



Ügyiratszám: NAIH/2015/21/20/H.
(NAIH-17/2014/H.)

Ügyintéző: [...]

Tárgy: személyes adatok kezelése az
Intrum Justitia Zrt. és az Intrum Justitia Kft.
követeléskezelési tevékenysége során

HATÁROZAT

Az Intrum Justitia Követeléskezelő Zrt. (a továbbiakban: Intrum Justitia Zrt.) és az Intrum Justitia Hitel Ügyintéző Szolgáltatás Kft. (a továbbiakban: Intrum Justitia Kft.) (1139 Budapest, Pap Károly u. 4-6.) – mindkét cégre vonatkozó, azonos tartalmú megállapítás esetében a határozat az Intrum Justitia, illetve Kötelezettek elnevezést használja – 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:

- 1) A Kötelezettek **jogellenes adatkezelését megtiltom**, a Kötelezetteket **felszólítom arra, hogy ennek az alábbi módon tegyenek eleget**:
 - a) az adatok felismerhetetlenségének biztosításával töröljék az inaktív adatokat,
 - b) töröljék az adósnak nem minősülő - a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyokban nem szereplő - harmadik személyek jogalap hiányában kezelt személyes adatait, szüntessék meg a „szomszédolási” és „szomszédhívási” gyakorlatot,
 - c) töröljék az adósok egészségi állapotáról gyűjtött adatokat, továbbá az adósokról gyűjtött bűnügyi személyes adatokat, és a jövőben különleges adatot ne kezeljenek,
 - d) az adatbázisban a szükségesség és az adatminimalizálás elvének megfelelően az adósokról csak a követelésbehajtás teljesítéséhez elengedhetetlenül szükséges adatkör szerepeljen,
 - e) az ügyfelek számára átlátható eljárásrendet alakítsanak ki, az adatkezelési tájékoztatási gyakorlatukat az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően módosítsák úgy, hogy a jövőben megfelelő előzetes tájékoztatást nyújtsanak az adatalanyok részére személyes adataik felvételekor, egyeztetésekor, a honlapon közzétett adósok részére szóló tájékoztatókban, valamint a rögzített telefonbeszélgetés megkezdésekor.

Az a)-c) pontokban előírt törléseket ellenőrizhető módon, adatbázis szintű naplózással hajtásák végre.

A Kötelezettek a megtett intézkedéseikről a bírósági felülvizsgálat kezdeményezésére irányadó keresetindítási határidő lejártától számított 30 napon belül haladéktalanul értesítsék a Hatóságot. Az értesítéshez csatolják a törlések tényét és informatikai körülményeit teljeskörűen dokumentáló jegyzőkönyve(ke)t, valamint nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy a nevezett adatok/adatbázisok összes példányát törölték.

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.

2) Egyidejűleg az Intrum Justitia Zrt.-t

**8.000.000, - Ft, azaz nyolcmillió forint
adatvédelmi bírság**

és az Intrum Justitia Kft.-t

**9.000.000, - Ft, azaz kilencmillió forint
adatvédelmi bírság,
megfizetésére kötelezem.**

Továbbá az Intrum Justitia Zrt.-t eljárási költségként 137.881-Ft, azaz százharminchétezer-nyolcszáznyolcvanegy forint és az Intrum Justitia Kft.-t 452.628-Ft, azaz négyszázötvenkettőezer-hatszázhuszonnyolc forint szakértői díj megfizetésére **kötelezem**. Az eljárási költség összegét a 10032000-00319425-00000000 számlaszámra kell megfizetni, a NAIH/2015/21/H. KÖLT. számra hivatkozva.

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

A bírságot a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) központosított bevételek beszedési célelszámolási forintszámlája (10032000-00319425-30006009) javára kell megfizetni. Az összegek átutalásakor kérem, hivatkozzanak a NAIH/2015/201/H. BÍRS. számra.

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.

3) Az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján elrendelem a határozatnak a Hatóság honlapján - az üzleti titoknak minősülő adatok kitakarása mellett - a Kötelezettek azonosító adataival történő nyilvánosságra hozatalát.

E döntés ellen közigazgatási úton jogorvoslatnak helye nincs, de a közléstől 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. és a 2014. évi ellenőrzési tervében szerepelt a követeléskezeléssel, tartozás-

behajtással foglalkozó cégek adatkezelésének vizsgálata. A Hatóság ennek keretében meg kívánta vizsgálni az Intrum Justitia kintlévőségek kezelésével kapcsolatos 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 időszokban a Hatósághoz több állampolgári bejelentés érkezett, melyekben a bejelentők a követeléskezelést végző cégek tevékenységét kifogásolták.

A panaszok között volt olyan, amely szerint az Intrum Justitia Zrt. kiskorú gyermek mobiltelefonszámára küldött több alkalommal fennálló tartozásról üzenetet. A vizsgálatot lezáró állásfoglalás alapján az Intrum Justitia Zrt. a telefonszámot törölte a rendszeréből, tekintettel arra, hogy valószínűsíthetően félreértés történhetett, mert a telekommunikációs szolgáltatók bizonyos idő elteltével az előfizetés megszűnése, felmondása után ismételt kiadhatják más személyek részére a mobiltelefonszámokat (NAIH-1783/2013/V).

Egy másik vizsgálati ügy kapcsán a bejelentő azt kifogásolta, hogy olyan tartalmú szöveges üzenetet kapott az Intrum Justitia Zrt.-től, amely tartozás rendezésére szólította fel annak ellenére, hogy nem áll fenn semmilyen tartozása. A cég tájékoztatása szerint semmilyen adatot nem tartanak nyilván a bejelentőről, a telefonszámon egy harmadik személyt szerettek volna elérni, a vizsgálat eredményeként az Intrum Justitia Zrt. törölte a rendszeréből a telefonszámot (NAIH-5685/2012/V).

A fent részletezett vizsgálati ügyek vonatkozásában a helyszíni vizsgálat során a Hatóság képviselői leellenőrizték az adatbázisból a személyes adatok törlésének teljesítését, ennek tapasztalatát az „Az eljárás menete” című rész tartalmazza.

A 2014-es év során érkeztek olyan bejelentések, melyek az Intrum Justitia Zrt. és az Intrum Justitia Kft. tartozásbehajtási módszereit kifogásolták, illetve azt, hogy személyes felkereséseik során harmadik személyek is tudomást szerezhettek arról, hogy egy behajtással foglalkozó cég keresi őket, így személyiségi jogaik sérülnek a követelésbehajtás során. (NAIH-110/2014/V és a NAIH-741/2014/V)

Az Intrum Justitia rövid bemutatása:

Az Intrum Justitia cégcsoportot 1923-ban Svédországban alapították, a cégcsoport 20 országban saját irodával rendelkezik. Az Intrum Justitia Magyarországon 1993-óta foglalkozik kintlévőségek behajtásával. Az Intrum Justitia cégcsoporton belül az Intrum Justitia Kft. megbízások alapján végzi az adósság behajtást, az Intrum Justitia Zrt. lejárt lakossági követeléseket tartalmazó portfóliók megvásárlásával segíti üzleti partnereit. A lejárt követelések a tájékoztatás szerint három szektorra irányulnak: banki (pénzügyi), közüzemi és telekommunikációs szektorra. Körülbelül 250 ezer ügyet vesznek meg [...] milliárd forint tőkeértéken, kb. 200-250 ezer követelésük van megbízási alapon, így összesen kb. 500 ezer új ügy kerül betöltésre a rendszerekbe évente. A megbízásra átvett ügyeket 3-4 hónap alatt folytatják le. Az Intrum Justitia Zrt. és az Intrum Justitia Kft. összesen 160 alkalmazottat foglalkoztat, közülük 60-70 ember dolgozik call-centerben.

II. Az eljárás menete, a tényállás tisztázása

1. Az adatvédelmi hatósági eljárás 2014. január 18. napján történt megindításáról a Hatóság a NAIH-17-2/2014/H. és a NAIH-17-3/2014/H. ügyiratszámú levelében értesítette az Intrum Justitia Zrt.-t és az Intrum Justitia Kft.-t. Az értesítésekkel egyidejűleg tájékoztatást kért a cégek adatkezeléseit illető kérdésekben, valamint kérte a válaszokat alátámasztó iratok megküldését.

A követeléskezelők a megfelelő tájékoztatás nyújtása érdekében a nyilatkozattételre megadott 30 napos határidő további 15 nappal történő meghosszabbítását kérték. A Hatóság tekintettel az igazolási kérelem határidőn túl történő benyújtására, valamint arra, hogy a kérelem semmilyen konkrét tény, kimentést nem tartalmazott az elmulasztott nyilatkozattétel vonatkozásában, a kérelmeket a NAIH-17-10/2014/H és a NAIH-17-11/2014/H számú végzéseiben elutasította, továbbá elrendelte az Intrum Justitia követeléskezelési, tartozásbehajtási tevékenysége során kezelt személyes adatok, illetve az ezeket tartalmazó nyilvántartások zárolását. Ezt követően a Hatóság helyszíni szemle tartásáról döntött a NAIH-17-14/2014/H számú végzésében 2014. március 18. napjára számítástechnikai és informatikai igazságügyi szakértő kirendelésével.

A helyszíni szemlét megelőzően 2014. március 11-én kelt levelében az Intrum Justitia Zrt. a határidő lejártát követően megküldte a Hatóságnak a NAIH-17-4/2014/H számú tényállást tisztázó végzésére a tájékoztatását, valamint csatolta az Intrum Justitia Zrt. [...]. A tájékoztatás szerint az Intrum Justitia Zrt. a személyes adatokhoz engedményezés útján jut, azok az engedményezési szerződésben foglaltak szerint kerülnek átadásra. Az Intrum Justitia Zrt. az engedményezés során átadott elérhetőségeken, illetve nyilvános adatbázisban található telefonszámokon kezdeményez hívásokat. 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 Intrum Justitia Zrt. követeléskezelési ügymenete az Intrum Justitia Zrt. Követeléskezelési Szabályzata alapján történik. Megbízási szerződéssel egy-egy részfeladatukat alvállalkozóikra delegálják. Az alvállalkozók szigorúan az Intrum Justitia Zrt. által kiadott kézikönyv alapján járhatnak el.

Az Intrum Justitia Kft. a NAIH-17-5/2014/H számú végzésre válaszolva, a szintén 2014. március 11-én kelt levelében a következőkről tájékoztatta a Hatóságot. Az Intrum Justitia Kft. kizárólag megbízásos ügyekkel foglalkozik. Az Intrum Justitia Kft. követeléskezelési ügymenete az Intrum Justitia Kft. Követeléskezelési szabályzata alapján történik. Megbízási szerződéssel egy-egy részfeladatukat alvállalkozóikra delegálják. Az alvállalkozók szigorúan az Intrum Justitia Kft. által kiadott kézikönyv alapján járhatnak el. A követeléskezelési eljárás során a megbízási szerződés által az Intrum Justitia Kft.-vel jogviszonyba kerülő személyek személyes adatait tárolják. Az átadások formátuma szerződésenként eltérő lehet. Az Intrum Justitia Kft. a megbízási szerződésben foglalt ügyszámhoz tartozó, a megbízó által rendelkezésre bocsátott elérhetőségeken, illetve nyilvános adatbázisban található telefonszámokon kezdeményez hívásokat. Amennyiben a telefonhívás során történő beazonosításkor kiderül, hogy az elérhetőség nem az ügyfélhez tartozik, a telefonszám törlésre kerül a rendszerükből. Az Intrum Justitia Kft.-vel jogviszonyban nem álló személyek adatait nem kezelik és nem tárolják. Az Intrum Justitia Kft. tekintettel arra, hogy kizárólag megbízásos ügyekkel foglalkozik, sem ingó, sem ingatlan vagyontulajdonjogára vonatkozóan ellenőrzést nem végez. Egyes megbízási szerződésüknek megfelelően a megbízóik részére a személyes felkeresés során környezetanulmányt készítenek. Ezen dokumentum kizárólag az ingatlan külső állapotára vonatkozó adatokat tartalmaz. A válaszleveléhez a cég a [...]t mellékelte.

Mind az Intrum Justitia Zrt., mind az Intrum Justitia Kft. call-centere a 1139 Budapest, Pap Károly u. 4-6. I. emeletén található. Az Intrum Justitia az általa kezelt adatokat egy külön adattárolás céljára készült, fokozott számítástechnikai biztonságú, tűzfallal és fizikai védelemmel is ellátott szerver farmon tárolja. Az adatkezelés, a szerver farm üzemeltetése és egyben az adatok feldolgozása mindkét cég esetében az Intrum Justitia Data Centre B.V. által történik. Az Intrum Justitia tájékoztatása szerint a lakcímenőrzést a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalának segítségével végzi.

2. A 2014. március 18. napján megtartott helyszíni szemlén feltett kérdéseikre a Hatóság képviselői a következő tájékoztatást kapták.

A „scoring“ során a fizetőképességet vizsgálják. Felmérik az adós jövedelmét, elsődleges üzleti

céljuk az egyösszegű kifizetés, ha ez nem lehetséges, akkor optimális részletfizetésre adnak lehetőséget. A részletfizetés feltételeit – a lejáratot és az összeget – az Intrum Justitia Kft. esetében a megbízó határozza meg, az Intrum Justitia Zrt. maga alakítja ki a szabályokat.

Az Intrum Justitia Zrt. és az Intrum Justitia Kft. közös informatikai rendszert használ. A használt szoftver az [...] nevű szoftver. Az adatbázis [...], amely egy hollandiai, a cégcsoport érdekeltiségébe tartozó szerverfarmon van fizikailag elhelyezve. Az adatmentések napi gyakorisággal történnek. A mentések tárolási helye a holland vállalkozásnál található.

A további vizsgálatok céljából a 2013.10.31-i és a 2014.03.16-i mentés betöltését kérte a Hatóság az Intrum Justitia Kft. vonatkozásában. Az Intrum Justitia Kft. csak későbbi időpontban vállalta a betöltés elvégzését a külföldi tárolás miatt.

Az első helyszíni szemlét követően a kirendelt szakértő a 3/2014 szakértői ügykönyvi számú, 2014. március 20. napján kelt jelentésében megállapította, hogy az adatbázis menthetőségének ilyen korlátozása bizonyos következtetések levonását lehetetlenné teszi, mint például a mentések időpontja, a mentés mérete vonatkozásában, vagy az egyes mentések méreteiben bekövetkező változások egymáshoz képesti megítélésében. A szakértő ennek figyelembe vételével végezte a szakértői munkát.

A Hatóság munkatársai megtekintették az adatbázis struktúráját. Az Intrum Justitia részéről történt általános tájékoztatást követően a helyszínen bekérték az adattovábbítási nyilvántartást, a panasznyilvántartást, az adósoknak kiküldött típuslevelet, scripteket (a telefonos beszélgetés menetét vezérlő leírást, az operátor által a telefonbeszélgetés során használt segédletet), az elmúlt két évre vonatkozó engedélyezési szerződések és az alvállalkozók listáját.

A Hatóság képviselői ismertették a NAIH-110/2014/V és a NAIH-741/2014/V ügyeket, mely bejelentések egyike szerint az Intrum Justitia személyes felkeresője az adóst albérletében kereste, így az adós idős főbérője is bevonódott az eljárásba, a másik bejelentés pedig a levelek zaklató hangvételét kifogásolta. A NAIH-110/2014/V számú ügy teljes iratanyagát bekérte a Hatóság az Intrum Justitiától, az iratanyag másolata a szemle során átadásra került. Az iratanyagban, illetve az iratanyagban lévő [...] elnevezésű dokumentumban a főbérőre vonatkozó bejegyzés/adat nem szerepelt. A követelések összecszerúségének és jogosságának megítélése nem tartozik a Hatóság hatáskörébe.

A Hatóság képviselőinek kérésére az Intrum Justitia informatikai szakembere lekérdezéseket végzett az adatbázisból. A Hatóság megbizonyosodott arról, hogy a NAIH-1783/2013/V, valamint NAIH-5685/2012/V számú ügyekben bizonyítottan a harmadik személyekhez tartozó adatok törlésre kerültek.

A kérdőíves kikérdezés a tájékoztatás szerint körülbelül 3/4 éve gyakorlat az Intrum Justitiánál.

A felszámolt díjakkal kapcsolatban a vezérigazgató arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy megbízási szerződés esetében maga a szerződés határozza meg, hogy a megbízó további díjakat felszámolhat-e. A Hatóság rákérdezett, mi a jogalapja a további díjak felszámolásának, a válasz szerint a Ptk. nem tiltja, hogy a követeléskezelő a költségeit fedezhesse. Az első fizetési felszólításban tájékoztatják az ügyfeleket arról, hogy mekkora összegű a tőke és a kamat.

A hangfelvételek rögzítése 2013 májusától bevezetett gyakorlat, ezért a szűrőpróbaszerű ellenőrzés tárgyának 2013 októberétől rögzített hanganyag kiválasztását kérte a vezérigazgató, a tanulási folyamatra tekintettel.

A helyszíni szemle során a Hatóság további iratokat vett át [...]

A Hatóság ezek mellett további iratok megküldését kérte (a Megbízók listájának kiegészítését

ügyszámmal; a Menürendszer, az Informatikai Szabályzat, a státuskódok leírását, az összes megbízási szerződés másolatát ügyszámmal ellátva; a Hozzáférési jogosultságok szabályozását; az Általános, magyar nyelvű folyamatábrát; a Fejlesztői dokumentációt az inaktívra tételezés esetén).

3. A Hatóság az adatvédelmi hatósági eljárás ügyintézési határidejét 21 nappal meghosszabbította a 2014. március 26-án kelt, NAIH-17-19/2014/H ügyszámú végzéssel.

4. A vizsgált cégek követeléskezelő szoftverének és adatbázisainak igazságügyi szakértői és adatvédelmi szakértői áttekintésére egy újabb helyszíni szemle keretében 2014. április 3. napján került sor, amelynek elrendeléséről a NAIH-17-20/2014/H számú végzés szól.

Az igazságügyi szakértő az adatbázisok megtekintése végett – az első helyszíni vizsgálat során meghatározott – 2013. október 31-i és 2014. március 16-i napi állapotok visszatöltését kérte. A helyszíni vizsgálaton az Intrum Justitia előadta, hogy napi mentés ilyen időtávlatban már nem elérhető, helyette a legközelebbi havi mentést állították vissza a szerveren, amely a 2013. október 24-e napi állapotát fedte le.

A helyszíni vizsgálat során a Hatóság munkatársai megtekintették az előkészített (mentésből visszatöltött) előbb írt két napra vonatkozó mentéseket, amelyek ellenőrzése végett az igazságügyi szakértő célzott lekérdezések elvégzését kérte, amelyet a helyszínen az Intrum Justitia munkatársai teljesítettek. A lekérdezések eredményeit EXCEL fájlokban, CD lemezre írva a Hatóság részére átadták.

A törléssel kapcsolatban az IT igazgató arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a törölt adatok az adatbázisban megmaradnak, de a rendszeren keresztül nem maradnak hozzáférhetőek. Az adatok logikailag törölve vannak, de fizikailag nem. A Hatóság kérdésére, hogy miért nem törlik fizikailag is az adatokat, az a válasz érkezett, hogy például egy telefonszám esetében, amelyről kiderül, hogy téves vagy nem tudják használni – például az előfizetői szerződés megszűnése miatt –, amennyiben újból megkapják, ezzel a technikával elkerülhetik az ismételt felesleges hívásokat, üzenetküldéseket, költséget tudnak megtakarítani, a rendszer innen tudja, hogy az már törölt adat és nem használható fel. A törlésnek az előbb írt módja különösen jellemző az Intrum Justitia Zrt. adatbázisára. A fizikai adattörlés XXX karakterekkel történő felülírással időszakonként történik.

Az Intrum Justitia tájékoztatta a Hatóságot, hogy csak egyetlen esetben kérnek be dokumentumot, a tőkeösszeg csökkentése során, azért, hogy az elengedés személyi jövedelemadó-mentessé váljon az adós számára. Viszont ebben az esetben sem jövedelemigazolást, hanem csak az adós nyilatkozatát kérik jövedelméről. A részletfizetés lehetőségét és mértékét az engedménypolitikájuk tartalmazza, általában telefonon keresztül már sor kerül a részletfizetés engedélyezésére, miután az ügyintéző a telefonos beszélgetés során informálódik az adós vagyoni helyzetéről, szóban kötnek megállapodást, a telefonos beszélgetések pedig rögzítésre kerülnek. Megbízás esetében a részletfizetés vonatkozásában – összegének meghatározásában – a megbízó utasításának megfelelően jár el az Intrum Justitia Kft. A vásárolt követelések esetében szabadabban dönthetnek, maguk határozzák meg a részletfizetés szabályait.

5. A Hatóság a tényállás további tisztázása végett a NAIH-17-27/2014/H számú végzésben további kérdésekről kért tájékoztatást.

A 2014. június 4-én kelt közös válaszlevél szerint a részletfizetési lehetőség biztosítása az Intrum Justitia Zrt. számára nagyobb költségráfordítást jelent, mint az egyösszegű befizetés adminisztrációja és az ügy lezárása. Erre tekintettel, amennyiben az ügyfél élni kíván a részletfizetés lehetőségével, úgy az Intrum Justitia Zrt. a részletfizetési megállapodás elkészítéséért, a postázásáért, az ügy kezeléséért egyszeri kezelési díjat számít fel.

A hangfelvételek megőrzési idejének tekintetében az Intrum Justitia Kft. a megbízási szerződésben

leírtaknak megfelelően, illetve megbízó utasítása szerint jár el.

Az Intrum Justitia kérte az üzleti titkokat tartalmazó szerződéseik előzetesen kitakart részeinek zártan kezelését annak érdekében, hogy az eljárást lezáró döntéshozatal és a döntés hirdetményi közzététele során az üzleti titkaik és a cégnevek ne kerüljenek nyilvánosságra. Az eljárás során harmadik személy részéről iratbetekintési igény nem merült fel, ezért az adatmegismerést jelen határozat rendezi a rendelkező részben foglaltak szerint.

6. A Hatóság a NAIH-17-33/2014/H számú tényállást tisztázó végzésében további információkat kért, így a korábbi két napi adatmentés teljes állományát.

A NAIH-17-33/2014/H számú végzésre az Intrum Justitia a 2014. augusztus 14-én kelt tájékoztatásában a következőket válaszolta: A 2013. október 24-ére és 2014. március 16-ára vonatkozó teljes adatmentést a mentéskor előállított formátumban – különös tekintettel az adatállományok rendkívüli nagy terjedelmére – technikai akadály miatt nem tudják a Hatóság rendelkezésére bocsátani. Ugyanakkor egy előre egyeztetett időpontban a kérdéses adatállományokba a Hatóság által meghatározott keresési szempontok szerinti betekintést, illetve ennek megfelelő szűrt mentések végrehajtását biztosítanak. A válaszlevélben írt nyilatkozat szerint a mentés elkészültét követően a mentésben semmiféle változtatás nem történt.

Az Intrum Justitia szerint a Hatóság által kért mentések tekintetében az eredeti tárolási helyhez adott FTP elérés biztosítása, illetve az Intrum Justitia székhelyén történő adathordozóra való másolás a kirendelt igazságügyi szakértő által is rendkívül nehézkes és körülményes lenne, ezért az adatbetekintés, a szűrt adatok átadása céljából szintén személyes egyeztetést javasolnak a székhelyükön.

A Hatóság a tényállás teljeskörű feltárásához az Intrum Justitia által felajánlott adatbetekintést, a szűrt adatok átadását nem tartotta elegendőnek, ehelyett a kezelt adatállományból mintavételt kívánt eszközölni és a mintavételre kijelölt 2013. október 24-ére és 2014. március 16-ára vonatkozó teljes adatállományoknak a mentésükkor előállított formátumban való átvételét tartotta szükségesnek. A Hatóságnak a megalapozott döntéshez ismernie kellett az adatállományokról készült szakértői vélemény tartalmát is, ezért a mintavételezés eszközölése érdekében a NAIH-17-37/2014/H számú végzésében helyszíni szemlét és újabb szakértői vizsgálatot rendelt el.

A 2014. szeptember 10-én megtartott helyszíni szemle során a mintavételre kijelölt adatállományok mentésének másolását a kijelölt szakértő elvégezte.

7. Az igazságügyi szakértő NAIH-17-37/2014/H számú végzésében a feladatát a szakértői eljárásra előírt törvényi határidőn belül nem volt képes teljesíteni, a kirendelés nem teljesítésével hátráltatta a hatósági eljárás eredményes befejezését, ezért a Hatóság a NAIH-17-44/2014/H számú végzésében a szakértőt felmentette a kirendelés alól.

A szakértő felmentésére tekintettel az adatkezelés témaköre teljes körűen még nem került feltárássra, ezért a tényállás megállapítása érdekében a Hatóság a NAIH-17-45/2014/H. számú végzésében további kérdéseket intézett az Intrum Justitiához.

8. Az Intrum Justitia jogi képviselője a válaszlevelében közölte, hogy az Intrum Justitia Kft. 2012-ben 184 593 természetes személyt, 2013. évben 238 725 természetes személyt, 2014. évben 349 735 természetes személyt érintő követeléskezelési megbízást kapott, az Intrum Justitia Zrt. pedig 2012-ben 491 485 természetes személyt, 2013-ban 246 185 természetes személyt, 2014-ben 239 261 természetes személyt érintő követelést várarolt. Az Intrum Justitia Kft. adatbázisában 2015. 01.06. napján 1.934.752 természetes személy adós adatai szerepeltek. Az Intrum Justitia Zrt. adatbázisában 2015.01.06. napján 1.707.419 természetes személy adós adatai szerepeltek.

Az Intrum Justitia jogi képviselője azt is közölte, hogy ügyfelei kizárólag a jogos érdekük érvényesítéséhez feltétlenül szükséges adatokat kezelik a fokozatosság elvét megtartva, a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozása arányosnak tekinthető. Amennyiben a személyes adatok védelme a jog vagy jogosnak vélt követelések érvényesítéséhez képest előnyt élvezne, akkor bizonyos esetekben gyakorlatilag lehetetlenné válna a követelés érvényesítése természetes személyekkel szemben, hiszen az adott természetes személynek nem feltétlenül érdeke, hogy az általa felhalmozott tartozás(oka)t rendezze.

Az Intrum Justitia jogi képviselője 2015. március 10-én elektronikus úton pótlólag megküldte az adatbázis struktúra ismertetést is. *„Magyarországon az Intrum Justitia Kft és Zrt. ugyan azt a rendszert használja (adatbázis táblák ugyan azok, kliens program ugyan az) – vannak olyan modulok (táblák), amik pl. a Zrt. esetében használatos (KHR, de ez teljesen külön schema, nem az IJ része).“*

9. A Hatóság NAIH/2015/21/9/H. számú végzésében új igazságügyi szakértőt rendelt ki az Intrum Justitia Kft. 2013.10.31-ei és 2014.03.16-ai adatállományának vizsgálatára. A kirendelt szakértő a vizsgálat eredményéről 012/2015. dokumentumszámon készítette el a 2015. 04.27-én kelt szakértői véleményét.

A Hatóság a 012/2015. dokumentumszámú szakértői véleményt a NAIH/2015/21/17/H. számú végzéséhez csatoltan postai úton küldte meg a Kötelezetteknek. A szakértői vélemény CD mellékletének másolatát és a 3/2014. szakértői ügykönyvi számú szakvélemény egy példányát 2015. május 29-én iratbetekintés keretében vette át a Hatóságtól a Kötelezettek jogi képviselője.

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.“*

Az Adatvédelmi Irányelv 7. cikke arról rendelkezik, hogy személyes adatok kezelését akkor lehet végezni, amennyiben valmely, e cikkben felsorolt jogalap az adat kezelését lehetővé teszi:

„7. cikk

A tagállamok rendelkeznek arról, hogy a személyes adatok csak abban az esetben dolgozhatók fel, ha:

- a) az érintett ahhoz egyértelmű hozzájárulását adta; vagy*
- b) az adatfeldolgozás olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges; vagy*
- c) az adatfeldolgozás az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettségnek teljesítéséhez szükséges; vagy*
- d) feldolgozásuk az érintett létfontosságú érdekei védelméhez szükséges; vagy*
- e) az adatfeldolgozás közérdekből elvégzendő feladat végrehajtásához vagy az adatkezelőre, illetve az adatokról tudomást szerző harmadik félre ruházott hivatali hatáskör gyakorlásához szükséges, vagy*
- f) az adatfeldolgozás az adatkezelő, vagy az adatokat megkapó harmadik fél, vagy felek jogszerű érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezeknél az érdekeknél magasabb rendűek az érintettnek az 1. cikk (1) bekezdése értelmében védelmet élvező érdekei az alapvető jogok és szabadságok 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. 5. § (2) bekezdésében rögzítettek szerint a különleges adat kezelésének jogalapja:

„(2) Különleges adat a 6. §-ban meghatározott esetekben, valamint akkor kezelhető, ha

- a) az adatkezeléshez az érintett írásban hozzájárul,

b) a 3. § 3. pont a) alpontjában foglalt adatok esetében az törvényben kihirdetett nemzetközi szerződés végrehajtásához szükséges, vagy azt az Alaptörvényben biztosított alapvető jog érvényesítése, továbbá a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése vagy üldözése érdekében vagy honvédelmi érdekből törvény elrendeli, vagy
 c) a 3. § 3. pont b) alpontjában foglalt adatok esetében törvény közérdeken alapuló célból elrendeli.”

Az Infotv. 6. § (1) bekezdése kimondja, hogy „személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése

a) az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy
 b) az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.”

Az Infotv. 6. § (5) bekezdése értelmében „ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor, az adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában

a) a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy
 b) az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.”

Az Infotv. 6. § (6) bekezdése szerint „az érintett kérelmére, kezdeményezésére indult bírósági vagy hatósági eljárásban az eljárás lefolytatásához szükséges személyes adatok tekintetében, az érintett kérelmére indult más ügyben az általa megadott személyes adatok tekintetében az érintett hozzájárulását vélelmezni kell.”

Az Infotv. 6. § (7) bekezdése kimondja, hogy „az érintett hozzájárulását megadottnak kell tekinteni az érintett közszereplése során általa közölt vagy nyilvánosságra hozatalra általa átadott személyes adatok tekintetében.”

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 Infotv. 71. § (1)-(2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a Hatóság eljárása során - az annak lefolytatásához szükséges mértékben és ideig - kezelheti mindazon személyes adatokat, valamint törvény által védett titoknak és hivatás gyakorlásához kötött titoknak minősülő adatokat, amelyek az eljárással összefüggnek, illetve amelyek kezelése az eljárás eredményes lefolytatása érdekében szükséges. A Hatóság a vizsgálata során beszerzett adatokat hatósági eljárásában felhasználhatja.

A Ket. 5. § (4) bekezdése értelmében a Hatóság gondoskodik a törvény által védett titkok megőrzéséről. A Ket. 172. § l) pontja szerint *„törvény által védett titok: a minősített adat, továbbá az üzleti, a bank-, a biztosítási, az értékpapír-, a pénztáritok, a fizetési titok, valamint a magántitok”.*

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 [Megbízási szerződés] úgy szól, hogy *„Megbízási 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 számítsa 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 alkalmazandók, 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 ügyfélszolgálathoz 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 járulékainak 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.

(3) A kérelemben megjelölhető a természetes személy kötelezett születési helye és ideje, anyja neve, valamint adóazonosító jele és személyi azonosítója; jogi személy, jogi személyiség nélküli, jogalanyisággal rendelkező szervezet kötelezett nyilvántartási száma és adószáma. Az űrlap tartalmazza azt a tájékoztatást, hogy ezeknek az adatoknak a megjelölése a követelés későbbi végrehajtását segíti elő.”

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 az Intrum Justitia által alkalmazott követeléskezelési technikák adatvédelmi szempontú vizsgálatának eredményét tükrözik, tehát a Hatóság kizárólag adatvédelmi aspektusból vizsgálja a cégek adatkezeléseit.

A jelen adatvédelmi hatósági eljárás keretében az Intrum Justitia Zrt. és az Intrum Justitia Kft. követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelési gyakorlatát vizsgálta a Hatóság. A vizsgálat nem terjedt ki az adatkezelés folyamatának minden egyes részletére (pl. árverések, közreműködők), hanem a határozatban részletezett egyes szempontokra irányult.

Az adatkezelési gyakorlat jelen hatósági eljárás keretében történt vizsgálata nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy az eljárás során megvizsgált, szerződések kapcsán a Hatóság meghatározott engedményezőkkel vagy megbízókkal kötött szerződések teljesítése során alkalmazott követeléskezelési eljárások adatvédelmi szempontú, további vizsgálatát folytassa le a jövőben, a

jelenlegi hatósági vizsgálatról függetlenül, új eljárásban.

Az engedményezés és a megbízás során átvett és kezelt adatok körébe az adós neve, elérhetőségi adatai, a tartozás összege, az adós egyéb adatai – mint a nemfizetési ok, vagyoni és jövedelmi helyzet, személyi azonosító, bizonyos esetekben egészségi állapot -, valamint esetenként az adósnak nem minősülő – a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyokban nem szereplő – harmadik személyek név, telefonszám és egyéb adatai – mint címe, adóshoz fűződő viszonya – tartoznak, mely adatok az Infotv. 3. § 2. pontjára tekintettel személyes adatnak minősülnek. A kezelt adatok az érintettel kapcsolatba hozható adatok, illetve rá nézve következtetés vonható le az adatokból.

Az Intrum Justitia által becsatolt és a honlapján közzétett szabályzatokat áttekintve általánosságban megállapítható, hogy az Intrum Justitia Zrt. és az Intrum Justitia Kft. panaszkezelése, adatvédelmi gyakorlata egyező, a követeléskezelési eljárásaik menete azonos – eltérés eseti jelleggel a megbízó egyedi utasítása esetén fordul elő, - a magatartási kódex mindkét cég tevékenységére nézve irányadó.

A követeléskezelést végző ügyintézőit mindkét cég egy dokumentumból készíti fel az alkalmazandó eljárásokra és alkalmazásuk feltételeire (a kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó szabályok, az adós tájékoztatására vonatkozó, az intézmény által alkalmazott szabályok, a követeléskezelésre vonatkozó alapelvek, az alapelveknek nem megfelelő magatartások, a követeléskezelő követeléskezelési folyamatának, eszközeinek, a kapcsolódó döntési kompetenciák és az áthidaló megoldások, termékek leírásával).

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

1.1. A Hatóság az adatkezelői és adafeldolgozói minőség megállapításakor irányadónak tekinti az Adatvédelmi Irányelv 29. cikke alapján létrehozott Adatvédelmi Munkacsoport (a továbbiakban: Adatvédelmi Munkacsoport) 1/2010. Véleményét az „adatkezelő” és az „adafeldolgozó” fogalmáról (a továbbiakban: 1/2010. számú Vélemény).

Az Infotv. 3. § 9. pontja és az 1/2010. Vélemény értelmében az a fél minden esetben adatkezelőnek minősül, aki az adatkezelés vagy adafeldolgozás célját meghatározza, de facto ezt a döntést meghozza. Az 1/2010. Vélemény szerint nem önmagában a szabályzatban vagy a szerződésben használt fogalmak alapján kell megítélni a szerepeket, hanem a tényleges tevékenység alapján. A Vélemény szerint továbbá vizsgálandó a domináns fél szerepe, illetve az érintettek előtti ismertség, valamint az érintetteknek erre az ismertségre alapozott ésszerű elvárásai.

Az adafeldolgozás egyes, érdemi döntést nem igénylő technikai műveletek elvégzését jelenti. Az 1/2010. Vélemény alapján az adafeldolgozói minőségnek két, konjunktív feltétele van, az egyik, hogy az adatkezelőtől elkülönült szervezet végezze az adafeldolgozást, valamint hogy nem saját nevében, hanem az adatkezelő nevében járjon el.

Az adafeldolgozás fogalmi körén belül csak az a tevékenység fogadható el, ahol az adatkezelő érdemi döntést nem igénylő tevékenységelemeket ruház át az adafeldolgozóra. Az 1/2010. Vélemény alapján az adafeldolgozó fogalmi körén addig nem terjeszkedik túl, amíg a feldolgozás módjának meghatározása az adafeldolgozó részéről csak technikai és szervezeti kérdéseket érint.

Engedményezés esetén egyértelmű a követeléskezelő adatkezelői minősége, mivel az engedményes a döntést hozó, a követelés jogosultja. A megbízási jogviszonyt illetően vizsgálandó, hogy az Infotv. 3. § 9. pontja értelmében adatkezelőnek csupán a megbízó, azaz a követelés jogosultja tekinthető-e vagy az általa megbízott követeléskezelő is.

Technikai feladatok végzése: A technikai feladatok fogalmát az Infotv. nem fejt ki. A Hatóság állandó gyakorlata szerint a technikai feladatok is adatkezelés körébe tartozó műveleteket ölelnek fel, így leggyakrabban a személyes adatok felhasználását (például levelek postázása érdekében az ügyfelek címadatának felhasználása) vagy tárolását (például tárhelyszolgáltatás az adatkezelő által kezelt adatok tekintetében).

Az adatkezelői utasítás végrehajtása: Az adatfeldolgozásra irányuló szerződésben az adatfeldolgozás lényeges részleteit az írásbeli megállapodásba kell foglalni, amely kijelöli az adatfeldolgozás terjedelmét. Ezen túlmenően is az adatfeldolgozónak kötelessége végrehajtani az adatkezelő utasításait. Az Infotv. 10. § (1) bekezdése értelmében az adatkezelő által adott utasítások jogszerűségéért az adatkezelő felel.

Érdemi döntési jogkör hiánya: Az Infotv. 10. § (3) bekezdése egyértelműen kimondja, hogy az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat. Általában az adatfeldolgozás lényeges részleteit szabályozza az írásbeli megállapodás, azonban az adatfeldolgozó technikai feladatai ellátása körében hozhat bizonyos döntéseket. Ugyanakkor, amennyiben az adatfeldolgozónak a technikai feladat végrehajtását érintő döntése kihat az adatkezelés valamelyik lényeges körülményére, akkor e döntése vonatkozásában már nem adatfeldolgozónak, hanem adatkezelőnek kell tekinteni, függetlenül attól, hogy az adatfeldolgozására vonatkozó írásbeli szerződés milyen megkötéseket tartalmazott.

Az alábbiak tekinthetők az adatkezelést érintő, főbb érdemi döntéseknek:

- az adatkezelési művelet végrehajtása,
- az adatkezelés céljának meghatározása,
- az adatkezelés időtartamának meghatározása,
- az adatkezelés során alkalmazott eszközöknek kiválasztása,
- adatok megismerésére jogosult személyek körének meghatározása,
- az adatok továbbításáról való döntés,
- az adatbiztonsági intézkedések meghozatala,
- az érintettek tájékoztatására vonatkozó kötelezettség teljesítése,
- az adatfeldolgozó kiválasztása.

Nem szükséges, hogy valamennyi érdemi döntést egyetlen adatkezelő hozza meg, minthogy az Infotv. egyértelműen lehetővé teszi azt, hogy egy adatkezelésben több adatkezelő is részt vegyen.

1.2. Az, hogy a követeléskezelő mely szerződések esetében végez csupán technikai jellegű feladatokat az adott megbízási szerződés és a hozzá kapcsolódó eljárásmenet alapján dönthető el. A Hatóság szerint a követeléskezeléssel megbízottként üzletszerűen foglalkozó pénzügyi intézmények követeléskezelési gyakorlata alapján általánosságban megállapítható, hogy 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 lejártának vizsgálata, jogérvényesítés módja, egyeztetés, részletfizetési kérelem vizsgálata és elbírálása, saját maguk határozzák meg az alkalmazandó követeléskezelési módszereket, választják ki az adatfeldolgozóikat, tájékoztatják a követeléskezelésről, az adatkezelésről az adósokat, stb.), így ebben az esetben adatkezelőnek minősülnek.

A 2014. március 18. napján megtartott helyszíni szemlén a Hatóság képviselői a helyszínen feltett kérdéseikre azt a tájékoztatást kapták, hogy az Intrum Justitia Zrt. adatkezelőnek, az Intrum Justitia Kft. pedig a megbízási szerződéstől függően adatkezelőnek vagy adatfeldolgozónak minősül. A „scoring” során a fizetőképességet vizsgálják. Felmérik az adós jövedelmét, elsődleges üzleti céljuk az egyösszegű kifizetés, ha ez nem lehetséges, akkor optimális részletfizetésre adnak lehetőséget. A részletfizetés feltételeit – a lejáratot és az összeget – az Intrum Justitia Kft. esetében a megbízó határozza meg, az Intrum Justitia Zrt. maga alakítja ki a szabályokat.

Az együttes adatkezelői felelősség kérdésére adott válaszuk szerint az adatkezelői felelősséget az egyes megbízási szerződések esetében tudják megvizsgálni.

Jelen hatósági vizsgálat – tekintettel arra, hogy az engedményezési szerződések esetében az Intrum Justitia Zrt. adatkezelői minősége egyértelmű – az Intrum Justitia Kft.-vel kötött megbízási szerződések alapján vizsgálta az Intrum Justitia Kft. adatkezelői vagy adatfeldolgozói minőségét.

A megbízási szerződéseket áttanulmányozva a Hatóság a következőket állapította meg az adatkezelői minőség meghatározására.

a) A legtöbbször előforduló [...] elnevezésű megbízási szerződésminta szerint a megbízó a megbízási szerződésben meghatározott feladatok teljesítéséhez szükséges adatállományt és dokumentációt a megbízott rendelkezésére bocsátja. Az ügyfelek követeléssel kapcsolatos adatainak, valamint a követelések részletezését jelentő információknak az átadása külön file formátumban történik, mely tartalmazza az ügyfél azonosítót, nevet, címet, elérhetőséget, a tartozás összegét, a számlaszámot, a számla keltét, lejáratát, valamint összegét. Ezen felül a szerződés szerint megbízó minden olyan adatot átad, amely rendelkezésére áll, és az átadása nem ütközik külön jogszabályba, valamint a behajtás eredményességét javítja (anyja neve, születési dátum, telefonszámok). Továbbá esetlegesen és szükségességének függvényében a megbízó a megbízott kérésére átadja a szerződés tárgyát képező ügyfelek körével kapcsolatban keletkezett mindazon dokumentáció fénymásolatát, melyek egyértelműen bizonyítják a követelés jogosságát.

Tekintettel arra, hogy az adós teherviselő képességének figyelembe vételéhez az Intrum Justitia Kft. fel kívánja mérni az adós jövedelmi és vagyoni helyzetét, a megbízási szerződésminta alapján átadott, fent részletezett adatok sok esetben ehhez nem elegendők. Emiatt az Intrum Justitia Kft. egyéb adatok gyűjtését is végzi, például az adós életkörülményének, egészségi állapotának felmérésére, a fizetési hajlandóságot befolyásoló tényezők feltérképezésére (itt nem részletezve mindezek jogszerűségét). A [...] dokumentumának 16. oldalán, „Az adós teherviselő képessége figyelembevételének elve” cím alatt található szabályozás szerint: „a követeléskezelők belső szabályzatban rögzítik, hogy az egyes szerződéstípusból származó követeléseknél mely, az adós teherviselő képességére vonatkozó információkat, milyen módon és formában kérnek be az adóstól”. Azaz a követeléskezelő maga jelöli ki az általa szükségesnek tartott adatkört a követelés sikeres behajtása érdekében, a követeléskezelő határozza meg az adóstól bekért adatokat, amely eljárás szintén az adatkezelői pozíciót erősíti meg.

b) A megbízási szerződések legnagyobb százalékában rögzítve van, hogy az Intrum Justitia Kft. „*saját hatáskörben, a Megbízó utólagos tájékoztatása mellett*” maga határozza meg a részletfizetés lehetőségét, és a behajtási folyamat tanulmányozásából az is egyértelműen megállapítható, hogy a részletfizetés lehetőségét alátámasztó személyes vagy különleges adatok köréről is a Kft. önmaga dönt. Az Intrum Justitia Kft. saját hatáskörben kidolgozott és használatos részletfizetési döntésrendszere a Kft. önálló adatkezelői minőségére utal.

c) Az általános megbízási minta szerint az Intrum Justitia Kft. a megbízás teljesítése érdekében más – természetes vagy jogi személy - közreműködőt vehet igénybe. A közreműködő, azaz az adatfeldolgozó (például: a személyes felkeresők) kiválasztásáról önállóan dönt, ez is az adatkezelői minősége melletti érv.

d) Az Intrum Justitia Kft. az adósok személyes adatait a megbízók követelésének behajtása mellett, a saját bevételét képező egyéb díjak (adminisztrációs díj, külön adatadminisztrációs díj, kezelési díj) behajtására is felhasználja, a költségeit anélkül terheli az adósokra, hogy velük bármiféle jogviszonyban lenne.

A minta megbízási szerződések lehetőséget biztosítanak a Kft.-nek arra, hogy saját hatáskörben az ügyfelekkel részletfizetési megállapodást kössenek. A szerződések a Kft. részére

adminisztrációs díj – melynek jogalapját egyik szerződés sem határozza meg – felszámolását lehetővé teszik, valamint, ezen felül külön adminisztrációs díj beszedésére biztosítanak jogosultságot, amennyiben személyes felkeresés történik a behajtás érdekében, és Megbízott, az Intrum Justitia Kft. erről az adóst telefonon vagy levélben értesítette. További felszámolható díjként jelenik meg az egyes szerződésekben részletfizetési megállapodás esetén a kezelési díj. Az adósok valójában egy olyan szerződés alapján tartoznak a Kft.-nek, amelyben ők maguk félként nem érintettek, az adósok és a Kft. között nincs szerződéses jogviszony. A szerződések szerint a díjak elengedéséről való döntés az Intrum Justitia Kft. saját hatáskörében történik és a díjakkal kapcsolatosan az érintettek tájékoztatására vonatkozó kötelezettség teljesítése is az Intrum Justitia Kft-t terheli, ezek is az adatkezelői minősége mellett szólnak.

Az informatikai rendszer úgy van kialakítva – az [...] elnevezésű dokumentum 21. oldalán leírtak szerint –, hogy részletfizetés esetében a Kft. ügyeiben az [...] gomb megnyomására a rendszer megvizsgálja, hogy a létrehozott részletfizetés paraméterei belül vannak-e a megbízó által engedélyezett, illetve az Intrum Justitia által előírt kereteken. Ez a szabályozás is az adatkezelői minőséget erősíti, hiszen a részletfizetés részletszabályainak meghatározását, időtartamát, összegét legtöbb esetben az Intrum Justitia Kft. hatáskörébe utalja a megbízási szerződés, így a részletszabályokat is ő dolgozza ki. A részletfizetés engedélyezése során az Intrum Justitia a részletfizetési konstrukció biztosítása, a részletfizetési megállapodás postázása, a befizetések nyomon követése stb. érdekében egyszeri kezelési díjat számít fel. Azaz az alapkövetelés érvényesítéséhez biztosított adatkört újfent saját célú és hasznú költségeinek elszámolása érdekében kezeli, ezzel erősítve az adatkezelői minőségét.

A Hatóság megállapítása szerint a saját bevételt képező, nem a megbízó által fizetett díjak behajtása során az Intrum justitia Kft. az adósok személyes adatainak a megbízóétól elkülönülő, saját célú kezelését végzi mint adatkezelő.

1.3. Az 1.1.-1.2. pontban foglaltakat összegezve a megbízók a megbízási szerződéssel lényegében egy részfeladatukat delegálják a megbízottra, azaz az Intrum Justitia Kft-re, ezért a Hatóság véleménye szerint 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.

Ugyanakkor – amennyiben az egy-egy szerződésből megállapítható –, a megbízott 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.”*

Összefoglalva tehát három esetet kell megkülönböztetnünk egymástól: 1. Az Intrum Justitia Kft. adatfeldolgozónak minősülhet akkor, amikor az adatkezelő (megbízó) csupán technikai jellegű, önálló döntést nem igénylő, illetve nem engedő feladatok ellátásával bízta meg, ilyen szerződést a vizsgálat során a Hatóság nem talált. 2. Ha a megbízás alapján vitt ügyek intézése során önálló döntési lehetősége van a cégnek (és ilyen módon érdemben befolyásolhatják az érintettek helyzetét), a fentebb bemutatottak alapján a Kft. adatkezelőnek minősül. A Hatóság eljárása arra mutat rá, hogy ez tekinthető tipikusnak, tehát a Kft. a megbízás alapján vitt ügyek tekintetében adatkezelőként jár el. 3. A harmadik esetben pedig, amikor a Kft. saját követelése behajtása érdekében lép fel, az Infotv. rendelkezései alapján egyértelmű az adatkezelői minőség megállapítása.

A Hatóság a fenti általános jellegű megállapításokon túl egyedi szerződésekre megállapítást nem tesz. E szerződésekkel kapcsolatos konkrét adatkezelések – mind a megbízott, mind a megbízók vonatkozásában, – későbbi hatósági eljárásokban vizsgálhatóak.

2. Az adósok személyes adatainak kezelése

2.1. 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., a Hpt., 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. Ehhez kapcsolódóan jelen Határozat már tárgyalta a célhoz kötöttséget az adatkezelői, adatfeldolgozói minőség meghatározásánál a IV.1. pontban.

Az Intrum Justitia a megbízással és az engedményezéssel átvett adatkörön túl egyéb adatokat is gyűjt, rögzít az adósokról az alábbiak szerint:

2.1.1. Az Intrum Justitia szerint a 14/2012. (XII. 13.) számú PSZÁF ajánlás (a továbbiakban: PSZÁF ajánlás) II. 4. pontja előírja a követeléskezelők számára, hogy mérjék fel az adós jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét. Álláspontjuk szerint a PSZÁF által a követeléskezelőkre telepített felmérési kötelezettség túlmutat azon, hogy e tekintetben az adós önkéntes adatmegadási hajlandóságára hagyatkozzanak, ez alapján konkrét lépéseket kell tenniük ezen adatok beszerzése érdekében, hogy aztán azokat felhasználva az adósra szabott egyedi megoldási lehetőséget tudjanak kínálni, az ügyek egyedi elbírálásánál veszik figyelembe ezeket az adatokat a fizetési könnyítés feltételeinek meghatározása érdekében. A cél minden egyes esetben az egyezségkötés, a jogi eljárás elkerülése, amely jelentős többletköltséget róna az adósra.

Az Intrum Justitia 2014. április 3-ai szemle során tett nyilatkozata szerint a részletfizetés lehetőségét és mértékét az engedménypolitikájuk tartalmazza, általában telefonon keresztül már sor kerül a részletfizetés engedélyezésére, miután az ügyintéző a telefonos beszélgetés során informálódik az adós vagyoni helyzetéről, szóban kötnek megállapodást, a telefonos beszélgetések pedig rögzítésre kerülnek.

A [...] 7. oldalán szerepel, hogy a felkereső azokra a kérdésekre adott válaszok után kap fix díjat, ami új adat, például új munkahelyi adat van, nyugdíjas lett az adós. A felkeresők egy kérdőív alapján teszik fel a kérdéseket. A kérdőíven szereplő kérdések: 1. Mi az Ön családi állapota?, 2. Van Önnek munkaviszonya?, 3. Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?, 4. Hány eltartottal él egy háztartásban?, 5. Hány aktív keresővel él egy háztartásban?, 6. Mekkora a háztartásuk havi átlagos jövedelme?, 7. Jogi eljárás kapcsán tiltják az Ön fizetését/nyugdíját?, 8. Rendelkezik Ön saját ingatlannal?

Az adós fizetőképességének megítéléséhez szükséges adatgyűjtést a Határozat IV.2.2.3. pontja, illetve a IV.2.1.3 pontja is részletezi.

Az adós fizetőképességének felmérése az Intrum Justitiának nem jogszabályban meghatározott feladata. A PSZÁF ajánlása nem minősül jogszabálynak¹, nem kötelezően alkalmazandó. Az ajánlás nem ad felmentést az adatminimalizálás elve alól és az Infotv-el összhangban értelmezendő, ezért, az adatgyűjtést abban az esetben ajánlja, ha ez ténylegesen szükséges és azt az adatkezelő belső szabályozása alátámasztja.

A Hatóság az adós jövedelmi és vagyoni helyzetére vonatkozó adatok kezelését csak a Kft. hitelintézetekkel kötött megbízási szerződéseinek alapuló adatgyűjtéseknél, az erre való kifejezett utasítás esetén tartja elfogadhatónak tekintettel arra, hogy a régi Hpt. 78. § (4) bekezdése és az új Hpt. 99. § (3) bekezdése a hitelintézetek számára kötelezően előírja az ún. hitel utógondozás, adóskövetés végzését. E kötelezettsége szerint a hitelintézet nem csupán a kihelyezés időtartama előtt köteles vizsgálni a kockázatok alakulását, hanem a kockázatvállalást tartalmazó szerződések időtartama alatt is folyamatosan ellenőriznie kell a kockázatvállaláshoz kapcsolódó kockázatok mértékét. A hitel utógondozás, az adóskövetés során dokumentálnia kell a szerződésben foglalt feltételek megvalósulását, beleértve az ügyfél pénzügyi, gazdasági helyzetének alakulását is. Az Intrum Justitia Kft. megbízási közül 9 hitelintézet kért adóskövetést.

2.1.2. Az adósnak az adósságmegfizetéséhez való hozzáállása valójában fizetési hajlandóságot jelent, mely lemérhető pusztán azzal, hogy a részletfizetés átütemezési megállapodás létrejön vagy nem.

A szükségesség elvével összefüggésben fontos, hogy az Intrum Justitia 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. 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 a fizetőképesség vizsgálata az adatkezelési cél, hanem a behajtási esélyek felmérése. Az adós hozzájárulása esetén az adós hozzáállására vonatkozó információk kezelhetők, de a fentiek szerint nem szükségesek konkrét, részletes adatok, pl.: jövedelmi adatok sem.

2.1.3. Az Intrum Justitia álláspontja szerint az az adat, hogy az adós saját állítása szerint beteg, nem különleges adat. Hivatkozásuk szerint PSZÁF ajánlás 20. oldalán található tájékoztatás szerint az adós jelezze a hitelezőjének a fizetési problémáját, hogy mi okozza a fizetési problémát (pl. munkahely elvesztése, betegség). Az Intrum társaságokat e PSZÁF ajánlás ösztönözte az adatkezelésre, véleményük szerint a PSZÁF ajánlás 10. oldala a fizetési problémával kapcsolatos nyilvántartási kötelezettséget ír elő. Az adósok önként osztják meg az ügyintézővel, az ügyintéző pedig semmilyen további, az adós konkrét állapotára vonatkozó információt nem kér be.

Az Intrum Justitia állításával szemben az első szakértő által az Intrum Justitia Zrt. 2013.10.24-i és 2014. 03.16-i adatállományban talált, a 3/2014. szakértői ügykönyvi számú 2014. július 4-én kelt szakvéleményben idézett bejegyzéseket és a második szakértő által az Intrum Justitia Kft. 2013.10.31-ei és 2014.03.16-ai adatállományában talált, a 012/2015. dokumentumszámú 2015. április 27-én kelt szakvéleménye mellékletét képező „St_Kulonleges.xls.” táblában szereplő bejegyzéseket tanulmányozva a Hatóság megállapította, hogy az Intrum Justitia az adósok egészségi állapotára, konkrét betegségére vonatkozó különleges adatokat is rögzít. Sőt az Intrum

¹ „A PSZÁF ajánlás nem minősül jogszabálynak” lásd: a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 15.K.32.392/2013/11. és 15.K.32.393/2013/11. számú ítéletét

Justitia Kft. adatállományaiban bűnügyi különleges adatok is szerepelnek. (A Hatóság a bejegyzések vizsgálata során figyelmen kívül hagyta azokat, melyekben az adat nem az adós vagy harmadik személy egészségi állapotát jellemző adatként került rögzítésre.) A bejegyzések között található szubjektív információk, az adósok magán és családi életét, a munkakörülményeit érintő információk is. Az információkhoz telefonhívások, személyes felkeresők révén jut, az adatok forrása gyakran az adós környezetében élő szomszéd vagy rokon. Erre vonatkozóan az adatkezeléseket tanúsító, a szakértői szakvéleményekből idézett példák:

3/2014. szakértői ügykönyvi számú 2014. július 4-én kelt szakvéleményben az Intrum Justitia Zrt. adatállományából idézett bejegyzések :

- „Végző stádiumban lévő rákbeteg“ (szakvélemény 11. oldal , 57341000565),
- „Ügyfél súlyos beteg, rákos, szívbeteg+számos súlyos betegséggel küzd“ (szakvélemény 11. oldal,33587000004)
- „Ügyfél rosszindulatú áttétes daganatos beteg“(szakvélemény 11. oldal, 33704000004),
- „Ügyfél beteg, rákos és nincs lába“ (szakvélemény 13. oldal, 33675000027),
- „szomszéd szerint ügyfél lezüllött, mindenfelé van tartozása“ (szakvélemény 16. oldal, 57342000371),
- „a lakásszomszéd szerint az adós egyedül él, alkoholista életmódot folytat, időnként befogad hajléktalanokat“ (szakvélemény 19. oldal, 33735000003)
- „adós mozgásképtelen a szomszédok szerint“(szakvélemény 19. oldal, 57396000010)
- „Ügyfél nagyon beteg, áttétes rosszindulatú hasnyálmirigy daganata van“ (szakvélemény 23. oldal, 33704000004),
- „ügyfél szívbetegsége miatt munkanélküli lett“ (szakvélemény 12. oldal, 73942000018),
- „adós a tartozását elismeri, de elmondása szerint fizetni nem tud, munkahelye, jövedelme nincs, 1 beteg gyermeket nevel, azután kap ápolási segélyt“ (szakvélemény12. oldal, 57359000000),
- „második szomszéd szerint adós nem lakik itt, mert nagyon ritkán látják“ (szakvélemény 19. oldal, 33735000003),
- „ügyfél nagyon beteg, azt mondta 3H-s (szellemileg, testileg fogyatékos?)“ (szakvélemény 20. oldal 57382000003)
- „Ügyfél nehezen beszámítható, szenvedélybeteg“ (szakvélemény 21. oldal, 33508000007)

012/2015. dokumentumszámú 2015. április 27-én kelt szakvélemény mellékletében az Intrum Justitia Kft. adatállományából idézett bejegyzések:

- „Üf 5 éve börtönben ül, 19 évet kapott pedofília miatt.Benn nem dolgozik. semmit nem ír alá.“ (szakvélemény melléklet 7. sor)
- „3 éve gyilkosságért börtönben van“ (szakvélemény melléklet 200. sor)
- „Üf beteges, pizsmában jelent meg délben“ (szakvélemény melléklet 134. sor)
- „A szomszéd elmondása alapján ügyfél már évekkkel ezelőtt elköltözött, címen a szülei laktak, most albérletbe kiadta a testvére, ügyfél állítólag börtönben van“ (szakvélemény melléklet 614. sor)
- „Az ügyfél édesapját a [...] u. [...]szám alatt találtam, aki elmondta,hogy fia kórházban van,Skizofrén,pszichiátriai beteg.Otthonba akarják tenni.Nincs tisztában tettei súlyával.Jövedelme 5.000,-Ft szoc.segély“ (szakvélemény melléklet 662. sor)
- „üf I. fokon 8 év börtönbüntetést kapott emberölésér“ (szakvélemény melléklet 767.sor)
- „A szomszéd szerint az ügyfél a börtönben felakasztotta magát.“ (szakvélemény melléklet 892. sor)
- „Üf. a címen nagyszülőnél él. Cukorbetegsége miatt nyugdíjas, elvált, italozó életmódot folytat.“ (szakvélemény melléklet 965. sor)
- „Az ügyfél alkalmi munkából él ,az édesanyjával aki tartósan beteg.“ (szakvélemény melléklet 1208. sor)
- „Az ügyfél ágyban fekvő beteg,csupa csont és bőr,a torkán hatalmas vágás éktelenkedik.Nem bír beszélni,csak bólogat.“(szakvélemény melléklet 1368. sor)
- „Szomszéd elmondása szerint ügyfél börtönben van,3 évet kapott postarablásért“(szakvélemény melléklet 4056. sor)

A 012/2015. dokumentumszámú 2015. április 27-én kelt szakértői vélemény szerint (6. oldal) a különleges adatokat tartalmazó bejegyzések száma: 9.713 db.

Az Infotv. 3. § 3. b) pontja alapján az egészségügyi adat, valamint a bűnügyi személyes 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 az Intrum Justitiának a IV.2.2. pontban részletezett 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, a büntetett előéletére, a szabadságvesztés büntetésük alapjául szolgáló bűncselekményre 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.

2.1.4. A személyi azonosító (korábbi nevén „Személyi szám“) kezelése

A Hatóság képviselőjének kérésére az Intrum Justitia informatikai szakembere a helyszíni vizsgálat során személyi azonosítóra keresve kért lekérdezést az adatbázisból. A lekérdezés során talált olyan adóst, akinél a személyi azonosító az adatbázisban rögzítve volt, a tájékoztatás szerint az adott adósnál a személyi azonosítót a [...] maga adta át az engedményezéssel.

A Hatóság az áttanulmányozott iratok közül az [...] elnevezésű dokumentum 9. oldalán talált egy olyan szabályozást, amely szerint az inkasszo programban a magánszemélyek esetében a személyi azonosító felvitelére, rögzítésére valamennyi adós és megbízó esetében lehetőség van.

A NAIH-17-27/2014/H számú tényállást tisztázó végzésre adott válaszában a személyi azonosító vonatkozásában az ügyvéd arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy azt a megbízó, illetve a követelés engedményezője adta át az Intrum Justitiának. Az Intrum Justitia Kft. ezt az adatot a megbízó érdekében történő követeléskezelés során nem használja fel. Az Intrum Justitia Zrt. követelésbehajtási gyakorlatával kapcsolatban pedig utalt az ügyvéd *„arra a köztudomású és általánosan elfogadott tényre, hogy a követelések behajtásának eredményessége az adósról rendelkezésre álló adatok számával arányosan nő“*. Az ügyvéd hivatkozott a fizetési meghagyásról szóló 2009. évi L. törvény 20. § (3) bekezdésére, amely külön megjelöli a kérelemben feltüntethető adatok között a személyi azonosítót.

Engedményezés útján vásárolt követelés esetében az adatkör ténylegesen tartalmazhatja a személyi azonosítót, de cél nélküli ezen adat gyűjtése. Az ügyvéd által idézett törvényi rendelkezés is csak lehetőségként említi, hogy a kérelemben megjelölhető a természetes személy kötelezett személyi azonosítója.

A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 11. § (2) bekezdésében sem található ezen adat a végrehajtási kérelem előterjesztésekor kötelezően megadandó adatok között. Ingatlanra való bejegyzés esetén maga a végrehajtó szerezheti be, nincs törvényi kötelezettsége ennek az adatnak a gyűjtésére a követelésbehajtóknak.

A Hatóság álláspontja szerint a személyi azonosítónak az Intrum Justitia adatbázisában való kezelése az adatminimalizálás elvével ellentétes gyakorlat.

2.1.5. A 2.1.1.-2.1.4. pontban foglaltak alapján megállapítható, hogy az Intrum Justitia ügymenete ezeknek az adatoknak a szükségességét nem támasztotta alá, ezért kezelésük készletező jellegű, nem egyeztethető össze az adatminimalizálás elvével, az érvényes hozzájárulás, illetve érvényes írásbeli hozzájárulás nélküli gyűjtésük az Infotv. 4. § (2) bekezdésébe és az 5. § (2) a) pontjába ütközik.

Az Intrum Justitia honlapján olvasható („Minta Fizetési felszólító levél – Intrum Justitia Kft.“ elnevezésű dokumentumban szereplő „Válasznyomtatvány“ és a „Minta Fizetési felszólító levél –

Intrum Justitia Zrt.“ elnevezésű dokumentumban szereplő „Válasznyomtatvány-Részletfizetési kérelem“) tájékoztatás szerint az adatalanyok élhetnek az Intrum Justitia jogérvényesítéséhez nem feltétlenül szükséges adatok vonatkozásában a törléshez való jogukkal. Ebből az a következtetés is levonható, hogy a követeléskezelési tevékenységéhez nem elengedhetetlenül szükséges az Intrum Justitia-nak az általa gyűjtött valamennyi adatot kezelnie.

2.2. Előzetes tájékoztatás vizsgálata

A Hatóság álláspontja és állandó gyakorlata szerint² 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.”*³

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 tájékoztatás követelménye az alábbiak miatt:

Az Intrum Justitia cégek honlapján is olvasható követeléskezelési szabályzatának IV.1. pontjában szereplő követeléskezelési folyamat szerint, a konkrét megvásárolt követelés/konkrét megbízás (dokumentáció, adatok, stb.) megérkezését követően az Intrum Justitia informatikai csoportja betölti az adatokat a rendszereibe. A szerződés aláírásától számított 15 napon belül az Intrum Justitia kiküldi az ügyfélnek az első felszólító levelet a válasznyomtatvánnyal, válaszborítékkal. Ezt követően az Intrum Justitia fogadja a kiküldött levélre reagáló bejövő hívásait, kimenő hívásokat indít az ismert telefonszámokra. A személyes adatok kezelése tehát már az első kapcsolatfelvételt megelőzően megkezdődik.

2.2.1. Az Intrum Justitia Kft. az adatkezelés megkezdését követően, az első kapcsolatfelvétel során tesz először lépéseket az adatalanyok tájékoztatására.

A NAIH-17-5/2014/H végzésre megküldött és a honlapon is olvasható dokumentumok közül az adatalanyokkal történő kapcsolatfelvételtől az Intrum Justitia Kft. követeléskezelési szabályzatának III. része rendelkezik a „Kapcsolattartás az adóssal“ címmel, amelynek III.2. pontjában található a következő szabályozás: *„A Társaság az adóssal 15 napon belül írásban értesíti a követeléskezelési megbízásról. Megállapodás alapján ezt a követelés jogosultja is teljesítheti. A megbízás alapján eljáró Társaság a követeléskezelésre szóló megbízási szerződés aláírását követően 15 napon belül írásban értesíti az adóssal arról, hogy a követelés behajtására a fentiek alapján megbízza*

² 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.

³ Vélemény, 21. oldal.

számára jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét és a teljesítés módját.“

Az Intrum Justitia honlapján található „Adósoknak“ szóló tájékoztató „Mi a teendő, ha SMS-t, felszólító levelet kaptam, vagy ha személyes felkereső járt nálam?“ pontban található tájékoztató szerint: *„A követeléskezelési eljárás során, az idő előrehaladtával, a késedelmi kamaton túl egyéb költségek is rárakódhatnak a tőke tartozásra, illetve ezek a költségek folyamatosan növekedhetnek.*“

Az Intrum Justitia honlapján található „Minta Fizetési felszólító levél – Intrum Justitia Kft.“ elnevezésű dokumentumban olvasható „Fizetési felszólítás“ levél hátlapján szerepel a tartozás részletezése (összes számlaérték, összes késedelmi kamat, kezelési díj, végösszeg) és az a tájékoztatás, hogy *„Az Intrum Justitia Kft. (székhely: 1139 Budapest, Pap K. u. 4-6.) függő közvetítő a Minta Kft. megbízó nevében és javára jár el, és a Megbízó érdekeit képviseli.*“ *„Pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötéséért az Intrum Justitia Kft. közvetítői díjazásban részesül.*“

Az Intrum Justitia honlapján található „Minta Fizetési felszólító levél – Intrum Justitia Kft.“ elnevezésű dokumentumban szereplő „Válasznyomtatvány“ az adatkezelésre, adatfeldolgozásra vonatkozóan a következő szabályozást tartalmazza: *„Amennyiben a fenti adatok a valóságnak nem felelnek meg, kérjük, módosítsa. Tájékoztatjuk, hogy adatait titkosan kezeljük. A jelenleg rendelkezésünkre álló adatai a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 474. §-a alapján fennálló megbízási jogviszony teljesítése céljából kerültek a birtokunkba. Ennek megfelelően a szolgáltatott adatok kezelésére, feldolgozására kizárólag a Megbízó és az Intrum Justitia Kft. jogosult. Az adatok ezen kívül más, harmadik fél számára nem hozzáférhetőek. Fenti adataimat önkéntesen szolgáltatom, és hozzájárulok az adatkezeléshez, az adatkezelő jogos érdekeinek érvényesítése céljából.*“

Az Intrum Justitia által átadott általános „Fizetési felszólítás“ levél minta tartalmazza *„A teljes fennálló tartozás összege jogcímenként“* cím alatt a fennálló tartozás részletezését, ezek között a *„behajtással kapcsolatos összeg”* is szerepel további részletezés nélkül. Ebben a levél mintában arról tájékoztatják az adóst, hogy *„az Adós viseli a követelés behajtással kapcsolatban felmerülő összes költséget, így többek között bármely jogi, bírósági, harmadik fél által végzett követelés érvényesítés költségét”*. *„Tájékoztatjuk, hogy Intrum Justitia Kft. kiemelt közvetítőként megbízó..... Zrt. nevében és javára jár el, ezen tevékenysége során a megbízóZrt. érdekeit képviseli, és közvetítői díjazásban részesül (Hpt. 219/C. § (4) bek.).”*

A fentiek alapján megállapítható, hogy a felszólító levelekben szereplő tájékoztatás megtévesztő és hiányos. A Kft. által rendszeresített levelek szövege alkalmas arra, hogy az adatalanyban azt a benyomást keltsék, hogy a fizetendő tartozás teljes összege a megbízó követelése. A 64036 számú rögzített hangfelvételben is elhangzik az adóstól, hogy a fizetési felszólításának hátoldalán nem találta külön részletezve az adminisztrációs díj összegét, amely összeggel a tartozás egészének csökkentéséről tárgyalt az ügyintézővel a felvétel tanúsága szerint. 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 az Intrum Justitia Kft. közvetlen követelését. Így egy olyan hozzájáruló nyilatkozatot ír alá, amelyből nem derül ki, hogy melyik cég adatkezeléséhez adja a hozzájárulását.⁴

2.2.2. Az adós nem kap egyértelmű tájékoztatást arról, hogy az Intrum Justitia honlapján található „Minta Fizetési felszólító levél – Intrum Justitia Kft.“ elnevezésű dokumentumban szereplő „Válasznyomtatvány“ és „Minta Fizetési felszólító levél – Intrum Justitia Zrt.“ elnevezésű dokumentumban szereplő „Válasznyomtatvány-Részletfizetési kérelem“ a formanyomtatványon kért

⁴ Adatkezelési célonként kötelező az adatkezelési hozzájárulás beszerzése, lásd: a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 11.K.33.918/2013/8. számú ítéletét

adatok közzétele kötelező vagy nem. A nyomtatványok szövege szerint ugyanis a *“Részletfizetés biztosítására az önként kitöltött adatokkal, aláírással, és dátummal ellátott válaszynomtatványok visszaküldésével van lehetőség”*.

2.2.3. Az Intrum Justitia honlapján közzétett követeléskezelési szabályzatoknak a III. 2. pontjában található az *„adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás”* szabályai szerint: *„A Társaság az Adóssal való telefonos kapcsolatfelvétel során a beszélgetést rögzíti. Az Adóst a Társaság tájékoztatja a beszélgetés rögzítésének tényéről, és az Adós erre irányuló kérése esetén a beszélgetést hangrögzítés nélkül folytatja le. A hangfelvételt a Társaság a személyes adatokra irányuló szabályok szerint kezeli. Ezen adatkezelés részleteit az adatvédelmi szabályzat tartalmazza.”*

Az Intrum Justitia által átadott [...] elnevezésű dokumentum tartalmazza a kimenő hívásra vonatkozó scripteket, azaz a szövegszerű utasításokat a beszélgetés egyes szakaszaira nézve.

A meghallgatott felvételek alapján megállapítható, hogy a felvétel rögzítésének tényéről való tájékoztatás bizonyíthatóan csak az Intrum Justitia Kft. részéről kifelé, az adós irányába történő kapcsolatfelvétel esetében valósul meg. Állításuk szerint előfordulhat, hogy munkavállalói hiba folytán az ügyintéző nem tájékoztatja az ügyfelet a telefonbeszélgetés rögzítéséről, az ilyen esetek minimálisra csökkentése érdekében a társaság minden tőle telhetőt megtesz. A NAIH-17-27/2014/H számú végzésben a Hatóság tájékoztatást kért arról, hogy mi az oka annak, hogy a meghallgatott hangfelvételeken a rögzítés tényéről való tájékoztatás csak kevés esetben volt hallható. A kapott magyarázat szerint a telefonbeszélgetések rögzítéséről szóló tájékoztatás vonatkozásában az a gyakorlat, hogy amennyiben az ügyfél kezdeményezi a telefonbeszélgetést, úgy az ügyintézővel történő beszélgetés megkezdése előtt az ügyfél minden esetben végighallgatja az automata tájékoztatását arról, hogy a telefonbeszélgetés rögzítésre kerül. A Hatóságnak biztosított felvételeken ez nem hallható. Tájékoztatásuk szerint ilyenkor nem fordulhat elő az az eset, hogy az ügyfél ne értesülne a telefonbeszélgetés rögzítéséről, amennyiben pedig ehhez nem kíván hozzájárulni, úgy lehetősége van arra, hogy ne kezdje meg a beszélgetést, hanem az ügyintézés céljából felkeresse a társaság székhelyén működő személyes ügyfélszolgálatot.

A NAIH-17-33/2014/H számú végzésre becsatolt hangfelvétel tanúsága szerint a bejövő hívások esetében az Intrum Justitia a következő tájékoztatást adja:

„Az Intrum Justitia fogadta hívását, tájékoztatjuk hogy a beszélgetést rögzítjük, a rögzített beszélgetést az ügy lezárásáig tároljuk.”

A csatolt lemezen Excel-fájlban rögzített szöveges leírás is található, amelynek 39. pontja tartalmazza, hogy *„hívását minőségbiztosítási okok miatt rögzítjük”*, de ennek bizonyított elhangzását a becsatolt hangfelvételek alapján a Hatóság nem tudta megállapítani.

Azaz bejövő hívások esetében valóban tájékoztatják az ügyfelet a rögzítés tényéről, de annak jogalapjáról és céljáról nem.

Kimenő hívások esetében is kap tájékoztatást az ügyfél a rögzítés tényéről, de hasonlóan a bejövő hívások esetéhez, arról már nem kap tájékoztatást az adatalany, hogy mi a hangfelvétel rögzítésének célja.

Az Intrum Justitia szabályzataiban nem található egységes szabályozás a telefonbeszélgetések rögzítésére vonatkozóan. Az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok 7.7. pontja szerint az *Intrum Justitia a beérkező telefonhívásokat – a betelefonáló megkérdezését és beleegyezését követően – rögzíti*. A követeléskezelési szabályzatok III. 2. pontja szerint ugyanakkor *a Társaság az Adóssal való telefonos kapcsolatfelvétel során a beszélgetést rögzíti*. A két szabályzat tájékoztatását tekintve ellentmondásos, nem egyértelmű, az első csak a bejövő hívásokról rendelkezik, a másik szabályozás pedig általánosságban a telefonos kapcsolatfelvételtől.

Az adatalany számára a beszélgetés megkezdésekor nyilvánvalóvá kellene válnia annak, hogy a beszélgetést hangfelvételen rögzítik, és azt milyen célból teszik. 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 telefonbeszélgetések rögzítésének jogalapja nem az érintett önkéntes hozzájárulása, hanem törvényi felhatalmazás, ugyanis a régi Hpt. 215/B. §-a alapján 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 adatvédelmi szabályzatnak 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.

Az adatkezelés jogalapjáról a meghallgatott telefonbeszélgetések, valamint a [...]ban részletezett gyakorlat során sem kapnak az adatalanyok tájékoztatást. A telefonbeszélgetések során az ügyintéző által kért adategyeztetés alkalmas arra, hogy az adósokban azt a benyomást keltse, hogy a kért adatok közlése számukra kötelező. A Hatóság véleménye szerint az előzetes tájékoztatás kötelezettsége úgy lenne teljesíthető, ha az általános adatvédelmi szabályozások rendelkezései egymással összhangban állnának a beszélgetés kezdetén, amikor a rögzítés tényéről tájékoztatják az adóst, akkor arról is tájékoztatnák, 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, valamint az ügyintézők számára nem csak a kimenő hívások esetében szükséges szabályzatot alkotni, de a bejövő hívások esetében is rendelkezni arról, hogy az adós és a követelés beazonosítására vonatkozóan milyen adatkört kezelhetnek, az adatkezelés céljára és jogalapjára kitérve.

2.2.4. A követeléskezelési szabályzatok IV.1. pontjában szereplő követeléskezelési folyamat szerint, amennyiben az Intrum Justitia által postai levél útján, valamint telefonon is megkeresett adós a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, az Intrum Justitia megbízott partnere személyesen keresi fel az adóst.

Az Intrum Justitia által átadott [...] elnevezésű dokumentum rögzíti a személyes felkeresők által az adósnak felteendő 8 kérdést és a lehetséges válaszokat és az egyéb gyűjtendő információkat. Ugyanezt a 8 kérdést a telefonos kollégák is felteszik az ügyfélnek. A válaszokat és az információkat a személyes felkeresőknek jelentésbe kell foglalniuk. A kézikönyvben a tárgyalás folyamatának leírásában szereplő tájékoztatások között az adósnak nyújtandó adatkezelési tájékoztatás nem található.

A követeléskezelési szabályzatok III.2. pontjában is csupán az szerepel, hogy *„Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság eljáró ügyintézője átadja az adós részére az írásos megbízását, amely tartalmazza a társaság és a Megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét.”*

2.2.5. Az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok 2. pontjában nem az adatkezelés célját, hanem a szabályzat célját határozzák meg.

Az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok az Infotv. 20. § (1) bekezdésében foglaltak ellenére nem tartalmaznak pontos információt a követeléskezelési eljárás során végzett adatkezelések jogalapjáról sem.

Az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok 6. pontjában található, az adatkezelés jogalapjáról szóló tájékoztatásban az Infotv. 5. § (1) bekezdésének ismertetésén túl szerepel még az Infotv. 6. § (5)-(7) bekezdésének idézése, valamint az Intrum Justitia Kft. esetében egyes ágazati jogszabályokban meghatározott, adatkezelésre vonatkozó felhatalmazásokat tartalmazó jogszabályi lista is. A tájékoztató ezen szövegrésze szintén nem ad egyértelmű, pontos tájékoztatást az adósok számára arról, hogy az Intrum Justitia mely személyes adataikat, melyik törvényi felhatalmazás alapján kezeli és mely adataikat kezeli a hozzájárulásuk alapján.

2.2.6. Az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok 4. 2. pontja sorolja fel az Intrum Justitia által tipikusan kezelt személyes adatok körét: személynév, anyja neve, születési idő, telefonszám, e-mail cím. A tipikusan kezelt személyes adatok körének meghatározása nem ad egyértelmű, pontos felsorolást a teljes kezelt adatköréről, annak ellenére, hogy az adósnak tisztában kellene lennie azzal, hogy a követeléskezelési eljárás során milyen egyéb személyes vagy különleges adatát is kezeli az Intrum Justitia.

Az Intrum Justitia honlapján található „*Minta Fizetési felszólító levél – Intrum Justitia Kft.*“ elnevezésű dokumentumban szereplő „*Válasznyomtatvány*“ és a „*Minta Fizetési felszólító levél – Intrum Justitia Zrt.*“ elnevezésű dokumentumban szereplő „*Válasznyomtatvány-Részletfizetési kérelem*“ szerint az adatalanyok élhetnek az Intrum Justitia jogérvényesítéséhez nem feltétlenül szükséges adatok vonatkozásában a törléshez való jogukkal, a feltétlenül szükséges adatok köréről, azonban nem kapnak az adatkezelés során tájékoztatást.

2.2.7. A 2.2.1.-2.2.6. pontban foglaltakat összegezve a Hatóság megállapította, hogy a fizetési felszólítás kiküldése, a telefonhívások, a személyes felkeresések, a weboldalon történő tájékoztatások és az engedményezéssel, a megbízással, illetve meghatalmazással átadott adatokon felül gyűjtött adatok kezelése során nem teljesül a megfelelő tájékoztatás követelménye, és ezzel az Intrum Justitia megsértette az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdését.

Az Intrum Justitia a Hatóság eljárásának ideje alatt bővítette a honlapon elérhető információkat és az érintettek tájékoztatása érdekében 2014. december 5-ei hatállyal új adatkezelési tájékoztatókat tett közzé, ezek megfelelőségét azonban a Hatóság jelen eljárásában nem vizsgálta.

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 sértené vagy veszélyeztetné.

2.3.2. Az Intrum Justitia adatkezelési gyakorlatában felvetődött a tisztességes adatkezelés elvébe ütköző módszerek alkalmazása az adósok személyes adatainak kezelése tekintetében, különösen az eljárás során vizsgált adatállományok és hangfelvételek vizsgálatakor.

A Hatóság 2014. március 8-án megtartott első helyszíni szemléje során a Hatóság kérdésére a vezérigazgató elmondta, hogy az Intrum Justitia személyes felkeresői már 5 éve nem élnek azzal a gyakorlattal, hogy célzottan a szomszédot keresik meg akár telefonon, akár személyesen.

Ezzel az állítással ellentétes az, hogy az Intrum Justitia [...] 8. oldalán a kóddal vagy szövegben kötelezően jelentendő konkrétumok között szerepel a 7. pontban: *„Egyéb: megtudott-e a szomszédoktól vagy valaki mástól valamit az ügyfél tartózkodási helyéről?”*

A [...] 9. oldalán találhatóak a személyes felkeresés technikai lépései: ebben szerepel, hogy amennyiben az ügyfél nincs otthon, úgy a zárt borítékban való üzenethagyáson túl fontos feladat, a szomszédok megkérdezése és információk beszerzése az ügyfélről. Ennél a résznél a Kézikönyv példaként említi, hogy fontos megérdeklődni, hogy mikor van az ügyfél otthon, milyen szokásai vannak, esetleg, ha ismert, akkor a munkahelye, telefonszáma, milyen gyakran üríti a postaládát, és minden olyan információt, ami az ügyfél érdekében a kapcsolatfelvételt elősegíti.

A Kézikönyv 10. oldala a fényképezés pszichikai hátterénél megemlíti, hogy amennyiben az ügyfél vagy a szomszéd jelenlétében sikerül az ingatlanról fényképet készíteni, úgy az ügyfél rögtön érezni fogja, hogy a követeléskezelő szavainak súlya van.

Az első szakértő az Intrum Justitia Zrt. adatállományaiban a „szomsz” és a „beteg” szótöredékekre végzett keresést, a betöltött rekordok száma 11.529 darab volt, a keresés a megadott szótöredékekre külön 283 találatot adott. A 3/2014. szakértői ügykönyvi számú 2014. július 4-én kelt szakértői vélemény tartalmazza, hogy az átadott adatok között nem szerepelt dátumadat, holott a leválogatás dátumra történt, ezért az adatok keletkezésének, illetve módosításainak pontos időpontja ezekből a lekérdezésekből nem állapítható meg. A találatok ügyazonosítóinak és a találatban szereplő bejegyzések szövegeinek idézeteit a szakértői vélemény tételesen felsorolja.

A második szakértő az Intrum Justitia Kft. adatállományaiban sikeres és sikertelen szomszédhívásokra, adósnak történő üzenet továbbításra/hagyásra végzett keresést. A 012/2015. dokumentumszámú 2015. április 27-én kelt szakértői vélemény azt tartalmazza, hogy 137 db „TSZ Üzenet szomszédban”, 17 db „TSZN Szomszéd nem veszi fel”, 1173 db „VMS Szomszédnál üzenet hagyva”, 33 db „KTSZ Kampány üzenet szomszédban”, 12.219 db „VMR Üzenet rokonnál, családtagnál – Adóst a felkeresés időpontjában nem találtuk a címen”, 4228 db „KTCS Kampány-Üzenet családtagnál”, 838 db „KTMH Kampány-Üzenet munkahelyen”, 3.709 db „TMH Üzenet munkahelyen” találatot kapott,

Az adatbázisban talált bejegyzéseket áttekintve a Hatóság megállapította, hogy a személyes felkeresések során számos esetben a felkereső az adós számára kapcsolatfelvételt kezdeményező üzenetet hagyott a szomszédnál, vagy az adósról új információt gyűjtött, és ezt az adatbázisban rögzítette.

A 3/2014. szakértői ügykönyvi számú szakértői szakvéleményből idézett példák:

Az adósról vonatkozó új információk harmadik személytől történő gyűjtését tanúsító példa az Intrum Justitia Zrt. adatállományából:

„A helyszínen található ingatlant az ügyfél nem lakja, jelenleg a szomszédokat is nyilatkoztattam...”
(szakértői vélemény 14/35 oldal, 33659000024).

A szomszédtól való információgyűjtés esetenként nem vezetett eredményre, erre példák az Intrum Justitia Zrt. adatállományából:

a „Szomszéd nem tud ügyfél kapcsán segíteni“, „nem ismerik a szomszédok az ügyfelet“, „ügyfél szomszédja nem tudja ügyfél számát“ tartalmú megjegyzés bejegyzések szerint – (szakértői vélemény az 14. oldal 74006000001, 15. oldal 33619000003).

A 012/2015. dokumentumszámú szakértői szakvélemény mellékletéből idézett példák:

Az adósra vonatkozó új információk harmadik személytől történő gyűjtését tanúsító példák az Intrum Justitia Kft. adatállományaiból:

„Jelenleg senki nincs otthon, szomszéd szerint adós és felesége elváltak. Adós már nem lakik adott címen, de kérdésekre szomszéd megerősíti, hogy adóstárs [...] Ágnes itt lakik“ (St_Szomsz tábla 53.sor)

„Adós szomszédját elértem, adósé az ingatlan,de jelzálogban elúsztak,este jönnek csak haza.“ (St_Szomsz tábla 220.sor)

„szomszéd (kb 500 m-re a legközelebbi ház) elmondja, üf ritkán jár haza, a kislányát a rokonok nevelik“ (St_Szomsz tábla 312.sor)

A szomszédtól való információgyűjtés esetenként nem vezetett eredményre, erre példák az Intrum Justitia Kft. adatállományaiból:

„szomszéd nem tudott üf.ről információt adni“ (St_Szomsz tábla 28.sor), „Nem voltak otthon.A szomszédok sem.“ (St_Szomsz tábla 87.sor) „szomszéd nem tudott segíteni üf.kapcsán“ (St_Szomsz tábla 258.sor)

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

Tisztességtelen a másoktól való adatgyűjtés, mert a saját adatairól mindenki csak maga rendelkezhet. Az adatgyűjtési módszer tisztességtelen voltán az sem változtat, hogy a Kézikönyv szerint fontos, hogy a szomszédnak, rokonnak, azaz harmadik személynek soha nem szabad a tartozásról semmiféle információt, tájékoztatást elmondani.

A Hatóság a leírtakhoz hasonlóan azt is tisztességtelennek tartja, ha a követeléskezelő a követelésben nem érintett, az adós környezetében élő más személyektől gyűjt személyes adatokat az adósáról, különös tekintettel arra, hogy a követeléskezelő az adósra vonatkozóan szenzitív, különleges adatot, pl. egészségügyi adatot, illetve deviáns életmódra való utalásokat rögzít és tart nyilván. Az ilyen adatgyűjtés különösen sérti a személyiségi jogot, mert kiszolgáltatottá teszi az adatalanyokat, egyenlőtlen helyzetet eredményez, amelyben 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 ápolt vagy nem ápolt ismeretségi, illetve rokoni körében hátrányosan befolyásolhatja.

2.3.2. A fentiek alapján megállapítható, hogy a tisztességtelen, az adós személyes adatai védelméhez, illetve magánszférájához való jogát sértő adatkezelési módszereket mindkét cég alkalmazza. Az Intrum Justitia ezzel megsértette az Infotv. 4. § (1) bekezdését.

2.4. Az adatkezelés jogalapja

A Hatóság az adatvédelmi hatósági eljárásai során a jogszabályi előírások betartását ellenőrzi, ennek során az adatkezelő által a vizsgált időszakban megjelölt adatkezelési jogalapok megalapozottságát vizsgálja.

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, de nem ad felhatalmazást a telefonos kommunikáció során közölt személyes adatok nyilvántartásba vételére.

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. Az Adatvédelmi Munkacsoport 15/2011. Véleményében foglaltak szerint: „a hallgatás nem értelmezhető hozzájárulásként, ami az irányelv 7. cikk (a) pontjának „határozottságra” vonatkozó követelményéből is következik”. Véleményében azt is kifejtette, a hozzájárulás „akkor önkéntes, ha tényleges választási lehetőség 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“.

A 15/2011. Vélemény kifejtette azt is, hogy a jogszerű adatkezelésnek nem csak a hozzájárulás lehet az egyetlen jogalapja, hanem az Adatvédelmi Irányelv 7. cikkében szereplő többi jogalap is alkalmazható az adatkezelők számára.

Ennek megfelelően a Hatóság az eljárása során azt is vizsgálta, hogy az adatkezelés körülményei tekintetében utal-e bármi az érdekmérlegelési jogalapra (így pl. az adatkezelési szabályzat, az érintettek tájékoztatása, az adatvédelmi nyilvántartás adatai), a vizsgált adatkezelők az adatkezelésüket erre alapították-e.

2.4.1. Hozzájáruláson alapuló adatkezelések

2.4.1.1. Az Intrum Justitia Zrt. 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.

2.4.1.2. Az Intrum Justitia Kft. esetében az átnyújtott megbízói listán 29 olyan megbízó szerepel, akik ágazati szabályozások alapján törvényi felhatalmazással rendelkeztek az adatátadásra. A törvényi felhatalmazás azonban a további adatok gyűjtésére és az adósok adatainak a megbízott, azaz a Kft. másodlagos, saját célú kezelésére nem terjed ki.

A többi megbízó esetében az adatátadáshoz, a további adatok gyűjtéséhez és az adatok az Intrum Justitia Kft. saját célra való felhasználásához, a megbízóknak és a Kft.-nek rendelkeznie kellett az adósok hozzájárulásával. Az adatok megbízók általi átadásának jogszerűségéért a felelősség nem

a Kft-t, hanem a megbízót terheli. A Hatóság a megbízók adatkezelői felelősségét jelen eljárás során nem vizsgálta, erre az egyes szerződéseket áttekintve külön-külön eljárásban kerül majd sor.

A követeléskezelési szabályzatok III.2. pontja tartalmazza a telefonos kapcsolatfelvétel és a személyes kapcsolatfelvétel, a felkeresés során történő tájékoztatás tartalmát. Az azonosítás, majd, hogy kinek a nevében vagy képviselőjében jár el, illetve a cél meghatározásán túl a hangfelvétel és az egyéb személyes adatok rögzítésének jogalapja nem derül ki, az adósok nem kapnak az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdésének megfelelő, teljes körű felvilágosítást az adatkezelés körülményeiről, ezért az érvényes adatkezelési hozzájárulás megléte nem bizonyított az Infotv. 6. § (8) bekezdése alapján.

2.4.1.3. A NAIH-17-27/2014/H számú tényállást tisztázó végzésben a személyi azonosító (korábbi elnevezése szerint személyi szám) vonatkozásában az ügyvéd arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy azt a megbízó, illetve a követelés engedményezője adta át az Intrum Justitiának.

A Hatóság azt nem vizsgálta, hogy az engedményező vagy megbízó milyen jogalapon kezelte az Intrum Justitiának átadott személyi azonosítót, a vizsgálat az Intrum Justitia adatkezelésére vonatkozott a személyi azonosító kapcsán. A személyi azonosító kezelése kapcsán tapasztaltakat a IV.2.1.4. pont is részletezi.

A Hatóság megállapította, hogy az Intrum Justitia nem tartozik sem a személyi azonosító kezelésére, sem a továbbítására jogosult, - a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény (továbbiakban: Szaztv.) 32. § és 36. §-ában taxatív felsorolt - szervek körébe, ezért a személyi azonosító kezelésére a Szaztv. 7. § (2) bekezdése és az Infotv. 5. § (1) bekezdés a) pontja alapján kizárólag az érintettek előzetes írásbeli hozzájárulása mellett lenne jogosult, ilyen megléte azonban az eljárás során nem nyert bizonyítást, még az sem, hogy az Intrum Justitia törekedett volna a hozzájárulás beszerzésére.

2.4.1.4. A szakértői vizsgálatok eredményét tükröző keresési találatok megtekintésekor a Hatóság megállapította, hogy az adósokra vonatkozó számos különleges adatot tárol az Intrum Justitia adatbázisa. A találatok között szerepel például az Intrum Justitia Zrt. adatállományában, hogy az adós *„cukorbeteg, italozó életmódot folytat, végstádiumos rákos, nincs lába, szívbeteg“*, és az Intrum Justitia Kft. adatállományában az, hogy az adós *„ágyban fekvő beteg, csupa csont és bőr, a torkán hatalmas vágás éktelenkedik“, „5 éve börtönben ül, 19 évet kapott pedofília miatt“*. A különleges adatok forrása bizonyos esetekben maga az adós, más esetekben a szomszéd elmondása alapján rögzítette a személyes felkereső vagy az ügyintéző a telefonbeszélgetés alapján az adatbázisba.

Az Intrum Justitiát képviselő ügyvéd álláspontja szerint az az adat, hogy az adós saját állítása szerint beteg, nem különleges adat. Az Intrum társaságokat a PSZÁF ajánlás ösztönözte az adatkezelésre, véleményük szerint a PSZÁF ajánlás 10. oldala a fizetési problémával kapcsolatos nyilvántartási kötelezettséget ír elő. Az adósok önként osztják meg az ügyintézővel, az ügyintéző pedig semmilyen további, az adós konkrét állapotára vonatkozó információt nem kér be.

A Hatóság álláspontja szerint és az Infotv. 3. § 3. pontjának rendelkezése szerint is az adatbázisban rögzített előbb írt adatok egyértelműen különleges adatnak minősülnek. Az adósok valóban és feltételezhetően a fizetési nehézségeik alátámasztásaként mondták el a betegségeiket, vagy hivatkoznak a büntetett előéletüket leíró tényekre, de arról nem kaptak előzetes tájékoztatást, hogy az Intrum Justitia ezen különleges adatokat rögzíti, felhasználja, tárolja, azaz adatkezelést valósít meg az adós különleges adatainak vonatkozásában. Az adós szempontjából fizetési halasztási ok lehet a jogerős szabadságvesztés büntetés töltése, azonban, a büntetés kiszabásának alapjául szolgáló konkrét bűncselekmények rögzítése a követelés kezelése szempontjából szükségtelen. Különleges adat kezelése jogalapjának vizsgálatakor nem releváns,

hogy az érintett maga közli-e a különleges adatot, vagy az mástól származik. A különleges adat forrása nem határozza meg az adat személyes vagy különleges adat mivoltát. Az Infotv. 5. § (2) bekezdésében rögzítettek szerint a különleges adat kezelésének jogalapja az érintett írásbeli hozzájárulása és meghatározott esetekben törvény elrendelése.

A különleges adatok kezelésének szabályait egyes ágazati törvények rögzítik. Külön törvény vonatkozik az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezelésére és védelmére. E törvény részletesen meghatározza az adatok kezelésének lehetséges céljait. E szerint követeléskezelés céljából nincs lehetőség egészségügyi adat kezelésére. Az ügyvéd által idézett PSZÁF ajánlás nem minősül jogszabálynak, ezért nem értékelhető a különleges adatok kezelésére alapot adó felhatalmazásként.

A jogalaphoz szorosan kötődően vizsgálendő a célhoz kötöttség elve is a különleges adatok kezelésének körében. Amennyiben valóban fizetési könnyítést jelenthet az adós szempontjából az, hogy beteg, vagy az, hogy a szabadságvesztés büntetését tölti, úgy jogszerű célt nyer a „beteg“ vagy a „börtönben van“ jelző feltüntetése. Azonban a Hatóság rendelkezésére álló dokumentumok alapján megállapítható, hogy sem az Intrum Justitia Zrt., sem az Intrum Justitia Kft. nem nevezi meg ezen egészségügyi adatokat a fizetési könnyítés feltételeként. A fizetéskönnyítési feltételek teljesüléséhez az Intrum Justitia Kft. a bűnügyi személyes adatok kezelésének szükségességét sem igazolta.

A különleges adatok kezelésénél további problémát jelent a tájékoztatás teljes hiánya az Intrum Justitia részéről. Az adós nem tud arról, hogy az elmondott különleges adat egy adatbázisban rögzítve lesz. A szóban elmondott közlése nem tekinthető sem tájékozott, sem írásbeli hozzájárulásnak a rögzítéshez.

2.4.1.5. A 2.4.1.1.-2.4.1.4. pontban leírtakat összefoglalva az eljárás során az adósoknak a további személyes adataik gyűjtéséhez és kezeléséhez adott tájékozott beleegyezésének megléte nem nyert bizonyítást. A fentiekre és a IV.3. pontban foglaltakra figyelemmel megállapítható az is, hogy az Intrum Justitia nem rendelkezik a személyi azonosító kezeléséhez, továbbá az adósokra és a harmadik személyekre vonatkozóan rögzített egészségügyi adatok, illetve az Intrum Justitia Kft. az adósra vonatkozó bűnügyi adatok kezeléséhez az adatalányok írásbeli hozzájárulásával.

Megállapítható továbbá, hogy a vizsgált esetekben az Intrum Justitia nem teljesítette megfelelően a tájékoztatási kötelezettségét azzal, hogy az adósoknak és a harmadik személyeknek az adatkezelés minden lényeges körülményéről nem adott tájékoztatást. Emiatt az érintettektől az adatok gyűjtéséhez esetlegesen beszerzett hozzájárulás sem minősül érvényes hozzájárulásnak. Mindezek alapján az Intrum Justitia Zrt. az engedményezőtől átvett adatokon felüli adatok gyűjtésére és a személyi azonosító kezelésére, a jogviszonyban nem érintett harmadik személyek személyes adatainak kezeléséhez, illetve az adósokra és a harmadik személyekre vonatkozó egészségügyi adatok kezeléséhez, az Intrum Justitia Kft. pedig a megbízótól átvett adatokon felül gyűjtött adatok, a személyi azonosító, a megbízóikkal jogviszonyban nem álló harmadik személyek személyes adatainak kezeléséhez, illetve az adósokra és a harmadik személyekre vonatkozó egészségügyi adatok, bűnügyi személyes adatok kezeléséhez, továbbá az adósok adatainak saját célú kezeléséhez nem rendelkezik az Infotv. 5. § (1)-(2) bekezdése szerinti jogalappal.

2.4.2. Érdemérlegelésen alapuló adatkezelés

Az eljárás során a Hatóság azt is megvizsgálta, hogy az adatkezelés körülményei tekintetében utal-e valamely konkrét körülmény, adat, tény az érdemérlegelési jogalap Intrum Justitia általi alkalmazására.

2.4.2.1. Az adatkezelési szabályzatokból, az érintettek tájékoztatásából az eljárás során tett nyilatkozatokból és az adatvédelmi hatósági nyilvántartás adatai alapján az Intrum Justitia Zrt.

adatkezelésének jogalapjáról a Hatóság az alábbiakat állapította meg:

a) A vizsgált időszak kezdetétől, 2012. január 1-től 2013. február 21-ig

A szabályzat időbeli hatályára tekintettel a Hatóság arra következtetett, hogy az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat 2013. február 21-ét megelőzően nem csak nem volt közzétéve az Intrum Justitia honlapján, hanem ilyen szabályzattal, tájékoztatóval a cég nem is rendelkezett.

Az adatvédelmi nyilvántartásnak az Infotv. 65. § (1) bekezdésében foglalt célja az érintettek tájékozódásának elősegítése. Ebben az időszakban az Intrum Justitia Zrt. az adósokra vonatkozó adatok kezelésének jogalapjaként az eljárás során tett nyilatkozataiban és az azt megelőzően tett bejelentéseiben sem hivatkozott az Infotv. 6. § (1) vagy (5) bekezdésére, sem az Adatvédelmi Irányelv 7. cikkére. E tényt igazolják a Hatóság által vezetett adatvédelmi nyilvántartás adatai is.

Az Intrum Justitia Zrt. 2013. január 7-én 17 darab, 2013. január 16-án 2 darab adatkezelői bejelentést tett az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba. A bejelentések egyikében sem alapította az adatkezelését az Infotv. szerinti új jogalapokra. Adatkezelési jogalként az 1959. évi IV. törvény és az érintett hozzájárulása került megjelölésre a bejelentések mindegyikében.

b) 2013. február 21-től – az eljárás befejezéséig

Az Intrum Justitia Zrt. a 2013. február 21-től 2014. december 4-ig terjedő időszakban a követeléskezelésének jogalapjaként az eljárás során becsatolt és a honlapján is közzétett 2013. február 21-től hatályos adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatában már az Infotv. 6. § (5) bekezdésére és az Infotv. 6. § (6)-(7) bekezdésére is hivatkozott. E szabályzatban nem szerepelt, hogy a felsorolt jogalapokat, mely adatok kezelésére, milyen esetekben, mely jogos érdeke érvényesítése érdekében alkalmazta.

Az Intrum Justitia honlapján az eljárás alatt közzétett, az Intrum Justitia Zrt. 2014. december 5-étől hatályos adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata már nem tartalmaz az adatkezelés céljára és jogalapjára vonatkozó tájékoztatást. A honlapon ugyancsak közzétett 2014. december 5-étől hatályos adatkezelési tájékoztatójában az Intrum Justitia Zrt. az adatkezelésének jogalapjai között az Infotv. 6. § (1) és (5) bekezdésére való hivatkozás is szerepel.

A Hatóság felhívására az Intrum Justitia jogi képviselője a 2015. január 13-án kelt levelében azt közölte, hogy adatkezelési tájékoztatóban, illetve adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatban megjelölt, az Infotv. 6. § (1) és (5) bekezdése szerinti jogos érdek az Intrum Justitia Zrt. követeléseinek érvényesítése és behajtása. Kifejtette azt is, hogy a fent említett jogalapon, e jogos érdekből az adósok azon adatait kezelik, amelyeket nem az engedményező adott át törvényi rendelkezés alapján, illetve melyek vonatkozásában az adós hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és amelynek kezelése a követeléskezelés céljából elengedhetetlen (elsősorban elérhetőségi adatok). Megtartják a célhoz kötöttség elvét, illetve a fokozatosság elve is érvényesül, amennyiben egyrészt az eljárás adott szakaszában mindig csak az ott szükséges adatok adott eljárási szakaszban indokolt kezelése valósul meg, másrészt elsődlegesen az engedményező által átadott adatokat használják fel (elérhetőségi adatok esetén elsősorban az átadott lakcímen, telefonszámon kísérik meg a kapcsolattvételt). Amennyiben azonban bizonyítást nyer, hogy ezen adatok nem az adóshoz tartoznak, vagy nem megfelelőek, illetve ha esetleg az engedményező nem adott át ilyen adatokat – az Infotv. 4. § (4) bekezdésében foglalt kötelezettség teljesítése érdekében – az adós adatainak pontosítása iránt eljárnak, ennek során lehetőségeik szerint az adós hozzájárulását is megkísérik beszerezni. Kizárólag a jogos érdek érvényesítéséhez feltétlenül szükséges adatokat kezelik a fokozatosság elvét megtartva, ezért a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozását arányosnak tekintik. Megjegyezte azt is, hogy amennyiben a személyes adatok védelme a jogos vagy jogosnak vélt követelések

érvényesítéséhez képest előnyt élvezne, akkor bizonyos esetekben gyakorlatilag lehetetlenné válna a követelés érvényesítése természetes személyekkel szemben, hiszen az adott természetes személynek nem feltétlenül érdeke, hogy az általa felhalmozott tartozás(oka)t rendezze.

Az érdekmérlegelési jogalapok alapján kezelt adatok körének az Intrum Justitia jogi képviselője által közölt meghatározása nincs összhangban az adatkezelési tájékoztató szövegével, mert az adatkezelési tájékoztató szerint az engedményezéssel átvett adatkörön túli új információk gyűjtésének jogalapja az érintettek önkéntes hozzájárulása, a jogi képviselő nyilatkozata szerint pedig az Infotv. 6. § (1) és (5) bekezdése.

Az Adatvédelmi Irányelv 7. cikkének f) pontja, melyre az Intrum Justitia Zrt. a szabályzataiban közvetlenül nem hivatkozott, a következőképpen rögzíti a jogos érdek alapján történő adatkezelési jogalapot:

„az adatfeldolgozás az adatkezelő, vagy az adatokat megkapó harmadik fél, vagy felek jogszerű érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezeknél az érdekeknél magasabb rendűek az érintettek az 1. cikk (1) bekezdése értelmében védelmet élvező érdekei az alapvető jogok és szabadságok tekintetében”.

Az Európai Unió Bírósága előzetes döntéshozatali eljárás során hozott ítéletének⁵ 30. pontjában kifejtettek szerint az Irányelv 7. cikke kimerítő és korlátozó jellegű felsorolását írja elő azon eseteknek, amelyekben a személyes adatok kezelése jogszerűnek minősíthető. Ebből a Bíróság értelmezésében az következik, „a tagállamok nem alkothatnak a személyes adatok kezelésének megengedhetőségére vonatkozó, a 95/46 irányelv 7. cikkében szereplőkhöz képest új elveket, és olyan további követelményeket sem írhatnak elő, amelyek módosítanák az e cikkben előírt hat elv akár egyikének a hatályát”. Az Irányelv 5. cikke biztosít ugyan némi mozgásteret a tagállamok részére, ugyanis kimondja, hogy a tagállamok jogosultsága annak meghatározása, hogy a személyes adatok kezelése milyen feltételek mellett jogszerű, azonban a Bíróság szerint ezt szűken kell értelmezni, csak az úgynevezett „pontosítást előíró nemzeti intézkedés” fogadható el ebben a körben, az Irányelv 5. cikke alapján a tagállamok további követelmények által azonban nem módosíthatják a hivatkozott 7. cikkben előírt hat elv akár egyikének hatályát sem.

Tekintve, hogy az Irányelv 7. cikk f) pontja az Infotv. 6. § (1) bekezdésébe nem a fentieknek megfelelően került átültetésre – ugyanis az Infotv. plusz követelményként írja elő, hogy „ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna”, ezért az érdekmérlegelési tesztet ezen jogalap alkalmazásához is az Irányelv 7. cikk f) pontja alapján kell elvégezni.

Két együttes feltételt ír tehát elő az Irányelv ahhoz, hogy az adatok kezelése jogszerű legyen, egyrészt, hogy a személyes adatok kezelése az adatkezelő, vagy az adatokat megkapó harmadik fél, vagy felek jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, másrészt, hogy ezeknél ne legyenek magasabb rendűek az érintett személy alapvető jogai és szabadságai.

Az Európai Unió Bírósága előzetes döntéshozatali eljárás során hozott hivatkozott döntéseiben kimondta, hogy az Irányelv ezen pontjának közvetlen hatálya van, tehát arra a tagállami bíróság előtt bárki hivatkozhat.

Az Intrum Justitia Zrt. a szabályzataiban hivatkozott ugyan a jogos érdek alapján történő adatkezelési jogalapra, de az adatkezelési jogalap alkalmazásának megkezdése előtt nem végezte el az érdekmérlegelési tesztet, így annak eredményéről sem tájékoztathatta az adatalanyokat. Ennek a jogalaprak az előzetes, sikeres érdekmérlegelési teszt elvégzése nélkül történt alkalmazása már önmagában is jogsértést eredményezett.

⁵ A C-468/10. és C-469/10. számú egyesített ügyekben

A Hatóságnak nem hivatalbóli kötelezettsége az érdekmérlegelési jogalap fennállásának igazolása⁶, - viszont mivel az Intrum Justitia Zrt. a szabályzatában, az adatkezelési tájékoztatójában és az eljárás során tett nyilatkozatában is hivatkozott a jogos érdek alapján történő adatkezelési jogalapra – megvizsgálta ezt a jogalapot és az alábbiakat állapította meg.

Az Intrum Justitia Zrt. a tájékoztatójában hivatkozott az új jogalapra, utalva a jogszabályi helyre, azonban az érdekmérlegelési tesztet nem végezte el, így ezen jogalapra az adatkezelését nem alapozhatja. A mérlegelés későbbi elvégzésénél figyelemmel kell lenni arra, hogy az Intrum Justitia Zrt. nyilatkozatai, szabályzatai és eljárásrendjei a IV.2.1. pontban számba vett adatok kezelésének elengedhetetlenségét nem támasztották alá. A cég IV. 2.2. pontban leírt tájékoztatási gyakorlata pedig hiányos. Elvi szinten az Intrum Justitia Zrt. jogos érdeke lehet az engedményezéssel megvásárolt követelések érvényesítése, behajtása, azonban a jelenlegi gyakorlata, ügymenete és belső szabályzatai alapján az elérni kívánt cél kevesebb személyes adat kezelésével is megvalósítható.

Az eljárás során az Intrum Justitia jogi képviselőjének 2015. január 13-án kelt levelében megjelölt, - az érdekmérlegelési jogalapra alapozva kezelt - adatkörből csak az elérhetőségi, lakcím adatok kezelésének elengedhetetlensége nyert alátámasztást.

Mindazon adatköröknél, amelyeknél a szükségesség nem támasztható alá, nyilván nem is jöhet szóba az érdekmérlegelés.

Amennyiben a cég módosítja a jelenlegi adatkezelési gyakorlatát és a módosított ügymenetével, belső szabályzataival alátámasztja azt, hogy az elérni kívánt célok megvalósulása kizárólag az általa gyűjtött személyes adatok kezelésével biztosítható, eredményes érdekmérlegelési teszt elvégzése esetén a Hatóság elfogadhatónak tartja az Adatvédelmi Irányelv 7. cikk f) pontjára alapozott jogalapot.

Az adós vagyoni helyzetéről, fizetőképességéről gyűjtött adatok forrása gyakran az adós környezetében élő rokon vagy szomszéd, az így gyűjtött adatok esetében a megjelölt jogszabályi hely adatkezelési jogalapként szintén nem fogadható el.

A leírtakra figyelemmel ebben az időszakban a Hatóság értékelése szerint az Infotv. 6. § (6) bekezdése, illetve az Irányelv 7. cikke ezen adatkezelések vonatkozásában nem releváns.

2.4.2.2. Az adatkezelési szabályzatokból, az érintettek tájékoztatásából az eljárás során tett nyilatkozatokból és az adatvédelmi hatósági nyilvántartás adatai alapján az Intrum Justitia Kft. adatkezelésének jogalapjáról az alábbiak állapíthatóak meg:

Az Intrum Justitia Kft. a vizsgált időszakban megbízási szerződés alapján végzett követeléskezelési tevékenységet, ezek egyenkénti áttekintése szükséges. Az átnyújtott megbízási listán 29 olyan megbízó szerepel, akik ágazati szabályozások alapján törvényi felhatalmazással rendelkeztek az adatátadásra. A törvényi felhatalmazás azonban a további adatok gyűjtésére és az adósok adatainak a megbízott, azaz a Kft. másodlagos, saját célú kezelésére nem terjed ki.

Az adattovábbításért való adatkezelői felelősség a megbízóknál állapítható meg. Jelen eljárás a Kft. adatkezelésének vizsgálatára terjed ki, az Intrum Justitia Kft. adatkezelői felelősségét érintő megállapításokat jelen határozat tartalmazza.

⁶ „Nem a hatóság hivatalbóli kötelezettsége az érdekmérlegelési jogalap fennálltának igazolása, az adatkezelőnek már az adatkezelés megkezdésekor tudnia kell egyértelműen igazolni azt, hogy az adatkezelése a jogszabályi követelményeknek maradéktalanul megfelel, és az egyes jogi érdekek összevetése nyomán kiállja az érdekmérlegelési tesztet.” Lásd: a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 5.K.32.209/2014/24.; 265.K.32.209/2014/26 és 265.K.32.209/2014/27.számú ítéletét.

a) A vizsgált időszak kezdetétől 2013. február 21-ig

A szabályzat időbeli hatályára tekintettel a Hatóság arra következtetett, hogy az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat 2013. február 21-ét megelőzően nem csak nem volt közzétéve az Intrum Justitia honlapján, hanem ilyen szabályzattal, tájékoztatóval a cég nem is rendelkezett.

Az adatvédelmi nyilvántartásnak az Infotv. 65. § (1) bekezdésében foglalt célja az érintettek tájékozódásának elősegítése. Ebben az időszakban az Intrum Justitia Kft. az adósokra vonatkozó adatok kezelésének jogalapjaként az eljárás során tett nyilatkozataiban és az azt megelőzően tett bejelentéseiben sem hivatkozott az Infotv. 6. § (1) vagy (5) bekezdésére, sem az Adatvédelmi Irányelv 7. cikkére. E tényt igazolják a Hatóság által vezetett adatvédelmi nyilvántartás adatai is.

Az Intrum Justitia Kft. 2013. január 7-én 14 darab adatkezelői bejelentést tett az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba. A bejelentések egyikében sem alapította az adatkezelését az Infotv. szerinti új jogalapokra. Adatkezelési jogalként a bejelentések mindegyikében az érintett hozzájárulása és vélhetően elírási hiba miatt a Ptk. helyett, az 1995. évi IV. törvény került megjelölésre.

b) 2013. február 21-től – az eljárás befejezéséig

Az Intrum Justitia Kft. 2013. február 21-től 2014. december 4-ig terjedő időszakban a követeléskezelésének jogalapjaként az eljárás során becsatolt és a honlapon közzétett 2013. február 21-től hatályos adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatában az érintettek hozzájárulását, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157. § (9) bekezdését, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 45. § (1) bekezdését, a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény 151. § (4) bekezdését, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 125. § (4) bekezdését, a régi Hpt. 51. § (1) bekezdését, az Infotv. 6. § (5) bekezdését és az Infotv. 6. § (6)-(7) bekezdését, és a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény 370. § (1) bekezdését jelölte meg.

Az Intrum Justitia Kft. ebben az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatában nem jelölte meg az Infotv. 6. § (5) bekezdése szerinti jogos érdekét, és nem sorolta fel e jogos érdek érvényesítése érdekében kezelni szükséges személyes adatokat, továbbá azt sem hogy, mely adatokat kezeli az érintett hozzájárulása alapján, melyeket e törvényi felhatalmazás alapján, és az érdekmérlegelési teszt sikeres elvégzéséről sem nyújtott tájékoztatást az adatalanyoknak.

Az Intrum Justitia honlapján az eljárás alatt közzétett az Intrum Justitia Kft. 2014. december 5-étől hatályos adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata az adatkezelés céljára és jogalapjára vonatkozó tájékoztatást már nem tartalmaz.

A honlapon ugyancsak közzétett 2014. december 5-étől hatályos adatkezelési tájékoztató „4.3. *Ügyféladatbázis-INKASSO*” pontjában az Intrum Justitia Kft.. az adatkezelésének jogalapjaként érintett önkéntes hozzájárulását, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157. § (9) bekezdését, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 45. § (1) bekezdését, a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény 151. § (4) bekezdését, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 125. § (4) bekezdését, a víziközmű szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 61.§ (3) bekezdésének a) pontját, az új Hpt. 161. § (1) bekezdésének c) pontját és az Infotv. 6. § (1) és (5) bekezdését jelölte meg.

Az adatkezelési tájékoztató a felsorolt jogszabályi helyek és az érintettek önkéntes hozzájárulása alapján kezelt adatok köréről szóló felsorolást is tartalmaz, mely nem taxatív felsorolás. Az adatkezelési tájékoztató azt is tartalmazza, hogy a kezelt adatok köre a követelés jogosultjának, mint megbízónak a rendelkezései szerint változhat, adott ügylet során kezelt adatok körét illetően az adatkezelő egyénileg ad tájékoztatást.

Az adatkezelési tájékoztató szerint az adatkezelés célja a következő: a jogosultak által megjelölt követelések behajtása, egyezség kötése, az adósok nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése, az adósok teherviselési képességének felmérése, a megbízások teljesítése, tartozások nyilvántartása, a visszafizetések dokumentálása, számviteli kötelezettség teljesítése.

A Hatóság felhívására a Intrum Justitia jogi képviselője a 2015. január 13-án kelt levelében azt közölte, hogy adatkezelési tájékoztatóban, illetve adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatban megjelölt, az Infotv. 6. § (1) és (5) bekezdése szerinti jogos érdek az Intrum Justitia Kft. megbízói követeléseinek érvényesítése és behajtása. Kifejtette azt is, hogy a fent említett jogalapon, e jogos érdekből az adósok azon adatait kezelik, amelyeket nem a megbízó adott át törvényi rendelkezés alapján, illetve melyek vonatkozásában az adós hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és amelynek kezelése a követeléskezelés céljából elengedhetetlen (elsősorban elérhetőségi adatok). Megtartják a célhoz kötöttség elvét, illetve a fokozatosság elve is érvényesül, amennyiben egyrészt az eljárás adott szakaszában mindig csak az ott szükséges adatok adott eljárási szakaszban indokolt kezelése valósul meg, másrészt elsődlegesen az engedélyező által átadott adatokat használják fel (elérhetőségi adatok esetén elsősorban az átadott lakcímen, telefonszámon kísérik meg ügyfeleim a kapcsolatfelvételt). Amennyiben azonban bizonyítást nyer, hogy ezen adatok nem az adóshoz tartoznak, vagy nem megfelelőek, illetve ha esetleg a megbízó nem adott át ilyen adatokat – az Infotv. 4. § (4) bekezdésében foglalt kötelezettség teljesítése érdekében – az adós adatainak pontosítása iránt eljárnak, ennek során lehetőségeik szerint az adós hozzájárulását is megkísérik beszerezni. Kizárólag a jogos érdek érvényesítéséhez feltétlenül szükséges adatokat kezelik a fokozatosság elvét megtartva, ezért a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozását arányosnak tekintik. Amennyiben a személyes adatok védelme a jogos vagy jogosnak vélt követelések érvényesítéséhez képest előnyt élvezne, akkor bizonyos esetekben gyakorlatilag lehetlenné válna a követelés érvényesítése természetes személyekkel szemben, hiszen az adott természetes személynek nem feltétlenül érdeke, hogy az általa felhalmozott tartozás(oka)t rendezze.

A Hatóság véleménye szerint az érdekmérlegelési jogalap e két vizsgált időszakban történt alkalmazásának jogszerűségét az előzetes érdekmérlegelési teszt végrehajtásának hiánya az Intrum Justitia Kft. esetében is kizárja.

A Hatóság az Intrum Justitia Kft. által hivatkozott jogos érdeken alapuló adatkezelési jogalapokra tekintettel e cég esetében is vizsgálta az érdekmérlegelési jogalapok alkalmazhatóságát és ennek során az alábbiakat állapította meg.

Elvileg az Intrum Justitia Kft. számára a megbízási szerződések teljesítése, a megbízók követeléseinek érvényesítése és behajtása jogos érdek lehet. Az Intrum Justitia Kft. nyilatkozatai, szabályzatai és eljárásrendjei nem támasztották alá a IV.2.1. pontban megnevezett adatok kezelésének elengedhetetlenségét, a cég IV. 2.2. pontban leírt tájékoztatási gyakorlata hiányos.

Az eljárás során az Intrum Justitia jogi képviselőjének 2015. január 13-án kelt levelében megjelölt, - az érdekmérlegelési jogalapra alapozva kezelt - adatkörből csak az elérhetőségi, lakcím adatok kezelésének elengedhetetlensége nyert alátámasztást.

Mindezekből következően az Intrum Justitia Kft. jelenlegi gyakorlata, ügymenete és belső szabályzatai is azt igazolják, hogy az általa elérni kívánt cél kevesebb személyes adat kezelésével is megvalósítható.

Amennyiben az Intrum Justitia Kft. is módosítja a jelenlegi adatkezelési gyakorlatát, és a módosított ügymenete és a belső szabályzatai alátámasztják azt, hogy az elérni kívánt célok megvalósulásához az általa gyűjtött adatok kezelése elengedhetlenül szükséges, eredményes érdekmérlegelési teszt elvégzése esetén a Hatóság elfogadhatónak tartja az Adatvédelmi Irányelv 7. cikk f) pontjára alapozott jogalapot.

2.4.2.3 A 2.4.2.1. - 2.4.2.2. pontban foglaltakat összegezve megállapítható, hogy a Kötelezettek adatkezelése nem alapulhatott az Infotv. 6. § (1) és (5) bekezdésén, mert függetlenül az Infotv. és

az Irányelv megfogalmazásának különbségeitől az Irányelv 7. cikke alapján sem minősülhet jogszerűnek. Az Irányelv 7. cikk f) pontja alkalmazhatóságának is feltétele ugyanis, az eredményes érdekmerlegelési teszt elvégzése. Az Infotv. 6. § (6) bekezdése az Intrum Justitia Zrt. adatkezelése vonatkozásában nem releváns, mert az adatok felvételekor adott érvényes adatalanyi hozzájárulás megléte az eljárás során nem nyert bizonyítást.

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

3.1. Az Intrum Justitia Kft. 2014. március 13. napján kelt válaszlevelében kijelentette, hogy a „*Társaságunkkal jogviszonyban nem álló személyek adatait nem kezeljük, tároljuk*“. A 2014. március 18-án megtartott helyszíni vizsgálat során a Hatóság kérdésére, hogy a személyes felkeresők szomszédokat felkeresnek-e, kikérdezik-e őket, a vezérigazgató elmondta, hogy 5 éve nem élnek ezzel a gyakorlattal. Ugyanakkor a helyszíni szemle során a megnyitott adatbázisban a Hatóság képviselői azt látták, hogy bizonyos adósok esetében az ügytörténetben szerepel a szomszéd felkeresése. Az adatbázisban ez az adat a többihez képest halványabban szerepelt, amelyre az Intrum Justitia által adott magyarázat az, hogy korábban alkalmazták ezt a módszert és ennek ténye a törlési rendszer sajátossága miatt továbbra is látható az adatbázisban.

Az adatbázis további szűrőpróbaszerű ellenőrzése során a Hatóság egy másik adósnál is azt észlelte, hogy a szomszéd telefonszáma szerepel az ügytörténetben inaktív állapotban, de olvasható formában. Egy másik adósnál pedig szerepel az ügytörténetben „*az üzenet családtagnál*” megjegyzés. Erre vonatkozóan azt a tájékoztatást adta az Intrum Justitia, hogy harmadik személynek nem adnak tájékoztatást az adós tartozásáról, csak az elérhetőséget kérik el. Ennek vizsgálatára a Hatóság bekérte a 2013. október 18-i nap teljes hanganyagát, és szűrőpróbaszerűen egy ügy vonatkozásában, ahol szintén szerepelt az „*üzenet a családtagnál*” megjegyzés. A Hatóság kérte az Intrum Justitiától a törlésre vonatkozó informatikai szempontú szabályozásuk átadását, ilyen szabályozással azonban nem rendelkeznek.

Az Intrum Justitia Zrt. adatállományában engedményező cégre való szűrést követően a Hatóság képviselői azt tapasztalták, hogy bizonyos adósoknál a telefonszámok, habár törölt státuszúak, azok halványan továbbra is olvasható formában láthatóak, azonban rákeresni ezekre az adatokra nem lehet. A törlés úgy történik, hogy az adatokat valójában nem törlik, hanem öt évig inaktívvá teszik, majd ezt követően kerül sor a törlésre. Az inaktívvá tétel az Intrum Justitia nyilatkozata szerint logikai törlést jelent.

Az Intrum Justitia nyilatkozata szerint a „rendszerébe a tényszerűség kedvéért kerül be a „szomszéd“ szó a szomszéd adatai természetesen nem kerülnek sem felvételre sem rögzítésre. A NAIH-17-27/2014/H számú tényállást tisztázó végzésre adott válaszában, a meghatalmazott ügyvéd a 14. pontban kifejtette, hogy az Intrum Justitia társaságok nem végeznek szomszédkutatót, nem keresik fel a szomszédokat telefonon. Céljaik között nem szerepel a szomszéd adatainak tárolása, ha elvétele elő is fordult ilyen, az kizárólag kezelői hiba lehetett, melyet a munkavállalók megfelelő oktatásával próbálnak kiküszöbölni.

Az Intrum Justitia nyilatkozata szerint adósról vonatkozó információt a szomszéd önkéntes adatszolgáltatása esetén fogad el, közvetlenül a szomszédot nem keresi meg adatszolgáltatás végett, ez számára nem megengedett.

A Hatóság álláspontja szerint azonban ez az érvelés nem mentesíti a Kötelezettet az adatkezelői felelősség alól, tekintettel arra, hogy az Infotv. 2. § 9. pontja értelmében a Kötelezett minősül adatkezelőnek és nem a munkavállalói. A Kötelezett az, aki megszervezi az adatkezelés folyamatát és meghozza az adatkezelésre vonatkozó döntéseket, nem pedig az ügyintézők.

A 3/2014. ügykönyvi számú szakértői vélemény szerint (31. oldal) az adatokból az a következtetés vonható le, hogy a szomszédokra és betegségekre vonatkozó adatok a rendszer használata során folyamatosan keletkeznek, és folyamatosan törlődnek, ami nagy valószínűséggel a napi rutin

használat következménye.

Az Intrum Justitia rendszeréből kinyomtatásra került adatlapok tanúsága szerint a [...] ügyiratszámú és a [...] ügyiratszámú „Lezárt ügy!” jelzésű ügyben, továbbá a [...] ügyiratszámú „Jogi folyamat!” jelzésű ügyben az adatbázisban olvasható módon tárolják, kezelik az adós három-három (összesen: kilenc) különböző szomszédjának név, lakcím és telefonszám adatát.

A 2014. április 3-án lementett adatbázisban szomszédokhoz kapcsolódó telefonszám is található, előfordul, hogy a szomszéd név szerint is meg van említve, és egy telefonszám van hozzárendelve. A [...] számon (3/2014. ügykönyvi számú szakértői vélemény 24. oldal) még a betegápoló nevét is rögzítették az adatbázisban. Számos esetben az ügyfél/adós hozzátartozójának neve és elérhetősége is rögzítésre került.

A 012/2015. dokumentumszámú szakértői vélemény szerint (7-8. oldal) a szomszédokra vonatkozó személyes adatokat tartalmazó bejegyzések száma: 34.966 db, míg a rokonokra vonatkozó személyes adatokat tartalmazó bejegyzések száma 35.054 db. „A találatokban olyan bejegyzések szerepelnek, amelyek a szomszédok egy vagy több személyes adatát is tartalmazzák (nevét, telefonszámát, lakcímét), illetve egy bejegyzés tartalmazhat több szomszéd adatot is, pl: “[...] ZOLTÁN [...] U.13. Szomszédok:[...] Antal [...] utca 11. [...] [...] Zoltán [...] utca 11. [...] Mihályné [...] utca 14 [...] [...] Sándorné [...] utca 15. I.em.3. [...] József [...] utca 17 [...] László [...] utca 17/A [...]][...] Sándor [...] utca 17/b [...]”

Az Inkasso Tréning 22. oldalán található részletfizetésre vonatkozó példában is megjelenik, hogy az aktuális státusz elnevezésű részbe „SUN-Skip szomszéd telefonszámot töltött be”.

A hitelezővel jogviszonyban nem álló harmadik személy – az adós rokona, szomszédja, ismerőse – 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 adatainak kezelésének szükségességét. A követeléskezelővel, illetve a megbízójával és az adóssal jogviszonyban nem álló adatalany magánéletének tiszteltetéséhez 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.

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) az 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 „rábíriák” 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. A leírtakra figyelemmel igazolt a harmadik személyek személyes adatainak jogsértő kezelése. Az Intrum Justitiával, valamint többi megbízójával jogviszonyban nem álló harmadik személyek

személyes adatainak jogalap nélküli kezelése az Infotv. 4. § (1)-(2) és 5. § (1)-(2) bekezdésébe ütközik⁷. A Hatóság ezért felszólította az Intrum Justitiát, hogy a jogsértő adatkezelést szüntesse meg és az adósnak nem minősülő, a követelésben nem érintett személyek: szomszédok és rokonok személyes adatait törölje. Továbbá szüntesse meg a követelésben nem érintett személyeknek a követeléskezelési eljárásba történő bevonását, a „szomszédolás” és „szomszédhívási gyakorlatát”.

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. Hatóság nyilvántartása szerint 2013. január 7-től 76 adatvédelmi nyilvántartásba vételi kérelem érkezett az Intrum Justitia részéről.

A nyilvántartás szerint az adatkezelés megnevezése, célja az Intrum Justitia Kft. esetében „kintlevőség behajtása”, illetve „követelés behajtás”, az Intrum Justitia Zrt. esetében pedig „engedményezett kintlevőség behajtása”.

Az Intrum Justitia által bejelentett adatkezelések esetében az adatkör leírása mindenhol azonos: az ügyfél (adós) neve, címe, telefonszáma, ügyfél azonosítója, személyi igazolvány száma, születési helye, ideje, anyja neve, számla adatai (típusa, kelte, lejárt, tartozás összege), adóstárs neve, címe, telefonszáma, születési helye, ideje, anyja neve. Az Intrum Justitia adatbázisában szereplő egyéb adatkörök nem lettek bejelentve.

4.2. Az Intrum Justitia Zrt. és az Intrum Justitia Kft. az eljárás alatt 2014. december 1-jén jelentte be az Infotv. 6. § (1) és (5) bekezdését adatkezelési jogalapként, az Infotv. 6. § (1) bekezdés a) pontját pedig a KEK KH felé történő adattovábbítási jogalapként az adatvédelmi nyilvántartásba.

4.3. A 4.1.-4.2. pontban foglaltakat összegezve az Intrum Justitia által gyűjtött adatok teljes köre nem került bejelentésre. Továbbá a 2.4.2. pontban leírtakat is figyelembe véve az alkalmazásuk megkezdését megelőzően az adatkezelési jogalapok teljes köre sem került bejelentésre, ezért a Kötelezettek adatkezelése az Infotv. 66. § (1) bekezdésébe ütközött.

5. Az adatbázis törlési technikájának adatvédelmi megítélése, ezzel összefüggésben a személyes adatok cél nélküli kezelése

Az adattörlés témakörében a 2014. március 18-án tartott helyszíni szemle során tapasztaltakat a IV. 3.1. pont részletezi.

A 2014. április 3-án megtartott helyszíni szemle során újból felmerült a törlés kérdésköre. Az IT igazgató arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy az adatok logikailag törölve vannak, de fizikailag nem. A Hatóság kérdésére, hogy miért nem törlik fizikailag is az adatokat, az a válasz érkezett, hogy egy telefonszám esetében, amelyről kiderül, hogy téves vagy nem tudják használni – például az előfizetői szerződés megszűnése miatt –, amennyiben újból megkapják, ezzel a technikával elkerülhetik az ismételt felesleges hívásokat, üzenetküldéseket, költséget tudnak megtakarítani, a rendszer innen tudja, hogy az már törölt adat és nem használható fel. A törlésnek az előbb írt módja különösen jellemző állításuk szerint az Intrum Justitia Zrt. adatbázisára. A fizikai adattörlés XXX karakterekkel történő felülírással időszakonként történik.

⁷ Az adóson kívüli személyek nem minősülnek ügyfélnek, a követelés jogosultjával jogviszonyban nem álló harmadik személyek személyes adatainak kezelése a célhoz kötöttség és a szükségesség elvébe ütközik. Lásd: a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 15.K.32.393/2013/11. és 15.K.32.393/2013/11. számú ítéletét

A 3/2014 szakértői ügykönyv számú szakértői vélemény megállapította a helyszíni vizsgálatok alapján, hogy kétféle adattörlés történik, logikai és fizikai. A logikai adattörlés a vizsgált rendszeren azt jelenti, hogy az adatrekordot töröltként megjelölik, és a továbbiakban töröltként kezeli a rendszer, viszont az adatok valódi fizikai törlése nem történik meg, a törölt rekord adatai fizikailag nincsenek törölve. A fizikai adattörlés a logikai adattörléssel szemben az adatok fizikai törlését jelenti, a rekord tényleges törlésével, vagy a törlendő adat fizikai felülírásával, például, a vizsgálat során elmondottak szerint „X” karaktereknek a megfelelő mezőbe beírásával. A vizsgált rendszerrel látható volt, hogy a logikailag törölt adatok halványan, de egyértelműen olvashatóan megjelentek a felületen, ami a szakértő véleménye szerint nem tekinthető logikai törlésnek sem, hiszen a logikai törlés az adatokat kezelő szoftver útján bármelyik felhasználó részére elérhetetlenné (töröltként) kell hogy tegye az adatot, az adat csupán adatbázis szinten található meg. A logikai törlés jelen esetben nem akadályozza meg a törlendő adat elérését, mert egyrészt a használt informatikai rendszerben is megjelenik a törölt adat, másrészt az adatbázisban akkor is elérhető marad, ha a program módosítását követően ott már nem jelenne meg.

A logikai törlésnek van olyan megoldása a szakértői vélemény szerint, amely mindkét célt megvalósítja, az adat felismerhetetlenségének biztosítását is, és az ismételt felhasználás megakadályozását is. Ha a törlendő adatot tartalmazó mezőket például annak az MD5 algoritmussal elkészített hash lenyomatára cserélnék, akkor az adat is felismerhetetlenné válna, és az újonnan érkezett adatra ugyanezen algoritmussal generált hash kulcs használatával a duplikálás is elkerülhető lenne.

A szakértői vélemény összegzése szerint a jelenleg alkalmazott törlési megoldás indoklása szakmai szempontból nem fogadható el.

Adatvédelmi szempontból sem tartja a Hatóság elfogadhatónak az Intrum Justitia törlési gyakorlatát. Az Infotv. 4. §-a szerinti célhoz kötöttség és szükségesség elvének való megfelelés ezzel a törlési technikával nem teljesíthető. Az Infotv. 4. §-a szerint csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, és a cél elérésére alkalmas, de csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig. Tehát az adatkezelésbe bevont érintettek körét és a cél eléréséhez szükséges adatfajtákat az adatkezelés határozza meg. Ennek az elvnek az érvényesülését szigorú mércével kell mérni, ugyanis az Infotv. az „elengedhetetlen” fordulattal azt mondja ki, hogy az adatkezelés céljához feltétlenül szükséges, a céllal egyértelműen kapcsolatban lévő adatok használhatóak. Ez azt is jelenti, hogy nem gyűjthetők olyan személyes adatok, amelyek eshetőlegesen, bizonytalan módon esetleg kapcsolatba hozhatóak az adatkezelés céljával, illetve az adott adatkezelés adataival. A logikai törlés technikájával, a „feleslegessé vált” adatok halványabbá tételével az adatkezelés nem szűnt meg, az adatok továbbra is látható, megismerhető formában léteznek az adatbázisban, az adatkezelés továbbra is fennáll a logikai törlés ellenére. Az Intrum Justitia indoklása szerint így tudják elkerülni a máshoz tartozó téves szám újabb felhasználását, viszont ez a cél nem indokolja harmadik személyhez tartozó adat kezelését, hiszen a követeléskezelés céljára nincs jelentős kihatással, a szükségesség kritériumát nem teljesíti.

A Hatóság az Intrum Justitia törlési technikája vonatkozásában megállapította az Infotv. 4. §-ának sérelmét, és felszólítja az Intrum Justitiát, hogy az adatok felismerhetetlenségének biztosításával törölje az inaktív adatokat.

V. Alkalmazott szankció és indokolása

1. A Hatóság a tényállás tisztázása során megállapította, hogy
 - az Intrum Justitia 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;
 - az Intrum Justitia adattörlési technikája a célhoz kötöttség és a szükségesség elvébe ütköző, megsértve ezzel az Infotv. 4. § (1) – (2) bekezdését;
 - az Intrum Justitia Zrt. az engedményezőtől átvett adatokon felüli adatok gyűjtésére, a vele

jogviszonyban nem álló harmadik személyek személyes adatainak kezelésére, illetve az adósokra és a harmadik személyekre vonatkozó egészségügyi adatok kezelésére nem rendelkezik megfelelő adatkezelési jogalappal, megsértve ezzel az Infotv. 5. § (1)-(2) bekezdését;

- az Intrum Justitia Kft. a megbízási szerződés keretében átvett adatokon felüli adatok gyűjtésére, az adósok adatainak saját célú kezelésére, a jogviszonyban nem érintett harmadik személyek személyes adatainak kezelésére, illetve az adósokra és a harmadik személyekre vonatkozó egészségügyi adatok és bünyügyi személyes adatok kezelésére nem rendelkezik megfelelő adatkezelési jogalappal, megsértve ezzel az Infotv. 5. § (1)-(2) bekezdését;
- az Intrum Justitia nem tett eleget az adatalanyokkal szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségének – sem szabályzataiban, sem az adósoknak megküldött fizetési felszólításban, sem a rögzített telefonos beszélgetések, sem a személyes felkeresések során – megsértve ezzel az Infotv. 20 § (1)-(2) bekezdését.
- az Intrum Justitia által gyűjtött adatok és az alkalmazott adatkezelési jogalapok teljes köre nem került bejelentésre, ezért az adatkezelése az Infotv. 66. § (1) bekezdésébe ütközik.

Fentiekre tekintettel a Hatóság a rendelkező részben foglaltak szerint döntött, és jelen határozatban az Intrum Justitát 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 ügy összes körülményét, így különösen az érintettek számát, a jogsértés súlyát és a jogsértés ismétlődő jellegét.

Az Intrum Justitia Zrt. vonatkozásában:

- A jogsértés súlya körében a Hatóság elsődlegesen azt értékelte, hogy az Infotv. több rendelkezésének megsértése megállapítható volt az Intrum Justitia Zrt. adatkezelése tekintetében. Súlyos jogsértésként értékelte a Hatóság azt, hogy az Intrum Justitia Zrt. egészségügyi különleges adatok készletező jellegű kezelését is megvalósította.
- Jelentős a jogsértéssel érintettek száma, hiszen az Intrum Justitia Zrt. milliós nagyságrendben kezel személyes adatokat. (2015. 01.06. napján 1.707.419 természetes személy adós adatait kezelte.) A jogellenes adatkezeléssel érintett harmadik személyek száma is tömeges méretűnek tekinthető, hiszen több száz személyt érint.
- Az Intrum Justitia Zrt. jogellenes gyakorlata folyamatos, ismétlődő. Az eljárás során az Intrum Justitia Zrt. által előadottak ellenére nem merült fel arra vonatkozó adat, hogy egyes jogsértésekre csupán egyedi esetben, adminisztrációs tévedés, ügyintézői hiba folytán került volna sor, így ezt a Hatóság enyhítő körülményként nem értékelhette.
- A Hatóság kismértékben bírságcsökkentő tényezőként értékelte azt, hogy a NAIH-1783/2013/V és a NAIH-5685/2012/V. számú ügyekben a harmadik személyhez tartozó adatokat az Intrum Justitia Zrt. törölte.
- Az adatvédelmi nyilvántartásba történő bejelentkezéssel kapcsolatos jogsértés a bírság kiszabásánál nem került figyelembe vételre.

Az Intrum Justitia Kft. vonatkozásában:

- A jogsértés súlya körében a Hatóság elsődlegesen azt értékelte, hogy az Infotv. több

rendelkezésének megsértése megállapítható volt az Intrum Justitia adatkezelése tekintetében. Súlyos jogsértésként értékelte a Hatóság azt, hogy az Intrum Justitia Kft. egészségügyi különleges adatok készletező jellegű kezelését is megvalósította. A jogsértés súlyát tovább növelte, hogy a cég bűnügyi különleges adatok készletező jellegű kezelését is véghezvitte.

- Jelentős a jogsértéssel érintettek száma, hiszen az Intrum Justitia Kft. milliós nagyságrendben kezel személyes adatokat. (2015. 01.06. napján 1.934.752 természetes személy adós adatait kezelte.) A jogellenes adatkezeléssel érintett harmadik személyek száma is tömeges méretűnek tekinthető, hiszen több ezer személyt érint.
- Az Intrum Justitia Kft. jogellenes gyakorlata folyamatos, ismétlődő. Az eljárás során az Intrum Justitia Kft. által előadottak ellenére nem merült fel arra vonatkozó adat, hogy egyes jogsértésekre csupán egyedi esetben, adminisztrációs tévedés, ügyintézői hiba folytán került volna sor, így ezt a Hatóság enyhítő körülményként nem értékelhette.
- Az adatvédelmi nyilvántartásba történő bejelentkezéssel kapcsolatos jogsértés a bírság kiszabásánál nem került figyelembe vételre.

A Hatóság ezen túl figyelembe vette az ügy egyéb körülményeit:

A Hatóság a Kötelezettekkel szemben kismértékben bírságnövelő tényezőként értékelte azt, hogy a NAIH-17-12/2014/H, NAIH-17-13/2014/H számú végzéseiben elrendelt zárolás cselekményének teljesítése az első igazságügyi szakértő véleménye szerint sem igazolható.

A bírságösszeg meghatározása során a Hatóság figyelembe vette, hogy az Intrum Justitia gazdasági súlya jelentős. A 2014-es üzleti évet lezáró beszámoló szerint az Intrum Justitia Kft. nettó árbevétele 1.380.108 ezer Ft volt. Az Intrum Justitia Zrt. esetében a 2014-es beszámoló még nem került közzétételre, a 2013-as üzleti évet lezáró beszámoló szerint a cég üzleti tevékenységéből származó bevétele 1.279.913 ezer Ft. volt. Az Intrum Justitia Zrt. évente körülbelül 250 ezer ügyet vesz meg 53 milliárd forint tőkeértéken, a Kft.-nek évente kb. 200-250 ezer követelése van megbízási alapon, így összesen kb. 500 ezer új ügyben folytat adatkezelést. Az Intrum Justitia Európa vezető követeléskezelő cégcsoportjának tagja. A cégcsoport 20 országban, több mint 3600 munkavállalót foglalkoztat. Az Intrum Justitia Kft.-ben 100% tulajdoni részesedéssel és az Intrum Justitia Zrt.-ben 99% tulajdoni részesedéssel rendelkezik a holland Intrum Justitia BV, ezért a tulajdonos és a vizsgált cégek kapcsolódó vállalkozásnak minősülnek. Tekintettel arra, hogy a két cég ügyszáma, bevétele közel azonos és a 3/2014. ügykönyvi számú szakértői vélemény szerint az Intrum Justitia Zrt. és az Intrum Justitia Kft. közös informatikai rendszert használ, továbbá az általános adatkezelési gyakorlatuk is egyező, a Hatóság a Kötelezettekkel közel azonos mértékű bírságösszegeket szabott ki.

A Hatóság a kiszabott bírságösszeg meghatározásakor figyelemmel volt továbbá a bírsággal elérni kívánt generálprenatív célra is, mellyel - a Kötelezettek újabb jogsértéstől való visszatartása mellett - valamennyi piaci szereplő adatkezelési gyakorlatának a jogszerűség irányába való mozdulását kívánja elérni.

2. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 157. § (4) bekezdése szerint, ha a hatóság az ügyfél részére kötelezettséget állapít meg, a kötelezettség alapjául szolgáló jogszabálysértés bizonyításával összefüggésben felmerült eljárási költség viselésére az ügyfél köteles.

Hivatkozott törvényi rendelkezésre tekintettel a Hatóság az eljárási költség összegét az eljárás során kirendelt igazságügyi szakértők részére megállapított szakértői díjak alapján határozta meg és az Intrum Justitia Zrt.-t a NAIH-17-30/2014/H. ügyszámú végzésben megállapított 137.881,-Ft, az Intrum Justitia Kft.-t a NAIH/2015/21/17/H. számú végzésben megállapított 452.628,-Ft szakértői díj megfizetésére kötelezte. A Ket. 158. § (4) bekezdésében foglaltak alapján az első szakértő felmentésére figyelemmel a Hatóság a NAIH/2015/21/10/H. számú végzésében megállapított 109.593,-Ft szakértői díjat nem terhelte az Intrum Justitia Kft.-re, ezt az eljárási költséget a Hatóság

viseli.

3. 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 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 megfeleléseit sem. A nem vizsgált kérdések a későbbiekben új eljárásban vizsgálhatóak.

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. 69. § (2) bekezdése alapján az ügyfél az adatok megjelölésével kérheti az iratbetekintési jog korlátozását üzleti és más méltányolható magánérdekének védelmében. A hatóság a kérelemnek - a körülmények körültekintő mérlegelése alapján - akkor ad helyt, ha az adatok megismerésének hiánya az iratbetekintésre jogosultakat nem akadályozza jogaik gyakorlásában.

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 közzététel során az Intrum Justitia kérelmének részben helyt adva az üzleti titkok kitakarásra kerülnek. A közigazgatási szerv törvénysértést megállapító határozata közérdekű adat, és ebben az esetben a határozat nyilvánosságra hozatalára a Kötelezettek azonosító adataival kerül sor.

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 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 (készpénzáttutalás) 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 határozat végrehajtását és az adattörléseket a Hatóság a későbbiekben ellenőrzi, és e célból helyszíni ellenőrzést is lefolytathat. 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 kötelezettek felróható, a kötelezettel szemben vagyoni helyzete és jövedelmi viszonyai vizsgálata nélkül eljárási bírságot szabhat ki.

Az adatvédelmi hatósági eljárásnak az Infotv. 60. § (5) bekezdésében megszabott, egy alkalommal meghosszabbított ügyintézési határideje 2015. február 3-án járt le tekintettel arra, hogy tényállás tisztázásához szükséges adatok beszerzésére irányult felhívásoktól azok teljesítéséig, továbbá a szakértő kirendelésétől a felmentéséig terjedő idő az eljárási határidő teltét megszakította. Az ügyintézési határidő 43 nappal került túllépésre, tekintettel arra, hogy a tényállás mindkét Kötelezettet érintő teljeskörű feltárásához indokolt volt a felmentett szakértő helyett új szakértő kirendelésére, melyre a speciális informatikai ismeretekkel rendelkező szakértő 2015. február 5-én került sor és a szakértői vélemény elkészítésének időtartama az eljárási határidő túllépésének számítását megszakította.

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

Budapest, 2015. június 15.

Dr. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár

