



Ügyiratszám.
Ügyintéző:
Tárgy: követeléskezelés engedményezés
esetén

HATÁROZAT

A(a továbbiakban: Kötelezett)
(.....) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 61. § (1) bekezdés b), c) és f) pontjai alapján

2 000 000 Ft, azaz Kettőmillió forint adatvédelmi bírság

e határozat közlését követő **15 napon** belüli megfizetésére kötelezem, a jogellenes adatkezelést megtiltom, és elrendelem, hogy a Kötelezett a határozat közlésétől számított **30 napon belül**

1. törölje az adósnak nem minősülő – a céggel a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyban nem álló - harmadik személyek jogalap hiányában kezelt személyes adatait.
2. törölje az adósok minden olyan személyes adatát, mely a követelés érvényesítéséhez nem elengedhetetlenül szükséges,
3. az adatkezelési hozzájárulások beszerzésére vonatkozó gyakorlatát az Infotv.-nek megfelelően változtassa meg, gondoskodjon arról, hogy az adatalanyok az adataik kezeléséről megfelelő előzetes tájékoztatást kapjanak,
4. eljárásrendjét az Infotv.-nek megfelelően alakítsa át annak biztosítása érdekében, hogy a jövőben az érintettek hozzájárulásával csak olyan személyes adatokat kezeljen, melyek a követelés érvényesítéséhez elengedhetetlenül szükségesek,
5. valamint jelentse be az adatvédelmi nyilvántartásba a telefonhívások rögzítésére és a hangfelvételek őrzésére, továbbá az adósokra vonatkozó megállapításokat összegző (hozzaállás, tartozás elismerés, fizetési szándék) adatok rögzítésére irányuló adatkezelési tevékenységét.

A bírságot a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) központosított bevételek beszedési célelszámolási forintszámlája (10032000-00319425-30006009) javára kell megfizetni. Az összeg átutalásakor kérem, hivatkozzon a NAIH-1777/2013. BÍRS. számra.

A határozatban foglaltak **végrehajtásáról** a teljesítési határidő leteltét követően haladéktalanul **értesítse a Hatóságot**.

Felhívom a Kötelezett figyelmét arra, hogy a bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, melynek mértéke a mindenkor érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Hatóság elrendeli a határozat végrehajtását. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó- és Vámhivatal végzi.

A hatósági eljárás kapcsán eljárási költség nem merült fel, ezért annak megállapításáról és viseléséről nem rendelkezem.

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

A Hatósághoz több állampolgári bejelentés érkezett, melyekben a bejelentők a Kötelezett adatkezelési gyakorlatát kifogásolták.

Egy megyei adós, 2012. november 7-én azért élt panasszal, mert a Kötelezett munkatársa, magát a panaszos távoli pesti rokonának kiadva, telefonon a szomszédjától kért rá és a családjára vonatkozó személyes adatokat, majd a szomszédot üzenettovábbításra is felkérte.

A bejelentés alapján a Hatóság vizsgálati eljárást indított. A vizsgálati eljárás során a Kötelezett iktatószámú 2013. január 8-án kelt levelében úgy nyilatkozott, hogy „*a követelés megvásárlásakor birtokunkba kerülő információk alapján kezdjük meg követeléskezelési tevékenységünket, melynek során az adóssal, illetve az adóstárssal történő kapcsolatfelvételt kíséreljük meg. Amennyiben a meglévő adatok nem teszik lehetővé a közvetlen kapcsolatfelvételt, úgy nyilvános adatokból végezzük az adatgyűjtést, azonban harmadik fél részére az adóssággal kapcsolatban semmilyen felvilágosítást nem adunk*”. Közölte továbbá, hogy a szomszéd telefonszámáról nyilvános helyről, a telefonkönyvből szereztek tudomást, a szomszéd adatait nem tárolják és csak egyszer hagytak nála visszahívást kérő általános üzenetet. A szomszédnak az adós helyzetére utaló konkrét kérdéseket nem tettek fel.

A másik bejelentő, egy budapesti lakos a 2012. november 23-án kelt levelében azt sérelmezte, hogy a tartozása miatt a Kötelezettől zaklató jellegű telefonhívásokat kaptak a szomszédai és a nagybátyja.

A harmadik bejelentő, egy megyei adós 2013. április 11-én a Kötelezettnek azt a munkamódszerét kifogásolta, hogy hivatalos eljárást színelve, adategyeztetés céljából telefonon a társasházi közös képviselőtől kértek rá vonatkozó személyes adatokat. A közös képviselőt kikérdezték a családi, szociális, vagyoni és jövedelmi viszonyairól. A Kötelezett munkatársa a közös képviselőt üzenettovábbításra is felkérte, továbbá a panaszos 76 éves édesanyját, a volt anyósát (akinek fiától már 14 éve vált el) és a volt sógorát is felhívta többször telefonon. Véleménye szerint a telefonhívásokkal megsértették a személyiségi jogait, ugyanis a tudta nélkül, az általa nem ápolta egykori rokoni kapcsolatát használta fel a Kötelezett. Mindezekkel kellemetlen helyzetbe hozta őt, mert az egykori családtagok a zaklatásukért felelősségre vonták.

II. Az eljárás menete

1. A Hatóság 2013. évi ellenőrzési tervében szerepel a követeléskezeléssel, tartozásbehajtással foglalkozó cégek adatkezelésének ellenőrzése. A követeléskezelés, tartozásbehajtás, adósságbehajtás, faktoring tevékenységeket a továbbiakban összefoglalóan követeléskezelésnek nevezi meg a határozat.

A Hatóság az ellenőrzési terv végrehajtása keretében meg kívánta vizsgálni a Kötelezett általános adatkezelési gyakorlatát, az adósok és a követelésekkel kapcsolatos jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezelését, és ennek során az Infotv. 71. § (2) bekezdése alapján az egyes panaszügyeket is figyelembe vette. A vizsgált időszak 2012. január 1-jétől az eljárás befejezéséig terjedő időtartam.

A Kötelezett 1998-ban alakult. 2008 októberéig kizárólag cégek adósságkezelésével foglalkozott, ezt követően kezdte magánszemélyek adósságait is kezelni. Évente 3500-4000 új követelést vásárol, erre a tevékenységre az engedményezés szabályai irányadóak.

Az eljárás megindításáról a Hatóság a NAIH-...../2013/H. ügyiratszámú levelében a Kötelezettet értesítette, egyidejűleg a tényállás tisztázása érdekében végzésben felhívta arra, hogy adjon választ a Hatóság által feltett adatkezelési kérdésekre és küldje meg a választ alátámasztó iratokat. A Kötelezett a válaszadási határidő meghosszabbítását kérte, a Hatóság a kérelemnek NAIH-...../2013/H. ügyiratszámú végzésében helyt adott.

A Kötelezett a iktatószámú levelében a Hatóságnak a következő tájékoztatást adta:

A követeléskezelési eljárás során az adósokat tekintik ügyfélnek, az engedményezett követelések kötelezettjeinek (adósainak, adóstársainak, kezeseinek, stb.) személyes adatait kezelik. A megbízással, illetve meghatalmazással nem rendelkező, adósnak nem minősülő kívülálló személyekhez a kötelezettel és a tartozással kapcsolatban nem intéz telefonhívásokat, még olyan okból sem, hogy az „adósokat értesítsék a fennálló követelések kiegyenlítéséről“. Ilyen esetek rendkívül ritkán mégis előfordultak a múltban, tekintettel, hogy más munkahelyekről érkező kollegák, korábbi megszokásukból adódóan nyilvános forrásból adatot szereztek. Ennek felhasználását és rögzítését megtiltották. Kizárólag abban az esetben ad felvilágosítást az adóstól különböző harmadik személynek az adós fennálló tartozásáról, ha a harmadik személy a tartozás rendezése érdekében jogosult és köteles az adós nevében és képviselőjeként eljárni. Amennyiben cégüknek olyan elérhetőségi adat van a birtokában, amelyről utóbb kiderül, hogy az már nem közvetlenül az adóshoz tartozik, az ilyen adatot törli a nyilvántartásából. Az adatkezelés során nem vesznek igénybe adatfeldolgozót és nem szerveznek ki tevékenységet. A leveléhez csatolta a 2012. július 1-je óta hatályos belső adatvédelmi szabályzatát, a 2010. január 1-jén kelt panaszkezelési szabályzatát, az „Engedményezési értesítés, a Perlés előtti felszólítás“ tárgyú levélminta és a „Válasznyomtatvány“ másolatát, valamint a cég ügymenet leírását. Az ügymenetleírás szerint a standard részletfizetési megállapodás megkötésével kapcsolatban „Felveendő adatok köre:“ a „Hozzáállás:“, a „Tartozás elismerés:“, a „Fizetési szándék:“, a „Foglalkozás:“, a „Munkahely név:“, a „Munkahely cím:“, a „Beosztás:“, a „Jövedelem:“, a „Tiltás a jövedelemből:“, a „Lakóhely jogállás:“, a „Rezsi:“, a „Hitelek:“, a „Vagyontárgyak:“, a „Saját ingatlan:“, az Egy háztartásban élők száma:, az „Ebből kiskorú:“.

A Kötelezett megküldött Belső Adatvédelmi Szabályzata 3.2. pontja szerint a „*Társaság csak olyan személyes adatokat kezel, amelyeket az Ügyfelek az általuk kötött kölcsön- vagy hitelszerződésben megadtak, továbbá amelyek kezeléséhez az Ügyfelek kifejezetten hozzájárultak*“.

Az „Engedményezés értesítés és Perlés előtti felszólítás“ tárgyú levél válaszynomtatványa a következő adatok kitöltését kéri az adóstól: engedményező neve, ügyfélkód száma a Zrt.-nél, adós (vagy kezes) neve, születési hely és idő, állandó lakcím, levelezési cím, telefonos elérhetőség, tartozás összege. Emellett nyilatkozniuk kell a tartozás elismeréséről és az egy összegben vagy részletekben történő törlesztésről.

A válaszlevélben és a hozzá csatolt mellékletekben foglaltak áttekintését követően a Hatóság a tényállás tisztázása érdekében az adatkezelés helyszínén tartotta szükségesnek a Kötelezett

adatkezelési gyakorlatának megismerését.

A 2013. szeptember 5-én tartott helyszíni ellenőrzés során a Kötelezett munkatársai elmondták, hogy az engedményezési szerződés megkötését követően az engedményező bankok excel táblázat és a szerződés mellékletét képező iratok formájában adják át cégüknek az adósok személyes adatait. Az adósok adatainak feldolgozása és kezelése a „.....” rendszerben történik, kb. 16 ezer ügyfél adatai szerepelnek a rendszerben. A „.....” rendszerbe rögzítik az engedményező bankoktól kapott és az ügyfél által közölt „Felveendő adatokat”, valamint a megállapodás adatait is. A követeléskezelési eljárás menete a következő: az engedményezőtől átvett adatokat rögzítik a rendszerükben, majd kiküldik az adósnak az engedményezési értesítőt. A válaszadókkal a megadott telefonszámon a cég ügyfélszolgálati ügyintézői mobiltelefonon felveszik a kapcsolatot. Amennyiben a törlesztés határidejében és a havi törlesztő összegben telefonon megállapodásra jutnak, a megállapodást rögzítik a rendszerben. Az írásba foglalt megállapodást aláírás céljából postázzák az adósnak, ha az aláírt megállapodást az adós visszaküldi, folyamatosan ellenőrzik, hogy azt az adós nem szegte-e meg. Amennyiben határidőre nem fizet, az ügyfélszolgálat munkatársai felveszik vele a kapcsolatot és figyelmeztetik a nem fizetés jogkövetkezményeire. A rendszerben az adósság rendezését követően az érintett adós ügyének státuszát az eljáró ügyintéző „Lezárt” állapotúra állítja át. A státusz rögzítését követően a rendszer az adós személyes adatait automatikusan törli a rendszerből. A törlést követően a „Lezárt” állapotú ügyből csak az ügyfélszám marad meg a rendszerben.

Az ellenőrzés helyszínén az is elhangzott, hogy a Kötelezett külön call centert nem működtet. A Kötelezett által kezdeményezett telefonhívásokat nem rögzítik hangfelvételen, csupán a Kötelezett által fogadottakat. Ezekre a telefonhívásokra mobiltelefonokon kerül sor. Skriptet (a telefonos beszélgetés menetét vezérlő leírást, az operátor által a telefonbeszélgetés során használt segédletet) nem használnak a hívások kezdeményezése során. A protokolljuk szerint a hívott félnek, azaz az adósnak a beszélgetés elején azonosítania kell magát, ez a természetes személyazonosító adatok közlésével történik. Csak az azonosítást követően mondják meg, hogy honnan és milyen ügyben keresik. Az adósok által kezdeményezett hívások és panaszügyek vezetékes telefonszámra futnak, csak ezeket rögzítik. A Hatóság munkatársainak kérdésére a Kötelezett képviselői elmondták, hogy a „..... ügymenet”-ben szereplő „Felveendő adatok körébe” tartozó személyes adatokat kb. 1-2 éve kezelik, már 2012. januárjában is rögzítették „.....” rendszerben. Ígéretet tettek arra, hogy az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba a teljes kezelt adatkört bejelentik.

2. Egyes ügyek vizsgálata

A helyszíni ellenőrzés során a Hatóság átvette a Kötelezettől a három panaszos és a „.....” rendszerből kiválasztott három másik adós és egy autóhiteles adós adatlapjainak másolatát, valamint a három adós iratanyagának másolatát, a Kötelezett 2012. és 2013. évi panasznyilvántartásának, adatvédelmi oktatási anyagának, és az adattovábbítási nyilvántartásának másolatát. A Hatóság ezek mellett a Kötelezettől bekérte a három panaszos és az autóhiteles iratanyagának másolatát is, valamint három különböző hónapból egy-egy naptári nap hangfelvételeinek másolatát.

A B090086 ügyfélkódú panaszos ügyében a Kötelezett által megküldött követeléskezelési dokumentációban az iratmásolatok között megtalálható az adóssal és az adós panaszbejelentése miatt a Hatósággal folytatott levelezés másolata.

Az S020302 ügyfélkódú panaszos ügyében a helyszíni ellenőrzés során a Kötelezett által a „.....” rendszerből kinyomtatott adatlapokon az „Adós elérhetőségei” megnevezésű táblában az „Elérhetőség” rovatban: „.....”, a „Beszélgetőpartner” rovatban: harmadik személy neve (férfinév szerepel, az adós azonban nő), a „Megjegyzés” rovatban: „erről hívott, nagynéni száma” 2012.01.30. keltezésű bejegyzés szerepel. A „Követelés részletező” tábla „Adós/kezes/adóstárs:” megnevezésű rovata üres. A dokumentációban megtalálható az adósnak a céghez 2012.

november 23-án írt, a Hatósághoz is eljuttatott panasz. A 2012. december 19-én kelt válaszelevelében a panaszosnak a Kötelezett azt írta, hogy *„a szerződéskötésünk óta eltelt 19 hónap alatt egy esetben üzenetet hagytunk szomszédjánál, egy esetben pedig a szerződés szerinti címhez bejelentett vezetékes telefonon, melyet az édesapjaként bemutatkozó személy vett fel. Mindkét esetben kértük, hogy hívja vissza társaságunkat“.*

Az EL10053 ügyfélkódú bejelentő ügyében a helyszíni ellenőrzés során a Kötelezett által a „.....“ rendszerből kinyomtatott adatlap „Elérhetőség“ oldalának az „Adós elérhetőségei:“ megnevezésű táblázatában harmadik személy adata nem szerepel. Az „Általános“ oldalon felsorolt adatok között az adós adóazonosító jele is szerepel.

A Kötelezett által a „.....“ rendszerből kinyomtatott adatlapok a „További adatok“ oldala mindhárom panaszos esetében tartalmazza a „.....“ ügymenet” szerint „Felveendő adatok” rovatainak bejegyzéseit.

A B120278 ügyfélkódú adós ügyében a Kötelezett által a „.....“ rendszerből kinyomtatott adatlap „Követelés részletező“ oldal „Adós/kezes/adóstárs:“ megnevezésű táblázatában az adóstárs neve és kódja szerepel.

A B120041 ügyfélkódú adós ügyében a Kötelezett által a „.....“ rendszerből kinyomtatott adatlap „Elérhetőség“ oldalán 2013. április 18-án rögzítésre került egy olyan mobiltelefonszám, mely mellett a „Megjegyzés:“ rovatban az „öccse adta“ bejegyzés szerepel.

Az R04A04A17 ügyfélkódú adós ügyében a Kötelezett által a „.....“ rendszerből kinyomtatott adatlap „Elérhetőség“ oldalának az „Adós elérhetőségei:“ megnevezésű táblázatában 3 sorban az „Elérhetőség:“, a „Beszélgetőpartner“ rovatokban az adós fiainak és a feleségének a telefonszáma és neve szerepel, a „Megjegyzés:“ rovatban pedig: „Adós fia“ és „adós volt felesége“ bejegyzések szerepelnek. A „További adatok“ oldal „Foglalkozás:“ megnevezésű rovatában bejegyzés szerepel, az oldal egyéb rovatai üresek. A „Követelés részletező“ oldal „Adós/kezes/adóstárs:“ megnevezésű táblázata üres. Az „Irat“ megnevezésű oldal „Leírás:“ megnevezésű rovatában „.....“ email adós halál esetéről“ bejegyzés került rögzítésre. A dokumentációban szerepel az engedményző bank 2013. június 13-án kelt értesítése az adós elhalálozásának tényéről, az értesítés az elhunyt hozzátartozóiról nem tett említést. A követelés alapját képező hitelkártya szerződés másolat tanúsága szerint az adós a szerződés megkötésének időpontjában elvált családi állapotú volt és egyszemélyes háztartásban élt. Az elhunyt hozzátartozóival való kapcsolatfelvételle, az elérhetőségi adataik forrására vonatkozó iratok, nyilatkozatok a megküldött dokumentáció és hangfelvétel másolatok között nem találhatóak.

Az EL10564 ügyfélkódú adós ügyében a Kötelezett által a „.....“ rendszerből kinyomtatott adatlap „Elérhetőség“ oldalának az „Adós elérhetőségei:“ megnevezésű táblázatában szerepel az adós jogi képviselőjének neve és telefonszáma. A dokumentációban szerepel az adós jogi képviselőjének képviseleti jogosultságát igazoló okirat másolata.

A B040848 ügyfélkódú adós ügyében megküldött dokumentációban található az adós 2013. február 22-én kelt levelének másolata, melyben azt kéri a Kötelezettől, hogy *„a munkahelyi telefonomon ne keressenek, mert a személyiségi jogaimat sérti és nagyon kellemetlen“.* Kötelezett az adósnak írt 2013.03.21-én kelt válaszelevelében a kérésre nem reagált.

Az U05173385 ügyfélkódú adós ügyében a Kötelezett által a „.....“ rendszerből kinyomtatott adatlap „Irat“ megnevezésű oldalának „Leírás:“ megnevezésű rovatában a tértivevényt aláíró harmadik személy név adata szerepel. (A Kötelezett által megküldött követeléskezelési dokumentáció másolatban az adós képviseletére vonatkozó utalás, meghatalmazás nem található.)

A B050109 ügyfélkódú adós ügyében a Kötelezett által a „.....” rendszerből kinyomtatott adatlap „Irat” megnevezésű oldalának „Leírás:” megnevezésű rovatában a tértivevényt aláíró harmadik személy név adata „(anya)” megjegyzéssel szerepel. (A Kötelezett által megküldött követeléskezelési dokumentáció másolatban az adós képviselőjére vonatkozó utalás, meghatalmazás nem található.)

A kinyomtatott adatlapok szerint a „További adatok” oldal ezen adósok esetében tartalmazza a „..... ügymenet” szerint „Felveendő adatok” rovatának bejegyzéseit.

3. A helyszíni ellenőrzést követő eljárási cselekmények

Hatóság a helyszíni ellenőrzés részletes jegyzőkönyvét 10 napon belül megküldte a Kötelezettnek. Az ellenőrzést követően a Kötelezett a Hatóság által bekért iratanyag másolatokat, továbbá a „2012. szeptember, 2012. november és 2013. március egy napjának teljes hanganyagát” a iktatószámú leveléhez csatoltan benyújtotta.

A Kötelezett ezt követően a jegyzőkönyvben foglaltakra a iktatószámú levelében az alábbi észrevételeket tette: Minden új dolgozó részesül adatvédelmi oktatásban. A munkahelyre, munkáltatóra vonatkozó adatok az adós adatainak minősülnek, ezeket az adatokat az engedményezés során kapják, az adatok forrása maga az adós a hitelfelvétel során. Amennyiben az adós nem fizet, jogi (fizetési meghagyásos, polgári peres) eljárást kezdeményeznek vele szemben. A jogi eljárást követheti a végrehajtási eljárás, amennyiben a jogerős fizetési meghagyás vagy ítélet birtokában elmarad az adós önkéntes teljesítése. Az ügyfélszolgálat munkatársai minden esetben ilyen módon tájékoztatják az adósokat. Így történik a gyakorlatban, ez nem fenyegetés, hanem teljes körű tájékoztatás. Az Ügymenet pontosításra került, 2013. 09. 19-én az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba a teljes kezelt adatkört bejelentették.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) a Hatóság belföldi jogsegély iránti kérelmére válaszolva a iktatószámú levelében közölte, hogy S021968 ügyfélkódú adós ügyében folytatnak fogyasztóvédelmi eljárást. A kérelem tartalmi elbírálására a Felügyeletnek 3 hónap áll rendelkezésére, mely bírálati eljárás folyamatban van. Az adós azért élt panasszal, mert a Kötelezett munkatársa magát a távoli rokonának kiadva telefonon a szomszédjától kért az egészségi állapotára vonatkozó információt, és a szomszédot üzenetovábbításra is felkérte. A Kötelezett munkatársa által megadott telefonszám felhívását követően „kulturált hangot mellozve beszéltek hozzá”. 2013. október 1-jétől a PSZÁF helyett a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja (a továbbiakban: MNB) jár el. Az MNB a 2014. január 7-én kelt levelében tájékoztatta a Hatóságot arról, hogy az S021968 ügyfélkódú adós ügyében - fogyasztóvédelmi hatáskörének hiányában a 2013. november 8-án kelt végzésével – az adós kérelmére indult eljárását megszüntette.

A helyszíni ellenőrzés során átvett és az azt követően beérkezett iratanyagok és hanganyagok áttekintését követően a Hatóság az iratokkal érintett ügyekre vonatkozóan a/2013/H. számú végzésében adatkezelési kérdéseket intézett a Kötelezethez.

A Kötelezett iktatószámú válaszlevelében a következőket közölte:

- 1) Az R04A04A17 ügyfélkódú adós feleségének és fiainak telefonszámai nyilvános forrásból (telefonkönyvből) származnak. Az adatok ily módon való közzétételére nyilvánvalóan e személyek hozzájárulásával került sor. Az „adós felesége Csjt. 27. §-a valamint a Csjt. 30. §-ában foglalt törvényi vélelem alapján maga is felelős a tartozás megfizetéséért, akivel szemben a követelés perben is érvényesíthető, ilyen értelemben tehát adósnak minősül, tekintettel arra, hogy a házastársak között a házassági életközösség idején házassági vagyonszövetség áll fenn”. Az adatok Társaságuk általi kezelésére (rögzítésére) az adós fiai esetében a Ptk. 598. §-a és a 679. §-a, valamint az érintettek hozzájárulása [Infotv. 5. § (1)

bek.a)] teremti meg a jogalapot.

- 2) Az S020302 ügyfélkódú második panaszos ügyében a nagynéni telefonszámát maga az ügyfél adta meg, mivel feltehetőleg életvitelszerűen a nagynénje ingatlanában tartózkodott, így a telefont is használta, az adós a tárolt telefonszámról indította a hívásokat, és ott fogadta azokat. A telefonszám tehát nem kizárólag az adós nagynénjéé volt, hanem ugyanúgy az adósé is. A telefonszámot tehát az érintett hozzájárulásával kezelik. Szabó János neve feltehetőleg azért került a rendszerükben rögzítésre, mert egy alkalommal az adós helyett nevezett személy vette fel a telefont. E név rögzítése a Kötelezett nyilatkozata szerint eltér az általuk folytatott üzemszerű eljárási gyakorlattól.
- 3) Azt a gyakorlatot, amiről 2013. január 8-án kelt iktatószámú levelében beszámolt, azaz a nyilvános telefonkönyvből történő adatgyűjtést 2013. április 1-jén megszüntették. Ekkor a rendszerük is módosításra került és visszamenőleg számos adatot, információt töröltek (így pl. ezen adatokat, jegyzőkönyveket, stb.). Társaságuk a nyilvános telefonkönyveket kizárólag az adós elérhetőségeinek felderítése érdekében használja. Társaságuk munkatársa az adóst a telefonkönyvben szereplő számon felhívja, a telefonszám rögzítésére abban az esetben kerül sor, amennyiben az adós ehhez hozzájárult. Társaságuk „adósnak nem minősülő harmadik személyekhez nem intéz telefonhívásokat, harmadik személyek telefonszámát nyilvános adatbázisokból nem gyűjti“.
- 4) Az ügymenet alapján „Felveendő adatok” rögzítésének célja az egyezségkötésre való hajlandóság felmérése, illetve a fizetőképesség felmérése, az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása.
- 5) A Kötelezett 2013. évi panasznyilvántartása alapján bekért egyik ügyben az iratmásolat szerint az S021981 ügyfélkódú adós amiatt élt panasszal, mert a Kötelezett egyik munkatársa 2013. február 4-én felhívta telefonon és „nyomdafestéket nem tűrő hangon beszélt” vele, a fizetési hátraléka miatt a testvérét is állandóan zaklatja telefonon. A Kötelezett a panaszost válaszlevelében arról tájékoztatta, hogy a kimenő hívásaikat nem rögzítik, ezért a bejelentés állításainak igazságtartalmát nem tudják megállapítani.

A Kötelezett 2013. évi panasznyilvántartása alapján bekért másik ügyben az iratmásolat szerint az EL10302 ügyfélkódú adós a 2013. július 12-én kelt levelében a követelés jogszerűségét és az összegét is vitatta. Kérte a Kötelezett által kezelt adatai törlését. Kötelezett a panaszost a válaszlevelében arról tájékoztatta, hogy adatai kezelésének jogalapja az Infotv. 6. § (5) bekezdés b) pontja, ezért a törlési kérelmének nem tesz eleget.
- 6) A Hatóság által bekért hanganyagokat CD adathordozón a leveléhez mellékelte.

4. A hangfelvételek vizsgálata

A Kötelezett és iktatószámú leveléhez csatolt adathordozókon rögzített valamennyi telefonhívás úgynevezett „bejövő hívás“. A hívásoknak az ügyintézőhöz kapcsolása előtt az automata hangja a következő tájékoztatást adja a hívó félnek: *„Tisztelt ügyfelünk! Ön a Zrt-t hívta, tájékoztatjuk, hogy beszélgetésünket rögzítjük!“*.

A iktatószámú leveléhez mellékelte adathordozóról a 2012. szeptember 14-én történt telefonhívások közül hiányzott 9 db., a 2012. szeptember 17-én történt telefonhívások közül 2 db., a 2013. március 18-án történt telefonhívások közül 2 db. hangfelvétel.

A iktatószámú leveléhez mellékelte adathordozóról pedig a 2012. augusztus 29-én történt telefonhívások közül 11 db., a 2012. szeptember 27-én történt telefonhívások közül 7 db., a 2013. április 18-án történt telefonhívások közül 6 db., a 2013. június 14-én történt telefonhívások

közül 7 db., a 2013. június 18-án történt telefonhívások közül 2 db., a 2013. június 28-án történt telefonhívások közül 2 db., és a 2013. július 8-án történt telefonhívások közül 8 db. hangfelvétel hiányzott.

A Kötelezett 92 darab telefonhívás hangfelvételének másolatát küldte meg. A hangfelvételek között voltak olyan hívások, melyek nem tartalmaztak beszélgetést (15 db.), mert a Kötelezett ügyintézői a csengést követően nem vették fel a telefont. A 14 db hangfelvétel nem az adóssal folytatott beszélgetést tartalmaz (az adós házastársát nem számoltuk ide). A hívások döntő többségének tárgya nem panasz, hanem az „Engedményezési értesítés, a Perlés előtti felszólítás“ tárgyú levél és a hozzá csatolt „Válasznyomtatvány“ kézhezvételét követő tájékoztatás kérés, valamint részletfizetési, és fizetési halasztási kérelem előterjesztése, egyeztetése volt. Ezek során gyakran elhangzott a Kötelezett ügyintézői részéről, hogy a válasznyomtatványt ki kell tölteni és vissza kell küldeni a címükre. Ha megérkezik a kitöltött nyomtatvány, elkezdik feldolgozni, miután az ügyintéző megkapja, felveszi az adóssal a kapcsolatot.

A válasznyomtatvány megjegyzés mezőjébe részletesen írják le mindazokat a körülményeket, melyek az életüket vagy a fizetést nehezítik és esetenként az is, hogy csatolják hozzá a leírtakat igazoló dokumentumokat is.

Az U05173385 ügyfélkódú adós ügyében a Kötelezett által 2012. november 15-én rögzített 6666 sorszámú hangfelvétel során az adós testvére kért telefonon tájékoztatást a kórházban lévő testvére tartozásáról. A hangfelvétel szerint a Kötelezett ügyintézője az adóssra vonatkozó kérdéseket intézett a harmadik személyhez (Ugye akkor kap nyugdíjat? Meddig lesz kórházban? Mivel műtötték?). Az adós egészségügyi személyes adatait firtató kérdéseket a rokon visszautasította.

A B040848 ügyfélkódú adós ügyében a Kötelezett által 2013. március 18-án rögzített 7764 sorszámú hangfelvétel során az adósnak az őt „hivogató ügyintézővel“ volt „egy kis problémája“, emiatt a cég vezetőjétől kívánt segítséget kérni, mivel őt nem tudták kapcsolni, ezért visszahívást ígértek neki.

A Kötelezett által

- 2012. szeptember 27-én rögzített 6180 sorszámú hangfelvételen az adós lánya kért tájékoztatást a szülei adósságáról, a részletfizetési lehetőségekről. A Kötelezett ügyintézője az adósok azonosítását (a név és születési idő adatok hívó fél által való közlését) követően arról tájékoztatta, hogy írásban az adósok terjeszthetik elő a részletfizetési kérelmet, majd felkérte a harmadik személyt, hogy ismét közölje a „kedves nevét“,
- 2013. április 18-án rögzített 8134 sorszámú hangfelvételen az adós anyja kért tájékoztatást a fia ügyéről. Az ügyintéző a harmadik személlyel egyeztetve az adós telefonos elérhetőségét, rögzítette az újat és kérte a telefonáló harmadik személy név adatának közlését is,
- a B050109 ügyfélkódú adós ügyében a 2012. szeptember 14-én rögzített 6071 sorszámú hangfelvételen az adós anyja kért és kapott tájékoztatást a fia ügyéről.
- 2013. június 18-án rögzített 9052 sorszámú hangfelvétel során az adós édesanyja kért telefonon tájékoztatást arról, hogy a felszólításban szereplő tartozás a fiáé vagy a fia élettársáé. A Kötelezett meghatalmazás hiányában megtagadta a tájékoztatást.

A nagyszámú hiányzó hangfelvételre tekintettel a Hatóság a/2013/H. ügyiratszámú végzésében Kötelezettet felhívta arra, hogy pótlólag küldje meg a hiányzó hangfelvételeket, amennyiben ezek nem állnak a rendelkezésére, igazolja, hogy a hívások a faxkészülékekre érkeztek, továbbá közölje, hogy mi az indoka annak, hogy a cégük a PSZÁF elnökének 2013. május 1-jén hatályba lépett 14/2012. (XII.3) számú ajánlása I. számú mellékletének „A követeléskezelési tevékenységről szóló intézményi nyilvántartás minimális elemei” megnevezésű fejezetében előírtak ellenére nem rögzíti teljes körűen az adóssal folytatott telefonbeszélgetéseket. Nyilatkozzon arról, hogy a cégük által kezdeményezett telefonhívások során előterjesztett panaszok esetében hogyan tesznek eleget a hitelintézetekről és a pénzügyi

vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/B. § (4) bekezdésében foglalt kötelezettségeiknek.

A Kötelezett a iktatószámú válaszlevelében közölte, hogy „a végzésben felsorolt számú hívások nem beszélgetések voltak, hanem olyan impulzusok, melyek nem alkalmasak hangrögzítésre, de sorszámozza a berendezés”. A felsorolt sorszámozott bejövő és kimenő faxok voltak, mivel a társaságuknak egyetlen fax vonalán üzemeltetett fax készülék nem alkalmas 50 hívásnál több memóriában tárolására, ami kb. egy heti mennyiség. A nyilatkozatában szereplő tény igazolására becsatolta egy irodatechnikai szakcég, az Szerviz Kft. hangrögzítő berendezés működési szakvéleményét.

A PSZÁF elnökének ajánlásában foglalt követelmények megvalósítása a Kötelezett nyilatkozata szerint „nagyon komoly informatikai és irodatechnikai fejlesztést (és többmillió forintos anyagi forrást) igényel, ezért idén ezt még nem tudtuk megvalósítani, de a megvalósítására döntés született. A jövő évben ezen fejlesztés megvalósul az ajánlás szerinti tartalommal.

A Kötelezett a levelében közölte azt is, hogy „amennyiben a Társaságunk (vagy az Ügyfél) által, mobiltelefonról kezdeményezett telefonhívások során valamely adós panasszal él, úgy ügyintézőnk minden esetben kéri az Ügyféltől, hogy panaszát írásban küldje meg a Társaságunknak, hogy annak kivizsgálását minden részletre kiterjedően tudjuk elvégezni és orvosolni”.

5. A Kötelezett által átadott és megküldött dokumentációk, iratanyag, hanganyag másolatok áttekintését követő eljárás cselekmények

Az eljárás során a Kötelezett által átadott és megküldött dokumentációk, iratanyag, hanganyag másolatok áttekintését követően a Hatóság megállapította, hogy a cég által kezelt adatok felvételének témaköre teljes körűen még nem került feltárássra, ezért a Hatóság a-21/2013/H ügyiratszámú végzésben a Kötelezettet újabb, a „..... ügymenet”-ben szereplő személyes adatok kezelésére, valamint a standard-szerződési feltételekre vonatkozó kérdések megválaszolására szólította fel. A Hatóság a Kötelezett kérelmére a végzés teljesítési határidejét meghosszabbította.

Tekintettel arra, hogy az eljárás az ügy összetettsége és az eljárás során beérkezett iratanyagok, nyilatkozatok értékelése miatt a rendes ügyintézési határidőn belül nem bizonyult befejezhetőnek, ezért a Hatóság a/2013/H ügyiratszámú végzésben az ügyintézési határidőt 21 nappal meghosszabbította.

A Kötelezett a iktatószámú válaszleveléhez mellékelte a „.....” című szabályzatát is. A szabályzat III.3. Work-out tevékenység folyamata” című pontjában foglaltak szerint az „Engedményezés értesítés és Perlés előtti felszólítás” tárgyú levél válasznyomtatványát visszaküldő, valamint azokat az adósokat, akik a válasznyomtatványt nem küldik vissza, de az engedményezési értesítőt átvették vagy a részükre postázott értesítő nem kereste jelzéssel visszaérkezik, az ügyfélszolgálat telefonon „felkeresi” adatfelvétel és részletfizetési megállapodás megkötése céljából. A szabályzat 6. alpont szerint az ügyfélszolgálat ekkor tájékoztatja az adóst a részletfizetési megállapodás megkötésének feltételeiről.

A szabályzat „III.4.1. Előzetes tájékoztatás” elnevezésű pontja úgy szól, hogy „a Társaság a szerződés megkötését megelőzően tájékoztatja az Ügyfelet minden olyan adatról, körülményről és információról, amely a szerződés megkötése és teljesítése esetén lényeges lehet”. A szabályzat „VII. Az Ügyfelek tájékoztatása” megnevezésű pontja azt rögzíti, hogy „a Társaság egyértelműen és közérthetően köteles ügyfeleit, illetve jövőbeli ügyfeleit az általa nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeiről, valamint e feltételek módosulásáról tájékoztatni. A tájékoztatást a Társaság köteles az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben könnyen hozzáférhető helyen

kifüggeszteni, valamint az ügyfél kívánságára azt ingyenesen az ügyfél rendelkezésére bocsátani“.

II. Az eljárásban alkalmazott jogszabályok

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) ahhoz az érintett hozzájárul, vagy

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A fenti jogszabály 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. § (2) bekezdése értelmében „a (3) bekezdésben foglalt kivétellel, ha a Hatóság a nyilvántartásba vétel iránti kérelmet határidőben nem bírálja el, az adatkezelő az adatkezelést a kérelemben foglaltak szerint megkezdheti.”

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”.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 328. § (1) bekezdése alapján „A jogosult követelését szerződéssel másra átruházhatja (engedményezés).”

A 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 hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 51. § (1) 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 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 személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény (továbbiakban: Szaztv.) 5. § (2) bekezdése szerint „az azonosító kód személyes adat, ezért azt kezelni és továbbítani csak törvényben meghatározott szabályok szerint lehet.”

A Szaztv. 6. § (1) bekezdése értelmében „az adózással kapcsolatos nyilvántartás azonosító kódja az adóazonosító jel,.....“.

A Szaztv. 7. § (1)-(2) bekezdése szerint „(1) Az adatkezelő az érintettel, illetve más adatkezelővel való, meghatározott célú kapcsolattartása során csak azt az azonosító kódot használhatja, amelyre a feladatot meghatározó törvény őt felhatalmazza.

(2) Az az adatkezelő, akit törvény azonosító kód használatára nem hatalmaz fel, a 6. §-ban meghatározott azonosító kódot csak a polgár előzetes, írásbeli hozzájárulása vagy a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvény (a továbbiakban: Ket.) szerinti ügyintézési rendelkezésében tett hozzájárulása alapján használhatja fel“.

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.”

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.”

III. Megállapítások

A megállapítások a Kötelezett által kezelt követeléseket, azok jogalapját és összecszerúségét nem érintik, csak a Kötelezett által alkalmazott adósságkezelési technikák adatvédelmi szempontú ellenőrzésének eredményét tükrözik.

A Hatóság a vizsgálati eljárásai, valamint a jelen adatvédelmi hatósági eljárás keretében lefolytatott tényállás tisztázása során a Kötelezett általános adatkezelési gyakorlatát, a három panaszügyet és további tíz egyedi ügyet vizsgált meg. A becsatolt dokumentumokból, nyilatkozatokból és a helyszíni ellenőrzés során tapasztaltakból az alábbiakat állapította meg.

1. Adósok személyes adatainak kezelése

Az engedményezés szabályait a Ptk. tartalmazza. Az engedményezés velejárója a követelés érvényesítéséhez szükséges adatok átadása. Az engedményezésről az adóst értesíteni kell. Az engedményezett követelés kötelezettjének hozzájárulására a szerződés létrejöttéhez nincs szükség. A követelések Ptk. 328. §-a alapján történő értékesítésekor a jogcímet maga a Ptk. teremti meg az adatátadáshoz, így a követelésekhez kapcsolódó személyes adatok célhoz kötött továbbítása adatvédelmi szempontból nem kifogásolandó.

Az engedményes, jelen esetben a Kötelezett tehát jogosult az engedményezés során a részére átadott, a követelés érvényesítéséhez szükséges személyes adatokat, így az adós által a kölcsön- vagy hitelszerződésben megadott természetes személyazonosító és lakcím adatokat, telefonszámot és a tartozás adatait kezelni.

A Hatóság megvizsgálta, hogy a Kötelezett jogszerűen kezeli-e az adósai „.....“ rendszerben tárolt adatait, továbbá azt is, hogy a rendszerben tárolt, az adósra vonatkozó valamennyi személyes adat szükséges-e a követelés érvényesítéséhez.

1.1. Megfelelő előzetes tájékoztatás vizsgálata

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

Ez összhangban van az Adatvédelmi Irányelv² (a továbbiakban: Irányelv) 29. cikke szerint

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

² A személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv.

létrehozott Adatvédelmi Munkacsoport megállapításaival, a hozzájárulás fogalom-meghatározásáról szóló 15/2011. számú Véleményében (a továbbiakban: 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 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:

1.1.1. A Kötelezett eljárása során rendszeresen használt, az „Engedményezés értesítés és Perlés előtti felszólítás“ tárgyú levélhez tartozó „Válasznyomtatvány“ nevű formanyomtatványon számos adatot igényelnek az adósoktól. A nyomtatvány tetején csak a következő felhívás olvasható: *„A nyomtatvány kitöltése során saját adatait, aláírását, a keltezés helyét és idejét mindenképpen tüntesse fel!”* A formanyomtatvány az adósoknak szóló adatkezelési tájékoztatást nem tartalmaz.

A Kötelezett által rendszeresített formanyomtatvány használatából alapos okkal vonható le az a következtetés, hogy a megfelelő tájékoztatás hiánya nem egyedi esetekben fordult elő, hanem a Kötelezett által folytatott általános adatkezelési gyakorlatot tükrözi. A tárgyi adatvédelmi hatósági eljárás során megvizsgált egyedi ügyek megküldött iratanyagmásolatának egyikében sem található olyan „Válasznyomtatvány“, melyet kitöltve az adós küldött vissza.

A megküldött hangfelvételek között volt több olyan „első telefonos kapcsolatfelvétel“, melyet az adós kezdeményezett az első írásbeli kapcsolatfelvétel, az „Engedményezési értesítés, a Perlés előtti felszólítás“ tárgyú levél és a hozzá csatolt „Válasznyomtatvány“ kézhezvételét követően. (Például: a 2012. augusztus 29-én rögzített 5871 és 5887 sorszámú, a 2012. november 15-én rögzített 6668 sorszámú és a 2013. március 18-án rögzített 7770 sorszámú). Ezek során a Kötelezett ügyfélszolgálatára arról tájékoztatta az adósokat, hogy a válasznyomtatványt hogyan töltsék ki és esetenként arról is, hogy a megjegyzés mezőjébe vagy a nyomtatvány hátlapjára a részletfizetési kérelmük indokaként írják le mindazokat a körülményeket, melyek az életüket vagy a fizetést nehezítik és esetenként az is, hogy csatolják hozzá a leírtakat igazoló dokumentumokat is. Ha megérkezik a kitöltött nyomtatvány, elkezdik feldolgozni, ezt követően az ügyintéző felveszi az adóssal a kapcsolatot és tájékoztatást ad az ügyről.

A telefonbeszélgetést megelőzően az adatalanyoknak nincs lehetőségük az adataik kezelésére vonatkozó információhoz jutni. A Kötelezett által első lépésként kiküldött, az „Engedményezés értesítés és Perlés előtti felszólítás“ tárgyú levél és a hozzá tartozó nyomtatvány adatkezelési tájékoztatót nem tartalmaz. Az adatalanyoknak elektronikus úton sincs lehetőségük információhoz jutni, mert a Kötelezett honlapot nem tart fenn. Telefonos vagy személyes érdeklődés csak az esetek egy részében van, ez egyébként sem mentesíti a Kötelezettet a kapcsolatfelvételkor történő tájékoztatási kötelezettsége alól.

A Hatóság véleménye szerint a törvényi kötelezettség ilyen adottságok mellett úgy lenne teljesíthető, ha az érintettek az első kapcsolatfelvétel alkalmával írásban és a honlapon kapnának megfelelő tájékoztatást.

³ Vélemény, 21. oldal.

1.1.2. A Kötelezett telefonos ügyfélszolgálatot működtető pénzügyi vállalkozásként rögzíti a beérkező hívásokat. Azonban sem a hangrögzítés célját, sem az annak megfelelő jogalapját jelentő tájékoztatás nem hangzik el a telefonbeszélgetések megkezdése előtt.

Ha a beszélgetés rögzítése az érintett hozzájárulásán alapul, az Infotv. 14. § c) pontja biztosítja számára a törlés lehetőségét. A telefonon történő panaszkezelés esetén a szektorális jogszabályok, a Hpt. 215/B. § (4) bekezdése és a fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (3) bekezdése az ügyfelek számára a hangfelvétel visszahallgatásának és a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv kérésére is biztosít lehetőséget. A telefonáló azonban az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól nem kap tájékoztatást. A hívást kezdeményező fél tájékoztatása kimerül abban, hogy tájékoztatják arról, hogy ki a hívott fél és a beszélgetést rögzítik.

Az adatalany számára mindvégig nyilvánvalónak kellene lennie annak, hogy az adatkezelés mely jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében nélkülözhetetlen. Ezáltal válik lehetővé, hogy az ügyfél élhessen jogaival, tisztában legyen a kötelezettségeivel, valamint, hogy a hangfelvételt az adatalany is felhasználhassa, ha szükséges.

A Hatóság véleménye szerint az előzetes tájékoztatás kötelezettsége úgy lenne teljesíthető, ha a gépi hang, illetve az ügyintéző minden hívás kezdetekor elmondaná a hívó félnek, melyik céget hívta, a beszélgetést rögzítik, és azt, hogy az adatkezelésről további információt melyik weboldalon, illetve melyik menüpontban kaphat. A weboldalon, illetve az adott menüpontban viszont elkerülhetetlen lenne a részletes adatkezelési tájékoztató közzététele. Az adatvédelmi biztos 2009-ben úgy foglalt állást, hogy az önkéntes hozzájáruláson alapuló adatkezelések esetében biztosítani kell az ügyfelek számára a rögzítéstől mentes telefonos ügyfélszolgálatot. A Kötelezett tájékoztatásának természetesen arra is ki kellene terjednie, ha ilyen telefonos ügyfélszolgálatot is működtetne.

1.1.3. A Kötelezett a iktatószámú levelében azt nyilatkozta, hogy „a felvételre kerülő adatok, valamint a felülvizsgálatos szerződések megkötéséhez szükséges dokumentumok köréről és kezelésének céljáról, illetve jogalapjáról az adatkezelés megkezdését megelőzően, az első telefonos kapcsolatfelvételkor telefonon tájékoztatjuk az ügyfeleket. Amennyiben az ügyfél levélben a megállapodás megkötésére irányuló kérelmet küld és az ügyintéző nem éri el az ügyfelet telefonon a tájékoztatás megadása érdekében, úgy válaszevélben tájékoztatjuk az ügyfelet“.

A Kötelezett nyilatkozatából nem volt egyértelműen megállapítható, hogy az adós által kezdeményezett „bejövő“ vagy a Kötelezett által kezdeményezett „kimenő“ sikeres telefonhívások minősülnek az „első telefonos kapcsolatfelvétel“-nek.

A Hatóságnak a Kötelezett által kezdeményezett „kimenő“, úgynevezett „első telefonos kapcsolatfelvétele“ során elhangzottak vizsgálatára a hangfelvételek rögzítésének hiányában nem volt lehetősége. Az azonban megállapítható, hogy a Kötelezett nyilatkozata nem fedi a valóságot az alábbiak miatt:

Amennyiben az „első telefonos kapcsolatfelvétel“-nek a kimenő hívás számít, akkor az 1.1.1. pontban ismertetett válasznyomtatvány és az esetenként azzal megküldött dokumentumok adatainak feldolgozására, kezelésére már a kimenő hívás kezdeményezése előtt sor kerül. A meghallgatott hangfelvételek szerint ezek feldolgozását követően veszik fel a Kötelezett ügyintézői a kapcsolatot az adóssal. (Ezt tanúsítja pl: a 2012.08.29-én rögzített 5871 és 5887 sorszámú, a 2013. március 18-án rögzített 7770 sorszámú hangfelvétel.)

Amennyiben az adós által kezdeményezett, - az első írásbeli kapcsolatfelvétel, az „Engedményezési értesítés, a Perlés előtti felszólítás“ tárgyú levél és a hozzá csatolt „Válasznyomtatvány“ kézhezvételét követő - bejövő telefonhívás minősül az „első telefonos kapcsolatfelvétel“-nek, az adós a felvételre kerülő adatok, valamint a felülvizsgálatos szerződések

megkötéséhez szükséges dokumentumok köréről és kezelésének céljáról, illetve jogalapjáról nem kap tájékoztatást. Ilyen jellegű adatkezelési tájékoztatás ugyanis a megküldött hangfelvételek egyikén sem hangzott el.

A tárgyi adatvédelmi hatósági eljárás során megvizsgált egyedi ügyek megküldött iratanyagmásolatának egyikében sem található olyan tájékoztató válaszlevél, melyet a sikertelen első telefonos tájékoztatás miatt küldött a Kötelezett az adósának.

1.1.4. A Kötelezett „.....” című szabályzatának „VII. Ügyfelek tájékoztatása” elnevezésű pontja szerint:

„A Társaság egyértelműen és közérthetően köteles ügyfeleit, illetve jövőbeli ügyfeleit az általa nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeiről, valamint e feltételek módosulásáról – a módosítás ügyfelek részére indokolt időigényének figyelembevételével – tájékoztatni. A tájékoztatást a Társaság köteles az ügyélfogadásra nyitva álló helyiségeiben könnyen hozzáférhető helyen kifüggeszteni, valamint az ügyfél kívánságára azt ingyenesen az ügyfél rendelkezésére bocsátani.

A Társaság köteles az ügyélfogadásra nyitva álló helyiségeiben hirdetményben közzé tenni

a) üzletszabályzatait (általános szerződési feltételeit),

b) a kamatokat, szolgáltatási díjakat, az ügyfelet terhelő egyéb költségeket késedelmi kamatokat, valamint a kamatszámítás módszerét“.

A Kötelezett által választott, az ügyélfogadásra nyitva álló helyiségeiben kifüggesztett tájékoztatási mód nincs összhangban az Adatvédelmi Munkacsoport Véleményében foglaltakkal: *“az információt közvetlenül az érintetthez kell eljuttítani. Az nem elég, ha az információ „elérhető” valahol.”*

Az ügyélfogadó helyiségben kifüggesztett tájékoztatás a postai úton vagy telefonon történő adatgyűjtés esetén nem életszerű, nem nyújt könnyen hozzáférhető tájékoztatást, emellett az adatalányok előtt a hozzáférés helye sem ismert.

1.1.5. A Kötelezett szabályzatai az Infotv. 20. § (1) bekezdésében foglaltak ellenére nem tartalmaznak pontos információt a követeléskezelési eljárás során végzett adatkezelések jogalapjáról, arról, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.

Az adatalányok számára a Kötelezettnek nyilvánvalóvá kellene tennie, hogy mely adatok kezelésére van jogalapja és az mely törvényi rendelkezésen alapul, illetve, hogy mely adatok kezeléséhez kéri az érintett hozzájárulását. Ezzel szemben a Kötelezett által az eljárás során becsatolt formanyomtatványok, szabályzatok a „.....” című szabályzat szerint az ügyélfogadó helyiségben kifüggesztendő és a bejövő telefonhívások során adott tájékoztatások sem nyújtanak az adósok számára információt arra nézve, hogy mely személyes adataikat kezelik törvényi felhatalmazás alapján és melyeket az önkéntes hozzájárulásuk alapján. Sőt, a Kötelezett által rendszeresített, az 1.1.1. pontban leírt válaszyomtatványon feltüntetett felhívás alkalmas arra, hogy az adatalányban azt a benyomást keltse, hogy a nyomtatványon a személyes adatai megadása kötelező.

1.1.6. Az 1.1.1.-1.1.5. pontokban foglaltakat összegezve a Hatóság megállapította, hogy a formanyomtatványon történő adatfelvétel, a beérkező telefonhívások fogadása és az ügyélfogadó helyiségeiben való tájékoztatások során nem teljesült a megfelelő tájékoztatás követelménye, és ezzel a Kötelezett megsértette az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdését.

Megjegyzendő továbbá, hogy a Kötelezett „Belső adatvédelmi szabályzat” elnevezésű szabályzata nem tartalmaz speciális adatkezelési előírásokat, csupán a jogszabályok szövegét ismétli.

Nem elfogadható az a gyakorlat, ha az adatkezelő csupán szó szerint megismétli a jogszabályok szövegét. Az adatkezelési tájékoztató lényege az, hogy az adatkezelő milyen módon tartja meg a

jogszabályban foglalt követelményeket. A jogszabályi rendelkezések pusztá átvétele által a szöveg nehézkesé válhat és nem informatív. A tájékoztató szövegezésénél – a jogszabály szövegét kiindulópontként használva – célszerű rövid, érthető, gyakran használt szavakkal körülírni az egyes adatkezelési körülményeket. A tájékoztatónak strukturálnak, könnyen áttekinthetőnek, megfelelően tördeltnek kell lennie.

A Kötelezett adatvédelmi szabályzata nem felel meg a fenti kívánalmaknak, mert nagyrészt az Infotv. szövegét idézi, és csupán a VII/2,3 pontok adnak némi információt az adatkezelés milyenségéről.

1.2. A tisztességes adatkezelés elvének érvényesülése az adósok adatkezelése során

1.2.1. Az Infotv. 4. § (1) bekezdése értelmében a személyes adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.

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 követelés kezelése során, az igények érvényesítése érdekében a felek a Ptk. 4. § (1) bekezdése értelmében „a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni“. E kötelezettség megszegése esetén a követelés jogosultja nem vehet igénybe olyan eszközöket, módszereket, illetve nem alkalmazhat olyan eljárásokat, amely a természetes személy kötelezettek személyes adatai védelméhez, illetve a magánszférához való jogát sértené vagy veszélyeztetné.

1.2.2. A Kötelezett adatkezelési gyakorlatában felvetődött a tisztességes adatkezelés elvébe ütköző módszerek alkalmazása az adósok személyes adatainak kezelése tekintetében az alábbi, az eljárás során vizsgált ügyekben:

Az U05173385 ügyfélazonosítójú adós ügyében 2010. november 15-én rögzített 6666 sorszámú hangfelvételen a Kötelezett ügyintézője által fogadott telefonhívás során, az adós testvére a kórházban lévő adós fizetési felszólítása ügyében érdeklődött. Az ügyintéző a beszélgetés során a következő kérdéseket tette fel: meddig lesz az adós kórházban, mi történt vele, mivel műtöttek. A kérdések a harmadik személy számára hallhatóan kínosak voltak, ezért „hát ezt tényleg nem gondolom, hogy ide tartozik, de nem egy-két napos dolog“ válasszal reagált. (A harmadik személy képviseleti jogosultságát a Kötelezett ügyintézői nem vizsgálták. A megküldött iratanyagban a képviseleti jogát igazoló okirat nem szerepelt.)

A B120041 ügyfélazonosítójú adós ügyében a „..... rendszer“ „Elérhetőség“ oldalának az „Adós elérhetőségei:“ megnevezésű táblázatában 2013. április 18-án rögzítésre került egy olyan mobiltelefonszám, melyet a „Megjegyzés:“ rovat bejegyzése szerint az adós „öccse adta“.

A B090086 ügyfélkódú panaszos ügyében a Kötelezett iktatószámú 2013. január 8-án kelt levelében azt közölte, hogy a szomszédnál csak egyszer hagytak „visszahívást kérő általános üzenetet“.

Az S020302 ügyfélkódú panaszos ügyében a panaszosnak a Kötelezett azt írta, hogy „a szerződéskötésünk óta eltelt 19 hónap alatt egy esetben üzenetet hagytunk szomszédjánál.“

A 2013. április 18-án rögzített 8134 sorszámú, a 2012. szeptember 27-én rögzített 6180 sorszámú és a 2012. szeptember 14-én rögzített 6171 sorszámú hangfelvételen az ügyintéző a képviseleti jogosultság ellenőrzése és igazolása nélkül harmadik személlyel tárgyalt az adós ügyéről. (A telefonbeszélgetések során a hívásokat kezdeményező harmadik személyek egyike sem hivatkozott arra, hogy képviseleti jogosultsággal, meghatalmazással rendelkezik.)

Az EL10053 ügyfélkódú panaszos szerint a Kötelezett egyik ügyintézője hivatalos eljárást színelve, adategyeztetés céljából telefonon a társasházi közös képviselőtől kértek rá vonatkozó személyes adatokat. A közös képviselőt kérdezték a családi, szociális, vagyoni és jövedelmi viszonyairól. A Kötelezett munkatársa a közös képviselőt üzenettovábbításra is felkérte, továbbá a panaszos édesanyját, a volt anyósát és a volt sógorát is felhívta többször telefonon. Kimenő hangfelvételek hiányában a bejelentést minden kétséget kizáróan a Hatóságnak nem volt lehetősége tisztázni.

A Kötelezett 2013. évi panasznyilvántartása alapján bekért egyik ügyben az iratmásolat szerint az S021981 ügyfélkódú adós 2013. február 5-én amiatt élt panasszal, mert a Kötelezett egyik munkatársa a fizetési hátraléka miatt a testvérét is állandóan zaklatja telefonon. Kötelezett a panaszost a válaszlevelében arról tájékoztatta, hogy a kimenő hívásait nem rögzítik, ezért a bejelentés állításainak igazságtartalmát nem tudják megállapítani. A kimenő hangfelvételek hiányában bejelentést minden kétséget kizáróan ebben az esetben sem volt lehetősége a Hatóságnak tisztázni.

A Kötelezett a 2013. január 8-án kelt iktatószámú levelében azt nyilatkozta, hogy „amennyiben a meglévő adatok nem teszik lehetővé a közvetlen kapcsolatfelvételt, úgy nyilvános adatokból végezzük az adatgyűjtést, azonban harmadik fél részére az adóssággal kapcsolatban semmilyen felvilágosítást nem adunk.“ „A szomszéd telefonszámáról nyilvános helyről szereztünk tudomást, mert benne volt a telefonkönyvben.“ A Kötelezett munkatársa „a szomszéd részére visszahívást kérő, általános üzenetet hagyott“. A Kötelezett a iktatószámú 2013. október 17-én kelt válaszlevelében közölte, hogy „..... NAIH Hivatalnak küldött levelünkben írt nyilvános adatbázisból történő adatgyűjtési gyakorlatot 2013.04.1-jén megszüntettük. Ekkor a rendszerünk is módosításra került és visszamenőleg számos adatot, információt töröltünk (így pl. ezen adatokat, jegyzőkönyveket stb.). Társaságunk a nyilvános telefonkönyveket kizárólag az adós elérhetőségeinek felderítése érdekében használja.“

1.2.3. Az 1.2.1.-1.2.2. pontban foglaltakat összegezve a Hatóság megállapította, hogy a feltárt esetek a vizsgált időszakban megtörténtek, a harmadik személy bevonásával végzett visszahívást kérő, általános üzenethagyási gyakorlatot a Kötelezett is elismerte, ezért a Kötelezett adatfelvételi és adatkezelési gyakorlata a fentiek alapján az Infot. 4. § (1) bekezdésében rögzített tisztességes adatkezelés elvébe ütközött az alábbiak miatt:

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

Tisztességtelen módszer továbbá az is, ha a követeléskezelő a követelésben nem érintett, az adós környezetében élő más személyektől gyűjt személyes adatokat az adósáról. Az ilyen adatgyűjtés különösen sérti a személyiségi jogot, mert kiszolgáltatottá teszi az adatalanyokat, egyenlőtlen

helyzetet eredményez, melyben az adatalany nem tudja, hogy az adatkezelő mit tud róla. Az így gyűjtött adatok minősége, valóságtartalma is megkérdőjelezhető az adatforrásnak az adatalanyhoz fűződő viszonyától függően. Az adatgyűjtés az adatalany személyének megítélését a mikrokörnyezetében, az érintett által ápolta vagy nem ápolta ismeretségi, illetve rokoni körében hátrányosan befolyásolhatja.

A személyes adatok védelméhez való jog szempontjából bizonyos esetekben aggályos eljárás az is, ha a követelés jogosultja az eljárása során a fizetési késedelembe esett adós egészségügyi állapotára vonatkozó kérdéseket tesz fel, még inkább tisztességtelen, ha a kérdéseket az adós nevében eljáró harmadik személynek teszi fel. Az egészségügyi adatok olyan különleges adatok, melyek különösen kiszolgáltatottá tehetik az egyént.

1.3. Egyértelmű, önkéntes és határozott hozzájáruló nyilatkozat

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. A Ptk. alapján a Kötelezett jogosult az engedményezés során részére átadott, a követelés érvényesítéséhez szükséges személyes adatokat kezelni, akár az Infotv. 6. § (5) bekezdése alapján ezen adatkörön túl a személyes adatok kezeléséhez az érintett adatalany hozzájárulására van szüksége.

Követeléskezelésre, adósságbehajtásra vonatkozó speciális jogszabály nem tartalmaz kifejezett rendelkezéseket e vonatkozásban. Telefonos panaszkezelés tekintetében tartalmaz előírást a Hpt. 215/B. § (4) bekezdése, illetve a 2014. január 1-jétől hatályos hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § (4) bekezdése, mely a telefonon történő panaszkezelés során lehetővé teszi a telefonos kommunikáció rögzítését és a hangfelvétel egy évig történő megőrzését. A 2014. január 1-jétől hatályos a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdésében előírt kötelezettség is, mely előírja az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti minden telefonos kommunikáció rögzítésének kötelezettségét, de azt a Hatóság nem vizsgálta.

Az Adatvédelmi Munkacsoport Véleményében foglaltak szerint: *„a hallgatás nem értelmezhető hozzájárulásként, ami az irányelv 7. cikk (a) pontjának „határozottságra” vonatkozó követelményéből is következik”.⁴ 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 Kötelezett az engedményezéssel átvett adatkörön túl egyéb adatokat is gyűjt, rögzít az adósokkal kapcsolatban.

1.3.1. A Kötelezett eljárása során rendszeresen használt, az *„Engedményezés értesítés és Perlés előtti felszólítás”* tárgyú levélhez tartozó *„Válasznyomtatvány”* formanyomtatvány adósok által kitöltve és aláírva történő visszaküldése az 1.1. pontban ismertetett előzetes tájékoztatás hiányára tekintettel nem eredményez az Infotv. 3. § 7. pontjában foglalt követelményeknek megfelelő adatkezelési hozzájárulást.

1.3.2. A Kötelezett által használt, az elektronikus rögzítő felület „További adatok” oldalán található rovatmegjelölések szerint az ügymenetben felsorolt „Felveendő adatok” teljes körének rögzítési lehetősége biztosított. A rögzítőfelület, továbbá az „Ügymenet” és a Kötelezettnek az eljárás során tett nyilatkozatai szerint ezeket az adatokat minden adós esetében rögzítik (természetesen, ha az

⁴ Vélemény, 21. oldal.

adós részben vagy teljesen rendelkezésre bocsátja).

A Kötelezett iktatószámú válaszlevelében úgy nyilatkozott, hogy ezen adatok rögzítésének jogalapja az érintett hozzájárulása. Azonban a tárgyi adatvédelmi hatósági eljárás során megvizsgált egyedi ügyek megküldött iratanyagmásolatának egyikében sem található az érintett ügyfelektől beszerzett olyan hozzájáruló nyilatkozat, melyet a Kötelezett szerzett be a „Felveendő adatok” nyilvántartásba vételéhez, azaz a „..... rendszer” a „További adatok” oldalán való rögzítéséhez.

1.3.3. Az 1.3.1.-1.3.3. pontban leírtakra tekintettel az érintettek adatközlése nem minősül, tájékozott beleegyezésnek, az adatok felvétele, gyűjtése során kétséges a hozzájárulás, mint adatkezelési jogalap megléte, ezért az Infotv. 5. § (1) bekezdését sérti a Kötelezettnek ez az adatkezelési tevékenysége.

1.4. A célhoz kötöttség és az adatminimalizálás elvének érvényesülése az adósok adatkezelése során

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

A jogszerű adatkezelés feltétele az Infotv. 4. §-a 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 kerül sor. Ez azt is jelenti, hogy nem gyűjthetők olyan személyes adatok, amelyek az adatkezelés céljának elérésére nincsenek hatással.

A Kötelezett „Belső adatvédelmi szabályzata IV.2. pontja is kimondja, hogy *„a Társaság által a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen és a cél elérésére alkalmas”*. Mindezeknek ellentmondanak az alább tapasztaltak:

1.4.1. A „.....” rendszerből kinyomtatott adatlapok áttekintését követően a Hatóság megállapította, hogy az „Általános” oldalon felsorolt adatmezők között szerepel az „Adóazonosító jel:” mező is, tehát ezen adatnak a rögzítési lehetősége is biztosított a rendszerben szereplő valamennyi adós esetében. A Kötelezett az adatvédelmi hatósági eljárás során megvizsgált egyedi ügyek közül egy esetben rögzítette az adóazonosító jelet is.

A Hatóság megvizsgálta, hogy a Kötelezett milyen jogalap alapján kezeli az adóazonosító jelet.

A Kötelezett nem tartozik az adóazonosító jel megismerésére jogosult, a Szaztv. 20. § (1) bekezdésében taxatív felsorolt szervek körébe, az adóazonosító jel kezelésére a Szaztv. 7. § (2) bekezdése és az Infotv. 5. § (1) bekezdés a) pontja alapján kizárólag az érintettek előzetes önkéntes hozzájárulása mellett lenne jogosult. Ilyen hozzájárulás azonban az eljárás során átadott, illetve megküldött követeléskezelési dokumentáció másolatokban nincs. A Kötelezett 2013. augusztus 13-án kelt levelének 1)b) pontjában hivatkozott, az adatkezelés jogalapját jelentő „kifejezett banki klauzula” az EL10053 ügyfélkódú adós ügyében követeléskezelés céljából a szerződésben szereplő adatok továbbítására jogosította fel az engedményezőt. A megvizsgált szerződésnek az adóazonosító jel nem adattartalma, az engedményezést követően átadott iratmásolatok között azonban az adós adóigazolványának másolata is szerepel. Az

adattovábbításért való adatkezelői felelősség az engedményezőnél állapítható meg, azonban az engedményezők adatkezelésének vizsgálatára az eljárás nem terjed ki, ezért e vonatkozásban megállapítást nem tesz a Hatóság. Önmagában az a tény, hogy az engedményezést követően átadott dokumentációban szerepel az adós adóigazolványának másolata, és az okiratmásolatát a Kötelezett tárolja, nem jogosítja fel arra, hogy az adóazonosítót a nyilvántartásában rögzítse, mert a követelés érvényesítéséhez ez az adat nem szükséges.

A Szaztv. indokolása szerint az adatkezelésekben a polgárt elsősorban a természetes személyazonosító adataival (családi és utónév, nem, anyja neve, születési hely és idő), vagy az ezekből kiválasztott, az adatkezelés célja szerint szükséges és elégséges mértékű adattal (pl. családi és utónév, születési hely és idő) kell azonosítani. Az adatkezelő az adatkezelésekben a természetes személyazonosító adatok mellett vagy azok helyettesítése céljából a polgár egyértelmű azonosítására mesterségesen képzett azonosító kódot is használhat. Az azonosító kódot kezelni csak akkor szabad, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy alkalmazását törvény rendeli el. A jogalkotói szándék tehát arra irányult, hogy az azonosító kód használatára törvényi felhatalmazással nem rendelkező adatkezelők törvényes adatkezeléseik során a polgárokat elsősorban természetes személyazonosító adatok segítségével tartsák nyilván.

Az adóazonosító jel olyan adat, mely kezelésére Kötelezettek – a Pp. keresetlevél kötelező tartalmi elemeit szabályozó 121. §-a, a fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény 20. § (1)-(2) bekezdése és a végrehajtási lap kibocsátásának feltételeit szabályozó Vht. 11. § (2) bekezdés a) pontja értelmében - a nem fizető adósokkal szemben kezdeményezésre kerülő jogi (fizetési meghagyásos, polgári peres) eljárások és a jogi eljárást esetlegesen követő végrehajtási eljárás megindításához sincs szüksége. Az eljárás során becsatolt fizetési meghagyás iránti kérelem másolatok is ezt támasztják alá.

1.4.2. Az 1.4.1. pontban leírtakra figyelemmel az adós adóazonosító jel adatának kezelése nem elengedhetetlenül szükséges a követelés „jogi út elkerülése mellett való megtérüléséhez” és a jogi úton történő behajtásához sem, ezért kezelése nem egyeztethető össze az adatminimalizálás elvével, gyűjtése az Infotv. 4. § (2) bekezdésébe ütközik.

1.4.3. A „.....” rendszerben a „További adatok” oldalon rögzítésre kerülő „Felveendő adatok” sem elengedhetetlenül szükségesek a követelés érvényesítéséhez.

A Kötelezett tájékoztatása szerint a tevékenységének fő célja az engedményezési szerződéssel átruházott követelések érvényesítése. Nyilatkozata szerint a „Felveendő adatok” kezelésének célja az egyezségkötésre való hajlandóság felmérése, a jogi út elkerülése mellett a követelés megtérülése, a fizetőképesség felmérése. A „*Felveendő adatok*” alapján „*megállapítható, hogy az ügyfél részéről a szükséges feltételek fennállnak-e a standard megállapodás megkötése érdekében, illetve az ügyfél együttműködési szándéka fennáll-e egy esetleges megállapodás teljesítése tekintetében.*”

A Kötelezett nyilatkozatában megjelölt, részletezett adatkezelési célok közül az egyezségkötésre való hajlandóság lemérhető pusztán azzal, hogy az egyezségi ajánlatot az adós elfogadja vagy nem. Nincs olyan adat, mely a „tárgyalási hajlandósággal” lenne kapcsolatos. Az ügymenetben, illetve a nyilvántartó szoftverben a „Hozzáállás” rovathoz írható információ: ellenséges/elutasító/együttműködő, a „Fizetési szándék” rovatnál pedig: igen/nem/részben/részletekben. Ezen rovatok kitöltéséhez semmiféle egyéb, nyilvántartandó adat nem szükséges.

A Hatóság álláspontja szerint a Kötelezett számára nem elengedhetetlen az adóssal kapcsolatosan gyűjtött mindazon információ, amely a nyilvántartásukban szerepel, az egyezségkötés enélkül is lehetséges és gyakran, a dokumentumokból kitűnően mechanikusan alkalmazott megoldás. Az eljárás során bekért hangfelvételek között olyan is van, mely részletfizetési megállapodásra irányult és a felek a beszélgetés során a havi, esetenként új

törlesztőrészlet összegében is megállapodtak anélkül, hogy a „Felveendő adatok“-ról az ügyfelet nyilatkoztatták volna.

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

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

A Kormányrendelet hatálya azonban az 1. § értelmében nem terjed ki a Kötelezett tevékenységére, a standard részletfizetési szerződés a felülvizsgálatos szerződéshez hasonlóan a megküldött „.....“ című szabályzatának III.4.3. és III.4.4. pontja szerint lényegében a meglévő hitel átütetmezését jelenti, az adósságkezelő a részletfizetési vagy a felülvizsgálatos szerződés megkötésekor nem nyújt új hitelt az adósának, ezért nem kell hitelképesség vizsgálatot végeznie.

Tehát jogszabály nem kötelezi a követeléskezelőt az adósok fizetőképességének vizsgálatára, ezért ez csak akkor végezhető, ha az érintettek önkéntes és tájékozott hozzájárulásán alapul és valóban szükséges, ez azonban a vizsgált ügyben kétségbe vonható.

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

A Kötelezett a belső szabályzataiban nem határozta meg egyértelműen azon adatok körét, amelyeket a részletfizetési és a felülvizsgálatos szerződés esetén jogosult megkérni az adóstól. A „..... Zrt. ügymenet“ című dokumentumban felsorolt „Felveendő adatok köre“ a két megállapodás megkötésének feltételei előtt szerepel, ez úgy értelmezhető, hogy mindkettőhöz kéri, azonban a „.....“ című szabályzatban csak a „III.4.4. Felülvizsgálatos szerződés“ című pontban szerepel, tehát csak ezen szerződéshez kéri.

A Hatóság álláspontja szerint a Kötelezett által közölt célok nem teszik szükségessé a „Felveendő adatok“ teljes körének kezelését. Ez a megállapítás a Kötelezett belső szabályozásával is alátámasztható, ugyanis az ügymenet, illetve az üzletszabályzat szerint lényegében mindenkinek felajánlják/lehetővé teszik a részletfizetést, tekintet nélkül az anyagi helyzetére – illetve elegendő annak valószínűsítése, hogy egy összegben nem tud fizetni, fizetési nehézsége áll fenn. A válaszyomtatványon egy erről szóló nyilatkozat, továbbá az adós azonosító és elérhetőségi adatai szerepelnek, jövedelmi és egyéb adatok nem. Az ügyintéző telefonon egyeztet a részletfizetésről, és ennek során rögzít egyéb adatokat.

1.4.4. Az adatok között szereplő „Munkahely név:“, a „Munkahely cím:“, a „Lakóhely jogállás:“, a „Saját ingatlan:“, a „Jövedelem:“ ismerete a követeléskezelő számára egy végrehajtási eljárás során esetlegesen szükségessé válhat, azonban a „Foglalkozás:“, a „Beosztás:“, a „Tiltás a jövedelemből:“, a „Rezsi:“, a „Hitelek:“, az Egy háztatásban élők száma:, az „Ebből kiskorú:“ olyan adat, ami a követelés jogi úton való érvényesítéséhez eshetőlegesen sem szükséges.

Az 1.4.3. pontban leírtakat figyelembe véve a Hatóság álláspontja szerint a „Foglalkozás:“, a „Beosztás:“, a „Tiltás a jövedelemből:“, a „Rezsi:“, a „Hitelek:“, az „Egy háztatásban élők száma:“, az „Ebből kiskorú:“ olyan adat, melynek a követeléskezelő szoftverben való kezelése az adatkezelő szempontjából nem alkalmas arra, hogy elősegítse a követelés fizetési meghagyás vagy bírósági végrehajtás nélküli érvényesítését, a követeléskezelő ügymenete ezek szükségességét nem támasztotta alá, ezért kezelésük nem egyeztethető össze az adatminimalizálás elvével, gyűjtésük az Infotv. 4. § (2) bekezdésébe ütközik.

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

2.1. A hitelezővel jogviszonyban nem álló harmadik személy (az adós rokona, szomszédja, ismerőse) - nyilvános telefonkönyvben lévő - telefonszámának Kötelezett üzleti érdekének érvényesítése céljából történő felhívása, és a hívott fél személyes adatainak a követeléskezelő szoftverben való kezelése az adatkezelő szempontjából alkalmas lehet arra, hogy esetlegesen elősegítse a követelés fizetési meghagyás vagy bírósági végrehajtás nélküli érvényesítését, de nem elengedhetetlenül szükséges a kintlévőség behajtásához. A Kötelezettnek az üzleti érdeke önmagában nem indokolja a hitelezővel jogviszonyban nem álló harmadik személy személyes adatai kezelésének szükségességét.

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 „rábírják” arra, hogy tartozásukat rendezzék és kötelezettségeiket teljesítsék, azonban ezen cél eléréséhez csak olyan eszközöket, módszereket alkalmazhatnak, amelyek nem járnak a magánélet, a személyiségi jogok aránytalan korlátozásával, zavarásával.

Összefoglalva, a követelés jogosultja, a hozzá – az alapkövetelésből – jogszerűen jutott személyes adatokat felhasználhatja arra, hogy az adóst a követelés megfizetésére felhívja, nem kapcsolhatja azonban össze ezen adatokat az adós környezetében élő más személyek személyes adataival.

2.2. A Kötelezett általános adatkezelési gyakorlatában 2013. április 1-jéig és egyedi ügyekben az ezt követő időszakban is megállapítható a jogellenes adatkezelés a harmadik személyek személyes adatainak kezelése tekintetében az alábbiak miatt:

A Kötelezett a iktatószámú levelében azt nyilatkozta, hogy a követeléskezelési eljárás során az engedményezett követelések kötelezettjeinek (adósainak, adóstársainak, kezeseinek, stb.) személyes adatait kezelik.

A Kötelezett nyilatkozata szerint azt a gyakorlatát, amiről 2013. január 8-án kelt iktatószámú levelében beszámolt, azaz nyilvános telefonkönyvből végzett adatgyűjtést ennek eredményeként esetenként az adósaik szomszédainak, rokonainak üzenetátadás céljából történő felhívásának gyakorlatát 2013. április 1-jén megszüntette. Ekkor a rendszerük is módosításra került és visszamenőleg számos adatot, információt töröltek, társaságuk a nyilvános telefonkönyveket kizárólag az adós elérhetőségeinek felderítése érdekében használja. Társaságuk munkatársa az adóst a telefonkönyvben szereplő számon felhívja, a telefonszám rögzítésére abban az esetben kerül sor, amennyiben az adós ehhez hozzájárult. Tehát a Kötelezett a „harmadik személyek” adatainak kezelését elismerte, de ezt a gyakorlatát megszüntette.

Az S020302 ügyfélkódú panaszos ügyében a Kötelezett a panaszosnak írt levelében elismerte, hogy egy esetben üzenetet hagytak a szomszédnál. A „.....” rendszerből kinyomtatott adatlapon harmadik személy név és telefonszám adata is szerepel. Az adatok rögzítésére a Kötelezett kifogásolt eljárási gyakorlatának megszüntetése előtt, 2012. január 30-án került sor. A Kötelezett azonban ezen adatokat a rendszerük módosítása során 2013. április 1-jét követően nem törölte. A Kötelezett szerint az átlagos gyakorlatuktól eltérő kivételt képez az, hogy a harmadik személy nevét rögzítették a rendszerükben.

Az EL10053 ügyfélkódú bejelentő ügyében a panaszbejelentés a Kötelezett adatkezelési gyakorlatának megváltoztatása után, 2013. április 11-én kelt, a kimenő hangfelvételek hiányában azonban a panaszos ügyében jelzett harmadik személyeket (szomszéd, családtag) érintő telefonhívásokat sem volt lehetősége a Hatóságnak ellenőrizni. A „.....” rendszerből kinyomtatott adatlapon harmadik személy adata nem szerepel.

Az U05173385 és a B050109 ügyfélkódú adós ügyében a „.....” rendszerben az „Irat” megnevezésű oldal „Leírás:” megnevezésű rovatában szerepel harmadik személyek név adata.

Az R04A04A17 ügyfélkódú adós ügyében a Kötelezett által a „.....” rendszerből kinyomtatott adatlapon „Elérhetőség” oldalának az „Adós elérhetőségei:” megnevezésű táblázatában 3 sorban az „Elérhetőség:”, a „Beszélgetőpartner” rovatokban az adós fiainak és a feleségének a telefonszáma és neve szerepel, a „Megjegyzés:” rovatban pedig: „Adós fia” és „adós volt felesége” bejegyzések szerepelnek.

Az adós feleségét érintően a Kötelezett a iktatószámú válaszlevelében a Hatóságnak azt írta, hogy az *„adós felesége Csjt. 27. §-a valamint a Csjt. 30. §-ában foglalt törvényi vélelem alapján maga is felelős a tartozás megfizetéséért, akivel szemben a követelés perben is érvényesíthető, ilyen értelemben tehát adósnak minősül, tekintettel arra, hogy a házastársak között a házassági életközösség idején házassági vagyontársaság áll fenn”*.

A Kötelezett a volt feleség adatainak kezelésének jogalapját téves feltevésre alapította, a törvényi vélelem ugyanis ezen adatalanyt érintően nem állt fenn. Az engedményező által átadott dokumentumok szerint a volt házastárs és az adós között a követelés alapjául szolgáló szerződés megkötésének időpontjában már sem a házassági életközösség, sem a házassági vagyontársaság nem állt fenn. A Kötelezett olyan személy adatait rögzítette a rendszerében, aki a követelés kiegyenlítésére irányuló eljárásban nem kötelezett, hanem harmadik személynek minősül. Tekintettel arra, hogy a Kötelezett az általa kezdeményezett telefonhívásokat nem rögzíti, ezért a Hatóságnak nem volt lehetősége a feleség nyilvános telefonkönyvből 2013. július 8-án történt felhívását és az adatkezelési hozzájáruló nyilatkozatának beszerzését ellenőrizni.

A rendelkezésre álló dokumentumok és nyilatkozatok alapján a vizsgált időszakban a Kötelezett általános adatkezelési gyakorlatában 2013. április 1-jéig igazolt a harmadik személyek személyes

adatainak jogsértő kezelése és az is, hogy a Kötelezett 2013. április 1-jét követően teljeskörűen nem törölte a rendszeréből minden harmadik személy adatát.

2.3. Az előző pontban leírtakra figyelemmel a Kötelezettel jogviszonyban nem álló harmadik személyek személyes adatainak kezelése az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdésébe ütközik.

3. A Kötelezett által kezdeményezett telefonhívások

A Kötelezett az ügyintézői által kezdeményezett hívásokat nem rögzíti, így azt sem, ha a hívásaik során a hívott fél az adatkezelését vagy az eljárási módszerét kifogásolja.

A Kötelezett a iktatószámú levelében azt nyilatkozta, hogy „amennyiben a Társaságunk (vagy az Ügyfél) által, mobiltelefonról kezdeményezett telefonhívások során valamely adós panaszal él, úgy ügyintézőnk minden esetben kéri az Ügyféltől, hogy panaszát írásban küldje meg a Társaságunknak, hogy annak kivizsgálását minden részletre kiterjedően tudjuk elvégezni és orvosolni“. A B040848 ügyfélkódú adós által vezetékes telefonról kezdeményezett bejövő hívás során a Kötelezett ügyintézője ezt a panaszvizsgálási módszert nem jelezte az ügyfélnek. A Kötelezett által megküldött dokumentáció másolatban található az adós telefonhívását megelőzően, 2013. február 22-én írt levelének másolata, melyben azt kéri a Kötelezettől, hogy „a munkahelyi telefonomon ne keressenek, mert a személyiségi jogaimat sérti és nagyon kellemetlen“. A Kötelezett az adósnak a telefonhívást követően írt, 2013.03.21-én kelt válaszelevelében a kérésre nem reagált.

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/B. § (4) bekezdésében foglalt, és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdésében előírt az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel történő rögzítésére vonatkozó kötelezettség végrehajtásának ellenőrzése nem tartozik a Hatóság hatáskörébe. Az ügy e vonatkozásában ellenőrzési jogkörrel a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 62. §-a értelmében az MNB rendelkezik, ezért e vonatkozásban a Hatóság nem tesz megállapításokat.

4. Adatvédelmi hatósági nyilvántartás

4.1. A Kötelezett nyilatkozata szerint a „Felveendő adatok körébe” tartozó személyes adatokat kb.1-2 éve kezelik, már 2012. januárjában is rögzítették a „.....” rendszerben. Az adatvédelmi hatósági nyilvántartásban végzett ellenőrzése során a Hatóság megállapította, hogy az „Ügymenet“-ben felsorolt teljes adatkört csak 2013. szeptember 19-én jelentették be.

A Kötelezett adatkezelési tevékenységét az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba2012. nyilvántartási számon történt felvételét megelőzően kezdte meg, ezért az adatkezelése az Infotv. 68. § (2) bekezdését megsértette.

4.2. A Kötelezett a iktatószámú levelében azt nyilatkozta, hogy 2013. szeptember 19-én az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba a teljes kezelt adatkört bejelentették. A „.....” rendszerből kinyomtatott adatlapok áttekintését követően a Hatóság megállapította, hogy ez a nyilatkozat nem fedi a valóságot, mert a Kötelezett által üzemeltetett rendszer tartalmazza a „Hozzáállás“, a „Tartozás elismerés“, a „Fizetési szándék“, az „Adóazonosító jel“ adatot is. A Kötelezett rögzíti a bejövő telefonhívásokat is, és egy évig őrzi a hangfelvételeket. Ezek a személyes adatok azonban az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba bejelentett adatkörben nem szerepelnek 2013. szeptember 19-ét követően sem.

A Kötelezett az Infotv. 68. § (2) bekezdését megsértette azáltal, hogy az általa kezelt adatokat az adatvédelmi nyilvántartásba teljes körűen nem jelentette be.

IV. Alkalmazott szankció és indokolása

Fentiekre tekintettel a Hatóság az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdésének, 5. § (1) bekezdésének, 20. § (1)-(2) pontjának és 68. § (2) bekezdésének megsértése miatt a rendelkező részben foglaltak szerint döntött, és jelen határozatban a Kötelezettet adatvédelmi bírság megfizetésére kötelezte, továbbá felszólította a jogellenesen kezelt adatok törlésére, valamint az adatkezelési gyakorlat Infotv.-ben foglaltaknak megfelelő átalakítására.

A Hatóság a bírság kiszabása során figyelembe vette az ügy összes körülményét, a jogsértés súlyát, az eljárás alá vont cég gazdasági súlyát.

Bírságnövelő tényezőként értékelte, hogy a jogsértés jelentős súlyú, a Kötelezett által végzett adatkezeléssel érintettek köre igen széles. A bírság kiszabásánál jelentős enyhítő körülményként került értékelésre, hogy a Kötelezett 2013. április 1-jét követően a harmadik személyeket érintő adatkezelési gyakorlatát megváltoztatta, és törölte azokat az adatokat, melyekről maga is elismerte, hogy jogellenesen kerültek rögzítésre, tehát már az adatvédelmi hatósági eljárás megindítása előtt törekedett a jogszerű helyzet helyreállítására.

A bírság kiszabása során nem került figyelembe vételre, hogy a Kötelezett az adatkezelését az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba történő felvételét megelőzően megkezdte és az általa kezelt teljes adatkört az eljárás lezárásáig nem jelentette be.

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

A határozatnak nem célja, hogy az adósoknak kibúvót biztosítson az adósságaik megfizetése alól, mert a feltárt jogsértések nem nyújtanak mentességet a velük szemben fennálló jogos követelések behajtása alól. A határozat célja az, hogy az évente több ezer ügyben folyó követeléskezelési eljárás során a jog keretei közé terelje a személyes adatok kezelésének gyakorlatát.

Az adatvédelmi hatósági eljárásnak az Infotv. 60. § (5) bekezdésében megszabott, egy alkalommal meghosszabbított ügyintézési határideje nem került túllépésre, figyelembe véve, hogy a tényállás tisztázásához szükséges adatok beszerzésére irányult felhívásoktól azok teljesítéséig terjedő idő az eljárási határidő teltét megszakította.

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.

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 bírságot 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 befizetésére.

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

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

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

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

Budapest, 2014. február 12.

dr. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár