szükségessé teszi a személyes adatok kezelését. Ekkor az adatkezelő vonatkozásában fokozottabb bizonyítási teher állapítható meg, és igazolnia kell, hogy az Infotv. 6. § (1) vagy (5) bekezdésében szereplő feltételek ténylegesen fennállnak.

Az érdekmérlegelésen alapuló jogalap fennállta a Kötelezettek adatkezelésének vizsgálata során nem merült fel.

Adatkezelő lehet valaki annak alapján is, ha az érintett önkéntes, határozott, megfelelő tájékoztatáson alapuló és félreérthetetlen beleegyezését adta ahhoz, hogy az adatkezelő a személyes adatait kezelje. A 15/2011. Véleményben foglaltak szerint: „a hallgatás nem értelmezhető hozzájárulásként, ami az irányelv 7. cikk (a) pontjának „határozottságra” vonatkozó követelményéből is következik”.⁵ Véleményében azt is kifejtette, a hozzájárulás „akkor önkéntes, ha tényleges választási lehetőség

³ Infotv. 6. § (1) bekezdés

⁴ Infotv. 6. § (5) bekezdés

⁵ Vélemény, 21. oldal.

létezik“, „amennyiben az adatalany az adatkezelő befolyása alatt áll, illetve függ tőle és tarthat tőle, hogy hozzájárulás hiányában eltérően kezelik, úgy a hozzájárulás nem önkéntes“.

2.4.2. A Kötelezett1 a régi Ptk. alapján jogosult volt és az új Ptk. alapján is jogosult arra, hogy az engedményezés során részére átadott, a követelés érvényesítéséhez szükséges személyes adatokat kezelje. Az engedményezéssel átvett adatkörön túli új információk gyűjtéséhez azonban törvényi felhatalmazás hiányában az adósok hozzájárulására van szüksége.

A Kötelezett1 a követeléskezelés ideje alatt közvetlenül nem tart kapcsolatot az adósaival sem írásban, sem telefonon. A Kötelezett1 és a Kötelezett2 között fennálló feladatmegosztás alapján az adósra vonatkozó új információk gyűjtése és az adatkezelési hozzájárulás beszerzése Kötelezett2 feladata lenne.

2.4.3. A Kötelezett2 adatkezelési tájékoztatójának „4.5. Ügyféladatbázis“ megnevezésű és „4.6. Telefonbeszélgetések rögzítése“ megnevezésű pontjai szerint a behajtással érintettek adatait az érintettek önkéntes hozzájárulása alapján kezeli.

A 2.2.2. pontban ismertetettek szerint az adósok az első írásbeli kapcsolatfelvétel, a beküldött hangfelvételeken történt beszélgetések során és 2013. január 1-je óta a weboldalon közzétett adatkezelési tájékoztatóban sem kapnak az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdésének megfelelő, teljes körű felvilágosítást az adatkezelés körülményeiről, ezért az érvényes adatkezelési hozzájárulás megléte nem bizonyított.

2.4.4. A 2.4.2.-2.4.3. pontban leírtakat összefoglalva az eljárás során az adósoknak a további személyes adataik gyűjtéséhez adott tájékozott beleegyezésének megléte nem nyert bizonyítást.

A 2.5.4. pontban és a 3.3.3.-3.3.4. pontban foglaltakra figyelemmel megállapítható, hogy Kötelezettek az XXXXXX rendszerben az adósokra és a harmadik személyekre vonatkozóan rögzített egészségügyi adatok kezeléséhez sem rendelkeznek az adatalanyok írásbeli hozzájárulásával.

Megállapítható, hogy a vizsgált esetekben a Kötelezettek nem teljesítették megfelelően a tájékoztatási kötelezettségüket azzal, hogy az adósoknak és a harmadik személyeknek az adatkezelés minden lényeges körülményéről nem adtak tájékoztatást. Az érintettektől az adatok gyűjtéséhez ilymódon esetlegesen beszerzett hozzájárulása sem minősülne önkéntes, tájékozott hozzájárulásnak. Mindezek alapján Kötelezett1-nek az engedményezőtől átvett adatokon felüli adatok gyűjtésére, Kötelezetteknek a velük jogviszonyban nem álló harmadik személyek személyes adatainak kezeléséhez, illetve az adósokra és a harmadik személyekre vonatkozó egészségügyi adatok kezeléséhez nem rendelkezik megfelelő jogalappal, ezért ezek az adatkezelési tevékenységek sértik az Infotv. 5. § (1)-(2) bekezdését.

2.5. A célhoz kötöttség és a szükségesség elvének érvényesülése az adósok adatainak kezelése során

A jogszerű adatkezelés feltétele az Infotv. 4. § (2) bekezdése szerinti célhoz kötöttség és szükségesség elvének való megfelelés is. Eszerint csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, és a cél elérésére alkalmas. Ezen alapelv figyelembe vétele szavatolja, hogy az adatkezelés céljára tekintettel csupán a legszűkebb, indokolt adatkör kezelésére kerüljön sor. Ez azt is jelenti, hogy nem gyűjthetők olyan személyes adatok, amelyek az adatkezelés céljának elérésére nincsenek hatással.

Nincs olyan jogszabály, amely tételesen felsorolná azokat az adatokat, amelyeket a követeléskezelő cég az adósoktól kérhet, ugyanakkor az általa kezelhető adatok körének határait a Ptk., az Infotv., valamint a célhoz kötött adatkezelés elve kijelöli. Amennyiben a követeléskezelő

cég olyan személyes adatokat is tárol, amelyek az adósság rendezését nem befolyásolják, cél nélkül kezel adatokat, ezáltal jogellenes adatkezelést végez.

A Kötelezett² a megbízással átvett adatkörön túl egyéb adatokat is gyűjt, rögzít az adósokkal kapcsolatosan, mindezeket alátámasztják az alábbi tapasztaltak:

2.5.1. A „*Script általános kampány*“ leírás 3., 4. és 6. pontja szerint, a a Kötelezett² hívást kezdeményező ügyintézőjének a telefonos kapcsolatfelvétel során, az adós válaszai alapján, a nyilvántartásban rögzítenie kell a fizetési késedelem, a fizetési elmaradás és a 2 munkanapot meghaladó határidőn túli pótbefizetés okát. A rögzíthető konkrét okok felsorolása a következő: „*Anyagi ok: anyagi ok rögzítése (max 160 karakter)*“, „*Betegség*“, „*Családi ok*“, „*Csoportos beszédési megbízásból eredő hiba*“, „*Egyéb (szövegmező, max. 160 karakter)*“, „*Elfelejtette*“, „*Elkeverte a csekket*“, „*Fizetési letiltás*“, „*Haláleset miatt*“, „*Későn kapta meg a fizetését: (szeretném azt megkérdezni, hogy mikor szokta a fizetését kapni) → Szeretném felhívni a figyelmét arra, amennyiben xy napon belül megtörtént volna a befizetés, ez a hívás lekerülhető lett volna. (operátori visszajelzést kéni, hogy az ügyfelek milyen visszajelzést adnak erre a mondatra.)*“, „*Munkanélküli*“, „*Nem kapott csekket*“, „*Nem magának vette fel a hitelt*“, „*Nem tudja*“, „*Nem volt ideje*“, „*Pénzügyi nehézség*“, „*Utazás*“, „*Váratlan kiadás: váratlan kiadás rögzítése (max. 160 karakterben)*“.

A gyűjtött információk alkalmasak az adósok fizetőképességére és az adósságkezeléshez való hozzáállására vonatkozó következtetések levonására.

Az adós fizetőképességének felmérése a Kötelezett²-nek nem jogszabályban meghatározott feladata. A hitelképességet – vagyis a hitelfelvétel időpontjában való fizetőképességet - a körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és hitelképességének vizsgálatáról szóló 361/2009. (XII.30) Kormányrendelet szabályozza. A Kormányrendelet hatálya alá tartoznak a természetes személlyel Magyarország területén kötött hitel és pénzkölcsön nyújtási szerződések, a követeléskezelési tevékenység azonban nem.

A Kormányrendelet 3. §-a szerint a természetes személy hitelképességét (a természetes személy vagy háztartása jövedelmi helyzetét) minden egyes hitelbírálathoz meg kell vizsgálnia a hitelnyújtó pénzügyi intézménynek és a pénzforgalmi intézménynek. A hitelképesség, illetve a hitelezhetőség vizsgálata a természetes személy vagy a természetes személy háztartása jövedelmi helyzetének a hitelnyújtó belső szabályzatában rögzítettek szerinti felmérését jelenti.

A Kormányrendelet hatálya azonban az 1. § értelmében nem terjed ki a Kötelezett tevékenységére, a fizetési késedelem, a fizetés elmaradás egyeztetése során a hitelező megbízottja, azaz Kötelezett², illetve a megbízója nem nyújt új hitelt az adósnak.

A PSZÁF elnökének 2013. május 1-jén hatályba lépett 14/2012. (XII.3) számú ajánlása szerint a fizetőképesség vizsgálható, de csak az adós együttműködésével. Az ajánlás „*IV. 2 A követeléskezelők az adós fizetőképességének, pénzügyi teljesítő képességének vizsgálatával döntenek az áthidaló megoldás alkalmazásáról*“ megnevezésű pontja szerint „*a követeléskezelők, amennyiben az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazhatóságát vizsgálják, az adós együttműködésével végzik el az adós jövedelmi és vagyoni helyzetének felmérését*“. „*A követeléskezelők belső szabályzatban határozzák meg azon adatok körét, amelyet az egyes hitelszerződésekből/pénzügyi lízingből származó követeléstípusok esetén jogosultak megkérni az adóstól*“. „*A követeléskezelők az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően beszerzik az adós bekért jövedelmi, vagyoni adatainak kezeléséhez szükséges nyilatkozatait*.“

2.5.2. Az adósnak az adósságmegfizetéséhez való hozzáállása lemérhető pusztán azzal, hogy a részletfizetés átütemezési megállapodás sikeres vagy nem.

A szükségesség elvével összefüggésben elmondható, hogy a Kötelezett2 jellemzően akkor is részletfizetést kezdeményez és erre vonatkozó megállapodásra törekszik, ha az adós semmilyen információt nem közöl a fizetőképességéről. A részletfizetés akkor is lehetséges, ha az adós csupán a fizetési nehézség fennállását jelzi, illetve erre utal, illetve ha legalább minimális együttműködési szándék mutatkozik a részéről. Ez az eljárási mód nem teszi szükségessé az adós anyagi helyzetére vonatkozó részletes adatok kérését. Ezekben az esetekben nem felel meg az Infotv. szerinti szükségesség elvének, ha részletes információkat rögzítenek az adós fizetőképességéről, és erről iratokat, igazolásokat is kérnek. További adat a szükségesség elve alapján akkor kérhető, ha az ügyben egyedi, az általános ügymenettől eltérő elbírálásra van szükség (pl.: vezetői döntés körébe utalt eset, a belső szabályozás szerint minimálisan fizetendő törlesztőrészlet alatti összeg). Valójában tehát a fenti esetkörben nem is fizetőképesség vizsgálata az adatkezelési cél, hanem a behajtási esélyek felmérése. Az adós hozzájárulása esetén az adós hozzáállására vonatkozó információk kezelhetők, de nem szükségesek konkrét, részletes adatok, pl.: jövedelmi adatok sem.

2.5.3. A szakértő által a 2013.10.31-ei adatállományban talált, a 2013. november 28-án kelt szakvéleményében beidézett bejegyzéseket tanulmányozva a Hatóság megállapította, hogy a Kötelezett2 az „XXXXXX” adatbázisba az adósok egészségi állapotára vonatkozó információkat is rögzít. A bejegyzések között található szubjektív információk, az adósok magán és családi életét, a munkakörülményeit érintő információk is. A Kötelezett2 az információkhoz telefonhívások révén jut, az adatok forrása gyakran az adós környezetében élő szomszéd vagy rokon erre vonatkozóan az adatkezeléseket tanúsító, a szakértői szakvéleményből idézett példák:

„DAGANATOS BETEG” (szakvélemény 51. oldal 5. sor),
 „ÜF NAGYON BETEG-RÁKOS” (szakvélemény, 51. oldal 8. sor),
 „ÁLLANDÓAN BETEG” (szakvélemény 52. oldal 3. sor),
 „DAGANATOS BETEGSÉGE VAN, MOST KEZELÉSEKET KAP:2010.10.” (szakvélemény 52. oldal 4. sor),
 „S:DAGANATOS BETEG, ARRA KELL A PÉNZ ADATOK OK:2013/0/23” (szakvélemény 53. oldal 4. sor),
 „NYUGDÍJAS RÁKOS-NAGYON BETEG ÜFI” (szakvélemény 53. oldal 6. sor),
 „MUNKANÉLKÜLIT SEM KAP, ROKKANT NYUFI VOLT, DE AZT IS ELVETTÉK TŐLE” (szakvélemény 53. oldal 7. sor),
 „BETEGSÉG MIATT MUNKANÉLKÜLI” (szakvélemény 54. oldal 1. sor)
 „ÜF BARÁTOKNÁL, ROKONOKNÁL LAKIK, NINCS SEMMIJE, SZÍVBETEG” (szakvélemény 54. oldal 2. sor),
 „TÁPPÉNZEN VAN, ÉS MOST IS MŰTIK (CSÍPŐPROTÉZIS) SZOMSZÉD SZÁMA:” (szakvélemény 54. oldal 4. sor),
 „2009/12-óta BETEGÁLLOMÁNYBAN!!” (szakvélemény 54. oldal 6. sor),
 „DIALIZISRE JÁR NAPONTA” (szakvélemény 68. oldal 1. sor),
 „TARTÓS BETEGÁLLOMÁNY-BALESETE VOLT B: FESTŐ /MASZEK/” (szakvélemény 58. oldal 2. sor),
 „xx/xxx-xxx-NYILVÁNOS TEL DAGANATOS BETEG” (szakvélemény 74. oldal 1. sor),
 „ROKKANTNYUGDÍJAS” (szakvélemény 74. oldal 2. sor),
 „ROKKANTNYUGDÍJAS” (szakvélemény 79. oldal 5. sor),
 „BABÁVAL OTTHON, MOST SZÜLETETT (LEAN xx/xx/2006)” (szakvélemény 79. oldal 6. sor),
 „ÜF LEBÉNULT, TESÓ FOGJA INTÉZNI*** ADATOK OK:2010/xx/x” (szakvélemény 90. oldal 7. sor),
 „HÖLGY KICSIT LABILIS IDEGÁLLAPOTTAL RENDELKEZIK” (szakvélemény 95. oldal 1. sor),
 „xxxxxx**4 ÓRÁBAN DOLGOZIK FEKETÉN. NEM ISMERIK” (szakvélemény 96. oldal 7. sor),
 „SZOMI: xxxxxxxx/xxxxxxxx (xx):xx/xxxxxx „szülők falaznak” by visit” (szakértői vélemény 99. oldal 2. sor),
 „SZÜLŐK(xx.xxxxxx) NINCSENEK JÓBAN” (szakvélemény 110. oldal 2. sor),
 „A”MÁR 2006-BAN SEM ADTA MEG A MHELYÉT”S” SZERINT NEM KOMMUNIKÁCIÓKÉPES” (szakvélemény 111. oldal, 5. sor),
 „/RÁKOS/ S KÁT VAN ORVOSNÁL” (szakvélemény 125. oldal 5. sor), stb.

2.5.4. Az Infotv. 3. § 3. b) pontja alapján az egészségügyi adat különleges adatnak minősül, annak kezeléséhez törvényi felhatalmazás vagy az érintett írásos hozzájárulása szükséges. Az

írásos hozzájárulás is csak akkor jogszerű azonban, ha az érintett mindenre kiterjedő előzetes tájékoztatásán, informált beleegyezésén alapul. Mivel a Kötelezett2-nek a 2.2. pontban ismertetett tájékoztatási gyakorlata több szempontból sem felel meg a hatályos adatvédelmi követelményeknek, ezért nem bizonyított az adatalanyok hozzájárulásának megléte. Az idézett bejegyzések forrása gyakran nem maga az adatalany, így ezekben az esetekben a hozzájárulás meglétét vélelmezni sem lehet.

Az adósok egészségi állapotára vonatkozó adatok olyan különleges adatok, melyek különösen kiszolgáltatottá tehetik az egyént. A Hatóság álláspontja szerint ezeknek a különleges adatoknak, továbbá az adósok magán és családi életét, a munkakörülményeit érintő információknak a kezelése az érintettek önkéntes és tájékozott hozzájárulása esetén sem lenne alkalmas arra, hogy elősegítse a követelés jogi úton vagy anélkül történő érvényesítését.

A Kötelezett2 ügymenete ezeknek az adatoknak a szükségességét nem támasztotta alá, ezért kezelésük készletező jellegű, nem egyeztethető össze az adatminimalizálás elvével, az érvényes írásos hozzájárulás nélküli gyűjtésük az Infotv. 4. § (2) bekezdésébe és az 5. § (2) a) pontjába ütközik.

3. A követelésekkel kapcsolatos jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezelése

3.1. A hitelezővel jogviszonyban nem álló harmadik személy (az adós rokona, szomszédja, ismerőse) - nyilvános telefonkönyvben lévő - telefonszámának Kötelezett üzleti érdekének érvényesítése céljából történő felhívása, és a hívott fél személyes adatainak a követeléskezelő szoftverben való kezelése az adatkezelő szempontjából alkalmas lehet arra, hogy esetlegesen elősegítse a követelés fizetési meghagyás vagy bírósági végrehajtás nélküli érvényesítését, de nem elengedhetetlenül szükséges a kintlévőség behajtásához. A követeléskezelő üzleti érdeke önmagában nem indokolja a hitelezővel jogviszonyban nem álló harmadik személy személyes adatai kezelésének szükségességét. A követeléskezelővel, illetve a megbízójával és az adóssal jogviszonyban nem álló adatalany magánéletének tiszteletben tartásához való joga a Hatóság álláspontja szerint előnyben részesítendő a követeléskezelő üzleti érdekével vagy az adós anyagi érdekével szemben, a harmadik személyt érintő jogkorlátozás nem áll arányban az érdekérvényesítéssel. Itt az adatkezelés korlátja az érintett személyiségéhez kapcsolódó jogainak a védelme.

A hitelező, követeléskezelő magával a követeléssel kapcsolatos adatkört használhatja fel jogszerűen. Nem kapcsolhatóak ehhez az adatkörhöz olyan személyes adatok, melyek nem az eredeti jogviszonyra vonatkoznak, továbbá nem ezen jogviszony részeseinek, alanyainak (adós, kezes) adatai. Másképpen fogalmazva: a nem adósnak minősülő harmadik személyek adatainak rögzítése, nyilvántartása azért is kifogásolható, mert nincs olyan jogszerű, elfogadható adatkezelési cél, amely ezen személyek adatainak – név, telefonszám – kezelését feltétlenül szükségessé, vagy akár csak elfogadhatóvá tenné. Bizonyos személyek adatainak rögzítése egy tőlük teljesen független adatkezelési cél, illetve egy rájuk semmilyen szempontból sem vonatkoztatható jogviszony miatt nem indokolható és egyáltalán nem szükséges, továbbá indokolatlan beavatkozást jelent ezen érintettek magánszférájába. Az adós részére való üzenet átadása vagy az adósról információk gyűjtése nem olyan célok, melyek érdekében lehetőség lenne kívülálló, harmadik személyek adatainak rögzítésére.

Méltányolható a követeléskezeléssel foglalkozó cégeknek az az üzleti érdeke, hogy a nem fizető embereket „rábírják” arra, hogy tartozásukat rendezzék és kötelezettségeiket teljesítsék, azonban ezen cél eléréséhez csak olyan eszközöket, módszereket alkalmazhatnak, amelyek nem járnak a magánélet, a személyiségi jogok aránytalan korlátozásával, zavarásával.

Összefoglalva, a követelés jogosultja, a hozzá – az alapkövetelésből – jogszerűen jutott személyes adatokat felhasználhatja arra, hogy az adóst a követelés megfizetésére felhívja, nem kapcsolhatja

azonban össze ezen adatokat az adós környezetében élő más személyek személyes adataival.

3.2. A Megbízó2 a 2014. január 22-én kelt levelében azt közölte, hogy „*társaságunk, mint adatkezelő az ügyfelek tartozásával kapcsolatban nem kezel semmilyen a követelésekkel kapcsolatos jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatát*“.

A Kötelezett1 és a Kötelezett2 a 2013. augusztus 8-án kelt levelében a Hatóság által feltett kérdésekre külön-külön azt nyilatkozta, hogy a cége nem folytat „(szomszédhívások) tevékenységet“. A Kötelezettek nyilatkozatának azonban ellentmondanak az alábbiak:

A Kötelezett2 2013. november 20-án kelt leveléhez csatoltan átadott - 2013. május hó utolsó hetében a behajtásokról készült - heti és zárási jelentés másolatokban 2013. április 25-ei, 26-ai és 30-ai dátummal 1-1 ügyben, 2013. április 29-ei dátummal 9 ügyben, 2013. május 2-ai dátummal 1 ügyben és 2013. május 7-ei dátummal 4 ügyben szerepel az „Utolsó megtett intézkedés:“ megnevezésű rovatban „XCCS eredm/szomszédhívás“ bejegyzés. (Összesen: 17 ügy)

3.3. Harmadik személyek adatainak nyilvántartása

A kirendelt szakértő a 16/2013. szakértői ügykönyvi számú 2013. október 18-án kelt igazságügyi informatikai szakértői véleményében megállapította, hogy a „rendszer két átvett adatmentésének mérete tíz nap alatt 30%-kal csökkent. A legnagyobb mérvű törlések abban a táblában történtek, mely a kimenő hívásokkal összefüggő adatokat tartalmazza.

A törlés által érintett táblák a 2013.07.01.-2012.09.24. közötti időszakban:

Tábla neve	Törölt tételek száma	Megjegyzés
CCase	1.072.755	ügyek
Communication	77.744	Lényeges elemek: Telefonszámok és memo mező ahová az operátor az információt jegyzi be.
Debtor	352.875	adósok
Event	6.788.654	CCaseID mezőn keresztül a CCase táblához kapcsolva, az ügghöz kapcsolódó események (befizetés, ügy lezárása, kimenő hívások, stb.)

Ez összesen 8.291.938 tétel, egyezik az összes törlés számával.

A SystemChangeLog tábla tartalma 16.457.834, amiből 8.292.028 törlés és 8.165.806 módosítás, ami az időszakot tekintve jelentősnek mondható, hiszen a 2013.07.01 és 2013.09.24 között eltelt minden egyes órára (2.064 óra) 7.974 művelet jutott, a rendszerben tárolt 621.750 ügynek ez 26-szorosa.“

3.3.1 A mentett adatállományok közötti eltérés, az adatcsökkenés okaként a Kötelezettek a 2013. év október 3. napján megtartott helyszíni ellenőrzésen elismerték, hogy harmadik személyek adatainak törlésére került sor több évre visszamenőleg, az adatvédelmi szakértőjük javaslata alapján. A törlésről a helyszíni ellenőrzést megelőzően nem tájékoztatták a Hatóságot. A helyszíni ellenőrzés során is csak a szakértő által észlelteket követően, a terhelő bizonyíték feltárása után ismerték el a harmadik személyek személyes adatainak kezelését.

A Kötelezett2 a 2013. október 16-án kelt levelében azt írta: „*a rendszer biztonságos működésének szem előtt tartása mellett, adatvédelmi szakértő ajánlása és a vonatkozó jogszabályoknak megfeleléség követelményének betartása céljából került sor harmadik személyek adatainak törlésére. Az adattörlés folyamatosan történt. Nagy mennyiségű adatot kellett törölni, amelynek törlése egyszerre egy időintervallumban nem volt lehetséges.*“

3.3.2. A Kötelezett2 a 2013. október 16-án kelt leveléhez mellékelve három egyedi ügyben megküldte az adatbázisában szereplő aktuális és három hónapnál korábban tárolt adatokról kinyomtatott bejegyzéseket.

A 006050009570 számú ügyben küldött „VIS jelentés” adatlapon szerepel a „Kapcsolatfelvétel egyéb személlyel:” és az egyéb személy „Neve:” és „Telefonszáma:” szövegmező.

A 010130013528#0 hivatkozási számú ügyben kinyomtatott „Ikaros aktualis adatai” adatlapon a megjegyzés rovatban „2013.07.02.:Telekom tudakozó:=xx-xxxxxxx” és „pred xxxxxxxxxxxx UF lánya adta: xxxxxxxxxxxx, de üzenetet átad, REACHED PERSON:= Adós hozzátartozója” bejegyzés szerepel.

A látogatói jelentés blanketta „Kapcsolatfelvétel egyéb személlyel:”, „Neve:”, „Telefonszáma:” megnevezésű rovatok lehetővé teszik a harmadik személynek minősülő személyek személyes adatainak kezelését.

Az SN_363 sorszámú hangfelvételen rögzített beszélgetés során a Kötelezett2 ügyintézője a hívást fogadó harmadik személyt (a beszélgetés során az adóshoz fűződő kapcsolata nem került tisztázásra), - miután az adós telefonszámát nem tudta megadni, - az adósnak szóló üzenet továbbítására kérte fel. Az üzenet továbbítására felkért harmadik személyt az ügyintéző a névadatának közlésére is kérte, aki a kérésnek eleget tett. Az ügyintéző mindezek mellett az adatalanyt sem a beszélgetés, sem a névadatának rögzítéséről nem tájékoztatta.

3.3.3. A IV.2.3.2. pontban idézett bejegyzések mellett a kirendelt szakértő a 16/2013. ügykönyvi számú 2013. november 28-án kelt igazságügyi informatikai szakértői szakvéleményében felsorolt bejegyzések is alátámasztják azt a tényt, hogy a Kötelezett2 a követelésekkel kapcsolatos jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatait a 2013.07.01.-2012.09.24. közötti időszakban végrehajtott nagy mennyiségű adattörlést követően is kezelte. A bejegyzésben szerepelnek harmadik személyek név, cím, telefonszám adatai és esetenként különleges adatai vagy harmadik személyre vonatkozó egyéb információk. Egy ügyben esetenként több harmadik személy személyes adatait is rögzítették.

Az adatkezeléseket tanúsító, a szakértői szakvéleményből idézett további nyilvántartási bejegyzési példák a következők:

„szomszédok: xxxxxxx xxxxxx xxxxxxx xxxx Erzsébet xxxx xxxxxx xxxxxxxx út vállalkozó x (xx) xxxxxx xxxxxxx Istvánné xxxx xxxxxx xxxxxxxx út (xx) xxxxxx xxxxxxxx Ferenc xxxx xxxxxx xxxxxxxx út x (xx) xxxxxx” (szakvélemény 51. oldal 1. sor),

„TT:szomszédok:xxxxxx Szilveszter xxxx xxxx xxxxx utca xx (xx) xxxxxx xxxxx Imre xxxx xxxx xxxxx utca xx (xx) xxxxxx xxxxx Ferenc xx. xxxx xxxx xxxxx utca xx (xx) xxxxxx xxxxxx Sándor xxxx xxxx xxxxx utca xx (xx) xxxxxx” (szakvélemény 62. oldal 9. sor),

„Úfre NETTUDban xxxxxx Jánosné xxxxxxxxxxx xxxxxx xxxxxxx xxxxx utca xxxxxxxxxxx- nem UF, távoli szomszéd” (szakvélemény 63. oldal 5. sor),

„ISM VISZ xxxxxxxxxxx, xxxxxxx U. xx. TT SZOMI xxxxxxx JÁNOS (xx):xx/xxxxxx” (szakvélemény 65. oldal 8. sor),

„VÁCIAK ÚFielk TT SZOMI xxxxxxx ZOLTÁN (xx):xx/xxxxxx ISM VISZ” (szakvélemény 66. oldal 1. sor),

„SZÜLŐK xxxxxxxxxxxx MAIL:xxxxxxxxxxxxxx TT-SZOMI: xxxxxx(FSZ)xx/xxx-xxx xxxxx(x/xx)xx/xxx-xxx” (szakvélemény 66. oldal 6. sor),

„SZOMI: xxxxx JÁNOS xxxx xxxxxxx, xxxx UTCA xx. TEL:(xx)xxxxxx—VITT B-N MÁR NEM DOLG ITT!!!!” (szakvélemény 69. oldal 5. sor),

„SZOMI: xxxx (xx)xx/xxx-xxx—NEM VISZ, xxxxxx(xxx)xx/xxxxxx” (szakvélemény 70. oldal 7. sor),

„SZOMI: (5) xxxxx LAJOS x/xxx-xxx NEM ISM., (7) xxx TIBOR xx/xxx-xxx I: Ó SEM ISMERI A” (szakvélemény 71. oldal 4. sor),

„SZOMI A xx-BEN xxxxx xxxxxx TÜNDE:xx/xxxxxx—ISM, VISZ” (szakvélemény 73. oldal 5. sor),

„SZOMI:xxxxxx(xx): xxx-xxxx—NEM ISM, xxxxxx(xx):xxx-xxxx—NEM ISM xxxxxx(xx):xxx—NEM ISM, xxxxx(x/xx):xxx-xxxx-NEM ISM” (szakvélemény 74. oldal 6. sor),

„SZOMI: xxxx xx/xxx-xxx xxxx:xx/xxx-xxx“ (szakvélemény 79. oldal 3. sor),
 „ÜF FIA RÁKOS, EZÉRT NEM TUD BEFIZETNI FOLYAMATOSAN“ (szakvélemény 90. oldal 5. sor),
 „*FÉRJE RÁKOS BETEG****“ (szakvélemény 104. oldal 7. sor),
 „ÁPOLÁSI SEGÉLYEN VAN, APU PARKINSON KÓRO 198=HV“ (szakvélemény 109. oldal 7. sor),
 „ÜF LÁNYA IS TARTOZÓ-FENTI CÍMMEL“ (szakvélemény 135. oldal 7. sor).

3.4. A 3.2.-3.3. pontban leírtakra figyelemmel igazolt a harmadik személyek személyes adatainak jogsértő kezelése. A Kötelezett1-el és a Kötelezett2 többi megbízójával, illetve a Kötelezett2-vel jogviszonyban nem álló harmadik személyek személyes adatainak jogalap nélküli kezelése az Infotv. 4. § (1)-(2) és 5. § (1)-(2) bekezdésébe ütközik.

4. Az adatvédelmi nyilvántartás

Az adatvédelmi nyilvántartásnak az Infotv. 65. § (1) bekezdésében foglalt célja az érintettek tájékozódásának elősegítése. Emiatt a nyilvántartásba vételi kérelemnek tartalmaznia kell minden olyan személyes adatot, amely meghatározó az adatkezelési folyamatban.

4.1. A Kötelezett1 nyilatkozata szerint az elmúlt 5 évben 3 követelésállományt vásárolt, ez 5-6 ezer új ügyet jelent. 2012. évben nem adott követelésbehajtásra megbízást egyetlen ügyben sem a Kötelezett2-nek, 2013. évben azonban 3743 ügyben adott megbízást a részükre.

Kötelezett1 2013 márciusában a „vásárolt követelések nyilvántartása“ és „pénzmosás megelőzésére szolgáló nyilvántartás“ adatkezelés megnevezéssel jelentette be az adatkezelési tevékenységeit az adatvédelmi nyilvántartásba.

4.2. A Kötelezett2 az adatkezelési tevékenységeit az „*ügyféladatbázis*“, a „*telefonbeszélgetések rögzítése*“, a „*árverések adatbázisa*“, a „*pénzmosás megelőzésére szolgáló nyilvántartás*“, és az „*ingatlanhirdetésre jelentkezők nyilvántartása*“ megnevezésekkel jelentette be az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba. Az „*ügyféladatbázis*“-ban általa kezelt adatokat azonban teljeskörűen nem jelentette be. A Kötelezett2 213419/2013/N. iktatószámú nyilvántartásba vett, 2013 márciusi kérelmében közölt adatkör leírás: „*az ügyfelek által kapcsolatfelvétel és ügykezelés során, valamint a követelések eredeti jogosultjai által megadott egyéb szem. adatok*“ nem alkalmas arra, hogy pontos tájékoztatást adjon arról, hogy az adatkezelő milyen adatokat gyűjt és tárol. A Hatóság véleménye szerint az egyéb személyes adatok egy része előre meghatározott a „*Script általános kampány*“ leírás 3., 4. és 6. pontja szerint rögzítendő konkrét okok által, ezért Kötelezett2-nek módjában állt volna ezeket is bejelenteni.

V. Alkalmazott szankció és indokolása

A Hatóság a tényállás tisztázása során megállapította, hogy

- a Kötelezettek adatkezelése a cél eléréséhez szükséges mértéket meghaladó, az adatminimalizálás, a célhoz kötöttség és a tisztességes adatkezelés elvébe ütköző, megsértve ezzel az Infotv. 4. § (1) – (2) bekezdését;
- Kötelezett1 az engedményezőtől átvett adatokon felüli adatok gyűjtésére, Kötelezett1 és Kötelezett2 a velük jogviszonyban nem álló harmadik személyek személyes adatainak kezelésére, illetve az adósok és a harmadik személyekre vonatkozó egészségügyi adatok kezelésére nem rendelkezik megfelelő adatkezelési jogalappal, megsértve ezzel az Infotv. 5. § (1)-(2) bekezdését;
- a Kötelezett1 és Kötelezett2 nem tett eleget az adatalanyokkal szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségének megsértve ezzel az Infotv. 20 § (1)-(2) bekezdését.

Fentiekre tekintettel a Hatóság a rendelkező részben foglaltak szerint döntött, és jelen határozatban a Kötelezetteket adatvédelmi bírság megfizetésére kötelezte, továbbá felszólította az adatkezelési gyakorlatuk Infotv.-ben foglaltaknak megfelelő átalakítására.

Az Infotv. 61. § (1) bekezdésének f) pontja értelmében a Hatóság az Infotv. 61. § (3) bekezdése szerinti, százezer forinttól tízmillió forintig terjedő bírság kiszabására jogosult jogellenes adatkezelés megállapítása esetén.

A bírság összegét a Hatóság jogszabályon alapuló mérlegelési jogkörében eljárva az Infotv. 61. § (4) bekezdése alapján határozta meg.

A Hatóság a bírság kiszabása során figyelembe vette az eset összes körülményét:

- A jogsértéssel érintettek körét érintően a vizsgált időszakban a Kötelezett2 adatkezelőként magasabb ügyszámban volt érintett, mint a Kötelezett1. A Kötelezett2 tekintetében a jogsértéssel érintettek köre kiemelkedően széles (a Kötelezett2 adatkezelése több százezer adóst, és több száz harmadik személyt, a Kötelezett1 adatkezelése néhány ezer adóst érintett).
- A Kötelezettek jogellenes gyakorlata hosszú, több mint két éves időtartamú (Kötelezettek 14 éve vannak a piacon, azonban a Hatóság ebből csak a 2012. január 1-jétől az eljárás befejezéséig terjedő időtartamot vizsgálta és vette figyelembe).
- A jogsértés kiemelkedő súlyú, mert a Kötelezettek tevékenysége az Infotv. több szakaszát is megsértette, továbbá a Kötelezettek adatkezelése különleges személyes adatokat is érintett.
- A Kötelezett2 követeléskezelői piacon betöltött jelentős szerepet tölt be.

A Hatóság a bírság kiszabásánál figyelemmel volt arra is, hogy ha az adatkezelés feltételeit Kötelezettek közösen alakították ki, ezért az adatkezelés egészének jogszerűségéért mindketten felelősséggel tartoznak, ugyanis a Kötelezettek adatkezelése szorosan összefügg egymással, azonos székhelyen találhatóak, együttműködésük azonos üzleti cél érdekében történik, a követeléskezelő informatikai rendszert közösen alakították ki és közösen is működtetik.

A Hatóság bírságnövelő tényezőként értékelte, hogy a Kötelezetteknek a - követelésekkel kapcsolatos jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezelésére vonatkozóan, a - szakértői helyszíni vizsgálat megkezdéséig tett nyilatkozatai nem a valóságon alapultak, mindezzel a tényállás tisztázását hátráltatták.

A jogellenes adatkezelés bírsággal súlytásának egyik oka represszió val elérendő egyik cél a generális prevenció, a Kötelezettek újabb jogsértéstől való visszatartása mellett a követeléskezelői piac valamennyi szereplője adatkezelési gyakorlatának a jogszerűség irányba való előmozdítása.

Jelen határozat a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 71. § (1) bekezdésén és a 72. § (1) bekezdésén alapul. A fellebbezést a Ket. 100. § (1) bekezdés d) pontja zárja ki. E határozat a Ket. 73/A. § (3) bekezdése alapján a közlés napján jogerőre emelkedik.

A határozat nem tanúsítja a Kötelezettek által végzett adatkezelés jogszerűségét azon kérdésekben, melyek vizsgálatára az adatvédelmi hatósági eljárás során nem került sor, és nem tanúsítja az eljárás során megküldött szabályzatok teljes körű megfelelését sem.

Az adatvédelmi hatósági eljárásnak az Infotv. 60. § (5) bekezdésében megszabott, egy alkalommal meghosszabbított ügyintézési határideje 56 nappal került túllépésre.

A határozat bírósági felülvizsgálatának lehetőségét a Ket. 100.§ (2) bekezdése biztosítja, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság illetékességét a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (továbbiakban: Pp.) 326.§ (7) bekezdése alapján állapítottam meg. A keresetlevél benyújtásának helyét és idejét a Pp. 330. § (2) és (3) bekezdése határozza meg. A tárgyalás tartása iránti kérelem lehetőségéről szóló tájékoztatás a Pp. 338. § (1) és (2) bekezdésén alapul.

A határozatnak a Hatóság honlapján történő nyilvánosságra hozatalát az érintettek nagy számára, valamint a jogsértés súlyára tekintettel az Infotv.61. § (2) bekezdése alapján rendelttem el.

A vitatott adatkezeléssel érintett adatok törlésének, illetve megsemmisítésének tilalmi időszakára vonatkozó tájékoztatás az Infotv. 61. § (5) bekezdésén alapul.

Az Infotv. 61. § (1) bekezdésének f) pontja értelmében a Hatóság az Infotv. 61. § (3) bekezdése szerinti, százezer forinttól tízmillió forintig terjedő bírság kiszabására jogosult jogellenes adatkezelés megállapítása esetén. A bírság összegét a Hatóság jogszabályon alapuló mérlegelési jogkörében eljárva az Infotv. 61. § (4) bekezdése alapján határozta meg.

A Ket. 61. § (2) bekezdése szerint az eljárási bírság legkisebb összege esetenként 5000,- forint, legmagasabb összege jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén egymillió forint.

A bírságokat és az eljárási költséget a megfelelő számlaszámra megfizetni a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII.6.) MNB rendelet (a továbbiakban: MNB rendelet) 25. § a) pontjának aa) alpontjában (átutalás), b) pontjának bb) alpontjában (készpénzbefizetés fizetési számlára), c) pontjának ca) alpontjában (készpénzáttalás) felsorolt fizetési módok formájában lehet. A kötelezettség teljesítése során irányadó az MNB rendelet VI. fejezete, azzal a kitételrel, hogy a Hatóság épületében nincs lehetőség a bírságösszeg és az eljárási költség befizetésére.

A késedelmi pótlék mértékéről szóló tájékoztatásom az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 165. § (2) bekezdésében foglaltakon alapul. Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 42. § (3) bekezdése szerint a jogerősen kiszabott és meg nem fizetett bírság, valamint a meg nem fizetett bírság miatt jogerősen kiszabott és meg nem fizetett késedelmi pótlék köztartozásnak minősül, és adók módjára kell behajtani.

A Ket. 157. § (4) bekezdése szerint, ha a hatóság az ügyfél részére kötelezettséget állapít meg, a kötelezettség alapjául szolgáló jogszabálysértés bizonyításával összefüggésben felmerült költség viselésére - ha jogszabály másként nem rendelkezik - az ügyfelet kötelezi. Ha a hatóság több ügyfél részére állapít meg kötelezettséget, a költségek ügyfelek közötti megosztásáról is rendelkezik. A szakértői díj összegét a Hatóság a NAIH-1778-33/2013/H. ügyszámú jogerős végzésében foglaltak alapján határozta meg.

A Ket. 127. § (2) bekezdése szerint *„Az elsőfokú hatóság megindítja a végrehajtást, ha megállapította, hogy a végrehajtható döntésben elrendelt kötelezettség teljesítése határidőre nem vagy csak részben, vagy nem az előírásoknak megfelelően történt”.*

A Ket. 134. § d) pontja értelmében, ha a végrehajtás meghatározott cselekmény elvégzésére vagy meghatározott magatartásra (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) irányul, a teljesítés elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv, ha a teljesítés elmaradása a kötelezettnek felróható, a kötelezettel szemben vagyoni helyzete és jövedelmi viszonyai vizsgálata nélkül eljárási bírságot szabhat ki.

A Hatóság feladat- és hatáskörét, valamint illetékességi területét az Infotv. szabályozza.

Budapest, 2014. május 10.

dr. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár

