



Ügyszám: NAIH-6254-19/2012/H.

Tárgy: személyes adatok kezelése az
az EOS KSI Kft. tevékenysége során

H A T Á R O Z A T

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 61. § (1) bekezdés b), c) és f) pontja alapján (a továbbiakban: Infotv.) EOS KSI Magyarország Inkasszó Kft.-t (a továbbiakban: Kötelezett) (1132 Budapest, Váci út 30) jogellenes adatkezelés miatt

**800 000 Ft, azaz Nyolcszázezer forint
adatvédelmi bírság**

megfizetésére kötelezem, egyidejűleg a Kötelezett által végzett **jogellenes adatkezelést megtiltom**, Kötelezettet **felszólítom arra, hogy ennek az alábbi módon tegyen eleget**:

1. törölje valamennyi, adósnak nem minősülő – a cég megbízóival a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyban nem álló - harmadik személyek személyes adatait (név, telefonszám, lakcím) a követeléskezeléshez alkalmazott belső ügyviteli szoftverből;
2. eljárásrendjét az Infotv.-nek megfelelően alakítása át annak biztosítása érdekében, hogy a jövőben ne kezeljen az 1. pontban megjelölt személyi körrel személyes adatokat.

A Kötelezett a határozat végrehajtásáról annak kézhezvételétől számított **30 napon belül értesítse** a Hatóságot.

A 2012. évben keletkezett, követelésbehajtás során folytatott telefonbeszélgetésekről készült hangfelvételek NAIH-6254-5/2012/H. ügyiratszámú végzésben elrendelt zárolását feloldom.

A fentiek mellett elrendelem jelen határozatnak a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) honlapján történő nyilvánosságra hozatalát.

A bírságot e határozat jogerőre emelkedését követő **15 napon** belül a Hatóság központosított bevételek beszédési célelszámolási forintszámlája (10032000-00319425-30006009) javára kell megtéríteni. Az összeg átutalásakor kérem, hivatkozzon a NAIH-6254/2012. BÍRS. számra.

Ha a Kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótléket köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában 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 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 Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság 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.

I N D O K O L Á S

I. Előzmények

A Hatóság több panaszbejelentés alapján értesült arról, hogy Kötelezett a vele jogviszonyban nem álló, adósnak nem minősülő személyek személyes adatait (pl.: titkosított telefonszámát) felhasználja követelések behajtása érdekében.

Az egyik bejelentő adósként azt sérelmezte, hogy a Kötelezettől zaklató jellegű, fenyegető telefonhívásokat kap különböző napszakokban (reggel hétkor, este nyolckor és hétvégén is), továbbá a szomszédja útján is kap üzeneteket a Kötelezettől. A Kötelezett képviselője 2012. 03.01-jén a lakásán is felkereste és mivel nem nyitott neki ajtót, bekiabálta, hogy a 600.000,-Ft-os banki tartozása miatt jobban tenné, ha beszélne vele. A másik bejelentő azt sérelmezte, hogy a Kötelezettől a titkosított telefonszámán hívogatják vagy sms-t küldenek neki azért, hogy a Kötelezett üzeneteit közvetítse az öccsének, aki a Kötelezett adósa. Állítása szerint testvére a hitelfelvétel ügyintézése során az ő nevét és telefonszámát meg sem említette.

A bejelentések alapján a Hatóság vizsgálati eljárásokat indított. A vizsgálati eljárások során a Kötelezett úgy nyilatkozott, hogy követelések kezelésével és érvényesítésével üzletszerűen foglalkozik. Az átvett követeléshez kapcsolódó, a megbízó rendelkezésére álló valamennyi adat, így az adósok személyes adatai is a megbízási szerződéses jogviszonyra tekintettel jogszerűen kerülnek a cégük részére átadásra. Az átadott adatok nyilvántartására, valamint kezelésére Társaságuk a követelés érvényesítése céljából jogszerű.

Az elektronikus rendszerben nyilvántartott adatok harmadik személyek részére nem kerülnek továbbításra, kizárólag a Társaságuk alkalmazásában álló, megfelelő jogosultsággal rendelkező ügyintézők ismerhetik meg azokat, valamint esetlegesen és szükség szerint bírósági, vagy hatósági eljárásokban kerülnek kiadásra. Nyilatkozatuk szerint Társaságuk rendszerében 2012. február 01-től minden telefonbeszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, a rögzítésről valamennyi kimenő és bejövő hívás elején tájékoztatást adnak. Társaságuk magatartásától távol áll, és kifejezetten elzárkóznak azon cselekményektől, mely az ügyfelek (adósok) megfélemlítésére, vagy fenyegetésére alkalmas. Így álláspontjuk szerint nem fordulhatott elő, hogy cégük az adós adatait "kiabálva" közölte.

II. Az eljárás menete

1. A Hatóság meg kívánta vizsgálni az adósok és a követelésekkel kapcsolatos jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezelését, ezért az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján a személyes adatok védelméhez való jog érvényesülése érdekében NAIH-6254/2012/H. számon adatvédelmi hatósági eljárást indított a Kötelezett és az EOS Faktor Magyarország Zrt. adatkezelése tekintetében. A két cégnek azonos a székhelye, a vezetője, azonos call centert, követeléskezelő szoftvert használnak, és azonos az eljárásrendjük is.

A Hatóság az eljárása során, a konkrét panaszokon túlmenően a 2012. év januárjától az eljárás befejezéséig terjedő időszakban a Kötelezett által folytatott általános adatkezelési gyakorlatot is vizsgálta. Továbbá elrendelte a Kötelezett által kezelt, 2012. évben keletkezett, a követelésbehajtás során folytatott telefonbeszélgetésekről készült hangfelvételek zárolását.

A Hatóság az eljárás megindításáról NAIH-6254-2/2012/H ügyiratszámú levelében Kötelezettet értesítette, egyidejűleg a tényállás tisztázása érdekében NAIH-6254-5/2012/H végzésben felhívta arra, adjon választ a hatóság által feltett adatkezelési kérdésekre és küldje meg a választát alátámasztó iratokat.

A Kötelezett a felhívásra válaszolva 2013. február 18-án kelt levelében közölte, hogy ügyfélnek az adósokat tekintik, akikkel szemben megbízás alapján cégük lejárt követeléseket érvényesít. 2012. március 15-étől rögzítik az ügyfelekkel folytatott telefonbeszélgetéseket. Az ügyfél hozzátartozóinak, szomszédainak legfeljebb a neve és a telefonszáma kerül nyilvántartásba a követeléskezelés során, hozzájárulásuk alapján a követeléskezeléshez alkalmazott belső ügyviteli szoftverben. Cégük az adósok adatkezelését a megbízóik szabályzataiban foglaltak szerint végzi. Társaságuk a megbízás teljesítéséhez közvetítői alvállalkozót vesz igénybe, mely szükség szerint adatfeldolgozást is jelent. A megbízás során a megbízótól és az érintettek hozzájárulása alapján, továbbá a megbízás teljesítése során a megbízási szerződésben foglaltak alapján birtokukba került, a követelés érvényesítéséhez szükséges adatokat – úgymint ügyfelek személyes és a követelés beazonosításához szükséges adatai – tartanak nyilván a belső ügyviteli szoftverükben.

Válaszleveléhez a Kötelezett mellékelte a nyilatkozata szerint adatfeldolgozásra kötött 3 darab szerződése másolatát is. A Kötelezett a 2011.01.03-án kelt szerződésben azzal bízott meg egy céget, hogy az általa megadott laccímen az adósokat keresse fel, nyilatkozatokat írasson alá velük és az adósokról adatszerzési tevékenységet is végezzen. A szerződés 1. számú melléklete szerint helyszíni látogatás során harmadik személytől, szomszédától új laccím vagy telefonszám adatokat kell az adósról a vállalkozóknak beszereznie. A helyszíni látogatáshoz szükséges személyes adatokat az adósról Kötelezett elektronikus úton adja át a vállalkozó részére.

A másik szerződésben a Kötelezett egy távközlési szolgáltató cégnek arra adott megbízást, hogy az adósok általa átadott név és laccímadataihoz a megbízott adatbázisában megtalálható nyilvános vezetékes és/vagy mobil telefonszámokat rendelje hozzá.

A harmadik szerződésben a Kötelezett tömeges sms szolgáltatást rendelt meg. A szerződés kiegészítése szerint az sms szolgáltatásnak az EOS Faktor Magyarország Zrt. is megrendelője.

2. A Hatóság az adatkezelés helyszínén, a Kötelezett és az EOS Faktor Magyarország Zrt. adatkezelési gyakorlatának megismerése érdekében 2013. március 20-án helyszíni ellenőrzést tartott. A helyszíni ellenőrzés során Kötelezett tájékoztatta a Hatóságot arról, hogy kb. 100 000,

megbízás alapján végzett követeléskezelési ügyük van folyamatban. Közüzemi szolgáltatók, bankok, telekommunikációs cégek követeléseinek behajtásával foglalkoznak.

Az ellenőrzésen elhangzott, hogy behajtási szoftverben történik az adatok rögzítése. A Hatóság kérdéseire válaszolva a Kötelezett úgy nyilatkozott, hogy a követeléskezelés és a panaszkezelés során ügyfélnek tekintik az adóst és a harmadik személyt (szomszédot, ismerőst, rokont) is, nyilvános telefonkönyvből szerzett adatok esetében hozzájárulását kéri telefonon az ügyféltől ahhoz, hogy a nyilvános telefonkönyvből szerzett adatokat felhasználhassák, kezelhessék.

Amennyiben az együttműködő adósnak nincs telefonja és a szomszéd telefonján veszi fel a kapcsolatot a céggel, akkor a szomszéd telefonszáma „kontakt” nevű pontban szerepel a rendszerben.

A helyszíni ellenőrzésen a behajtási szoftver működését Kötelezett arra jogosult dolgozója mutatta be a Hatóság munkatársainak, ennek során a bejelentő ügyére végeztek konkrét lekérdezést a rendszerben. A Kötelezett a konkrétan megjelölt egyedi ügyben papír alapon a Hatóság rendelkezésére bocsátotta a rendszerükben tárolt adatok másolatát, a telefonhívások ügymenet leírását, és a behajtási szoftver leírását. A helyszíni ellenőrzés során a követeléskezelő rendszerből kinyomtatott adatlapok szerint az egyik panaszos 10562532 számú ügyében a kezelt követelés behajtásában nem érintett harmadik személyek, adós anyja és húga neve és telefonszáma is rögzítésre került. A másik panaszos 3162788 számú ügyében a Kötelezett által, a vizsgált időszakban a követelés behajtásában nem érintett harmadik személyek, szomszédok, rokonok neve és telefonszáma nem került rögzítésre a behajtási szoftverben.

Az ellenőrzésen átadott, elérhetőséggel nem rendelkező vagy hibás elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatásának rendjéről szóló „*Skip Tracing csoport*” ügymenet leírás „2.) *Ügyek feldolgozása:*” című pontjának „*Második lépése*” szerint, ha rokonhoz, tehát nem közvetlenül az adóshoz találnak telefonszámot, akkor contacts-ba rögzítik, ha ehhez a rokon a hozzájárulását adja.

A telefonhívások „*Skip tracing- Jogi –*” ügymenet leírásának „*Kit miről kell tájékoztatni*” fejezetének 2.) pontjában foglaltak szerint a szomszédot tájékoztatják arról, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül. A „*Mit rögzíthetünk az ügyben és mit nem*” fejezetben leírtak szerint nem rögzíthető az ügyben a szomszéd neve és telefonszáma, azok a telefonszámok rögzíthetők a contacts-ba, melyeken nem közvetlenül az adóst érik el, de a telefonszámon az adóssal tudnak beszélni és a telefonszám (hívószám) előfizetője hozzájárul nyilvántartásba vételhez.

3. A Hatóság részéről a megküldött és az átadott dokumentációk áttekintését követően az adatkezelés vonatkozásában további tisztázandó kérdések merültek fel. A Hatóság a Kötelezettet a NAIH-6254-13/2012/H ügyiratszámú végzésben felhívta arra, hogy közölje, a „Skip tracing” leírás „Mit Rögzíthetünk az ügybe és mit nem” című fejezetének 1.) és 4.) pontjában foglaltak ellenére miért mentik (kezelik) rendszerükbe - nem a contacts-ba - az adósokkal ismerősi, rokoni viszonyban álló polgárok nevét és telefonszámát.

Kötelezett a 2013. április 26-án kelt válaszlevelében közölte a Hatósággal, hogy az adatok nyilvántartására és kezelésére vonatkozó belső eljárási rendet és gyakorlatot folyamatosan felülvizsgálják és amennyiben szükséges, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően pontosítják, a „Skip tracing” leírás tartalmazza a hatályos eljárási rendjüket, a mostani adatkezelési gyakorlatuk is ennek megfelelő.

4. 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 NAIH-6254-17/2012/H ügyiratszámú végzésben az ügyintézési határidőt 30 nappal meghosszabbította.

III. Az ügyben alkalmazandó jogszabályi előírások

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

Az Infotv. 3. § 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. § 11. pontja értelmében *„adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele”.*

Az Infotv. 3. § 17. és 18. pontja a következőképpen rendelkezik: *„17.adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik; 18. adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelővel kötött szerződése alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is - adatok feldolgozását végzi”.*

Az Infotv. 3. § 22. pontja szerint *„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)-(2) bekezdése és az 5. § (1) bekezdése szerint: *„4. § (1) Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető.*

Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.

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

5. § (1) Személyes adat akkor kezelhető, ha

a) ahhoz az érintett hozzájárul, vagy

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

Az Infotv. 10. §-ában foglaltak szerint:

„10. § (1) Az adatfeldolgozónak a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit e törvény, valamint az adatkezelésre vonatkozó külön törvények keretei között az adatkezelő határozza meg. Az általa adott utasítások jogszerűségéért az adatkezelő felel.

(2) Az adatfeldolgozó tevékenységének ellátása során más adatfeldolgozót nem vehet igénybe.

(3) Az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag az adatkezelő rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, továbbá a személyes adatokat az adatkezelő rendelkezései szerint köteles tárolni és őrizni. (4) Az adatfeldolgozási megbízási szerződést írásba kell foglalni. A feldolgozással nem bízható meg olyan szervezet, amely a feldolgozandó személyes adatokat felhasználó üzleti tevékenységben érdekelt”.

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.”

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 474. § (1)-(2) bekezdése értelmében „megbízási szerződés alapján a megbízott köteles a rábízott ügyet ellátni. A megbízást a megbízó utasításai szerint és érdekének megfelelően kell teljesíteni.”

A Ptk. 475. § (1) bekezdése alapján „a megbízott személyesen köteles eljárni; igénybe veheti azonban más személy közreműködését is, ha ehhez a megbízó hozzájárult, vagy ha ez a megbízás jellegével együtt jár. A megbízott az igénybe vett személyért úgy felel, mintha a rábízott ügyet maga látta volna el”.

A Ptk. 476. §-ában foglaltaknak megfelelően „ha a megbízó célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, a megbízott köteles őt erre figyelmeztetni; ha a megbízó utasításához e figyelmeztetés ellenére is ragaszkodik, az utasításból eredő károk őt terhelik”.

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”.

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157. § (9) bekezdés a) pontja alapján „a (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók azoknak, akik az elektronikus

hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik”.

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 45. § (1) bekezdés b) pontja szerint „a távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a távhőszolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik”.

A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény 151. § (4) bekezdésének a) pontja értelmében „az (1)-(1b) bekezdésben meghatározott adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek”.

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 125. § (4) bekezdése a) pontja alapján „az (1)-(1b) bekezdésben meghatározott adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok - az a)-c) és e) pontok esetében az érintett egyidejű értesítése mellett – átadhatók az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek”.

IV. Az ügyben tett megállapítások

A Hatóság a vizsgálati eljárása, valamint jelen adatvédelmi hatósági eljárás keretében lefolytatott tényállás tisztázása során becsatolt dokumentumokból, nyilatkozatokból és a helyszíni ellenőrzés során tapasztaltakból az alábbiakat állapította meg.

1. Adósok személyes adatainak kezelése

1.1. Az adósságbehajtással foglalkozó Kötelezett adatátvitelének jogalapja a megbízási jogcím. A Ptk. rendelkezései alapján a követelés behajtása a megbízó nevében történik, a jogosulti pozícióban nincs változás, a behajtó cég az alapjogviszony tekintetében harmadik személynek minősül.

A Kötelezett, mint követeléskezeléssel, adósságbehajtással foglalkozó jogi személy a vonatkozó speciális ágazati törvényi felhatalmazások alapján végzi a megbízói - közüzemi szolgáltatók, bankok, telekommunikációs cégek – által átadott, a követelések érvényesítéséhez szükséges személyes adatok kezelését.

1.2. A követelés jogosultja, mint hitelező, illetve annak megbízottja a hozzá – az alapkövetelésből – jogszerűen jutott személyes adatokat használhatja fel arra, hogy az adósát a követelése megfizetésére felhívja. A követelés kezelője nem kapcsolhatja össze az adósok adatait más, a jogviszonyban nem érintett személyek adataival, mert ez ellentétes az Infotv. 4. §-ában foglalt célhoz kötöttség és szükségesség elvével.

1.3. Az adósok felkeresése, lakcímének ellenőrzése céljából kötött megbízási szerződések (helyszíni látogatások) alapján a Kötelezett megbízottjai adatfeldolgozásnak tekintendő tevékenységet látnak el, a Kötelezett utasításai alapján járnak el. Az adatok ilyen célú felhasználása érdekében történő rendelkezésre bocsátása (adatfeldolgozása) harmadik félnek nem kifogásolandó.

1.4 Az egyik panaszbeadvány szerint a Kötelezett zaklató módon lépett fel, és meg nem engedhető nyomást gyakorolt az adósra. Ezt a magatartást a PSZÁF a hivatkozott határozatában vizsgálta az agresszív kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában. A Btk. 176/A. §-a tartalmazza a zaklatás tényállását, mely szerint vétséget követ el az, *„aki abból a célból, hogy más megfélemlítsen, vagy más magánéletébe, illetőleg mindennapi életvitelébe önkényesen beavatkozzon, rendszeresen vagy tartósan más háborgat, így különösen mással, annak akarata ellenére telekommunikációs eszköz útján vagy személyesen rendszeresen kapcsolatot teremteni törekszik”*. E tényállás vizsgálata csak a jogosult feljelentése alapján történhet. A Hatóság a fenti kérdésben nem járt el, mert nem tartozik hatáskörébe az ügy e vonatkozásának vizsgálata.

2. Harmadik személyek személyes adatainak kezelése

2.1 A Kötelezettnek az a kialakított eljárási gyakorlata, hogy - amennyiben az adóst a megadott telefonszámán nem éri el, vagy az adós nem együttműködő - , akkor nyilvános telefonkönyvből úgy keres az adóshoz elérhetőséget, hogy vele jogviszonyban nem álló harmadik személyeket – szomszéd, rokon, falubeli (a követeléssel mint alapüggyel semmilyen szempontból kapcsolatba sem hozható személyek) felhív (a továbbiakban: harmadik személyek). A telefonhívások során a Kötelezett az elektronikus nyilvántartásában, a követeléskezelő szoftverben, mégpedig az adott adósról vezetett oldalon belül, az adósra vonatkozó információk között időrendi sorrendben rögzíti, feltünteti a hívott telefonszámot, a hozzá tartozó nevet – akivel a beszélgetést folytatták - , a beszélgetés lényegét, „eredményét”. A Kötelezett – az adósokkal és a harmadik személyekkel folytatott - telefonhívások lebonyolítására az EOS Faktor Magyarország Zrt.-vel közösen „call center” üzemeltet, több mint 40 fős létszámmal.

A két vizsgált panaszügyből az egyik ügyben tartalmazott a nyilvántartás harmadik személyekre vonatkozó adatokat. Ugyanakkor rendelkezésre álló iratok, a nyilatkozatok és az adatkezelési gyakorlat alapján megállapítható, hogy a Kötelezett nem csupán egy-egy esetben, hanem rendszeresen, üzemszerűen, eljárásának menetébe beépítve végzi ezt az adatkezelést, felveszi a kapcsolatot a harmadik személyekkel, adataikat rögzíti, szoftverjén keresztül felhasználja. A Kötelezett ügymenete, eljárási rendje megegyezik e vonatkozásban az EOS Faktor Zrt. által kialakított gyakorlattal.

2.2. Az Infotv. 3. § 10. pontja szerint a személyes adatok rögzítése, tárolása, felhasználása adatkezelésnek tekintendő. A Kötelezett tehát adatkezelési műveleteket végez, amikor természetes személyekhez köthető adatokat (név, telefonszám, lakcím, hang) rögzít, tárol, felhasznál.

Az Infotv. 5. § (1) bekezdése értelmében az adatkezelés akkor tekinthető jogszerűnek, ha azt törvény lehetővé teszi vagy ahhoz az érintett hozzájárul. Ez azt jelenti, hogy - jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - személyes adataival mindenki maga rendelkezik, mindenki maga határoz arról, hogy személyes adatait másnak megadja-e, vagy sem.

Követeléskezelésre, adósságbehajtásra vonatkozóan a jogszabályok nem tartalmaznak kifejezett rendelkezéseket, tehát törvényi felhatalmazás ehhez az adatkezeléshez nincs. Telefonos panaszkezelés tekintetében tartalmaz előírást a Hpt. 215/B. § (4) bekezdése, mely a telefonon történő panaszkezelés során lehetővé teszi a telefonos kommunikáció rögzítését és a hangfelvétel egy évig történő megőrzését.

A Kötelezett nyilatkozata szerint 2012.03.15-óta az ügyfelekkel (nyilatkozatuk szerint ügyfélnek tekintik a harmadik személyt is) folytatott minden telefonbeszélgetést hangfelvételen rögzít. Ügyfeleknek az adósok tekintendők a Hpt. értelmében, tehát a törvény csupán az adósokkal folytatott beszélgetések rögzítésére tartalmaz felhatalmazást, egyéb harmadik személyek vonatkozásában nem. A Kötelezett a törvényi felhatalmazásban megengedettnél szélesebb körben – minden telefonbeszélgetésről – készít hangfelvételt, ez esetben viszont a nem ügyfél harmadik személyek erre vonatkozó, kifejezett hozzájárulására lenne szükség.

Tehát megállapítható, hogy a harmadik személyek adatainak, hangfelvételeinek rögzítését a Hpt. nem teszi lehetővé.

2.3 A Hatóság megvizsgálta, hogy a Kötelezett milyen jogalap alapján kezeli a harmadik személyek adatait, az érintettek hozzájárultak-e a rájuk vonatkozó adatok nyilvántartásához.

2.3.1 A Kötelezett nyilvános adatokat, telefonkönyvben megjelentetett név- és elérhetőségi adatokat használ fel annak érdekében, hogy a követelések behajtásának eredményességét növelje.

Nyilvános telefonkönyvben olyan személyek szerepelnek, akik hozzájárultak adataik megjelentetéséhez, nyilvánossá tételéhez olyan megfontolásból, hogy így elérhetőek legyenek. Bárki felhívhatja ezeket a telefonszámokat kapcsolatfelvétel érdekében. Ennek megfelelően technikailag nincs akadálya annak, hogy egy cég, egy követeléskezeléssel foglalkozó cég is felhasználja a nyilvános telefonkönyv adatait, felhívja a telefonszámokat. Azonban megkülönböztetendő a nyilvános telefonszámok felhívása azoktól az adatkezelési műveletektől, amelyek során az adatok rögzítésére, nyilvántartására, tárolására, további felhasználására kerül sor. A nyilvános telefonkönyvben való szerepeltetéshez adott hozzájárulás nem terjed ki erre a további adatkezelésre, nem jelent felhatalmazást egyéb adatkezelés során való felhasználásra. Ahhoz, hogy ezeket a telefonszámokat illetve az egyéb adatokat rögzítsék, más adatokhoz kapcsolják stb., az érintett külön, erre vonatkozó hozzájárulására van szükség.

Az érintett hozzájárulása akkor tekinthető az adatkezelés jogalapjának, ha a hozzájárulás az Infotv. 3. § 7. pontjának (valamint az Európai Unió 29-es munkacsoportjának 15/2011. számú véleményének) megfelelően önkéntes, határozott, tájékozott és kifejezett.

2.3.2 Az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdésében foglaltaknak megfelelő előzetes tájékoztatáson alapuló hozzájárulás megadásának szükségszerű előfeltétele, hogy az érintettet tájékoztassák az ügyintézővel folytatott beszélgetés és az ahhoz tartozó egyéb személyes adatok rögzítéséről, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, valamint arról, hogy milyen feltételek mellett kezelik az adatokat.

Ezzel a tájékoztatással annak a lehetőségét kell megteremteni, hogy az érintett információs önrendelkezési jogával élve eldönthesse: hozzájárul-e ahhoz, hogy a call centerrel folytatott beszélgetését rögzítsék, vagyis személyes adatait kezeljék. Ennek elmaradása esetén a beszélgetés hanganyaga és az ahhoz kapcsolódó egyéb személyes adatok jogszerűen nem rögzíthetők.

Az adatkezelő nem adhat továbbá téves tájékoztatást sem a harmadik személyek felhívása során. Az Infotv. 4. § (1) bekezdésében előírja, hogy a személyes adatok felvételének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie, mely értelemszerűen nem valósulhat meg olyan esetben, amikor a személyes adatokat megszerezni kívánó személy önmagát másnak kiadva (hivatalos személy, barát, ismerős) kísérel meg adatokat gyűjteni az adósáról.

2.3.3. Megjegyzendő, hogy a Kötelezett nem is adhat pontos tájékoztatást az adatkezelő személyéről, az adatkezelés céljáról, mivel adósokra vonatkozó információt nem továbbíthat illetékteleneknek – ez jogellenes adatkezelés lenne (ld. 1. pont). Így viszont nem tud adni megfelelő tájékoztatást a felhívottaknak, akik ennek megfelelően nem tudnak megalapozott döntést hozni adataik rendelkezésre bocsátásáról – ennél fogva a hozzájárulás nem lehet elfogadható jogalapja a hivatkozott adatkezelésnek.

2.4 Jogalap meglétén kívül 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, de csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig. Tehát az adatkezelésbe bevont érintettek körét és a cél eléréséhez szükséges adatfajtákat az adatkezelés célja határozza meg. Ennek az elvnek az érvényesülését szigorú mércével kell mérni, ugyanis az Infotv. az „elengedhetetlen” fordulattal azt mondja ki, hogy az adatkezelés céljához feltétlenül szükséges, a céllal egyértelműen kapcsolatban lévő adatok használhatóak. Ez azt is jelenti, hogy nem gyűjthetők olyan személyes adatok, amelyek esetlegesen, bizonytalan módon esetleg kapcsolatba hozhatóak az adatkezelés céljával illetve az adott adatkezelés adataival.

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 megbízottja, mint 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, cím – 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.

A kintlévőség jogi úton történő érvényesítéséhez, az ismeretlen helyen tartózkodó adós való lakcímadatát a közhiteles hatósági nyilvántartásban – személyiadat- és lakcímnnyilvántartás – szereplő adatokkal szükséges igazolni, az adós rokona, szomszédja által bediktált adat erre nem alkalmas.

Méltányolható a követeléskezeléssel foglalkozó cégeknek az az üzleti érdeke, hogy a nem fizető embereket „rábírák” 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, illetve az annak megbízásából eljáró személy a hozzá – az alapkövetelésből – jogszerűen jutott személyes adatokat felhasználhatja arra, hogy az adóst a követelés megfizetésére felhívja, nem kapcsolhatja azonban össze ezen adatokat az adós környezetében élő más személyek személyes adataival.

A fentiekre figyelemmel a Kötelezettet jogviszonyban nem álló harmadik személyek személyes adatainak kezelése az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdésébe ütközik, ezért jogellenes adatkezelésnek minősül.

Megjegyzendő, hogy a PSZÁF a PF-I-1391/2010. számú, felügyeleti intézkedést tartalmazó határozatában az ügyfelek hiteleinek törlesztése ügyében a hozzátartozók telefonon történt hívását fogyasztóvédelmi szempontból is tiltott magatartásnak minősítette.

V. Döntés és eljárási szabályok

Fentiekre tekintettel a Hatóság az Infotv. 4. § (1)-(2) és (4) bekezdésének, 5. § (1) bekezdésének, 20. § (1)-(2) pontjának 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.

Jelen határozat a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: 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.

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 felhívásokról 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.

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

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 NMB 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. 74. §-a alapján a Kötelezett a teljesítési határidő lejárta előtt benyújtott kérelmében annak igazolásával kérheti a Hatóságtól a pénzfizetési kötelezettség teljesítésére halasztás vagy a részletekben történő teljesítés (a továbbiakban együtt: fizetési kedvezmény) engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene.

A határidő lejárta után az ügyfél - feltéve, hogy a végrehajtást még nem indították meg - az igazolási kérelem egyidejű benyújtásával kérhet fizetési kedvezményt. Ha a Hatóság elutasítja az igazolási kérelmet és a fizetési kedvezmény iránti kérelmet, egyidejűleg dönt a végrehajtás megindításáról is.

A fizetési kedvezmény iránti eljárásért az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 29. § (1) bekezdése értelmében 3000 forint illetéket kell fizetni. Az Itv. 73. § (1) bekezdésének megfelelően a közigazgatási hatósági eljárási illetéket az eljárás megindításakor illetékbélyeggel az eljárást kezdeményező iraton, azaz a kérelemre felragasztva kell megfizetni

A határozatnak a Hatóság honlapján történő nyilvánosságra hozatalát az adatkezelési tevékenység nagyobb számú érintettjei jogainak védelme érdekében az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján rendelkeztem.

Az illeték mértékéről és az illetékfeljegyzési jogról való tájékoztatás az Itv. 43. §-ának (3) bekezdésén, valamint az 59. § (1) bekezdésén és a 62. § (1) bekezdésének h) pontján alapul.

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

Budapest, 2013. június 14.

dr. Péterfalvi Attila
elnök, c. egyetemi tanár