Ügyszám: 2063/P/2009-5.

Tisztelt Igazgató Úr! Tisztelt Adatvédelmi Felelős Úr!

Fenti ügyszámon folyamatban lévő adatvédelmi biztosi vizsgálatban, 2009. szeptember 7-én kelt levelükre az alábbiakban válaszolok.

Válaszlevelükben kifejezésre juttatták, hogy a telefonos ügyfélszolgálatok által rögzített hangfelvételekkel kapcsolatos adatvédelmi biztosi állásfoglalással a […] Zrt. (a továbbiakban: Zrt) nem ért egyet, és a Zrt. adatkezelési gyakorlatán nem kíván változtatni.

Először is leszögezem, hogy a telefonos ügyfélszolgálatok által rögzített hangfelvételekkel kapcsolatban hozott állásfoglalásomban leírtakat teljes egészében fenntartom. Álláspontom szerint félreértésen alapul az a megközelítés, hogy a jogbiztonságot sértené a korábbi adatvédelmi biztosi állásfoglaláson túlmutató újabb állásfoglalás, mindenekelőtt azért, mert az eltelt időben a jogszabályi környezet is megváltozott, és a fogyasztói érdekek erősítése érdekében szükségessé vált újabb rendelkezések törvénybe iktatása. Hivatalomhoz érkező panaszok számából és jellegéből is arra lehet következtetni, hogy az adatvédelem területén is szükséges a fogyasztók jogainak érvényt szerezni.

Az Önök tájékoztatása szerint a Zrt. Általános Szerződési Feltételei tartalmazzák, hogy a rögzített hanganyagot az ügyfél kérésére konferenciahívás keretében visszahallgathatja, illetve arról szó szerinti jegyzőkönyvet kaphat. A tájékoztatás ingyenes, ha folyó évben azonos területre vonatkozó kérelmet még nem nyújtott be az ügyfél, minden további visszahallgatás költsége bruttó 10.500 Ft ellenérték megfizetése fejében lehetséges. A Zrt. gyakorlata szerint a hangfelvételt – a maga fizikai valójában – folyamatban lévő eljárás esetén kizárólag bíróság, vagy hatóság megkeresésére adja ki.

A rögzített telefonbeszélgetések visszatartásának indokaként említik a Zrt. ügyfélszolgálati munkatársainak személyes adatok védelméhez fűződő jogait, valamint azt, hogy a hangfelvétel kimásolása drága.

Először is felhívom a figyelmet arra, hogy az ügyfélszolgálati dolgozók adatai más megítélés alá esnek ebben a helyzetben, hiszen ők a társaság nevében járnak el a telefonhívás alkalmával, míg az ügyfél a saját nevében beszél. Az ügyfél jogainak gyakorlása nem tehető függővé egy olyan személy nyilatkozatától, aki munkavégzése során a hívás rögzítését végző személy utasításait köteles végrehajtani. Nyilvánvalóan visszás helyzet adódna abból, ha ezt az érvelést elfogadva a vizsgált esetben végső soron a Zrt. rendelkezne az érintett helyett a rögzített beszélgetéssel. Állásfoglalásom megfogalmazásakor éppen ezt a lehetőséget tartottam szem előtt, és találtam elfogadhatatlannak.

2008. szeptember 1-től hatályos a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. §-a, amely kiterjed a Zrt.-re is. Ezen § (1) és (3) bekezdései alapján a hangfelvételt a fogyasztónak – kérésére – rendelkezésre kell bocsátani, amely kétségtelenül a hangfelvétel fizikai kiadását jelenti. A telefonos ügyfélszolgálatot működtető társaság akkor tesz maradéktalanul eleget törvényi kötelezettségének, ha a visszahallgatáson, szó szerinti jegyzőkönyv kiadásán túl megteremti annak lehetőségét, hogy az ügyfél – kérése esetén – a hanganyag CD-n vagy DVD-n rögzített másolatához hozzájusson. Alkotmányossági szempontból az ügyfél ezen jogosultsága információs önrendelkezési jogából ered. 2009. augusztus 5-én kelt levelemben fogalt megállapításokkal megegyezően álláspontom az, hogy a Zrt. által meghatározott „költségtérítés” összeg eltúlzott. Álláspontom szerint meg kell teremteni annak lehetőségét, hogy maga az ügyfél szolgáltassa az üres CD-t, DVD-t, amelyre ingyenesen átírják a hanganyagot, egyéb esetben kizárólag a hanghordozó ellenértékének megfizetését kérheti a Zrt..

Nem vitás, hogy a hangfelvétel birtokosaként az ügyfél maga is adatkezelővé válik. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény 3. §-a szerint személyes adatot kezelni csak akkor lehet, ha ahhoz az érintett

hozzájárul, vagy azt törvény vagy – törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete elrendeli. Az ügyfél szóban forgó adatkezeléséhez nem szükséges az ügyfélszolgálati munkatárs külön, minden esetre kiterjedő hozzájárulása, hiszen az adatkezelésre – fentiek értelmében – törvényes jogalappal rendelkezik az ügyfél.

Az ügyfélszolgálattal folytatott telefonhívás rögzítése, amennyiben az jogszerű, mindkét fél érdekét kell, hogy szolgálja. Ezért a társaságnak biztosítania kell a transzparenciát, nyilvánvalóvá kell tenni, hogy a Zrt. mely személyek milyen személyes adatait, milyen célból, milyen körülmények között és mennyi ideig kezeli.

Arra is rá kívánok mutatni, hogy az ügyfélnek technikailag lehetősége van arra, hogy saját készülékével bármikor rögzítse az ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetést. Az állásfoglalás nem a jogsértések lehetőségét növeli, hanem – épp ellenkezőleg – az esetleges jogsértések világosabb jogi megítélését eredményezi, mivel felhívja a figyelmet arra, hogy a hangfelvételhez hozzájutó fél mit tehet jogszerűen azzal. Korábbi állásfoglalások ilyen jellegű figyelmeztetéseket eddig nem tartalmaztak.

Megfontolandó az a kérdés is, amely szerint amennyiben a Zrt.-t megilleti az a jog, hogy a birtokában lévő felvételek elemzésével döntsön arról, hogy valamely kötelezettséget elismer, vagy valamely jogosultság érvényesítése érdekében jogvitát kezdeményez, akkor jogilag vajon hogyan védhető azon álláspont, hogy a vele polgári jogi jogviszonyban álló ügyféltől ezt a lehetőséget saját belső, jogilag nehezen definiálható érdekeire hivatkozással elveszi?

Mindezekre tekintettel ismételten felszólítom, hogy a Zrt. Általános Szerződési Feltételeit és adatkezelési gyakorlatát a telefonos ügyfélszolgálatok adatkezelésével szemben támasztott követelményeknek, állásfoglalásomnak megfelelően módosítsa.

Budapest, 2009. október 6.

Üdvözlettel:

Dr. Jóri András