



Ügyszám: NAIH/2015/81/26/H.

Tárgy: harmadik személyek személyes adatainak kezelése engedélyezés alapján végzett követeléskezelési tevékenység során

H A T Á R O Z A T

Az EOS Faktor Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: EOS Zrt. vagy Kötelezett) (1132 Budapest, Váci út 30.) adatvédelmi hatósági ügyében az információszabadságról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 61. § (1) bekezdés c) és f) pontjai, valamint a 61. § (2) bekezdése alapján az alábbi döntéseket hozom:

1) A Kötelezettnek **megtiltom**, hogy a jövőben „szomszédolási” vagy „szomszédhívási” gyakorlatot végezzen és kezelje az adósnak nem minősülő - a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyokban nem szereplő, az adósok képviselőjének sem minősülő - harmadik személyek személyes adatait.

2) A Kötelezettet az általa végzett jogellenes adatkezelés miatt

**4.500.000 Ft, azaz négymillió-ötszázezer forint
adatvédelmi bírság
megfizetésére kötelezem**

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/2015/81/H. BÍRS** számra.

Továbbá a Kötelezettet **eljárási költségként 212.598-Ft, azaz Kettőszáztizenkettőezer - ötszázkilencvennyolc forint** szakértői díj megfizetésére kötelezem. Az eljárási költség összegét a **10032000-00319425-00000000** számlaszámra kell megfizetni, a **NAIH/2015/81/H. KÖLT** számra hivatkozva.

A Kötelezettnek az eljárási költség és az adatvédelmi bírság megfizetésére irányuló kötelezettségének e határozat közlését követő **15 napon belül** kell eleget tennie.

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

3) Elrendelem a határozatnak a Hatóság honlapján a Kötelezett azonosító adataival történő **nyilvánosságra hozatalát.**

E döntés ellen közigazgatási úton jogorvoslatnak helye nincs, de a közléstől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, azonban a 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.

INDOKOLÁS

I. Előzmények

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

Az egyik bejelentő azt sérelmezte, hogy az EOS Zrt.-től telefonon felhívták és fenyegető jellegű sms-t is küldtek neki azért, hogy az EOS Zrt. üzeneteit közvetítse egy harmadik személynek, aki a cég adósa és a panaszossal semmiféle kapcsolatban nem áll. A beadványozó kérte az EOS Zrt.-től, hogy törölje a telefonszámát az adatbázisából, ehhez azonban további személyes adata (neve) megadását kérték tőle, amit megtagadott.

A másik panaszos is az előzőhöz hasonlóan azt sérelmezte, hogy az EOS Zrt. telefonon felhívta és fenyegető jellegű sms-t is küldött neki azért, hogy az EOS Zrt. üzeneteit közvetítse egy, a falujában élő harmadik személynek, aki a Kötelezett adósa és a panaszossal semmiféle kapcsolatban nem áll. A településükön a bejelentő szerint több hasonló eset is történt. A panaszos azt is állította, hogy amikor az EOS Zrt. az sms-ben megadott ügyszámra hivatkozással visszahívta, a fennálló követelésről illetéktelenül információkat is nyújtottak számára. Ez a beadványozó is kérte az EOS Zrt.-től, hogy töröljék a telefonszámát az adatbázisukból, ehhez azonban tőle is további személyes adatokat kértek, amit megtagadott.

A harmadik bejelentő adósként azt sérelmezte, hogy az EOS Zrt.-től évek óta rendszeresen zaklató jellegű telefonhívásokat kap az esti órákban is, továbbá a lépcsőházában lakó 84 éves szomszédját is évek óta hívogatják, hogy adja át üzenetüket, azonban a hölgygel a bejelentő nem áll ismeretségben. A bejelentő állítása szerint a fennálló vitatott telefonszámla tartozása miatt más szomszédokat is hívogatnak üzenetközvetítés céljából.

A bejelentések alapján a Hatóság vizsgálati eljárásokat indított. A vizsgálati eljárások során a Kötelezett úgy nyilatkozott, hogy egy kapcsolatfelvételre vonatkozó üzenetátadás, mely szerint a harmadik személyt azzal a céllal keresik fel, hogy szóljon az adósnak az engedményezett tartozás kiegyenlítése miatt, megfelel a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 51. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltaknak.

Az EOS Zrt. a vizsgálati eljárások során írt levelében kitért arra, hogy amennyiben az adós a társaságuk által az engedményezés során átvett elérhetőségeken nem veszi fel a társasággal a kapcsolatot, akkor a publikus és/vagy közhiteles nyilvántartásokból a társaság újabb elérhetőségeket keres az érintett adós elérése érdekében. Kifejtette azon álláspontját is, miszerint

egy kapcsolatfelvételtre vonatkozó üzenet átadás megfelel a vonatkozó jogi szabályozásban foglaltaknak.

Az EOS Zrt. bemutatása, tevékenysége: A céget Magyarországon 2007-ben alapították, a cég fő üzleti területe az adósságvásárlás. Tevékenységének fő célcsoportjai: bankszektor, közműszolgáltatók, telekommunikációs szektor és a kereskedő vállalatok. A cég a nemzetközi EOS-csoport tagja.

II. A NAIH-6254/2012/H számon lefolytatott hatósági eljárás menete és az eljárást lezáró határozat

1. A vizsgálati eljárások tapasztalatai alapján a Hatóság meg kívánta vizsgálni az adósok és az engedményezési jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezelését, ezért az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján a személyes adatok védelméhez való jog érvényesülése érdekében a Hatóság NAIH-6254/2012/H. számon adatvédelmi hatósági eljárást indított a Kötelezett és az EOS KSI Magyarország Inkasszó Kft. (a továbbiakban: EOS Kft.) adatkezelésének vizsgálatára.

A Hatóság az eljárása során, a konkrét panaszokon túlmenően a 2012. év januárjától 2013. június 14-ig terjedő időszakban a cég általános adatkezelési gyakorlatát is vizsgálta az adósnak nem minősülő személyek vonatkozásában.

Továbbá elrendelte a két cég által kezelt, 2012. évben keletkezett, a követelésbehajtás során folytatott telefonbeszélgetésekről készült hangfelvételek zárolását.

A Hatóság az eljárás megindításáról a NAIH-6254-3/2012/H. ügyiratszámú levelében a Kötelezettet is értesítette, egyidejűleg a tényállás tisztázása érdekében a NAIH-6254-4/2012/H. ügyiratszámú végzésben felhívta arra, adjon tájékoztatást a Hatóság által feltett adatkezelési kérdésekre és küldjék meg a válaszait alátámasztó iratokat.

A Kötelezett a felhívásra válaszolva 2013. február 18-án kelt levelében közölte, hogy amennyiben az ügyfél telefonszámának megváltozását a hitelező felé nem jelenti be, nyilvános telefonkönyvben keresnek az adóshoz telefonos elérhetőséget, és ennek során esetenként kapcsolatba kerülnek az adós rokonaival, szomszédaival úgy, hogy tájékoztatják arról, ki az a személy, akit keresnek. Kérésükre ez a harmadik személy kapcsolatfelvétel céljából üzenetet ad át az adósnak. Az adós hozzátartozóinak, szomszédainak kizárólag neve és telefonszáma kerülhet nyilvántartásba, a követeléskezelés során az érintett hozzájárulása alapján a követeléskezeléshez alkalmazott belső ügyviteli szoftverben. Az érintett tiltakozása esetén az adatok nem kerülnek rögzítésre. A Kötelezett levelében foglaltak szerint a vizsgált időszakban 15 ügyfél, adós kérte adatai törlését, ebből 4 esetben helyt adtak a kérelemnek, 11 esetben elutasították azokat.

Válaszleveléhez a Kötelezett mellékelte a nyilatkozata szerint adatfeldolgozásra kötött 4 darab szerződése másolatát is. A Kötelezett két szerződésben azzal bízott meg cégeket, hogy az általa megadott lakcímen adósaikat keressék fel, nyilatkozatokat írással alá velük és az adósaikról adatszerezési tevékenységet is végezzenek. A szerződések 1. számú melléklete szerint helyszíni látogatás során harmadik személytől, szomszédtól új lakcím vagy telefonszám adatokat kell az adósról a vállalkozóknak beszerezniük.

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

tömeges sms szolgáltatást rendelt meg. A szerződés kiegészítése szerint az sms szolgáltatásnak az EOS Kft. is a megrendelője.

A Kötelezett által honlapon közzétett 2013. január 1-jétől hatályos „Panaszkezelési szabályzat” 4.1.1.2. pontja szerint a cég a telefonon benyújtott panaszt hangfelvételen rögzíti, és a hangfelvételt egy évig őrzi.

3. A válaszlevél áttekintését követően a Hatóság az adatkezelés helyszínén a Kötelezett és az EOS Kft. adatkezelési gyakorlatának megismerése érdekében 2013. március 20-án helyszíni szemlét tartott.

A helyszíni szemle során a Kötelezett tájékoztatta a Hatóságot arról, hogy engedményezés útján jut a fedezet nélküli követelésekhez, kb. 800.000 követeléskezelési ügyük van folyamatban. Az adósaikkal levélben, telefonon és sms útján veszik fel a kapcsolatot. A szoftverben akkor rögzítik a személyes adatokat, ha pontosan beazonosítható az a személy, aki az adós. Akitől információt nyernek, annak a címét rögzítik, de csak a címét. Azt is rögzítik, ha szomszédal veszik fel a kapcsolatot. Név, telefonszám harmadik félre vonatkozóan nem kerül rögzítésre. Amennyiben megbizonyosodnak arról, hogy nem az ügyfélre a telefonszám, akkor törlik a telefonszámot, ilyen esetben elegendő az, ha akivel telefonon beszélnek, kéri azt. Nincs kiszervezett behajtási tevékenységük, csak a helyszíni látogatás. A panaszlevelezés rögzítése is a behajtási szoftverben történik. 2012.03.15-óta az ügyfelekkel folytatott minden telefonbeszélgetésről hangfelvétel készül. A hangfelvételeket külön tárolják. Lezárt ügyek esetében a rendszerben rögzített adatokat a lezárástól számított 8 évig kezelik.

A szemle során 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,
- a nem élő telefonszámokat jelzéssel látják el az elektronikus rendszerben,
- az adósról helyszíni látogatás során harmadik személytől, szomszédtól is nyernek adatokat, a helyszíni látogatásról készült jelentésben, jegyzőkönyvben a szomszédok személyes adatai nem kerülnek rögzítésre,
- ha az együttműködő adósnak nincs telefonja és a szomszéd telefonján veszi fel a kapcsolatot a céggel, akkor a szomszéd telefonszáma „contactként” szerepel a rendszerben;
- a követeléskezelés során gyűjtött személyes adatok elsősorban az engedményezőtől származnak, ha az adós lakcímadata megváltozik, a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásból kérnek lakcímadat szolgáltatást, harmadsorban helyszíni látogatás során harmadik személytől is nyernek adatot.

A helyszíni szemlén a behajtási szoftver működését a Kötelezett arra jogosult munkatársa és a belső adatvédelmi felelőse mutatta be a Hatóság munkatársainak, ennek során a bejelentők ügyeire végeztek konkrét lekérdezéseket a rendszerben. A Kötelezett a konkrétan megjelölt 3 ügyben papír alapon a Hatóság rendelkezésére bocsátotta a rendszerükben tárolt adatok másolatát, az elérhetőséggel nem rendelkező vagy hibás elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatásának, valamint a telefonhívások ügymenetének leírását.

4. A Kötelezett 2013. 03. 21-én postai úton megküldte a Hatóság által a helyszíni szemle során kiválasztott két telefonhívás hangfelvételének másolatát, a Hatóság által bekért 2012. évi törlési

kérelmek nyilvántartásának másolatát, 4 darab véletlenszerűen kiválasztott látogatási jegyzőkönyv másolatát és a behajtási szoftver leírását.

A szemlén átadott, elérhetőséggel nem rendelkező vagy hibás elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatásának rendjéről szóló [...] ügymenet leírás „2.) *Ügyek feldolgozása.*” című pontjának „*Második lépése*” azt tartalmazza, ha rokonhoz, tehát nem közvetlenül az adóshoz találnak telefonszámot, akkor [...] nevű pontba rögzítik, ha ehhez a rokon a hozzájárulását adja.

A telefonhívások [...] 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 rögzíthetőek a [...]ba, melyeken nem közvetlenül az adóst érik el, de a telefonszámon az adóssal tudnak beszélni és a telefonszám (hívószám) előfizetője hozzájárul a nyilvántartásba vételhez.

A [...] számú ügyben megküldött 2012. 08.07-én készült két hangfelvétel szerint a Kötelezett ügyintézője a telefonbeszélgetések során a két szomszéd egyikét sem tájékoztatta a beszélgetés rögzítéséről. Az ügyben a szomszédok neve és telefonszáma úgy került a [...]ban rögzítésre, hogy a telefonszámon az adóssal nem tudtak beszélni (a hívott szomszédok csupán látásból ismerik az adóst) és a Kötelezett nem kérte a szomszédok hozzájárulását a telefonszámuk nyilvántartásba vételéhez. Emellett a helyszíni szemle során a követeléskezelő rendszerből kinyomtatott adatlapok szerint mindkét szomszéd neve, telefonszáma és lakcíme rögzítésre került a behajtási szoftverben, nemcsak a [...] pontban.

A megküldött 4 darab véletlenszerűen kiválasztott látogatási jegyzőkönyv egyikében sem szerepelnek a szomszédok személyes adatai. A megküldött törlési nyilvántartás-másolatban 70 darab beérkezett kérelem szerepel, melyek mindegyike a 2012.10.08. és 2013.03.04. közötti időszakban érkezett be a Kötelezethez és elutasításra került. A nyilvántartás másolata a 2012-es év ezt megelőző időszakára nézve nem tartalmaz adatokat.

5. A Hatóság a megküldött és az átadott dokumentációk és felvételek áttekintését, illetve meghallgatását követően a NAIH-6254-12/2012/H ügyiratszámú végzésben az adatkezelés vonatkozásában további tisztázandó kérdések megválaszolására hívta fel a Kötelezettet.

A Kötelezett a 2013. április 26-án kelt válaszlevelében közölte a Hatósággal, hogy

- a) a [...] számú ügyben a három szomszéd neve, telefonszáma és lakcíme adminisztrációs hiba folytán került a rendszerükben rögzítésre, emiatt az adatokat törölték;
- b) a [...] számú ügyben a szomszéd hozzájáruló nyilatkozatával nem rendelkeznek, ezért az adatait törölték;
- c) az ügyfelek telefonon tett szóbeli panaszairól külön hitelesített jegyzőkönyvet nem kértek, általában a hangfelvételek másolatait kérik megküldeni adathordozón, amely kérést a cég minden esetben teljesít. A válaszlevelhez Kötelezett nem csatolta a kért 3 darab hangfelvétel másolatot és az adatszolgáltatás hiányának okát sem indokolta;
- d) az adatok nyilvántartására és kezelésére vonatkozó belső eljárási rendet és gyakorlatot folyamatosan felülvizsgálják és amennyiben szükséges a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően pontosítják, a [...] leírás tartalmazza a hatályos eljárási rendjüket, a mostani adatkezelési gyakorlatuk is ennek megfelelő.
- e) a Kötelezett a [...] számú és a [...] számú ügyben kért hangfelvételek másolatait megküldte.

A [...] számú ügyben 2013.01.07-én készült két hangfelvétel azt tanúsítja, hogy Kötelezett ügyintézői a telefonbeszélgetések során az adós ismerését és az adóst sem tájékoztatták a

beszélgetés rögzítéséről. Az ügyben az ismerős neve és telefonszáma úgy került az adósságkezelő rendszerben nem [...]ként rögzítésre, hogy a telefonszámon az adóssal nem tudtak beszélni.

A Hatóság rendelkezésére bocsátott telefonbeszélgetéseket a Kötelezett call centerében dolgozó két különböző munkatársa folytatta le (egyikük sem azonos a [...] számú ügyben 2012. évben rögzített és a helyszíni ellenőrzés alkalmával mintavételként meghallgatásra kijelölt telefonbeszélgetést lebonyolító ügyintézővel).

A Kötelezett a [...] számú ügyben kilenc hangfelvételt küldött, ebből kettő megegyezik a helyszíni ellenőrzést követően átadottal. További három, 2012.08.07-én készült telefonbeszélgetésről érkezett még felvétel, Kötelezett ügyintézője ezek során sem tájékoztatta az adóssal ismeretségben sem lévő adatalanyokat a beszélgetés rögzítéséről. Egy esetben a hívott harmadik személyt a keresett személy (adós) azonosítása érdekében a születési idejét és leánya életkorát is közölte. Mind az öt esetben azonos ügyintéző végezte a telefonhívást.

A hatodik, 2012.08. 21-én készült telefonhívást az adatalany (férfi) kezdeményezte, aki - mint a beszélgetés során kiderült - más (a nőnemű adós) helyett tévesen kapott sms-t a Kötelezettől. Az ügyintéző ebben az esetben közölte, hogy a telefonbeszélgetés rögzítésre kerül, egyéb adatkezelési tájékoztatást azonban nem adott. (Az ügyintéző személye nem azonos az előző öt hívást intéző ügyintézővel.)

A tévedés tisztázását követően a telefonáló kérte telefonszáma törlését, de mivel név adatát nem közölte az ügyintézővel, ezért az a törlési kérelem teljesítését megtagadta. További két hangfelvétel készült 2012.08.27-én, melyek szerint egy új ügyintéző hívta fel a korábban telefonszáma törlését kért adatalanyt, aki a hívásokat zaklatásként élte meg és ismét kérte a szám törlését. A kilencedik, 2012. 08.29-én rögzített telefonhívás alkalmával a Kötelezett ügyintézője az üzenetrögzítőn hagyott üzenetet az adatai kezelése ellen tiltakozott adatalanynak, melynek során visszahívást kért és megadta az ügyiratszámot, mint hivatkozást.

A helyszíni ellenőrzés során a követeléskezelő rendszerből kinyomtatott adatlapok szerint ezt az adatalanyt a Kötelezett 2012.09.04-én ismét többször hívta annak ellenére, hogy már 2012.08.21-én rögzítette a rendszerben „TEL/Eredménytelen, Téves”.

5. A Kötelezett 2013. február 18-án kelt leveléhez mellékelten megküldött, 2012.01.01-óta hatályos Üzletszabályzata „IV. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS” című fejezetének 12.1. pontja szerint Kötelezett *„az Ügyfélnek a Társasághoz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá minden, bármely formában létrejött személyes adatait nyilvántartja, kezeli”.*

Az Üzletszabályzat hivatkozott fejezetének 12.3. pontja azt rögzíti, hogy Kötelezett az Ügyféllel kötött szerződésekből fakadó kötelezettségek teljesítése és jogosultságok gyakorlása céljából együttműködhet az EOS Kft., illetve függő ügynök, valamint ezek alvállalkozójával, mint közreműködővel. Az adatok átadására és kezelésére ezen körben az Ügyfél az egyedi írásbeli szerződésben hatalmazza fel a Társaságot.

6. A Hatóság a NAIH-6254-17/2012/H ügyiratszámú végzésben az ügyintézési határidőt 30 nappal meghosszabbította.

7. A Hatóság által vezetett adatvédelmi hatósági nyilvántartás adatai szerint a Kötelezett 2008. szeptember 22-én bejelentette a követelésérvényesítési tevékenységét. A bejelentésben az adatkezeléssel érintettek köreként az adósok lettek meghatározva, az adatkezelés jogalapjaként

pedig az érintettek hozzájárulása került megjelölésre. A harmadik személyek (az adósok szomszédai, ismerősei, rokonai) adatainak kezelése Kötelezett által nem került bejelentésre.

8. A Hatóság 2013. június 14. napján kelt NAIH-6254-18/2012/H. ügyiratszámú határozatában (a továbbiakban: alaphatározat), megállapította, hogy a Kötelezett adatkezelési gyakorlata több ponton jogellenes, így elrendelte annak az Infotv. követelményeinek megfelelő átalakítását, valamint adatvédelmi bírság megfizetését.

III. Kötelezettnek a határozat közlését követően tett nyilatkozatai és a határozat bírósági felülvizsgálatának körülményei:

1. Az EOS Zrt. és az EOS Kft. képviselője a határozatok kézhezvételét követően, a 2013. július 15-én kelt levelében a Hatóságnak azt írta, hogy a *„Társaságunk tételesen megvizsgálja a harmadik személyekről való adatkezelését és ahol az állapítható meg, hogy nincs az adatkezeléshez hozzájárulás, az adatokat törli a nyilvántartásából. Ezen érintettek beazonosítása jelenleg folyamatban van, ezt követően tételesen megvizsgáljuk, hogy rendelkezünk-e az érintett részéről az adatkezeléshez való hozzájárulással. Amennyiben van hozzájárulás, az adatot nem töröljük, amennyiben nincs, akkor az adatokat haladéktalanul töröljük. Az érintettek beazonosítását követően az adatok törlése előreláthatólag 3-4 hónapot vesz igénybe”*.

2. Az EOS Zrt. 2013. július 17-én kelt keresetlevelében kezdeményezte a határozat bírósági felülvizsgálatát, hatályon kívül helyezését és a Hatóság új eljárás lefolytatására való kötelezését.

A cég jogi képviselője a per során kifejtette, hogy az EOS Zrt. és az EOS Kft. azonos székhelyen működik, de az általuk használt nyilvántartás és adatbázis elkülönülten működik. A két cégnek külön helyiségben működő call centere van. Elmondásuk szerint a két cég által használt számítástechnikai rendszer ugyanaz, de az azokba történő belépésekkel a számítástechnikai rendszer külön-külön adatbázisokhoz biztosított hozzáférést. A cégek kifogásolták, hogy a Hatóság a jogsértéssel érintettek körének nagyságát nem derítette fel kellő mértékben, noha az érintett harmadik személyek pontos számára vonatkozó statisztika a számítógépes nyilvántartási rendszerből kinyerhető lett volna. A cégek kifejezetten vitatták azt, hogy a jogsértéssel érintett adatkezelések köre olyan széles lenne, mint amit a Hatóság a határozataiban becsléssel megállapított.

3. A két cég képviselője a 2014. január 14-én kelt levelében a Hatóságot arról tájékoztatta, hogy *„az érintett ügyek és adatok beazonosítására irányuló eljárást haladéktalanul megkezdtek 2013. július 15-én kelt levelünkben foglaltaknak megfelelően. A tevékenység végzésére jelentős személyi erőforrásokat csoportosítottunk át, összesen 18 fő teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalónk végzi az adatbeazonosítással kapcsolatos tevékenységeket azon szempont figyelembevételével, hogy a folyamat a társaságok főtevékenységével kapcsolatos napi üzletmenet ellátását se lehetetlenítse el. Az azonosítási eljárással érintett ügyek száma összességében mintegy 800-900 ezer, az azonosítandó adatok nagyságrendje pedig milliós, figyelemmel arra, hogy álláspontunk szerint akkor járunk el megfelelő gondossággal a határozatban foglaltak teljesítésére, ha nem csak a szomszédolással érintett ügyeket, hanem a teljes nyilvántartott ügyállományt felülvizsgáljuk. Jelenleg a teljes ügyszám mintegy kétharmadának átvizsgálása fejeződött be, amelyekben (a sikertelenül hívott telefonszámok kivételével) beazonosításra került a tárolt adatok jellege és a harmadik személyek tekintetében nyilvántartott adatokat a nyilvántartásból töröltük. Az eljárás lebonyolítása az általunk adott előzetes becslésekhez képest további 1,5-2 hónapot vesz igénybe,.....”*.

4. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 15.K.32.393/2013/11. számú ítéletével – az EOS Zrt-nek az EOS Kft-étől elkülönült nyilvántartás és a call center működést, az adatvédelmi szabályzat értékelését, valamint a jogsértéssel érintettek körének nagyságát érintő - tényállás tisztázási hiányosság miatt a NAIH-6254-18/2012/H. ügyiratszámú határozatot hatályon kívül helyezte és a Hatóságot új eljárás lefolytatására kötelezte. Az új eljárásában a bíróság ítéletében kifejtettekre figyelemmel a cégek tekintetében elkülönített vizsgálat alapján kell állást foglalni arról, mely adatkezelési gyakorlat, tevékenység róható a cégek terhére és a bíróság kiszabása körében pontos adatok beszerzésével kell meghatározni a jogsértéssel érintettek körének nagyságát. A bíróság a keresettel érintett egyéb kérdések vonatkozásában viszont a Hatóság álláspontját osztotta (az EOS Zrt-vel jogviszonyban nem álló harmadik személyek adatainak kezelése jogellenes, az adatkezelési gyakorlata az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdését, 5. § (1) bekezdését, 14. § c) pontját, 20. (1)-(2) bekezdését, 66. § (1) és (4) bekezdését is megsértette).

IV. Jelen hatósági eljárás menete és körülményei:

1. A Hatóság a bírósági döntésnek eleget téve, a tényállás tisztázási hiányosságok pótlása érdekében - az Infotv. 60. § (4) bekezdése alapján hivatalból - új adatvédelmi hatósági eljárást indított. Az új eljárás során vizsgált adatkezelési időszak megegyezik az első eljárás során vizsgált időszakokkal, azaz 2012. január 1-jétől, a NAIH-6254-18/2012/H. ügyiratszámú határozat meghozataláig, 2013. június 14-ig terjedő időszakokkal.

Jelen határozat tárgya az engedményezéssel érintett követelés alapját képező jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak EOS Zrt. általi kezelése. A harmadik személyek személyes adatainak az EOS Kft. általi kezelésére vonatkozó megállapításait a Hatóság külön határozatba foglalja. Az eljárás során az EOS Kft. és az EOS Zrt. általános adatkezelési gyakorlatára vonatkozóan beszerzett adatokat, dokumentumokat és a tudomására hozott tényeket a Hatóság külön ügyszámon, további eljárás során fogja ellenőrizni és a megállapításait is külön határozatba fogja foglalni.

2. Az új eljárás során tisztázandó kérdések döntően informatikai jellegűek voltak, ezért a két cég adatkezelésének vizsgálatára a Hatóság, NAIH-1610-5/2014/H ügyiratszámú végzésében helyszíni szemlét tűzött ki és a szemlére a NAIH-1610-6/2014/H ügyiratszámú végzésében igazságügyi szakértőt rendelt ki.

3. A 2014. július 23-án tartott helyszíni szemle során azoknak a harmadik személyeknek a számáról, akiktől a vizsgált cégek az első határozatok kézhezvételét követően utólagosan szerezték be az adatkezelési hozzájárulást statisztikai kimutatások készültek. A cégek a kimutatásokat cégenkénti bontásban nyomtatott formában adták át a kódjegyzékekkel együtt a Hatóságnak. A szemle során a cégek képviselői által tett közös nyilatkozat szerint kb. hat hónapra volt szükségük ahhoz, hogy a [...]ba bejegyzett adatok kezelésének jogalapját leellenőrizzék. Az átadott statisztikai kimutatás szerint az EOS Zrt. 14.476 harmadik személytől szerzett be az első határozat kézhezvételét követően utólagos adatkezelési hozzájárulást. A cégek képviselői szerint a két cég a követeléskezelő szoftverből együttesen kb. 24 ezer harmadik személy személyes adatait törölte, cégenkénti adatokkal nem rendelkeztek. A szemle során az is elhangzott, hogy az épületben kb. két éve két elkülönített call center működik, az üzleti szoftver két külön adatbázisban tárolja az adatokat, viszont a call center szoftver együtt tárolja a hívásokat. A két call centerben a cégek külön-külön alkalmaznak supervisort a munka felügyeletére. A cégek képviselői arról is nyilatkozatot tettek, hogy a [...] elnevezésű ügymenet leírást használta a 3-4 fős [...] csoport, melynek tagjai a két cég munkavállalói voltak, ezt a leírást call centerek nem használták. A követeléskezelő szoftverben az első eljárás során tartott

helyszíni szemle időpontja óta kisebb módosításokat vezettek át. A fejlesztések nincsenek verziózva, egy ticketing rendszerben tartják nyilván a változásokat. A régi rendszer 2007-ig az [...] volt, az új a [...]. Az adatállományokat heti rendszerességgel mentik a mentett adatállományokat banki széfben tárolják. Az első határozatok kézhezvételét követően fejlesztették a szoftvert a [...] mező bejegyzéseit érintően is. Rögzíthető új információ, hogy mi a telefonszám rögzítésének a jogalapja (az érintett telefonon úgy nyilatkozott, hogy hozzájárul a telefonszám rögzítéséhez, az engedményező adta, az adós adta, stb.)

A Hatóság képviselői megtekintették a call centerek működését és ennek során az EOS Kft. call centerének egyik munkatársa a Hatóság munkatársainak kérdésére elmondta, hogy az elmúlt év nyarán kerültek ebben a helyiségben elhelyezésre, előtte más adminisztratív feladatot végző munkatársak dolgoztak a munkaszobában.

4. A Hatóságnak a jogosulatlan adatkezeléssel érintett harmadik személyek pontos számát a Kötelezettől nem sikerült beszereznie, ezért a Kötelezett és az EOS Kft. által kezelt adatállomány szakértői vizsgálatát tartotta szükségesnek. A NAIH-1610-8/2014/H számú kirendelő végzésében a Hatóság arról rendelkezett, hogy az eljárás alá vont cégek archív, mentett adatállományainak 2014. év július 28. napján a biztonsági széfből történő elhozatalán és a cégek szoftvereibe történő visszatöltésén a kirendelt szakértő vegyen részt. Továbbá mindkét cég 2012.01.31-ei, 2012.07.31-ei, 2013.01.28-ai, 2013.06.14-ei és 2014.03.14-ei mentett adatállományában, ilyen mentések hiányában a megjelölt időpontokhoz legközelebb eső naptári napokon mentett adatállományokban kereséseket és adatmentéseket végezzen. Rendelkezett végül arról, hogy az adatállományok vizsgálata során tapasztaltak alapján készített szakértői véleményét a vizsgálatának elvégzését követően küldje meg a Hatóságnak.

5. 2014. július 31-én a szakértő elektronikus úton megküldte az adatállományok biztonsági széfből történt kivételéről és a cégek szoftvereibe történt visszatöltéséről készített jegyzőkönyvek másolatát és kérte a szakvéleményei elkészítésére megszabott határidők 30 nappal történő meghosszabbítását. A Hatóság a törvényi maximumnak megfelelően 15-15 nappal meghosszabbította a szakvélemények elkészítésére megszabott határidőket.

6. A NAIH-1610-6/2014/H számú kirendelés alapján készített 10/2014. szakértői ügykönyvi számú, 2014. augusztus 29-én kelt szakértői vélemény a szakértői díj-, és költségjegyzékkel együtt postai úton 2014. szeptember 5-én érkezett meg a Hatósághoz. A szakértői vélemény a Kft. és a Zrt. nyilvántartásának működésére vonatkozóan csak a vizsgált cégek nyilatkozatait rögzítette. A cégek nyilatkozatára a szakértő megállapítást nem tett, azt, hogy a cégek nyilvántartása és adatbázisa valóban elkülönülten működik-e informatikai szempontból, nem került tisztázásra. A szakértő azt jelezte, hogy ezeket a kérdéseket az adatállományok NAIH-1610-8/2014/H számú kirendelése alapján végzett vizsgálata után tudja tisztázni.

A Hatóság a jelzés figyelembe vételével a szakvéleményt elfogadta és szakértők által benyújtott díj- és költségjegyzék ellenőrzését követően a NAIH-1610-14/2014/H ügyiratszámú végzésében megállapította és megelőlegezte a szemle során elvégzett vizsgálatok szakértői díjának összegét.

7. Az igazságügyi szakértő az átvett adatállományok vizsgálatát a szakértői eljárásra irányadó törvényi határidőn belül és annak lejártát követően (további 186 napon belül) sem volt képes teljesíteni, mert a 2015. február 28-án kelt szakértői véleménye cégenkénti megállapításokat, adatokat nem tartalmazott. Tekintettel arra, hogy a szakértő szakvéleményének írásbeli kijavítására, a szakvéleményből hiányzó cégenkénti megállapítások, adatok pótlására történt felhívása nem járt eredménnyel, a Hatóság a NAIH/2015/81/18/H

ügyiratszámú végzésében a szakértőt a kirendelése alól felmentette, egyidejűleg a NAIH/2015/81/17/H ügyiratszámú végzésében döntött a szakértői díj megállapításáról.

A döntéshozatalhoz szükséges adatok megállapítása érdekében a NAIH/2015/81/19/H ügyiratszámú végzésében a Hatóság új igazságügyi szakértőt rendelt ki. Az új szakértő által készített 036/2015. dokumentumszámú 2015. szeptember 15-én kelt szakértői vélemény és a hozzá mellékelt díjjegyzék 2015. szeptember 22-én érkezett meg a Hatósághoz.

A Hatóság a 036/2015. dokumentumszámú szakértői véleményt a NAIH/2015/81/26/H ügyiratszámú, a szakértői díj megállapításáról és megelőlegezéséről szóló végzéséhez csatoltan postai úton küldte meg a Kötelezettnek.

IV. Az ügyben alkalmazott jogszabályi előírások

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

Az Infotv. 3. § 7. pontja értelmében *„hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez”,* hivatkozott jogszabályhely 8. pontja értelmében *„tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri”.* A 13. pontja szerint *adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.*

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 alapján *„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)-(2) bekezdése és az 5. § (1) bekezdése kimondja: *„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. 14. § c) pontja alapján *"az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását".*

Az Infotv. 17. § (2) bekezdésének a) és b) pontja értelmében *"a személyes adatot törölni kell, ha kezelése jogellenes, illetve az érintett kéri.*

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. § (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 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”.

V. Az ügyben tett megállapítások

A Hatóság a vizsgálati eljárásai, a NAIH-6254/2012/H számú hatósági eljárás során beszerzett adatok, hangfelvételek, dokumentumok és nyilatkozatok, a Kötelezettnek az első határozat jogerős bírósági felülvizsgálatáig tett nyilatkozatai, valamint a jelen hatósági eljárás keretében lefolytatott tényállás tisztázás eredményeként az engedményezéssel érintett követelés alapját képező jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezeléséről az alábbiakat állapította meg:

1. Adósok személyes adatainak kezelése

1.1. A Ptk.-ban szabályozott engedményezés során az adós adatai az engedményes birtokába kerülnek. Az engedményező részéről az engedményes részére a szerződés megkötésével egyidejű adattovábbítás adatvédelmi szempontból nem kifogásolható, hiszen ha a kötelezett hozzájárulása a Ptk. szerint magához az engedményezéshez sem szükséges, nyilvánvalóan nem szükséges azon adatok átadásához sem, amelyeken az engedményezés alapul.

A jogszerű adattovábbítás másik jogalapja a Hpt. 51. § (1) bekezdés c) pontja, mely szerint a pénzügyi intézmény követelés eladásához, érvényesítéséhez szükséges adatokat, banktitkot továbbíthat. Azonban ez nem jelent felhatalmazást arra, hogy az engedményes az ügyféladatokat (az adós neve, lakcíme) továbbítsa, elmondja egy harmadik személynek (szomszédnak) – aki az engedményezésnek nem alanya – azzal a céllal, hogy az ő segítő közreműködésével hajtsák be a fennálló követelést.

1.2. A követelés jogosultja, mint hitelező 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.

A megvizsgált látogatási jegyzőkönyvekben az adós neve, címe, ingatlanának jellemzői szerepelnek, szomszédok, egyéb személyek adatai nem szerepelnek ezeken az iratokon.

1.4 A panaszbeadványok egy része azt kifogásolta, hogy a Kötelezett zaklató módon lépett fel, és meg nem engedhető nyomást gyakorolt az adósokra. 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 mást megfélemlítsen, vagy más magánéletébe, illetőleg mindennapi életvitelébe önkényesen beavatkozzon, rendszeresen vagy tartósan mást 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 harmadik személyeket érintő tevékenység tartalma

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 adóra vonatkozó információk között időrendi sorrendben rögzíti, feltünteti a hívott telefonszámot, a hozzá tartozó nevet – akivel a beszélgetést folytatták -, a beszélgetés lényegét, „eredményét”. A Kötelezett emellett a szomszédokkal folytatott telefonbeszélgetéseket hangfelvételen is rögzítette.

A Kötelezettnek az adatvédelmi hatósági eljárás megindítását követően, 2013. május 1-jén hatályba lépett követeléskezelési szabályzata „5.3.2. Telefonos megkeresés” című pontjában is szerepel, hogy a *„nyilvános adatbázisban (telefonkönyv) elérhetőséget keres az ügyfélhez, illetve harmadik fél üzenetátadásra való közreműködését kéri”*.

2013. március 20-án a Kötelezett úgy nyilatkozott, hogy a követeléskezelés és a panaszkezelés során ügyfélnek tekintik az adóst és a harmadik személyt (szomszédot, ismerőst, rokont) is.

A rendelkezésre álló iratok, hangfelvételek, nyilatkozatok és az adatkezelési gyakorlatot bemutató adatlap másolatok alapján megállapítható volt, hogy a Kötelezett a vizsgált időszakban nem csupán egy-egy esetben, hanem rendszeresen, üzemszerűen, eljárásának menetébe beépítve végezte ezt az adatkezelést, felvette a kapcsolatot a harmadik személyekkel, személyes adataikat rögzítette, a szoftverén keresztül felhasználta.

Az Infotv. 3. § 10. pontja szerint a személyes adatok rögzítése, tárolása, felhasználása adatkezelésnek tekintendő. A Kötelezett tehát adatkezelési műveleteket végzett, amikor természetes személyekhez köthető adatokat (név, telefonszám, lakcím, hang) rögzített tárolt, felhasznált.

2.2. A harmadik személyeknek nyújtott tájékoztatás

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.

A Kötelezett azonban a telefonbeszélgetések során nem adott tájékoztatást arról, hogy a telefonhívást és a hívás során közölt adatokat rögzíteni kívánják, arról sem, ki és milyen célból végzi a rögzítést. A Hatóság által mintavételként szűrőpróbaszerűen kiválasztott telefonhívásokra két különböző naptári évben, különböző naptári napokon, öt különböző ügyintéző által került sor és a hívásokkal mindegyikük megsértette az Infotv-t, és a hívások során egyikük sem járt el az Infotv.-ben foglaltaknak megfelelő hozzájárulás beszerzése érdekében.

A hangfelvételekkel összefüggő egyéb adatkezelések sem voltak jogszerűek, ebből alapos okkal vonható le az a következtetés, hogy ezek nem egyedi esetek, hanem a Kötelezett által a vizsgált időszaknál huzamosabb ideje folytatott adatkezelési gyakorlatot tükrözik.

A leírtak alapján megállapítható, hogy a Kötelezett állításával ellentétben a Hatóság rendelkezésére bocsátott belső eljárási rendekben leírtak nem teljesen fedik a valós adatkezelési gyakorlatot, és nem nyújtanak garanciát az érintettek Infotv. 20. §-ban megjelölt jogainak érvényesítéséhez.

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.

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 rögzíthetőek.

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.

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. 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.

A Kötelezettnek ez a hiányos és megtévesztő tájékoztatási gyakorlata sérti az Infotv. 4. § (1) bekezdését és nem felel meg az Infotv. 20. §-ában meghatározott követelményeknek sem.

2.3. A harmadik személyek személyes adatai kezelésének jogalapja

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 Hpt. 215/B. § (4) bekezdése a Kötelezett számára a telefonon történő panaszkezelés esetén előírta az ügyfelekkel folytatott telefonos kommunikáció rögzítését és a hangfelvétel egy évig történő megőrzését. Ezek a szabály a panasznak nem minősülő telefonos kommunikáció rögzítésére és őrzési idejére nem irányadó.

Azonban a Hpt. alapján az adóson kívüli személyek nem minősülnek ügyfélnek, így a Hpt. nem ad felhatalmazást az ilyen személyek telefonon tett panaszbejelentéseinek rögzítésére sem. Ügyféli minőség hiányában a harmadik személyekkel folytatott beszélgetések rögzítésének jogalapját az Infotv. 5. §-a értelmében az érintettek önkéntes, határozott, tájékozott és kifejezett hozzájárulása jelentené.

A Kötelezett az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba tett bejelentésében 2008. szeptember 22-én a követeléskezelési tevékenységével érintettek személyes adatai kezelésének jogalapjaként az érintettek hozzájárulását jelölte meg. A harmadik személyek (az adósok szomszédai, ismerősei, rokonai) adatainak kezelése Kötelezett által nem került bejelentésre.

Az eljárás során becsatolt [...] leírás szerint a Kötelezett a harmadik személyek személyes adatait a követeléskezelési eljárása során az érintettek hozzájárulása alapján kezeli.

A Kötelezett nyilatkozata szerint 2012.03.15-óta az ügyfelekkel (nyilatkozatuk szerint ügyfélnek tekintik a harmadik személyt is) folytatott minden telefonbeszélgetést hangfelvételen rögzít.

A Kötelezettnek az adatvédelmi hatósági eljárás megindítását követően, 2013. május 1-jén hatályba lépett [...] szabályzata „5.3.2. Telefonos megkeresés” című pontja azt tartalmazza, hogy a „Társaság harmadik személy telefonos elérhetőségét kizárólag az érintett hozzájárulásával tartja nyilván az Ügyféllel történő egyeztetés céljából a követelés érvényesítésének időtartamára”.

Az eljárás során a szűrőpróbaszerűen kiválasztott hangfelvételek segítségével megvizsgált esetekben azonban ennek az ellenkezője nyert bizonyítást, tehát a Kötelezett a saját szabályzatának előírásait sem tartja be. A Kötelezett az érintett szomszédokkal folytatott telefonbeszélgetések hangfelvételeinek, név, telefonszám és lakcím adatainak kezeléséhez az

érintettek hozzájárulását nem szerezte be, továbbá nem kérte a felhívottak beleegyezését a közölt adatok rögzítéshez, nyilvántartáshoz sem.

A vizsgált esetek alapján megállapítható, hogy a Kötelezett nem rendelkezett az érintettek hozzájárulásával. A IV.2.2. pontban leírtak alapján az is megállapítható, hogy a Kötelezett nem teljesítette a tájékoztatási kötelezettségét, azzal, hogy a harmadik személyeknek az adatkezelés minden lényeges körülményéről nem adott tájékoztatást, így az érintettektől esetlegesen beszerzett hozzájárulás sem minősült volna önkéntes, határozott, tájékozott és kifejezett hozzájárulásnak. Mindezek alapján a Kötelezett a vele és az adósokkal jogviszonyban nem álló harmadik személyek személyes adatainak kezeléséhez nem rendelkezett megfelelő joggal, ezért ezek az adatkezelési tevékenységei sértették az Infotv. 5. § (1)–(2) bekezdését.

2.4. A harmadik személyeket érintő adatkezelés célja

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 eshetőlegesen, 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, 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 Hatóság álláspontja szerint az ismeretlen helyen tartózkodó adós aktualizált lakcímadatának legális forrása nem az adós rokona, szomszédja, hanem a követeléskezelők számára is elérhető személyi adat- és lakcímnnyilvántartás.

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.

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

2.5. A jogsértéssel érintett harmadik személy adatkezelési tiltakozása

A Hatóság értékelése szerint teljes mértékben elfogadhatatlan az az információs önrendelkezési jogot sértő gyakorlat, hogy a hívó féllel semmiféle jogviszonyban nem álló hívott fél személyes adatainak kezelése elleni tiltakozását követően, a hozzájárulása nélkül rögzített telefonszám adatának törlését a Kötelezett megtagadja vagy egy újabb személyes adata (neve) megadásától teszi függővé. Sőt, az adatalany a telefonszámra újabb hívást kap a Kötelezettől.

A vizsgált egyedi ügyek között volt ilyen eset, az érintett harmadik személy többször kérte, hogy ne hívják, jelezte, hogy nem adja hozzájárulását telefonszáma használatához, mégis továbbra is rendszeresen felhívta a Kötelezett ezen a számon.

Ilyen módon a Kötelezett megsértette az Infotv. 21. § (2) bekezdését, hiszen a tiltakozást követő legrövidebb időn belül, de maximum 15 napon belül nem hozott döntést a tiltakozás ügyében, az adatkezelést nem szüntette meg, az adatokat nem zárolta, és a döntéséről e határidőn belül a kérelmezőt írásban nem tájékoztatta.

Az Infotv. 3. § 8. pontja szerinti tiltakozás esetén az érintett minden esetben kifogásolja az adatkezelés jogszerűségét is, így a tiltakozás nem azonos az érintettet az Infotv. 14. § c) pontjában megillető joggal.

2.6. A jogsértéssel érintett harmadik személyek száma, a cégek adatállományainak kezelése

2.6.1. Az alaphatározatban a Hatóság a jogsértéssel érintett harmadik személyek számát becsléssel határozta meg. Ezt a módszert a Kötelezett a felülvizsgálati kérelmében sérelmezte és a közigazgatási per során tartott nyilvános tárgyaláson, 2014. március 11-én azt nyilatkozta, hogy *„Nyilvántartásunk alapján minden további nélkül akár gombnyomással megállapítható az, hogy hány esetben történt harmadik személy adatainak kezelése és határozottan állítom azt, hogy ez nem hogy százezres, de valószínűleg még nem tízezres, hanem csak legfeljebb ezres nagyságrendet jelent.”*

A Kötelezett érvelését elfogadva a bíróság arra kötelezte a Hatóságot, hogy az új eljárás során pontos adatok beszerzésével határozza meg a jogsértéssel érintettek körének nagyságát.

A Kötelezett a 2013. július 15-én kelt levelében azt írta, hogy a *„Társaságunk tételesen megvizsgálja a harmadik személyekről való adatkezelését és ahol az állapítható meg, hogy nincs*

az adatkezeléshez hozzájárulás, az adatokat törli a nyilvántartásából. Ezen érintettek beazonosítása jelenleg folyamatban van, ezt követően tételesen megvizsgáljuk, hogy rendelkezünk-e az érintett részéről az adatkezeléshez való hozzájárulással. Amennyiben van hozzájárulás, az adatot nem töröljük, amennyiben nincs, akkor az adatokat haladéktalanul töröljük. Az érintettek beazonosítását követően az adatok törlése előreláthatólag 3-4 hónapot vesz igénybe”.

A Kötelezett a 2014. január 14-én kelt levelében azt közölte, hogy „az érintett ügyek és adatok beazonosítására irányuló eljárást haladéktalanul megkezdtük 2013. július 15-én kelt levelünkben foglaltaknak megfelelően. A tevékenység végzésére jelentős személyi erőforrásokat csoportosítottunk át, összesen 18 fő teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalónk végzi az adatbeazonosítással kapcsolatos tevékenységeket azon szempont figyelembevételével, hogy a folyamat a társaságok főtevékenységével kapcsolatos napi üzletmenet ellátását se lehetetlenítse el. Az azonosítási eljárással érintett ügyek száma összességében mintegy 800-900 ezer, az azonosítandó adatok nagyságrendje pedig milliós, figyelemmel arra, hogy álláspontunk szerint akkor járunk el megfelelő gondossággal a határozatban foglaltak teljesítésére, ha nem csak a szomszédolással érintett ügyeket, hanem a teljes nyilvántartott ügyállományt felülvizsgáljuk. Jelenleg a teljes ügyszám mintegy kétharmadának átvizsgálása fejeződött be, amelyekben (a sikertelenül hívott telefonszámok kivételével) beazonosításra került a tárolt adatok jellege és a harmadik személyek tekintetében nyilvántartott adatokat a nyilvántartásból töröltük. Az eljárás lebonyolítása az általunk adott előzetes becslésekhez képest további 1,5-2 hónapot vesz igénybe,.....”.

A 2014. július 23-án tartott helyszíni szemle során a Kötelezett képviselői azt nyilatkozták, hogy kb. hat hónapra volt szükségük ahhoz, hogy a [...]ba bejegyzett adatok kezelésének jogalapját leellenőrizzék. Az átadott statisztikai kimutatás szerint az EOS Zrt. 14.476 harmadik személytől szerzett be az alaphatározat kézhezvételét követően utólagos adatkezelési hozzájárulást. A cégek képviselői szerint a két cég a követeléskezelő szoftverből együttesen kb. 24 ezer harmadik személy személyes adatait törölte, a cégenként törölt adatokról kimutatásokkal nem rendelkeznek.

A Kötelezett fenti nyilatkozataira tekintettel a Hatóság alapos okkal következtethetett arra, hogy a Kötelezett a keresetlevelében anélkül hivatkozott a jogsértéssel érintett harmadik személyek számának rövid határidős, „gombnyomással” történő meghatározásának lehetőségére, hogy ez kivitelezhető lett volna. Ilyen kimutatással a keresetlevelét sem támasztotta alá és az új eljárás során sem tudott ilyet szolgáltatni, annak ellenére, hogy az adatállományok ellenőrzését saját bevallása szerint milliós nagyságrendben tételesen, ügyintézői beavatkozással hajtotta végre, úgy hogy mindvégig tisztában volt azzal, hogy a per során felhozott érveire tekintettel a Hatóság pontos statisztikai kimutatást fog bekérni a tényállás tisztázásához.

2.6.2. A jogsértéssel érintett harmadik személyek pontos számának meghatározásához igénybe vett első szakértő az adatállományokból gombnyomások sorozatával kb. 8 havi szakértői munka eredményeként sem tudott cégenkénti leválogatást, pontos számszaki adatokat produkálni. A 10/2014. szakértői ügykönyvi számú szakértői véleményében az EOS Kft. és a Kötelezett nyilvántartásának működésére vonatkozóan csak a vizsgált cégek nyilatkozatait rögzítette. A cégek nyilatkozatára megállapítást nem tett, az, hogy a cégek nyilvántartása és adatbázisa valóban elkülönülten működik-e informatikai szempontból, nem került tisztázásra.

Az eljárás során kirendelt második igazságügyi szakértő a jogsértéssel érintett harmadik személyek számára, továbbá a Kötelezettnek és az EOS Kft.-nek azzal az állításával szemben, hogy az általuk használt nyilvántartás és adatbázis elkülönülten működik az alábbi ellentétes megállapításokat tette:

A második szakértő 036/2015. dokumentumszámú szakértői véleménye szerint a vizsgálatra átadott, az EOS cégek által betöltött adatállományok több üres adattáblát is tartalmaznak, emiatt a kimentett adatállományokból csak kettő tartalmazott az ügy szempontjából vizsgálható releváns adatot.

A szakértői vélemény szerint a „[...] adatbázis tartalmaz mindkét cégre vonatkozó bejegyzést, ezért egyértelműen megállapítható, hogy a [...] rendszert mindkét cég használta. Egyértelműen megállapítható továbbá, hogy a [...] adatbázist mindkét cég használta, míg a [...] adatbázist csak az EOS Zrt. használta.”

A szakvélemény szerint a Kötelezett által használt [...] adatbázisban az adós elérhetőségei táblában [...] 9870 sor szerepel, melyből 1347 szomszéd nevét, telefonszámát tartalmazza.

A két cég által közösen használt [...] adatbázisban, az adós elérhetőségei táblában [...] 27969 sor szerepel, melyből 2945 szomszéd nevét, telefonszámát, 493 harmadik személy (pl. nej, barátnő, lánya, férje, szomszéd, stb.) nevét, telefonszámát tartalmazza.

A szakértő véleménye szerint [...] és a [...] felhasználók [...] állományaiban vannak átfedések, mindösszesen 932 harmadik személy (pl. nej, barátnő, lánya, férje, szomszéd, stb.) nevét, telefonszámát, továbbá mindösszesen 4232 szomszéd nevét, telefonszámát tartalmazzák. Azért található több szomszéd adat, mint egyéb harmadik személy, mivel a harmadik személyek adatait több esetben úgy mentették el, hogy a keresztnév oszlopba beírták pl. szomszéd, lánya, stb. míg szomszédok esetében előfordult, hogy szerepeltették a szomszéd nevét a vezeték- és keresztnév mezőkben és a megjegyzés rovatba írták, hogy szomszéd.”

„A [...] és a [...] felhasználók [...] állományaiban vannak felsorolva, milyen típusú tevékenységek történnek a normál ügymenet során. A tábla megtalálható a melléklet [...] állományában. A táblában több esetben található olyan bejegyzés (pl. TEL/Szomszéd sikeres), mely arra utal, hogy végeztek ún. „szomszédolási” tevékenységet”.

2.6.3. A 2.6.1.-2.6.2. pontban foglaltak összegzése:

A cégek a követeléskezelő szoftverben az első eljárás során tartott helyszíni szemle időpontja óta kisebb módosításokat vezettek át, fejlesztették a szoftvert a [...] mező bejegyzéseit érintően is.

A Kötelezett a jelen eljárás során tett nyilatkozatával elismerte, hogy a vizsgált időszakban 14.476 olyan harmadik személy személyes adatait kezelte, akiktől az alaphatározat kézhezvételét követően utólagosan szereztek adatkezelési hozzájárulást, ez a szám magasabb annál a számnál, mint amit a második szakértő a Kötelezett által használt [...] adatbázisban talált.

A Kötelezett azoknak a harmadik személyeknek a személyes adatait törölte, akik nem adtak utólagos adatkezelési hozzájárulást, ezek pontos számát nem közölte.

Az eljárás során kirendelt első szakértő 10/2014. számú szakvéleményének 3. c. pontjában foglaltak szerint „Az adatmentések időközönként szalagra mentve, a [...] szám alatti fiókjának széfjében található. A mentést végző szoftver új, 2013. őszétől működik. Az adatbázisban található adatok módosítását és törlését a rendszer nem naplózza, azaz utólag nem tudható, hogy az adatokon ki, mikor, milyen módosítást végzett”.

Második szakértői vizsgálat megállapította a közös adatbázis használatot, azonban az szakértői vizsgálat sem volt megállapítható, hogy a közös adatbázisban szereplő 2945 szomszéd és 493

harmadik személy (pl. nej, barátnő, lánya, férje, szomszéd, stb.) név és telefonszám adatai közül mely adatnak az adatkezelője a Kötelezett.

Leírtakra tekintettel a szoftver módosításokat és az adattörléseket követően utólagosan nem volt megállapítható, hogy az adatállományokban miért szerepeltek üres adattáblák, és a jogsértéssel érintettek cégenkénti pontos száma sem volt megállapítható sem a Kötelezett adatközlése alapján, sem a szakértői vizsgálat eredményeként.

A szakértői vizsgálatok eredményeire figyelemmel a Hatóság megállapította, hogy a cégek közösen használták az adatbázist, ezért együttes/párhuzamos adatkezelőnek minősülnek és emiatt nincs relevanciája annak, hogy a közös adatbázisban szereplő adatokat ki rögzítette, az egyes adatkezelési műveleteket ki végezte, mert a mindkét cég felelős az egész adatbázis kezeléséért.

3. A call centerek működése

A NAIH-6254/2012/H számú hatósági eljárás során tartott szemle alkalmával a megmutatott több mint 40 fős call centerben a cégek dolgozói egy nagy közös légterű, teremben, ún. „fakkos” elrendezésű munkaállomásokon végezték a munkájukat.

A Kötelezett a 2013. április 26-án kelt válaszelevelében 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 [...] leírás tartalmazza a hatályos eljárási rendjüket, a mostani adatkezelési gyakorlatuk is ennek megfelelő. Az eljárás során megküldött [...] elnevezésű ügymenet leírásból a Hatóság azt állapította meg, hogy azt a cégek a telefonos kommunikáció során közösen használták, mert tartalmazza a faktoros és a KSI ügyek esetén teendőket, elmondandókat is.

A [...] ügymenet leírásának „*Kit miről kell tájékoztatni*” fejezetének 2.) pontjában foglaltak szerint telefonhívások során 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 rögzíthetőek a [...] -ba, melyeken nem közvetlenül az adóst érik el, de a telefonszámon az adóssal tudnak beszélni és a telefonszám (hívószám) előfizetője hozzájárul a nyilvántartásba vételhez.

Az első hatósági eljárás során átadott [...] csoport ügymenet leírások és folyamat ábrák szerint amennyiben az adóst a megadott telefonszámon nem érték el és más közvetlen telefonszámot sem tudnak hozzá felkutatni szomszédot vagy rokont keresték meg, és üzenet átadására hívták fel. A folyamatábra szerint eredményes a keresés, ha a „*szomszédnál hagyunk üzenetet*”.

A per során a cégek azt állították, hogy a két cégnek külön helyiségben működő call centere van. A 2014. július 23-án tartott helyszíni szemle alkalmával az EOS cégek képviselői azt nyilatkozták, hogy az épületben kb. két éve két elkülönített call center működik, az üzleti szoftver két külön adatbázisban tárolja az adatokat, viszont a call center szoftver együtt tárolja a hívásokat. A két call centerben a cégek külön-külön alkalmaznak supervisort a munka felügyeletére.

A Kötelezett által 2014. július 31-én, elektronikus úton megküldött „*call center supervisor*” munkaköri leírás minta 2014. január 31-én kelt, tehát az alaphatározat meghozatalát követően készült.

A cégek a Hatóság képviselőinek az új szemle alkalmával két külön helyiséget mutattak meg call centerként. Az egyik helyiség a korábban látott nagy légtérű, fakkos elrendezésű call center, a másik egy ettől eltérő elrendezésű szoba volt. Az első helyszíni szemle alkalmával ebben a szobában adminisztratív feladatot ellátó munkatársak ültek. Ezt a tényt az EOS Kft. call centerének ebben a szobában ülő egyik munkatársa is megerősítette, mert a Hatóság munkatársainak kérdésére elmondta, hogy az elmúlt év nyarán kerültek ebben a helyiségben elhelyezésre, előtte más adminisztratív feladatot végző munkatársak dolgoztak a munkaszobában

A cégek képviselői azt nyilatkozták, hogy a [...] elnevezésű ügymenet leírást nem a call centerek használták, hanem a 3-4 fős [...] csoport, melynek tagjai a két cég munkavállalói voltak. A [...] csoport feladata az elérhetőséggel nem rendelkező, vagy téves, nem valós elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatása kapcsolatteremtés céljából. Ezzel a nyilatkozattal a cégek lényegében elismerték, hogy a közösen létrehozott csoport az ügymenet leírást közösen alakította ki és használta, a telefonhívások során azonos ügymenetet folytattak.

A személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 1995. október 24 i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: Adatvédelmi Irányelv) a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában - amelynek rendelkezései az Infotv. értelmezése során irányadók – kifejezetten utal az együttes adatkezelés lehetőségére. Az Adatvédelmi Irányelv és az Infotv. értelmezése révén a fentiekre figyelemmel a Kötelezettnek és az EOS Kft-nek a téves, nem valós elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatására irányuló kapcsolatteremtési tevékenysége során megállapítható a párhuzamos/közös adatkezelői minősége.

A leírtakra tekintettel a Hatóság azt a következtetést vonta le, hogy a vizsgált időszakban a cégek még közös call centert működtettek és a téves, nem valós elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatása, harmadik személyeket is érintő telefonhívások során azonos ügymenetet folytattak.

4. A Kötelezett belső szabályzatainak vizsgálata

A Kötelezett által becsatolt 2012.január 1-jén kelt Üzletszabályzat és a 2013. január 1-jével módosult Panaszkezelési szabályzat a Hpt. rendelkezéseinek végrehajtására irányul. Ezen szabályzatok nem tartalmaznak arra vonatkozó belső eljárási rendet, hogy az adatalany miként érvényesítheti a személyes adatainak helyesbítése vagy törlése iránti jogot.

A Kötelezett úgy nyilatkozott, hogy az adóst a követeléskezelés és a panaszkezelés során ügyfélnek tekintik. Az Üzletszabályzat szerint azonban az ügyfél fogalma alatt az engedményező értendő. Az Üzletszabályzat az ügyfelek adatkezelésére tartalmaz, az ügyfelektől vásárolt követelések kötelezettjeinek adatkezelésére, adatforrására, adatfeldolgozóira nézve nem tartalmaz tájékoztatást.

Az első hatósági eljárás során a Kötelezett a 2012. január 1-je óta hatályos adatvédelmi szabályzatát is megküldte. A szabályzat vizsgálata során a Hatóság megállapította, hogy a „Törltetéshez való jog” című bekezdése nem tartalmaz speciális adatkezelési előírásokat, csupán az Infotv. szövegét ismétli. Nem tartalmaz olyan előírásokat sem, melyek a jogosulatlanul kezelt adatok törlését újabb személyes adatok közlésétől tennék függővé, ezzel szemben a gyakorlat

során, - mint arra a felperes is hivatkozott - a panaszkezelési szabályzat alapján mégis kérnek ilyen adatokat.¹

Az alaphatározatban a Hatóság előírta a Kötelezettnek, hogy az Infotv.-ben rögzített jogok érvényesítésének elősegítése érdekében módosítsa az eljárásrendjét. Ennek eredményeként a Kötelezett a határozat kézhezvételét követően a szabályzatait és a [...] elnevezésű ügymenet leírását is módosította, azonban figyelemmel arra, hogy a jelen eljárás által vizsgált időszak megegyezik az alaphatározatban vizsgált időszakokkal, ezért a végrehajtott szabályzat és ügymenet módosításokat jelen eljárás során a Hatóságnak nem állt módjában figyelembe venni.

V. Alkalmazott szankció és indokolása

A Hatóság a tényállás tisztázása során megállapította, hogy a Kötelezett adatkezelése az adatminimalizálás és a célhoz kötöttség elvébe ütköző volt, megsértve ezzel az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdését; az adatkezeléshez nem rendelkezett az adatalányok tájékozott, érvényes adatkezelési hozzájárulásával, ezért az adatkezelése megsértette az Infotv. 5. § (1) bekezdését; Kötelezett nem tett eleget az adatalányokkal szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségének, megsértve az Infotv. 20 § (1)-(2) bekezdését, a Kötelezett megsértette az Infotv. 21. § (2) bekezdését, mert az érintett adatkezelési tiltakozását figyelmen kívül hagyta.

Fentiekre tekintettel a Hatóság a rendelkező részben foglaltak szerint döntött, és jelen határozatban megtiltotta a személyes adatok jogellenes kezelését, továbbá a jogosulatlan adatkezelés miatt a Kötelezettet adatvédelmi bírság megfizetésére is kötelezte. Egyidejűleg az adatalányok érdekeinek védelme érdekében az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján elrendelte a határozatnak a Hatóság honlapján történő nyilvánosságra hozatalát.

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 bírság kiszabása során elsősorban az érintettek számát, a jogsértés súlyát vette figyelembe:

- A jogellenes adatkezelés több ezer főt érintett, ebből a Kötelezett 14.476 harmadik személyt érintő esetet maga is elismert. A vizsgált időszakban a jogellenes adatkezeléssel érintettek száma azonban ennél magasabb volt, mert ezen értékhez hozzáadandóak az alaphatározat kézhezvételét követően naplózatlanul és számolatlanul törölt bejegyzések.

- A Hatóság korábbi határozatában kifejtett álláspontja a követeléskezelési jogviszonyon kívül álló harmadik személyek adatainak kezelésével kapcsolatban nem változott, ezért a jogsértés súlyának megítélése sem. A Hatóság fenntartja, hogy a megállapított jogsértés súlyos, mert a Kötelezett többféle jogsértést követett el, melyek nem egyedi esetek voltak. A jogszabálysértő gyakorlatot súlyosbítja az a körülmény, hogy az adatkezelésre az esetek egy részében az érintettek tudta nélkül került sor.

- A jogsértések folyamatos jellegűek, tekintettel arra, hogy a Kötelezett az adatállományában szereplő adatokat 2012.01.01-óta kezelte.

¹ A Kötelezett a keresetlevelének III.2.12. pontjában, az adattörlést kérő harmadik személy esetében sem az adatvédelmi szabályzatára hivatkozott.

A fentiek összességükben nem tették indokolttá a bírság összegének alaphatározathoz képest nagymértékben történő csökkentését. A Hatóság a bírság összegének meghatározásakor figyelemmel volt a Kötelezettek a követeléskezelői piacon betöltött „meghatározó” szerepére. A Kötelezett 2013-as évet lezáró beszámolója szerint a 2012. évi adózás előtti eredménye 738.769 ezer Ft, a 2013. évi adózás előtti eredménye 999.072 ezer Ft volt. A fent felsorolt mérlegelési szempontokat figyelembe véve a Hatóság az adatvédelmi bírság összegét a maximális bírságösszeg 45%-ában határozta meg, mely a Kötelezett 2012. évi adózás előtti eredményének kevesebb, mint 0,7 %-a.

VI. Eljárási szabályok

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

Hivatkozott törvényi rendelkezésre tekintettel a Hatóság az eljárási költség összegét az eljárás során kirendelt igazságügyi szakértők részére megállapított szakértői díjak alapján határozta meg és a Kötelezettet a NAIH/2015/81/26/H. ügyszámú végzésben megállapított 212.598,- Ft szakértői díj megfizetésére, az EOS Kft.-t a NAIH-1610-14/2014/H. ügyszámú végzésben megállapított 83.058,- Ft szakértői díj megfizetésére kötelezte. A Ket. 158. § (4) bekezdésében foglaltak alapján az első szakértő felmentésére figyelemmel a Hatóság a NAIH/2015/81/17/H. számú végzésében megállapított 155.440,- Ft szakértői díjat nem terhelte sem a Kötelezetre, sem az EOS Kft.-re, ezt az eljárási költséget a Hatóság viseli.

2. Jelen határozat a Ket. 71. § (1) bekezdésén és a 72. § (1) bekezdésén alapul. A fellebbezést a Ket. 100. § (1) bekezdés d) pontja zárja ki. E határozat a Ket. 73/A. § (3) bekezdése alapján a közlés napján jogerőre emelkedik.

A határozat nem tanúsítja a Kötelezettek által végzett adatkezelés jogszerűségét azon kérdésekben, melyek vizsgálatára az adatvédelmi hatósági eljárás során nem került sor, és nem tanúsítja az eljárás során megküldött szabályzatok teljes körű megfelelőségét sem. A nem vizsgált kérdések a későbbiekben új eljárásban vizsgálhatóak.

A határozat bírósági felülvizsgálatának lehetőségét a Ket. 100.§ (2) bekezdése biztosítja, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság illetékességét a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (továbbiakban: Pp.) 326.§ (7) bekezdése alapján állapítottam meg. A keresetlevél benyújtásának helyét és idejét a Pp. 330. § (2) és (3) bekezdése határozza meg. A tárgyalás tartása iránti kérelem lehetőségéről szóló tájékoztatás a Pp. 338. § (1) és (2) bekezdésén alapul.

A bírságot és az eljárási költséget a megfelelő számlaszámra megfizetni a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII.6.) MNB rendelet (a továbbiakban: MNB rendelet) 25. § a) pontjának aa) alpontjában (átutalás), b) pontjának bb) alpontjában (készpénzbefizetés fizetési számlára), c) pontjának ca) alpontjában (készpénzáttutalás) felsorolt fizetési módok formájában lehet. A kötelezettség teljesítése során irányadó az MNB rendelet VI. fejezete, azzal a kitétellet, hogy a Hatóság épületében nincs lehetőség a bírságösszeg és az eljárási költség befizetésére.

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

meg nem fizetett bírság miatt jogerősen kiszabott és meg nem fizetett késedelmi pótlék köztartozásnak minősül, és adók módjára kell behajtani.

Az adatvédelmi hatósági eljárásnak az Infotv. 60. § (5) bekezdésében megszabott ügyintézési határideje 2015. október 30-án járt le tekintettel arra, hogy az első szakértő kirendelésétől az első szakvéleménye elkészítéséig terjedő idő, illetve a második kirendelésétől a felmentéséig terjedő idő, továbbá a felmentett szakértő helyett kirendelt második szakértő kirendelése és a szakértői véleménye megérkezése közötti idő az eljárási határidőt megszakította.

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

Budapest, 2015. november 2.

Dr. Péterfalvi Attila
elnök c. egyetemi tanár