



Ügyszám: NAIH/2020/5815/4.  
Előzmény ügyszám: NAIH/2019/456.  
Ügyintéző: [...]

[...]

[...]

Tisztelt [...]!

Ahogy arról a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) korábban tájékoztatta, [...] (a továbbiakban: Panaszos) bejelentése alapján az általános adatvédelmi rendelet (a továbbiakban: GDPR) 57. cikk (1) bekezdés f) pontja, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 38. § (3) bekezdés a) pontja alapján vizsgálat indult.

## I. Az eljárás menete

A Panaszos 2018. szeptember 24-én bejelentéssel fordult a baden-württembergi adatvédelmi hatósághoz, melyben előadta, hogy 2018. július 31-én kérte a személyes adatai, és a közvetlen üzletszerzési célból kezelt e-mail címe törlését a [...] -től (a továbbiakban: Társaság), valamint kérte, hogy a részére többé ne küldjön hírlevelet, azonban ezen kérelmeinek a Társaság nem tett eleget.

A baden-württembergi adatvédelmi hatóság 2019. január 4-én a GDPR 56. cikke szerinti, a főhatóság és az érintett hatóságok megállapítására irányuló eljárást kezdeményezett. Ennek során megállapításra került, hogy az ügyben a Hatóság a főhatóság, mivel a Társaság szervezetén belül a személyes adatok kezelésének céljaira és eszközeire vonatkozó döntéseket Magyarországon hozzák meg.

A Hatóság 2019. július 8-án kelt levelében nyilatkozattételre hívta fel a Társaságot. A Társaság 2019. július 12-én vette át a Hatóság megkeresését, 2019. július 18-án pedig határidő hosszabbítási kérelemmel fordult a Hatósághoz. A Hatóság 2019. augusztus 13-ig meghosszabbította a válaszadás határidejét. A Társaság nyilatkozata 2019. augusztus 13-án érkezett meg a Hatósághoz.

A Hatóság 2019. július 16-án tájékoztatta a Panaszost arról, hogy a bejelentése alapján vizsgálati eljárás indult.

## II. Tényállás

A Panaszos a baden-württembergi hatóságnál tett bejelentésében előadta, hogy 2018. július 31-én a [...] e-mail címről a Társaság adatvédelmi tisztviselőjének e-mail címére küldött levelében kérte a személyes adatai és kifejezetten az e-mail címe törlését, továbbá kérte, hogy a Társaság a részére ne küldjön több hírlevelet a jövőben.

A [...] e-mail címről 2018. augusztus 2-án küldött levelében a Társaság adatvédelmi tisztviselője arról tájékoztatta a Panaszost, hogy az e-mail cím, ahova a kérelmét benyújtotta, kizárólag adatvédelmi tárgyú kérelmek benyújtására alkalmas, és ezen az e-mail címen keresztül ügyfélkérelmek elbírálásával a Társaság nem foglalkozik, ezért további visszajelzést nem fog kapni a kérelmével kapcsolatban. Annak érdekében, hogy a Társaság a kérelmet feldolgozhassa, átirányította a Panaszost a Társaság weboldalán elérhető panasz-úrlaphoz: [...].

A Panaszos 2018. augusztus 2-án kelt, a [...] e-mail címre küldött válaszlevelében tájékoztatta a Társaságot, hogy több alkalommal leiratkozott a Társaság hírleveléről, de ennek ellenére továbbra is kap hírleveleket a [...] és a [...] e-mail címekre.

A Társaság 2018. augusztus 2-án kelt válaszlevelében megismételte a korábbi tájékoztatást és kiegészítette annnyival, hogy mivel a Panaszos kérése a személyes adataival és a Társaság adatvédelmi nyilatkozatában ismertetett jogaival kapcsolatos, ezért a benyújtott kérelme a Társaság szokásos csatornáin keresztül kerül majd feldolgozásra az általános adatvédelmi rendelettel összhangban.

2018. augusztus 28-án kelt levelében a Társaság ügyfélszolgálatára arról tájékoztatta a Panaszost, hogy a törlési kérelmét megkapta, és a lehető leghamarabb kivizsgálja, azonban további nyolc hetet kér a kérelem alapján az intézkedések megtételére, tekintettel arra, hogy nagyszámú hasonlókérelem érkezett a Társasághoz.

A Panaszos 2018. augusztus 29-én kelt, a [...] e-mail címre küldött válaszlevelében tájékoztatta a Társaságot, hogy nem fogadja el a törlési határidő nyolc héttel való meghosszabbítását és megismételte törlési kérelmét.

2018. szeptember 28-án kelt, a [...] e-mail címről küldött levelében a Társaság arról tájékoztatta a Panaszost, hogy a [...] e-mail címet törölte a hírlevél adatbázisból, és kérte, hogy pontosítsa a kérelmét abban a tekintetben, hogy milyen további információk törlését kéri a Társaságtól tekintettel arra, hogy a Panaszos nem rendelkezett felhasználói fiókkal. A Hatóság rendelkezésére álló információk alapján a kérelem pontosítására nem került sor a Panaszos részéről.

Ezen tájékoztatás ellenére a Panaszos még megkapta a Társaság 2018. október 8-ai hírlevelét.

A Társaság a Hatóságot arról tájékoztatta, hogy a Panaszos felhasználói fiókkal nem rendelkezett, kizárólag hírlevelet küldött a részére a [...] e-mail címre. A [...] e-mail cím nem szerepelt a Társaság adatbázisaiban, de nem jelenti, hogy nem is kezelte azt, mivel a Panaszos erről az e-mail címről nyújtotta be a törlési kérelmét a Társasághoz 2018. július 31-én és augusztus 2-án és a Társaság is erre az e-mail címre válaszolt neki, azaz a benyújtott kérelem kezelése céljából kezelte azt.

A [...] e-mail cím kezelésének a célja hírlevélküldés volt, az adatkezelés jogalapja pedig a Panaszos hozzájárulása. A Panaszos e-mail címe 2017. június 8-tól szerepelt a Társaság hírlevél adatbázisában.

A [...] e-mail címet a Társaság a nyilatkozata és a rendelkezésre álló információk szerint a Társaság nem kezelte hírlevélküldési célból és nem került olyan dokumentum csatolásra az eljárás során, amely alátámasztaná azt, hogy a Társaság ezt az e-mail címet is kezelte volna közvetlen üzletszerzési célból.

A Társaság a Panaszos kérelmének benyújtása idején kísérletet tett arra, hogy az adatvédelmi tárgyú kérelmek csak egy csatornán érkezzenek a Társasághoz a könnyebb kezelhetőség érdekében, ezért kísérlete meg a Panaszos e-mailben érkező kérelmét átirányítani a honlapján található másik felületre. A Társaság adatvédelmi tisztviselője vagy a nevében eljáró ügyintéző tévedésből nem az érintetti joggyakorlásra szolgáló űrlaphoz, hanem az általános kapcsolattartási felületre irányította a Panaszost a 2018. augusztus 2-án kelt levelében.

A Társaság a panaszos e-mail címét 2018. szeptember 28-án törölte a hírlevél adatbázisból, tekintettel a 2018. augusztus 29-i ismételt kérelmére, azonban a hírlevél adatbázisban bekövetkező változásokat a Társaságnak a hírlevél kiküldésére szolgáló rendszerével szinkronizálnia kellett, ezért a hírlevél küldési szolgáltatás a Panaszos felé csak 2018. október 9-én került megszüntetésre.

### **III. A Hatóság megállapításai**

#### **III.1. A Panaszos törléshez való jogának sérelme**

a) A Panaszos először 2018. július 31-én, a Társaság adatvédelmi tisztviselőjének küldött elektronikus levelében kérte az e-mail címe törlését, illetve hogy a Társaság a jövőben ne küldjön a részére hírlevelet.

A Társaság Belső Adatvédelmi Szabályzatának [...] pontja szerint adatvédelmi tárgyú kérés benyújtható a Társaságnak az adatvédelmi tisztviselő részére a [...] e-mail címre küldött e-mail útján. A Társaság Adatkezelési tájékoztatójának [...], pontja a Belső Adatvédelmi Szabályzattal összhangban úgy fogalmaz, hogy amennyiben az érintettek adatvédelemmel kapcsolatos kérdésekben szeretnék gyakorolni a jogaikat, vagy panaszt szeretnének benyújtani, azt többek között a [...] e-mail címre küldött levélben tehetik meg. A Panaszos tehát az arra kijelölt csatornán nyújtotta be a törlési kérelmét.

A Társaság 2018. augusztus 28-án, azaz a Panaszos kérelmének beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatta a Panaszost, hogy a kérelme teljesítése feltehetően további nyolc hetet fog igénybe venni a Társasághoz érkezett kérelmek nagy számára tekintettel.

A GDPR 12. cikk (3) bekezdése akkor ad lehetőséget az érintetti kérelem teljesítésére nyitva álló egy hónapos határidő meghosszabbítására, ha azt a kérelem összetettsége és a kérelmek száma indokolja. A Hatóság álláspontja szerint a kérelmek nagy száma nem azt jelenti, hogy általánosságban nagyszámú kérelem érkezik be az adatkezelőhöz azon érintettektől, akiknek a személyes adatait kezeli, hanem hogy az az érintett nyújtott be nagyobb számú kérelmet az adatkezelőhöz, akinek a kérelme vonatkozásában meghosszabbításra kerül a határidő. Ezt támasztja alá a GDPR angol nyelvű szövege is, miszerint „*That period may be extended by two further months where necessary, taking into account the complexity and number of the requests.*”

Tekintettel arra, hogy a Panaszos törlési kérelme tulajdonképpen csak egy e-mail cím törlésére irányult, így a kérelem sem összetettnek, sem nagyszámúnak nem tekinthető, azaz a Panaszos kérelme vonatkozásában nem álltak fenn azok a feltételek, amelyek alapján a teljesítési határidő jogszerűen meghosszabbítható lett volna, így a Társaság **megsértette a GDPR 12. cikk (3) bekezdését**, amikor indokolatlan késedelem nélkül nem tett eleget a Panaszos törlési kérelmének.

b) A Panaszos e-mail címét a Társaság a Panaszos hozzájárulása, azaz a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján kezelte. A Panaszos ezt a hozzájárulást – igazolhatóan – 2018. július 31-án visszavonta. A GDPR 17. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az érintett visszavonja a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja. Tekintettel arra, hogy a Társaság nem rendelkezett más további jogalappal a Panaszos e-mail címének kezelésére, ezért az e-mail címet a GDPR 12. cikk (3) bekezdése szerint indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb egy hónapon belül törölnie kellett volna, mivel a határidő meghosszabbításának feltételei nem álltak fenn. A Társaság a törlési kötelezettségének azonban csak késedelmesen tett eleget, megsértve ezzel a Panaszos GDPR 17. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti törléshez való jogát, különös tekintettel arra, hogy a Társaság 2018. szeptember 28-án sem hagyott fel a [...] e-mail cím hírlevélküldési célú kezelésével, mivel az e-mail címet csak a hírlevél adatbázisból távolította el, míg a hírlevélküldő rendszeréből csak 2018. október 9-én törölte a Panaszos e-mail címét.

### III.2. A beépített adatvédelem elvének sérelme

A GDPR 25. cikk (1) bekezdése szerint az adatkezelő a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével mind az adatkezelés módjának meghatározásakor, mind pedig az adatkezelés során olyan megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket – például álnevesítést – hajt végre, amelyek célja egyrészt az adatvédelmi elvek, például az adattakarékosság hatékony

megvalósítása, másrészt az e rendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez és az érintettek jogainak védelméhez szükséges garanciák beépítése az adatkezelés folyamatába. A GDPR ezen rendelkezéseit egészíti ki a GDPR (78) preambulumbekkezdése, miszerint a természetes személyeket személyes adataik kezelése tekintetében megillető jogok és szabadságok védelme megköveteli az e rendelet követelményeinek teljesítését biztosító megfelelő technikai és szervezési intézkedések meghozatalát.

A Társaság nem tett eleget a beépített adatvédelem elvének, amikor a Panaszos e-mail címének a hírlevél adatbázisból való törlését követő tizenegyedik napon még mindig küldött a részére hírlevelet.

A Társaságnak kötelessége lett volna összehangolni a hírlevél adatbázisát és a hírlevélküldő rendszerét olyan módon, hogy a hírlevél adatbázisban eszközölt változások haladéktalanul – automatikusan vagy manuálisan – átvezetésre kerüljenek a hírlevélküldő rendszerben, mivel ennek hiányában kiüresedik az érintettek törléshez való joga.

A fentiek alapján a Hatóság megállapítja, hogy a Társaság megsértette a GDPR 25. cikk (1) bekezdése szerinti beépített adatvédelem elvét.

#### **IV. Jogkövetkezmények**

A Hatóság megállapítja, hogy a Társaság megsértette a GDPR 12. cikk (3) bekezdését, a GDPR 17. cikk (1) bekezdés b) pontját, valamint a GDPR 25. cikk (1) bekezdését.

A Hatóság a megállapított jogsértések miatt **elmarasztalja** a Társaságot.

Tekintettel azonban arra, hogy a Társaság a Panaszos e-mail címét 2018. október 9-én már a hírlevélküldő rendszeréből is törölte, ezért a Hatóság további jogkövetkezményeket nem alkalmaz és a vizsgálatot az Infotv. 53. § (5) bekezdés b) pontja alapján megszünteti, mivel a vizsgálat folytatására okot adó körülmény már nem áll fenn.

Budapest, 2020. október „        „

Üdvözlettel,

Dr. Péterfalvi Attila  
elnök  
c. egyetemi tanár