

és jogalapjáról. A kérelmére azonban nem kapott teljeskörű választ, mert az adatkezelő nem tájékoztatta a vele összefüggésben kezelt személyes adatok köréről és azok forrásáról sem. Az Ügyfél 2016. május 18-án kelt levelében a [.....] Zrt.-től kikérte a vele folytatott telefonbeszélgetései hangfelvételeit. Ezt követően 2016. június 20-án kelt levelében arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a [.....] Zrt.-től ígérete ellenére nem kapta meg a hangfelvételeinek másolatát.

Az ügyben a Hatóság az Infotv. 38. § (3) bekezdés a) pontja alapján NAIH/2016/[...]/V. ügyiratszámom vizsgálatot indított, melyben a tényállás tisztázása érdekében kérdéseket intézett a [.....] Zrt.-hez.

A [.....] Zrt. 2016. június 22-én kelt válaszlevelében kifejtette álláspontját arról, hogy a Panaszos 2016. március 4-én kelt megkeresésére teljes körű tájékoztatást nyújtott és az adatait a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 160. § (1) bekezdése alapján jogszerűen kezelte. Az Ügyfél nyilvántartott személyes adatai (név/lakcím) az ügylet vonatkozásában törlésre került. Kifejtette azt is, hogy megítélése szerint az Ügyfél a megkereséseiben elsősorban a vele szemben támasztott követelés jogszerűségét vitatta, ezért a panaszait a panaszkezelési szabályzatban foglaltak szerint bírálta el, kiegészítve a szükséges adatvédelmi rendelkezésekkel. Válaszleveléhez csatolta a panaszkezelési szabályzatának másolatát is.

2. A Hatóság a vizsgálati eljárást lezárta, ezzel egyidejűleg, mivel a bejelentésben foglaltakat megalapozottnak tartotta, az Infotv. 55. § (1) bekezdés a) pontjának ab) alpontja és a 60. § (1) bekezdése alapján hivatalból adatvédelmi hatósági eljárást indított.

Az Infotv. 71. § (2) bekezdése értelmében a Hatóság a panaszbejelentés ügyében indult vizsgálati eljárás során beszerzett adatokat, tudomására hozott tényeket a hatósági eljárás során felhasználja. A jelen eljárásban nem vizsgált szempontok, dokumentumok későbbi eljárásokban vizsgálhatóak.

A Hatóság NAIH/2016/...../V. számon értesítette a [.....] Zrt.-t a hatósági eljárás megindításáról. A tényállás tisztázása érdekében a Hatóság végzéseket bocsátott ki, melyekben felhívta a [.....] Zrt.-t arra, hogy adjon választ a Hatóság által feltett adatkezelési kérdésekre és küldje meg az Ügyfél papíralapú követeléskezelési és panaszkezelési dokumentációja másolatát. Az Ügyfelet pedig arra, hogy amennyiben élni kíván a nyilatkozattételi jogával, 15 napon belül küldje meg a nyilatkozatát.

A [.....] Zrt. 2016. július 11-én kelt levelében közölte, hogy 2016. június 22. napján bocsátotta az ügyfél rendelkezésére a hangfelvételeket az ügyfél május 23-án kelt kérelme nyomán. Kérelmét panaszbejelentésként kezelte, ezért 30 napon belül bírálta el azt. Levelében fenntartotta azt az álláspontját, hogy a panaszosnak teljes körű tájékoztatást nyújtott. Leveléhez mellékelte a [.....] Kft.-vel kötött megbízási szerződését és a megbízott panaszosról készített jelentésének másolatát is.

A Hatóság a tényállás tisztázása érdekében NAIH/2016/[.....]/V. ügyszámú végzésével belföldi jogsegély iránti kérelemmel fordult a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (a továbbiakban: MNB). Jogsegély iránti kérelmében azt kívánta tisztázni, hogy az Ügyfél ügyében az MNB milyen jogsértést állapított meg és emiatt milyen jogkövetkezményeket alkalmazott. Az MNB [.....]/2016. iktatószámú jogsegélyében arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a panaszos ügyében fogyasztóvédelmi eljárás nem indult.

A Hatóság NAIH/2016/[.....]/V ügyiratszámú végzésében a [.....] Zrt.-t nyilatkoztatta arról, hogy az Ügyfélnek mely személyes adatait és mikor törölte. A [.....] Zrt. 2016. november 18-án kelt válaszlevelében nyilatkozott.

II. Az ügyben alkalmazott jogszabályi előírások

Az Infotv. 3. § 2. pontja 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. pontja értelmében: „hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adat – teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez.”

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

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

Az Infotv. 4. és 5. §-a 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. [...]

5. § (1) 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. 15. § (1) bekezdése alapján: „az érintett kérelmére az adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá – az érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.”

Az Infotv. 15. § (4) bekezdése szerint: „az adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást.”

Az Infotv. 18. § (1) –(2) bekezdése szerint: „(1) A helyesbítésről, a zárolásról, a megjelölésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

(2) Ha az adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül írásban vagy az érintett hozzájárulásával elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről”.

Az Infotv. 38. § (3) bekezdése alapján a Hatóság a személyes adatok védelméhez, valamint a közérdekű és közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülésének ellenőrzése és elősegítése érdekében bejelentés alapján vizsgálatot folytat.

Az Infotv. 55. § (1) bekezdés a) pontjának ab) alpontja alapján a Hatóság a bejelentés érkezésétől számított két hónapon belül, ha a bejelentésben foglaltakat megalapozottnak tartja, a vizsgálatot lezárja, és a 60. § szerinti adatvédelmi hatósági eljárást indít.

Az Infotv. 71. § (2) bekezdése szerint a Hatóság a vizsgálata során beszerezett adatokat hatósági eljárásában felhasználhatja.

A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) 3.§-5. §-a szerint

„3. § (1) KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek

a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és

b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

(2) A KKV kategórián belül kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

a) összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és

b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

(3) A KKV kategórián belül mikrovállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

a) összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és

b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

(4) Nem minősül KKV-nak az a vállalkozás, amelyben az állam vagy az önkormányzat közvetlen vagy közvetett tulajdoni részesedése - tőke vagy szavazati joga alapján - külön-külön vagy együttesen meghaladja a 25%-ot.

(5) A (4) bekezdésben foglalt korlátozó rendelkezést nem kell alkalmazni a 19. § 1. pontjában meghatározott befektetők részesedése esetében.

(6) Ahol jogszabály KKV-t, mikro-, kis- és középvállalkozást, illetve kis- és középvállalkozást említ, azon - ha törvény másként nem rendelkezik az e törvény szerinti KKV-t kell érteni.

4. § (1) Önálló vállalkozás az a vállalkozás, amely nem minősül a (2) bekezdésben foglaltak alapján partnervállalkozásnak, illetve a (3)-(6) bekezdésben foglaltak alapján kapcsolódó vállalkozásnak.

(2) Partnervállalkozás az,

a) amely a (3)-(6) bekezdésben foglaltak alapján nem minősül kapcsolódó vállalkozásnak, és

b) amelyben más vállalkozásnak kizárólagosan vagy több kapcsolódó vállalkozásnak együttesen, illetve amelynek más vállalkozásban kizárólagosan vagy több kapcsolódó vállalkozással együttesen a tulajdoni részesedése - jegyzett tőkéje vagy szavazati joga alapján - legalább 25%.

(3) Kapcsolódó vállalkozások azok, amelyek egymással az alábbiakban felsorolt valamely kapcsolatban állnak:

a) egy vállalkozás egy másik vállalkozás tulajdoni részesedésének (részvényeinek) vagy a szavazatának a többségével rendelkezik, vagy

b) egy vállalkozás egy másik vállalkozásban jogosult arra, hogy a vezető tisztségviselők vagy a felügyelő bizottság tagjai többségét megválassza vagy visszahívja, vagy

c) egy vállalkozás egy másik vállalkozás felett a tulajdonosokkal (részvényesekkel) kötött szerződés vagy a létesítő okirat rendelkezése alapján - függetlenül a tulajdoni hányadtól, a szavazati aránytól, a megválasztási és visszahívási jogtól - döntő irányítást, ellenőrzést gyakorol, vagy

d) egy vállalkozás egy másik vállalkozásban - más tulajdonosokkal (részvényesekkel) kötött megállapodás alapján - a szavazatok többségét egyedül birtokolja.

(4) Kapcsolódó vállalkozásnak minősülnek azok a vállalkozások is, amelyek egy vagy több vállalkozáson keresztül állnak egymással a (3) bekezdésben felsorolt kapcsolatban.

(5) Kapcsolódó vállalkozásnak minősülnek továbbá azok a vállalkozások, amelyek egy természetes személy vagy közösen fellépő természetes személyek egy csoportja révén a (3) és (4) bekezdésben meghatározott jellegű kapcsolatban állnak egymással, amennyiben tevékenységüket vagy tevékenységük egy részét az érintett piacon vagy egymással szomszédos piacokon folytatják.

(6) A befektetők érdekeltsége tekintetében - az (1)-(5) bekezdésben foglaltaktól eltérően - önálló vállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amellyel a 19. § 1. pontjában meghatározott befektetők külön-külön és együttesen sem állnak a (3) és (4) bekezdésben meghatározott kapcsolatban, vagy amelynek a befektetői sem közvetlenül, sem közvetve nem vesznek részt az irányításban, vagy amelynek a befektetői nem vállalkozásként működnek. Ellenkező esetben a vállalkozás kapcsolódó vállalkozásnak minősül.

5. § (1) A 3. §-ban megjelölt mutatókat az utolsó összevont (konszolidált) beszámoló, ennek hiányában éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló szerinti foglalkoztatotti létszám és nettó árbevétel vagy mérlegfőösszeg alapján kell meghatározni. Az egyéni vállalkozó minősítése az adóbevallása szerint, a foglalkoztatotti létszám alapján történik. Az egyszerűsített vállalkozói adóról szóló 2002. évi XLIII. törvény (a továbbiakban: Eva tv.) hatálya alá tartozó vállalkozás minősítése a saját nyilvántartása szerint, a foglalkoztatotti létszám alapján történik. Az Eva tv. hatálya alá tartozó vállalkozás KKV-nak történő minősítéséhez a vállalkozásnak foglalkoztatotti létszámra vonatkozó nyilvántartással kell rendelkeznie. Amennyiben a vállalkozás működési ideje 1 évnél rövidebb, az adatokat éves szintre kell vetíteni."

A Kkv.tv. 12/A. § (1) bekezdése értelmében „A hatósági ellenőrzést végző szervek kis- és középvállalkozásokkal szemben az első esetben előforduló jogsértés esetén - az adó- és vámhatósági eljárást és a felnőttképzési tevékenységet folytató intézmények ellenőrzésére irányuló eljárást kivéve - bírság kiszabása helyett figyelmeztetést alkalmaznak, illetve kötelesek megvizsgálni a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 94. § (1) bekezdés a) pontjában szabályozott eljárás alkalmazásának lehetőségét”.

A Hpt. 288. § (4) bekezdése szerint „Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény, független közvetítő és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a

hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet”.

III. Megállapítások

A [.....] Zrt. faktoring tevékenységet végez. A követelés átruházásáról szóló engedményezési szerződéssel főként bankoktól (pénzügyi vállalkozásoktól), elsődlegesen a magánszemélyekkel szembeni fedezetlen, lejárt követeléseket vásárolja meg. Az engedményező pénzügyi intézet által átadott személyes adatokat a követeléskezelés során az érintettektől gyűjtött személyes adatokkal kiegészíti/módosítja.

Jelen határozat tárgya a [.....] Zrt. [.....] Zrt.-től engedményezés útján szerzett követelésének az Ügyféllel szemben történő behajtása során nyújtott adatkezelési tájékoztatása.

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 50. § (3) bekezdése értelmében a Hatóság által hivatalosan ismert tényeket nem kell bizonyítani, ezért a Hatóság jelen döntésében a NAIH/2016/.../H. számon folyamatban lévő eljárás során a [.....] Zrt. és a [.....] Kft. által kötött megbízási szerződést és a cégek által tett nyilatkozatokat is figyelembe vette.

Az Ügyfél, a [.....] Zrt. és a [.....] Kft. nyilatkozatai, az eljárás során általuk becsatolt iratmások és az Ügyfél által megküldött hangfelvételek, a [.....] Zrt. által közzétett követeléskezelési szabályzat alapján a Hatóság az alábbiakat állapította meg. A megállapítások a [.....] Zrt. követeléskezelési tevékenységének adatvédelmi szempontú ellenőrzésének eredményét tükrözik a konkrét panasz vonatkozásában.

A [.....] Zrt. jelen határozattal nem érintett adatkezelési tevékenységei, az eljárás során megismert dokumentumai és a Hatóság tudomására hozott tények későbbi eljárások során, külön ügyszámon vizsgálhatóak és felhasználhatóak.

1. Előzetes tájékoztatási kötelezettség

1.1. A Hatóság álláspontja és állandó gyakorlata szerint 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.

A [.....] Zrt.-nek nincs törvényi felhatalmazása az átvett adatkörön felüli új személyes adatok gyűjtésére. Törvényi felhatalmazás hiányában pedig az új személyes adatok gyűjtésének egyik előfeltétele az, hogy az adatalany ezen adatai kezeléséhez az Infotv. szerinti hozzájárulását adja. Egyéb jogalap vizsgálatának szükségessége az ügy kapcsán nem merült fel.

A [.....] Zrt. képviselőjében és megbízásából kezelt ügyekben a call center technikai feltételeit a [.....] Zrt. és a dolgozókat a [.....] Kft. biztosítja. A [.....] Kft. munkavállalói által bonyolított valamennyi telefonbeszélgetés a [.....] Zrt. által a követeléskezelési tevékenység ellátása érdekében „felállított” rendszeren keresztül kerül tárolásra. A tárgyalási sablont a [.....] Kft. dolgozta ki és az alkalmazását a [.....] Zrt. hagyta jóvá. A cégek a tárgyalási sablon tartalmát érintően közösen döntenek, mindezek alapján a Hatóság álláspontja szerint

együttes/párhuzamos adatkezelőnek minősülnek azonban jelen ügyben a Hatóság a [..... ..] Kft. adatkezelői-adatfeldolgozói tevékenységét és felelősségét nem vizsgálta.

A kiszervezett, azaz a [.....] Zrt. helyett és nevében a [..... ..] Kft. által végzett tevékenységek jogszerűségéért a Zrt. felel. Így az adatgyűjtéssel összefüggő tájékoztatási kötelezettség is őt terheli. Mivel a hozzájárulás alapja az érintett tájékozott beleegyezése, lényeges elem, hogy a [.....] Zrt. biztosítsa az adatkezelésre vonatkozó tájékoztatás megismerésének lehetőségét legkésőbb az adatgyűjtéskor.

A Hatóság álláspontja szerint a [.....] Zrt. az adatgyűjtése során az Infotv. 20. § (2) bekezdése szerinti tájékoztatás alkalmazandó, hiszen az adatgyűjtés közvetlenül az érintettektől történik.

Mindezeket figyelembe véve a Hatóság megvizsgálta, hogy a [.....] Zrt. az adatgyűjtése során telefonon a Panaszos részére milyen adatkezelési tájékoztatást nyújtott, hogyan alkalmazta az Infotv. 20. §-át.

1.2. A Hatóság az eljárás során megállapította, hogy a [.....] Zrt. az Ügyféltől történő közvetlen adatgyűjtése során nem tett eleget az Infotv. 20.§ (1) – (2) bekezdésén alapuló tájékoztatási kötelezettségének, ezt támasztják alá az alábbiak:

a) Az Infotv. 3. § 2. pontja alapján személyes adat a hang, valamint a hangfelvétel. Az emberi hang a személyiség megnyilvánulása, amely alapján azonosítható, és amelyből következtetések vonhatóak le rá nézve. A hang rögzítése által szükségszerűen adatkezelés valósul meg.

Személyes adat az Infotv. 5. § (1) bekezdése alapján akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli (kötelező adatkezelés). Hangfelvétel készítésének jogalapja tehát a fentiek tükrében vagy az érintett előzetes tájékoztatását követő hozzájárulásán alapulhat, vagy pedig kötelező adatkezelés formájában valósulhat meg.

Amennyiben törvény nem kötelező adatkezelésként írja elő a hangfelvétel készítését, úgy az érintett előzetes tájékoztatásán alapuló hozzájárulása szükséges ehhez.

A Hpt. 288. § (4) bekezdése a pénzügyi intézmény és a független közvetítő számára telefonon történő panaszkezelés esetén előírja az ügyfelekkel folytatott telefonos kommunikáció rögzítését és a hangfelvétel egy évig történő megőrzését.

Az Ügyfél által megküldött három különböző naptári évben készült öt hangfelvétel (Hívás időpontja/sorszám: 2014.04.03./[.....]; 2014.04.08./[.....]; 2014.04.17./[.....]; 2015.08.27./[.....]; 2016.02.09./[.....]) mindegyike olyan telefonbeszélgetést tartalmazott, melyet a [.....] Zrt. képviselőjében és megbízásából a [..... ..] Kft. munkatársai indítottak. Egyik hívás sem panaszkezelésre irányult, hanem fizetési felszólításra, egyezségkötésre, ezért ezekben az esetekben a Hpt. hivatkozott szabályai a hívások rögzítésére és őrzési idejére nem nyújtottak jogalapot. Rögzítésükre csak az érintett hozzájárulásával kerülhetett volna sor.

A három különböző ügyintéző által kezdeményezett öt telefonhívás során azonban kísérletet sem tettek az Ügyfél hozzájárulásának beszerzésére. Egyikük sem nyújtott megfelelő adatkezelési tájékoztatást. Ugyanis mind az öt esetben a hívás kezdetén csupán azt a tényt közölték, hogy hivatalos ügyben „Rögzített vonalon” vagy „Rögzített vonalról” beszélnek és három esetben a

hívott fél azonosítását követően azt is, hogy a beszélgetésük rögzítésre kerül, azonban a másik két esetben erről nem adtak tájékoztatást. A rögzítés céljáról és jogalapjáról azonban egyik beszélgetés során sem esett szó.

b) Egy esetben azt követően, amikor az Ügyfél megtagadta a volt felesége személyes adatainak közzétételét történő azonosítást, az ügyintéző közölte, hogy a beazonosítás az adatvédelmi törvény előírása szerint minden hivatalos beszélgetésnél kötelező.

A Hatóság álláspontja szerint ez megtévesztő tájékoztatás, a „*hivatalos ügy*”, „*hivatalos beszélgetés*” szófordulat használata alkalmas arra, hogy a hívott félben azt a benyomást keltse, hogy a hívó fél hivatalos személy. Hivatalos ügyben jogszabályban meghatározott eljárása során közigazgatási szerv vagy más hatóság (hivatalos szerv munkatársa) jár el. A követeléskezelő cég azonban nem hivatalos szerv, hanem gazdasági társaság, az Ügyféllel szemben történő eljárása során közhatalmi jogosítványokkal nincs felruházva, így arra sem, hogy a Panaszos lakcímén a jogi eljárásuk részeként környezettanulmány végzését rendelje el (Hívás időpontja/sorszám: 2014.04.08/[.....]). A pénzügyi intézmény munkatársa a telefonos ügyfélszolgálat során a cég képviselőjében, annak üzleti tevékenységével kapcsolatban járt el, ebből adódóan a telefonhívásait nem hivatalos ügyben kezdeményezte.

Ez az azonosítási gyakorlat amiatt sem volt jogszerű, mert minden adóstársat a saját jelszavával vagy személyes adataival lehet azonosítani. Amennyiben a hívott fél nem a személyes adatok érintettje vagy az érintett meghatalmazottja, adóstársaként az információs önrendelkezési jogát gyakorolva jogszerűen csak a saját személyes adatait közölheti. A hívott félnek csak ebben az esetben van lehetősége eldönteni, hozzájárul-e a saját adatai kezeléséhez vagy megtagadja, és nem azonosítja magát.

Az Infotv. 7. § (3) bekezdése alapján az adatkezelőnek a kezelt adatokat többek között védenie kell a tekintetben, hogy azok jogosulatlan személy birtokába ne juthassanak. Olyan azonosító rendszert kell tehát kiépíteni, amely egyértelműen kizárja a visszaélés lehetőségét.

c) Az Infotv. 3. § 9. pontja alapján adatkezelésnek minősül az a művelet, amelynek során a [.....] Zrt. megbízottja a hívott fél személyes adatait az azonosítás során és az azonosítást követően rögzíti. Az Infotv. 20. § -a alapján az érintettel az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező, továbbá az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatkezeléssel összefüggő minden tényről.

Az ügyintézők a telefonhívások során az Ügyfelet kikérdezték arról, hogy van-e bejelentett munkahelye, mennyi a nyugdíja, tartja-e a kapcsolatot a volt feleségével, hol lakik, mi az aktuális lakcíme, saját tulajdonú-e az ingatlan, van-e rajta jelzálog. Az adatok rögzítése előtt adatkezelési tájékoztatást kellett volna nyújtaniuk az érintettnek, a hangfelvételek tanúsága szerint azonban az adatok felvételekor erre nem került sor. A telefonbeszélgetések során nem adtak tájékoztatást arról, hogy az adatokat rögzíteni kívánják, arról sem, hogy milyen célból végzik a rögzítést, továbbá nem kérték a Panaszos beleegyezését az adatok rögzítéséhez, nyilvántartáshoz sem.

1.3. Az 1.1.-1.2. pontban leírtak azt igazolják, hogy a telefonbeszélgetések során az Ügyfél adatkezelési tájékoztatást nem kapott, holott erről a behajtási tevékenysége során adatkezelőként a [.....] Zrt.-nek kellett volna gondoskodnia.

Az Infotv. 20. § (2) bekezdése szerint az adatkezelő előzetes tájékoztatási kötelezettsége az adatkezeléssel kapcsolatos „*minden tényre*” kiterjed. 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 tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is. Az adatkezelő felelőssége, hogy az adatalany az adatkezelés minden körülményére nézve egyértelmű és teljes körű tájékoztatást kapjon. Ennek elmaradása az adatkezelő jogellenes mulasztásának tekintendő.

Mivel a [.....] Zrt. fentiekben részletezett tájékoztatási gyakorlata több szempontból sem felelt meg a hatályos adatvédelmi követelményeknek, ezért az érintett nem rendelkezett az adatkezeléssel kapcsolatos elégséges, egyértelmű és megfelelő tájékoztatással, emiatt az adatkezelő megsértette az Infotv. 20. §-át.

2. Az adatkezelés jogalapja

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényben (a továbbiakban: Ptk.) szabályozott engedményezés során a kötelezett adatai az engedményes birtokába kerülnek. Az engedményező részéről az engedményes részére a szerződés megkötésével egyidejű adattovábbítás adatvédelmi szempontból nem kifogásolható, hiszen ha a kötelezett hozzájárulása a Ptk. szerint magához az engedményezéshez sem szükséges, nyilvánvalóan nem szükséges azon adatok átadásához sem, amelyek az engedményezés alapul.

A [.....] Zrt. a Ptk. alapján tehát jogosult volt arra, hogy az engedményezés során részére átadott, a követelés érvényesítéséhez szükséges személyes adatokat kezelje. Az engedményezéssel átvett/átadott adatkörön túli új információk gyűjtéséhez azonban törvényi felhatalmazás hiányában az adósok hozzájárulására volt szüksége.

A hozzájárulás az Infotv. 3. § 7. pontja szerinti meghatározás alapján akkor tekinthető megadottnak, ha az önkéntes elhatározáson, valamint megfelelő tájékoztatáson alapul, határozott, félreérthetetlen, továbbá azt az érintett előzetesen adta meg, vagyis ha valódi választási lehetőség áll az érintett rendelkezésére és megfelelően tájékoztatják az adatkezelés céljáról, jogalapjáról és annak körülményeiről.

A [.....] Zrt. a 2014. április 1-jétől hatályos követeléskezelési szabályzatának „6.1. Adatkezelés, adatvédelem” című pontja szerint a „*telekommunikációt teljes részletezettséggel rögzítheti és tárolhatja, ideértve az ügyféllel folytatott beszélgetéseket is, feltéve, hogy ehhez az ügyfél – a Zrt. által a hang- és adatrögzítésről adott megfelelő tájékoztatás alapján – kifejezett és félreérthetetlen, dokumentálható módon hozzájárult*”.

Tehát a [.....] Zrt. az adatkezelését a saját szabályzata szerint is az érintett hozzájárulására alapozta. Mindezeket figyelembe véve a [.....] Zrt. által kezdeményezett telefonhívások során feltett kérdésekre történt válaszadás nem jelenti automatikusan azt, hogy az Ügyfél a közölt adatok és a telefonhívás rögzítéséhez az adatvédelmi követelményeknek megfelelő, érvényes hozzájárulást adott, mivel nem kapott megfelelő tájékoztatást, így a hozzájárulása nem tekinthető tájékozott hozzájárulásnak.

A III.1. pontban leírt megállapítások azt támasztják alá, hogy a [.....] Zrt. az engedményezést követően gyűjtött adatokat az Ügyfél tájékozott hozzájárulása nélkül kezelte, ezzel megsértette az Infotv. 3. § 7. pontját és az 5. § (1) bekezdésének a) pontját.

3. Kérésre történő tájékoztatáshoz való jog

Az adatalanyok tájékoztatásához való joga az információs önrendelkezési jog egyik konstitutív eleme, és mint ilyen, az Alaptörvény VI. cikk (2) bekezdésében foglalt személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjog egyik aspektusa. Ebből következően az érintettnek a saját személyes adataival kapcsolatos tájékoztatás iránti kérelmét nem kell indokolnia, hiszen azok megismerésének, információs önrendelkezési joga gyakorlásának semmilyen érintettség vagy érdek nem lehet feltétele: a pusztán kíváncsiság éppúgy megfelelő motiváció, mint az, ha valaki a kapott információk nyomán egyéb jogi lépéseket fogyanatosít.

Általánosságban elmondható, hogy a tájékoztatáshoz való jog a személyes adatokon végzett műveletek transzparenciáját szolgálja, ily módon pedig elősegíti az Infotv. 4. § (1) bekezdésében foglalt tisztességes adatkezelés elvének érvényesülését. Az adatalany továbbá az Infotv. 14-15. §-ában foglalt jog révén érvényesítheti minden más – az adatkezelés tekintetében őt megillető – jogot¹. E jog nélkülözhetetlen továbbá az Irányelv 14. cikkében szereplő tiltakozáshoz való jog gyakorlásához, illetőleg 22. és 23. cikkben biztosított kártérítési igény érvényesítéséhez is [52. bekezdés]. Könnyen belátható ugyanis, hogy a tájékoztatás hiányában az adatalany nem ismeri az adatkezelés körülményeit, annak jogszerű vagy jogellenes voltát.

Az Infotv. 14. § a) pontja értelmében az érintett tájékoztatást kérhet a személyes adatai kezeléséről. A jogalkotó a tájékoztatáshoz való jog részletszabályait alapvetően az Infotv. 15. §-ában határozta meg.

Az adatkezelőt eszerint az alábbi kötelezettségek terhelik a tájékoztatással kapcsolatban:

- a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 25 napon belül eleget kell tenni az érintett kérésének,
- a tájékoztatást közérthető formában kell teljesíteni, illetve ha az érintett kéri, akkor írásban kell megadni.

Ha az érintett úgy kíván élni a tájékoztatáshoz való jogával, hogy a hangfelvételtől másolatot kér, a Hatóság álláspontja szerint az Infotv. 14. §-ában meghatározott tájékoztatáshoz való jog úgy értelmezendő, hogy az adatkezelők kötelezettsége a másolat kiadása is.² Az Infotv. 4. § (1) bekezdése szerinti tisztességes adatkezelés elvéből kifolyólag az a kívánatos, hogy mindkét fél azonos információkkal rendelkezzen az adott adatkezelést illetve hangfelvételt illetően.

3.1. Az Ügyfél az első három telefonhívást követően, 2014. április 22-én kelt e-mailben arról kért tájékoztatást a [.....] Zrt.-től, hogy *„milyen jogcím alapján kezelik és használják fel*

¹ Ahogyan azt az Európai Bíróság a *College van burgemeester en wethouders van Rotterdam kontra M. E. E. Rijkeboer* ügyben (C-553/07.) 2009. május 7-én hozott ítéletében megfogalmazta, a tájékoztatáshoz való jog szükséges annak lehetővé tételéhez, hogy az érintett a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 95/46/EK irányelv (a továbbiakban: Irányelv) 12. cikk b) és c) pontjában szereplő jogait gyakorolja, vagyis hogy kérelmére az adatkezelő helyesbítse, törölje vagy zárolja az olyan adatokat, amelyek feldolgozása nem felel meg az irányelv rendelkezéseinek, vagy kérelmére az adatkezelő értesítse az adatokról tudomást szerző harmadik feleket e helyesbítésről, törlésről vagy zárolásról, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel [51. bekezdés].

² Ezt az értelmezést erősíti meg a 2018. május 25-étől alkalmazandó általános adatvédelmi rendelet is, mely kifejezetten nevesíti a másolat kiadásához való jogot. Az Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK Irányelv hatályon kívül helyezéséről.

személyes adataimat, mert én nem adtam erre felhatalmazást.” Az Ügyfél nyilatkozata szerint a levelére nem kapott választ.

A [.....] Zrt. a Hatóság felhívására megküldte az Ügyfélnek címzett, 2014. május 20-án kelt email levelének másolatát, melyben tájékoztatta az adatkezelés jogalapjáról és felkérte arra, hogy a házastársi vagyonszövetség, illetőleg a házastársi életközösség megszűnését igazoló dokumentumokat küldje meg. A levélhez elolvasás/érkeztetés visszaigazolást, mely az Ügyfél állítását cáfolná, nem csatolt.

3.2. A 2016. március 4-én kelt levelében az Ügyfél azt kérte a [.....] Zrt.-től, hogy *„haladéktalanul töröljék a nyilvántartásukból a rám vonatkozó összes adatot”, „választ kérek arra, hogy ki és milyen jogcímen adta ki az adataimat Önöknek, és az pontosan milyen adatkörre terjed ki”.*

A [.....] Zrt. a 2014. április 1-jétől hatályos követeléskezelési szabályzatának „6.1. Adatkezelés, adatvédelem” című pontja szerint *„Az Ügyfélnek joga van megismerni minden olyan adatot, amelyet a Zrt. vele kapcsolatosan nyilvántart, kezel, továbbít. Az Ügyfél írásbeli kérésére a Zrt. minden, az Ügyfélre és a vele kötött szerződésre, vele szemben fennálló követelésre vonatkozóan nyilvántartott, kezelt, továbbított adatot írásban közöl az Ügyféllel”.*

A Hatóság megállapította, hogy a [.....] Zrt. által az Ügyfél kérelmére postai úton, - 2016. március 23-án kelt levélben - adott adatkezelői tájékoztatás nem elégítette ki az Infotv. 15. §-ban és a saját szabályzatában meghatározott követelményeket sem. Ugyanis a törvényben megszabott határidőn belül csak az adatkezelése jogalapjáról adott írásbeli tájékoztatást, az adatkezelés egyéb lényeges körülményeiről (az általa kezelt személyes adatok köréről, azok forrásáról) azonban nem. Emellett az Ügyfél adattörlési kérelmét tévesen panaszbeadványnak minősítve utasította el, így nem tájékoztatta a törlés iránti kérelem elutasítása elleni bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről sem.

3.3. Az Ügyfél 2016. április 24-én kelt, a [.....] Zrt.-nek elektronikus úton küldött levelében azt kifogásolta, hogy nem intézkedtek a személyes adatai törléséről. 2016. április 25-én kelt levelében a Hatóságnál is bejelentette az adatkezelési kifogásait.

A [.....] Zrt. 2016. május 17-én kelt elektronikus úton küldött válaszlevelében az Infotv. 15. §-ban megszabott határidőn belül csupán arról tájékoztatta az Ügyfelet, hogy milyen indokok alapján tartja jogszerűnek a saját adatkezelését, azonban az általa kezelt személyes adatok köréről, azok forrásáról, a törlés iránti kérelem elutasítása elleni bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről még ekkor sem adott az Ügyfélnek tájékoztatást.

3.4. Az Ügyfél 2016. május 18-án kelt elektronikus úton küldött levelében a [.....] Zrt. telefonhívásairól készült hangfelvételek kiadását kérte és megküldte a cégnek a válóperi ítélete másolatát, mely igazolta, hogy a volt feleségével még 2000-ben a követelés alapjául szolgáló szerződés megkötése előtt megszűnt a házassági életközösségük.

A [.....] Zrt. 2016. május 19-én kelt levelében az Ügyfelet arról tájékoztatta, hogy az általa megbízott magánnyomozó cég, a [... ..] Kft. a szükséges engedélyek birtokában magánnyomozói tevékenység végzésére jogosult. Tevékenysége során a megbízási szerződés teljesítése érdekében adatot gyűjthet, felvilágosítást kérhet, ezért jogszerűen jutottak az adatai

birtokába. Azonban az Ügyfélnek nyújtott tájékoztatás nem tért ki arra, hogy a magánnyomozó cég honnan, kitől és milyen személyes adatokat gyűjtött róla, így értelemszerűen a [.....] Zrt. az általa kezelt személyes adatok köréről továbbra sem adott az adatalany részére tájékoztatást. A hangfelvételek kiadásához a hangfelvételek készítésének pontos dátumát kérte az Ügyféltől.

A Hatóság a [.....] Zrt. által megküldött, 2015. július 15-én kelt átadás átvételi jegyzőkönyv alapján megállapította, hogy a magánnyomozó cég az Ügyfél [.....]-es telefonszám adatát a volt feleségtől gyűjtötte. A III.1. pontban leírtakra tekintettel azonban az Ügyfél telefonszám adata más forrásból már korábban a [.....] Zrt. birtokában volt, hiszen 2014-es évben háromszor is felhívták.

3.5. Az Ügyfél 2016. május 24-én kelt elektronikus úton küldött levelében minden vele folytatott beszélgetés hanganyagának kiadását kérte a követeléskezelő cégtől.

A [.....] Zrt. 2016. június 21-én kelt levelében tájékoztatta az Ügyfelet arról, hogy *„az Ön által megküldött bírósági ítéletre tekintettel ismételtén tájékoztatom, hogy [.....] által felvett kölcsönszerződésből eredő követelését Önnel, [.....] szemben semmilyen formában nem érvényesíti, személyes adatai (név/lakcím) – ezzel összefüggésben – a nyilvántartásból már a korábbiakban törlésre kerültek”*. Ezzel a levéllel került sor hangfelvételek másolatának az Infotv. 15. §-ban meghatározott határidőn túli megküldésére is.

A fent idézett levél egyértelműen nem támasztotta alá azt a tényt, hogy az Ügyfélről gyűjtött valamennyi személyes adat, így a telefonszám, a hangfelvételek és a telefonhívások során rögzített adatok (a következő kérdésekre adott válaszok: van-e bejelentett munkahelye, mennyi a nyugdíja, saját tulajdonú-e a lakóhelyeül szolgáló ingatlan, van-e rajta jelzálog) is törlésre kerültek vagy csak a név/lakcím adat. Emiatt a Hatóság a tényállás tisztázása érdekében NAIH/2016/[.....]/V ügyiratszámú végzésében a [.....] Zrt.-t nyilatkoztatta arról, hogy [.....]nek mely személyes adatait és mikor törölte.

A [.....] Zrt. 2016. november 18-án kelt válaszlevelében az nyilatkozta, hogy *„azt követően, hogy ügyfél 2016. május 18. napján hitelt érdemlően igazolta volt házastársával való házassági élet- és vagyonközösségük megszakadásának pontos időpontját a bontóítélet rendelkezésre bocsátásával, társaságunk haladéktalanul felfüggesztette és egyben megszüntette a követeléskezelési eljárást ügyféllel szemben a kezelt személyes adatainak (név, lakcím) egyidejű – a követeléskezelői nyilvántartás adóstarsra vonatkozó adatok fülből való – törlése mellett, melyről ügyfelet 2016. május 19. napján tájékoztattuk”*.

3.6. 3.1-3.5. pontban foglaltakat összegezve a Hatóság megállapította, hogy a [.....] Zrt. az Ügyfélnek nyújtott tájékoztatásai során, többszörösen megsértette az Infotv. 15. §-ban és az Infotv. 18. § (2) bekezdésében előírt tájékoztatási kötelezettségeit.

Tekintettel arra, hogy a [.....] Zrt. nyilatkozataiból egyértelműen megállapítható volt, hogy 2016. május 18-án csak az Ügyfél név és lakcím adatát törölte, ezért a Hatóság a rendelkező részben felszólította arra, hogy törölje a többi, megfelelő jogalap hiányában kezelt személyes adatát – a telefonszámát, a panaszkezelésnek nem minősülő hangfelvételeket és a telefonhívások során rögzített adatokat (a következő kérdésekre adott válaszokat: van-e bejelentett munkahelye, mennyi a nyugdíja, saját tulajdonú-e a lakóhelyeül szolgáló ingatlan, van-e rajta jelzálog) - is és az adattörlés végrehajtását igazolja.

IV. Alkalmazott szankció és indokolása

1. Az Infotv. 61. § (1) bekezdésének f) pontja értelmében a Hatóság 2015. október 1-jétől az Infotv. 61. § (3) bekezdése szerinti, százezer forinttól húszmillió forintig terjedő bírság kiszabására jogosult jogellenes adatkezelés megállapítása esetén.

Abban a kérdésben, hogy indokolt-e az adatvédelmi bírság kiszabása, a Hatóság az Infotv. 61. § (4) bekezdése alapján mérlegelte az ügy összes körülményét. A Hatóság szükségesnek tartja a bírság kiszabását, mivel a [.....] Zrt. adatkezelőként nem tett eleget az adatalannyal szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségének, megsértve ezzel az Infotv. több rendelkezését: az Infotv. 3. § 7. pontját és a 20. § (1)-(2) bekezdését, az 5. § (1) bekezdésének a) pontját, a 15. § (1) és (4) bekezdését, továbbá a 18. § (1)-(2) bekezdését. A jogsértés kifejezetten súlyos, mivel többféle és többször előforduló, az ügyféli, adatalanyi jogosítványokat erősen korlátozó hiányosságokat, hibákat jelent.

2. A cég 2015. évi cégbeszámoló/számviteli beszámoló adatai alapján a Hatóság megállapította, hogy a cég a Kkv. tv. 3. § (1) bekezdésének megfelelően KKV-nak minősül (a munkavállalók éves száma 33 fő, a mérlegfőösszeg: 846 804 ezer Ft).

A Hatóság megállapította továbbá, hogy a céggel szemben korábban nem állapított meg jogsértést, valamint a Kkv. tv. 12/A. § (2) bekezdésében foglaltak sem állnak fenn. Ezen feltételek miatt a jogsértés megállapítása mellett az Infotv. szerinti bírság nem szabható ki, így a Kkv. tv. 12/A. (1) bekezdésének megfelelően a Hatóság figyelemzetést alkalmaz.

Eljárási szabályok

Jelen határozat a 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 [.....] Zrt. által végzett adatkezelés jogszerűségét azon kérdésekben, melyek vizsgálatára az adatvédelmi hatósági eljárás során nem került sor.

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 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 hatósági eljárás kapcsán eljárási költség nem merült fel, ezért annak megállapításáról és viseléséről a Hatóság nem rendelkezett.

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

Az adatvédelmi hatósági eljárásnak az Infotv. 60. § (5) bekezdésében megszabott, egy alkalommal meghosszabbított ügyintézési határideje 2016. október 22-én járt le. Az ügyintézési határidő 16 nappal került túllépésre, a tényállás tisztázásához szükséges adatok beszerzésére irányult felhívásuktól azok teljesítéséig terjedő idő az eljárási határidő teltét megszakította.

Budapest, 2016. november 28.

Dr. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár