



Ügyszám: NAIH/2018/3102/01/H.
(Előzmény: NAIH/2016/77/H.)

Tárgy: Engedményezésen
alapuló követeléskezelés

HATÁROZAT

A DUNACORP Faktorház Zrt. (a továbbiakban: Kötelezett1, 1074 Budapest, Dohány utca 14.) és a Credit Line Group Kft. (a továbbiakban: Kötelezett2, 1074 Budapest, Dohány utca 14.) – mindkét cégre vonatkozó, azonos tartalmú megállapítás esetében a határozat a Kötelezettek elnevezést használja –, fenti számú adatvédelmi hatósági ügyében a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) **az alábbi döntéseket hozza:**

1) A Hatóság **megállapítja**, hogy a követeléskezelés során **Kötelezett1** az indokolás IV.3-IV.8. pontjában kifejtettek szerint **jogellenes adatkezelési tevékenységet folytatott**, mert megszegte az előzetes tájékoztatási kötelezettségét, a tisztességes és a célhoz kötött adatkezelés elvét és jogalap nélküli adatkezelést folytatott, továbbá korlátozta az érintetti jogok gyakorlását.

A Hatóság **megállapítja**, hogy a követeléskezelés során **Kötelezett2** az indokolás IV.3. pontjában kifejtettek szerint **jogellenes adatkezelési tevékenységet folytatott**, mert megszegte az előzetes tájékoztatási kötelezettségét.

2) A Hatóság a **Kötelezettek jogellenes adatkezelését megtiltja**, és a Kötelezetteket felszólítja arra, hogy ennek az alábbi módon tegyenek eleget:

a) az adatkezelési tájékoztatási gyakorlatukat módosítsák úgy, hogy megfelelő előzetes tájékoztatást nyújtsanak az adatalanyok részére személyes adataik felvételekor, egyeztetésekor, a honlapon közzétett tájékoztatókban, valamint a telefonbeszélgetés megkezdésekor,

Kötelezett1

b) törölje az adósnak nem minősülő - a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyokban nem szereplő - harmadik személyek jogalap hiányában kezelt személyes adatait, szüntesse meg a „szomszédolási” és „szomszédhívási” gyakorlatot,

c) törölje az adósok egészségi állapotáról gyűjtött adatokat, továbbá az adósokról gyűjtött bűnügyi személyes adatokat,

d) törölje azon panaszoknak nem minősülő telefonos kommunikációt rögzítő hangfelvételeket, ahol nem hangzott el tájékoztatás a rögzítésről,

e) a szükségesség és az adatminimalizálás elvének megfelelően az adósokról csak a követeléskezeléshez elengedhetetlenül szükséges adatkört kezelje és rögzítse, továbbá

f) a jövőre nézve az érintetti jogok gyakorlásának korlátozását jelentő kérelmezési formakényszert és indokolási kötelezettséget szüntesse meg.

Az b)-c) pontokban előírt törléseket ellenőrizhető módon, adatbázis szintű naplózással hajtsák végre.

A Kötelezettek a megtett intézkedéseikről a bírósági felülvizsgálat kezdeményezésére irányadó keresetindítási határidő lejártától számított 30 napon belül haladéktalanul értesítsék a Hatóságot. A Kötelezett1 az értesítéshez csatolja a törlések tényét és informatikai körülményeit teljes körűen dokumentáló jegyzőkönyve(ke)t, valamint nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy a nevezett adatok/adatbázisok összes példányát törölték.

A Hatóság a Kötelezettek figyelmét felhívja arra, hogy a bírósági felülvizsgálat kezdeményezésére irányadó keresetindítási határidő lejártáig, illetve felülvizsgálat kezdeményezése esetén a bíróság jogerős döntéséig a vitatott adatkezeléssel érintett adatok nem törölhetők, illetve nem semmisíthetők meg.

3) Egyidejűleg a Hatóság a jogellenes adatkezelés miatt a **Kötelezett2-t figyelmeztetésben részesíti és Kötelezett1-et**

**15.000.000,-Ft, azaz tizenötmillió forint
adatvédelmi bírság
megfizetésére kötelezi.**

Az adatvédelmi bírságot a bírósági felülvizsgálat kezdeményezésére irányadó keresetindítási határidő lejártát, illetve felülvizsgálat kezdeményezése esetén a bíróság jogerős döntéséig követő **15 napon belül** a Hatóság központosított bevételek beszédése célelszámolási forintszámlája (10032000-01040425-00000000) javára kell megfizetni. Az összeg átutalásakor a NAIH/2018/3102/H. BÍRS. számra kell hivatkozni.

Továbbá a Hatóság a Kötelezett1-et **eljárási költségként 120.042-Ft, azaz százhúszezer-egyszáznegyvenkettő ezer forint** szakértői díj megfizetésére kötelezi. Az eljárási költség összegét a bírósági felülvizsgálat kezdeményezésére irányadó keresetindítási határidő lejártát, illetve felülvizsgálat kezdeményezése esetén a bíróság jogerős döntését követő **15 napon belül** a Hatóság a **10032000-00319425-00000000** előirányzat-felhasználási forintszámlájára kell megfizetni, a NAIH/2018/3102/H. KÖLT számra hivatkozva.

A Hatóság felhívja a Kötelezett1 figyelmét továbbá arra, hogy amennyiben a bírságfizetési és/vagy eljárási költség fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a fenti számlaszámra késedelmi pótlékot is köteles fizetni.

A késedelmi pótlék mértéke a késedelembe esés időpontjától kezdődően a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű késedelmi kamat. 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 bírság és a késedelmi pótlék adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó- és Vámhivatal végzi.

4) A Hatóság **elrendeli** a határozatnak a **Hatóság** honlapján a Kötelezettek azonosító adataival történő **nyilvánosságra hozatalát**.

E döntés ellen közigazgatási úton jogorvoslatnak helye nincs, de a közléstől számított 30 napon belül a Fővárosi Törvényszékhez címzett, azonban a Hatósághoz benyújtandó keresettel közigazgatási perben megtámadható. 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 2013. és 2014. évi ellenőrzési tervében szerepelt a követeléskezeléssel foglalkozó cégek adatkezelésének vizsgálata és a 2015. évi feladattervében is szerepelt ez a vizsgálati cél. A Hatóság a feladatterve keretében meg kívánta vizsgálni a Kötelezett1 adatkezelési gyakorlatát.

Leírtakra tekintettel a Hatóság az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 60. § (1) bekezdése alapján a személyes adatok védelméhez való jog érvényesülésének ellenőrzése érdekében 2015. december 17-én adatvédelmi hatósági eljárást indított a Kötelezett1 követeléskezelési tevékenysége során megvalósult adatkezelési gyakorlat vizsgálatára. A vizsgált időszak: a 2012. január 1-jétől az eljárás megindításának napjáig, azaz 2015. december 17-ig terjedő időtartam volt.

II. Az eljárás menete

Az eljárás megindításáról a Hatóság NAIH/2015/4215/3/H. ügyszámon értesítette a Kötelezett1-et, az értesítéshez tényállás tisztázó végzést is mellékelte.

A Kötelezett1 válaszlevelében foglaltakra tekintettel a Hatóság az eljárásba NAIH/2015/4215/6/H. ügyszámú végzésében ügyfélként a Kötelezett2-t is bevonta, e tényről Kötelezett1-et NAIH/2015/4215/5/H. ügyszámú végzésében értesítette.

A Hatóság NAIH/2016/77/9/H. ügyszámú végzésében a tényállás tisztázásához belföldi jogsegélyt kért a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Főosztályától (a továbbiakban: MNB). A kért jogsegélyt az MNB 47886-3/2016. iktatószámú levelében teljesítette.

A Hatóság a Kötelezett1 és Kötelezett2 előzetes értesítése mellett 2016. április 21. napján helyszíni szemlét tartott a Kötelezett1 székhelyén. A szemlére NAIH/2016/77/15/H. ügyszámú végzésében számítástechnikai és informatikai igazságügyi szakértőt is kirendelt a Hatóság.

A kirendelt szakértő által készített 042/2016. dokumentumszámú 2016. július 5-én kelt szakértői vélemény és a hozzá mellékelte díjjegyzék 2016. július 12-én érkezett meg a Hatósághoz. A Hatóság NAIH/2016/77/28/H. ügyszámú végzésében állapította meg a szakértői díjat és döntött a szakértői díj Hatóság által történt megelőlegezéséről. A Hatóság a végzést a szakértői vélemény egy-egy példányának csatolásával a Kötelezettek részére is postázta. A Kötelezettek a végzés ellen jogorvoslattal nem éltek, a szakértői díj mértékét nem vitatták.

Az adatvédelmi hatósági eljárás során olyan információ jutott a Hatóság tudomására, miszerint a követeléskezelés során általános gyakorlat az, hogy a büntetés-végrehajtási intézetek a Kötelezett1 megbízottai megkeresésére telefonon és írásban is személyes adatokat közölnek a fogvatartottakról. Az eljárás során vizsgált nyilvántartás adatai szerint a Kötelezett1 megbízottai több büntetés-végrehajtási intézetet is megkerestek. Az adattovábbítás adatkezelésnek minősül, mivel a folyamatban lévő adatvédelmi hatósági eljárás a Kötelezett1 nyilvántartásában szereplő bejegyzésekkel érintett a büntetés-végrehajtási intézetek jogát, jogos érdekét is érintette, ezért a Hatóság az eljárásba NAIH/2016/77/32/H. ügyszámú végzésében a Budapesti Fegyház és Börtönt, NAIH/2016/77/33/H. ügyszámú végzésében a Sopronkőhidai Fegyház és Börtönt, NAIH/2016/77/34/H. ügyszámú végzésében a Váci Fegyház és Börtönt, továbbá a NAIH/2016/77/35/H. ügyszámú végzésében a Szegedi Fegyház és Börtönt is bevonta ügyfélként. E tényről Kötelezett1-et és Kötelezett2-t NAIH/2016/77/38/H. ügyszámú végzésében értesítette. A

büntetés-végrehajtási intézmények a Hatóság megkeresésében feltett kérésekre levélben válaszoltak.

A Hatóság a Szegedi Fegyház és Börtön írásban előterjesztett iratmásolat iránti kérelmének iratbetekintés keretében NAIH/2016/77/41/H. ügyszámú végzésében helyt adott.

A Hatóság NAIH/2016/77/44/H. ügyszámú végzésében a tényállás tisztázásához újabb belföldi jogsegélyt kért az MNB-től. A kért jogsegélyt az MNB 205358-1/2016. iktatószámú levelében teljesítette.

Az eljárás során a Hatóság az adatkezelés körülményeinek feltárása érdekében Kötelezett1-hez és Kötelezett2-höz több tényállás tisztázó végzést intézett, Kötelezettek ezekre válaszoltak, a Hatóság által kért dokumentumokat, hangfelvételeket és adatállományokat becsatolták.

III. Az eljárásban alkalmazott jogszabályok:

- 1) Az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.).
- 2) A vizsgált megbízási szerződés megkötésének időpontjában (és azt követően 2014. március 15-ig) hatályban volt Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: régi Ptk.) és a 2014. március 15-én hatályba lépett, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: új Ptk.).
- 3) A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.).
- 4) A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv.tv.).
- 5) A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (továbbiakban: Pp.).

IV. A Hatóság megállapításai:

Az adatkezelő a személyes adatok kezelése során az Infotv. rendelkezéseinek megtartásával köteles eljárni. Azaz a megfelelő jogalappal történt adatátadás során is be kell tartania az Infotv. alapelveit, így a célhoz kötött adatkezelés elvét, az adatbiztonság és az adatok minősége biztosításának követelményeit, valamint figyelembe kell vennie az érintett jogait, és biztosítania kell azok érvényesülését is.

A Kötelezett1 faktoring tevékenységet végez. A követelés átruházásáról szóló engedményezési szerződéssel főként bankoktól (pénzügyi vállalkozásoktól), elsődlegesen a magánszemélyekkel szembeni fedezetlen, lejárt követeléseket vásárolja meg. Az engedményező jogi személyek által átadott személyes adatokat a követeléskezelés során az adatfeldolgozói és a Kötelezett2 közreműködésével az érintettekről gyűjtött személyes adatokkal kiegészíti/módosítja.

A határozat megállapításai a Kötelezett1-re engedményezett követelések jogi eljárásán kívül történt behajtása során alkalmazott követeléskezelési technikák adatvédelmi szempontú vizsgálatának eredményét tükrözik.¹ A vizsgálat nem terjedt ki az adatkezelés folyamatának minden egyes részletére, csak a határozatban részletezett egyes szempontokra irányult. A vizsgálat nem terjedt ki az adatfeldolgozási tevékenységekre sem. A Kötelezetteknek a büntetés-végrehajtási intézetektől

¹ A Kötelezett1 2016. április 29-én kelt válaszeleveléhez mellékelte „Követeléskezelési elvárások” című belső dokumentum „III. Fogalmak” című pontja szerint „Követeléskezelés – jogi eljárásokat megelőző, a késedelmes üzletfél teljesítését elősegítő saját célra, vagy harmadik cég hasznára végzett tevékenység”.

történt adatgyűjtésére és a büntetés-végrehajtási intézetek Kötelezettek részére történt adattovábbítására vonatkozó megállapításait a Hatóság külön határozatba foglalja.

A Kötelezettek nyilatkozatai, az eljárás során általuk becsatolt iratmásolatok, megküldött hangfelvételek és adatállományok, a Kötelezettek által közzétett dokumentumok és a kirendelt igazságügyi szakértő szakvéleménye alapján a Hatóság az alábbiakat állapította meg.

1. A kezelt adatok köre, a követeléskezelési eljárás menete

1.1. A 042/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény 6.1 pontja szerint „A Dunacorp Faktorház Zrt. informatikusai által leválogatott adatok alapján megállapítható, hogy 2012.01.01. és 2015.12.17. közötti időintervallumban 47945 ügyfél adatait tartották nyilván a követeléskezelő rendszerben ...”

A szakértői vélemény alapját képező adatokat, bejegyzéseket a Hatóság kérésére a követeléskezelési nyilvántartásából a Kötelezett1 válogatta le és küldte meg DVD adathordozón 2016. április 29-én kelt válaszeleveléhez csatoltan a Hatóságnak.

A Kötelezett1 2016. január 14-én kelt válaszelevelében azt nyilatkozta, hogy a követeléskezelési eljárás során elsősorban az engedményező pénzügyi intézet által átadott, majd a későbbiekben az ügyfél² által megadott adatokkal kiegészített/módosított személyes adatokat kezeli. A „követeléskezelési nyilvántartásban szereplő személyes adatok adós/adóstárs/házastárs vonatkozásában az alábbiak (ld. a *Financialsystem.hu* követeléskezelő rendszer felépítésére és működésére vonatkozó belső szabályzat 3. oldal): név, besorolás (magánszemély/cég), telefonszám, anyja neve születési név, születési hely, születési idő, személyi igazolvány szám, KHR azonosító, lakcím, levelezési cím, egyéb ügyfélhez tartozó cím, KEKKH-tól lekért lakcím és levelezési cím, illetve a KEKKH lekérdezés ideje, jövedelmi adatok”.

A Hatóság a Kötelezett1 hivatkozott válaszeleveléhez mellékelte „Vásárolt követelések ügyfelenkénti analitikus nyilvántartásának szabályozása (módosításokkal egységes szerkezetben) - 2013. május 1-től hatályos, utolsó frissítés 2015. május 18. - elnevezésű belső szabályzatot áttekintette és megállapította, hogy a fent felsorolt adatoknál bővebb adatkör szerepel a Kötelezett1 nyilvántartásában az adósokról. Ugyanis a belső szabályozás szerint a követeléskezelési nyilvántartásnak „Az ügyletekkel kapcsolatos eseményeket tartalmazó adattáblája” is tartalmaz személyes adatokat a szabadszavas eseményleírásban. Ezt támasztja alá a Kötelezett1 a 2014. április 1-jétől hatályos követeléskezelési szabályzatának „6.1. Adatkezelés, adatvédelem” című pontja is, mely szerint a „telekommunikációt teljes részletezettséggel rögzítheti és tárolhatja, ideértve az ügyféllel folytatott beszélgetéseket is...”, valamint a jelen határozat IV. pontjában a 042/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény mellékletéből idézett bejegyzések, eseményleírások is.

Ezek az adattáblák és hangfelvételek az Infotv. 3. § 2. pontjára tekintettel személyes adatokat tartalmaznak, mivel a tartalmuk az érintettel/adóssal és harmadik személyekkel is kapcsolatba hozható adatok, illetve rájuk nézve következtetés vonható le ezekből az adatokból.

² A Hatóság meg kívánja jegyezni azt, hogy a követelésvásárlási tevékenység sajátossága, hogy az adósok nem minősülnek a pénzügyi szolgáltatás nyújtása szempontjából ügyfélnek. A követelésvásárlási tevékenység megítélése szempontjából a pénzügyi intézmény ügyfele ugyanis azon intézmény, mely – követelések megvásárlása esetén – az eredeti követelések jogosultja. A teljesítés nem az adósok által igénybevett szolgáltatás ellenértékének megfizetésében áll, hanem a jogosult által az adósok részére nyújtott szolgáltatás alapján fennálló követelés megvásárlásában. Azonban az adósok teljesítése továbbra is a szolgáltatás lényeges tartalmát képezi, mivel a követelést megvásárló faktorcégnak érdekében áll a követelés behajtása, ellenkező esetben ugyanis veszteséges lesz.

1.2. A Kötelezett¹ hivatkozott válaszelevelének 7. pontjában arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy az engedményezést követő 15 (tizenöt) napon belül értesítik az ügyfeleket (adósokat) az engedményezésről, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét, továbbá a teljesítés módját. Az ügyfelek (adósok) részére megküldésre kerülő első felszólító levél mellékletét képezi az engedményezési értesítő, továbbá az „Adatlap”, „Adatkezelési Tájékoztató” és a részletfizetésre vonatkozó nyilatkozat.

A Kötelezett¹ 2014. április 1. napjától hatályos követeléskezelési szabályzatának 7.2. pontja szerint az első értesítő levél kiküldését követő 10. munkanap után telefonon is megkísérlik felvenni a kapcsolatot az ügyfelekkel. Kötelezett¹ telefonos megkeresést követélenként heti 3 alkalommal eszközölhet az ügyfél felé. Amennyiben az ügyfél a második telefonos megkeresést követően sem veszi fel a kapcsolatot a Kötelezett¹-el, munkatársai személyesen is megkísérlik felvenni a kapcsolatot az ügyfél lakóhelyén, tényleges tartózkodási helyén vagy a munkahelyén. A Kötelezett¹ *„személyes megkeresést követélenként – a telefonos megkeresésekkel együtt - heti 3 alkalommal eszközölhet az ügyfél felé, amelytől az ügyfél kifejezett hozzájárulása esetén lehet eltérés”.*

A Kötelezett¹ követeléskezelési szabályzatának 7.5. pontja szerint amennyiben az írásbeli értesítések, fizetési felszólítások, telefonos és személyes megkeresések az első értesítés kiküldését követő 60 napon belül nem vezetnek eredményre az ügyfél általi teljesítés vagy egyezségkötés révén, úgy velük szemben Kötelezett¹ jogi eljárást kezdeményez.

2. Adatkezelés/adatfeldolgozás a követeléskezelési tevékenység során

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

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

Az Infotv. általánosságban határozza meg az adatkezelő³ fogalmát, amelynek a célja az, hogy a felelősséget oda helyezze, ahol a tényleges befolyás található, és így ez inkább ténybeli, mint formális elemzésen alapul. Azt, hogy konkrét esetben ki minősül adatkezelőnek, csak az adott eset körülményeinek alapos mérlegelésével lehet eldönteni. Nem szükséges, hogy valamennyi érdemi döntést egyetlen adatkezelő hozza meg, minthogy az Infotv. egyértelműen lehetővé teszi azt, hogy egy adatkezelésben több adatkezelő is részt vegyen.

Az adatfeldolgozás alapvető szabályait az Infotv. 10. §-a⁴ tartalmazza.

³ 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.”*

⁴ Az Infotv. 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

Az adatfeldolgozás egyes, érdemi döntést nem igénylő technikai műveletek elvégzését jelenti. Az 1/2010. Vélemény alapján az adatfeldolgozói minőségnek két, konjunktív feltétele van, az egyik, hogy az adatkezelőtől elkülönült szervezet végezze az adatfeldolgozást, valamint hogy nem saját nevében, hanem az adatkezelő nevében járjon el. Az 1/2010. Vélemény alapján az adatfeldolgozó fogalmi körén addig nem terjeszkedik túl, amíg a feldolgozás módjának meghatározása az adatfeldolgozó részéről csak technikai és szervezeti kérdéseket érint.

Általában az adatfeldolgozás lényeges részleteit szabályozza az írásbeli megállapodás, azonban az adatfeldolgozó technikai feladatai ellátása körében hozhat bizonyos döntéseket. Ugyanakkor, amennyiben az adatfeldolgozónak a technikai feladat végrehajtását érintő döntése kihat az adatkezelés valamelyik lényeges körülményére, akkor e döntése vonatkozásában már nem adatfeldolgozónak, hanem adatkezelőnek kell tekinteni, függetlenül attól, hogy az adatfeldolgozására vonatkozó írásbeli szerződés milyen megkötéseket tartalmazott.

Az adatfeldolgozói feladatokat jelentő úgynevezett technikai feladatok fogalmát az Infotv. nem fejti ki. A Hatóság állandó gyakorlata szerint a technikai feladatok is az adatkezelés körébe tartozó műveleteket ölelnek fel, így leggyakrabban a személyes adatok felhasználását (például levelek postázása érdekében az ügyfelek címadatának felhasználása) vagy tárolását (például tárhely szolgáltatás az adatkezelő által kezelt adatok tekintetében), de ilyen érdemi döntést nem igénylő technikai műveletnek minősül az adatrögzítés és az archiválás is.

Engedményezés esetén egyértelmű a követeléskezelő adatkezelői minősége, mivel az engedményes a döntést hozó, a követelés jogosultja. A megbízási jogviszonyt illetően vizsgálandó, hogy az Infotv. 3. § 9. pontja értelmében adatkezelőnek csupán Kötelezett¹ tekinthető-e vagy az általa megbízott követeléskezelők is.

Tekintettel arra, hogy a jelen eljárás tárgyát érintő ügyben a követeléskezelési tevékenységben több cég vett részt, szükségessé vált a megbízottak adatkezelésben betöltött szerepének a tisztázása, az adatkezelés és az adatfeldolgozás elhatárolása.

Az adatkezelő legfontosabb jellemzője az, hogy érdemi döntéshozatali jogkörrel rendelkezik. Az Infotv. rendelkezései alapján, az alábbiak tekinthetőek az adatkezelést érintő, főbb érdemi döntéseknek:

- az adatkezelés céljának meghatározása,
- az adatkezelés időtartamának meghatározása,
- az adatkezelés során alkalmazott eszközöknek kiválasztása,
- adatok megismerésére jogosult személyek körének meghatározása,
- az adatkezelési műveletek végrehajtása (így különösen az adatok felvétele, tárolása, felhasználása, továbbítása, törlése),
- az adatbiztonsági intézkedések meghozatala,
- az érintettek tájékoztatására vonatkozó kötelezettség teljesítése,
- az adatfeldolgozó kiválasztása.

utasítások jogszerűségéért az adatkezelő felel.(2) Az adatfeldolgozó az adatkezelő rendelkezése szerint vehet igénybe további adatfeldolgozót.

(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 megőrizni.

(4) Az adatfeldolgozásra vonatkozó szerződést írásba kell foglalni. Az adatfeldolgozással nem bízható meg olyan szervezet, amely a feldolgozandó személyes adatokat felhasználó üzleti tevékenységben érdekelt.”

Az adatkezelőnek lehetősége van arra, hogy bizonyos adatkezelési műveleteket ne saját szervezetén belül, hanem írásbeli megállapodás alapján, más szervezet igénybevétele útján végezzen el.

2.2. A Kötelezett1 követeléskezelési szabályzatának „8. Függő és kiemelt függő ügynökök igénybevétele” című pontja azt rögzíti, hogy a Kötelezett1 a behajtás során vele szerződéses kapcsolatban együttműködő függő, kiemelt függő ügynökök szolgáltatásait igénybe veszi. Az ügynök a tevékenységét – még a megbízási szerződés aláírása előtt - teljes részletekben megismeri, az eljárás során alkalmazott behajtási technikákat egyeztet, azokat a szerződésben rögzíti. Az ügynökök csak a megbízási szerződésben rögzített feltételekkel köthetnek az adósokkal részletfizetési megállapodást. Eltérő feltételekben csak a Kötelezett1 előzetes írásbeli vagy e-mail engedélyével állapodhatnak meg, köthetnek fizetési egyezséget. Mindazoknál a követeléseknél, amelyekben a behajtónak sikerült fizetési megállapodást kötni, tovább kezeli az ügyletet és folytathatja a behajtási tevékenységet.

A Kötelezett1 2016. január 14-én kelt válaszlevelében azt nyilatkozta, hogy az általa megbízott követeléskezelők közül a Kötelezett2 adatkezelő és egyben adatfeldolgozó is. Azt is közölte, hogy a másik három megbízottját a TendServ Szolgáltató Kft.-t, a ManServ Üzemeltetési és Szolgáltató Kft.-t és a DVProgress Üzemeltető, Ügyviteli és Szolgáltató Kft.-t adatfeldolgozónak tekinti.

A Kötelezett2 2016. február 16-án kelt levelében azt közölte, hogy az általa megbízott követeléskezelő alvállalkozó céget, a KORALL-MAX 2010 Kft.-t adatfeldolgozónak tekinti.

A Kötelezett1 2016. szeptember 30-án kelt nyilatkozata a JLM OFFICE Kft. eseti jelleggel, adatfeldolgozói minőségben jár el a megbízásából.

A Hatóság a megbízottak adatkezelői-adatfeldolgozói minőségét kizárólag amiatt vizsgálta részletesen, mert a jogszabályi feltételeknek való megfelelés alapoza meg valamely szervezet adatfeldolgozó státuszát, és nem önmagában a cégek általi valamely kategóriába sorolás.

Az, hogy a követeléskezelő mely szerződések esetében végez csupán technikai jellegű feladatokat, az adott megbízási szerződés és a hozzá kapcsolódó eljárásmenet alapján dönthető el. A Hatóság szerint a követeléskezeléssel megbízottként üzletszerűen foglalkozó pénzügyi intézmények követeléskezelési gyakorlata alapján általánosságban megállapítható, hogy saját maguk által kidolgozott eljárási rendjük és erre vonatkozó belső szabályzatuk van, az esetek túlnyomó többségében az adatokon érdemi műveleteket végeznek, azokat saját tevékenységi körükön belül döntéshozatalra használják fel (pl. követelés lejártának vizsgálata, jogérvényesítés módja, egyeztetés, részletfizetési kérelem vizsgálata és elbírálása, saját maguk határozzák meg az alkalmazandó követeléskezelési módszereket, választják ki az adatfeldolgozóikat, tájékoztatják a követeléskezelésről, az adatkezelésről az adósokat, stb.), így ebben az esetben adatkezelőnek minősülnek.

2.3. A Hatóság a Kötelezett1 és Kötelezett2 által kötött, 2012. július 6-án egységes szerkezetbe foglalt megbízási szerződés az adatfeldolgozói és adatkezelői minőséget alátámasztó rendelkezéseket is tartalmaz.

A szerződés 2.2. pontja szerint Kötelezett2 munkája során köteles tájékoztatni az adósokat arról, hogy a Kötelezett1 nevében és helyett jár el. Az eljárás során Kötelezett1 által becsatolt és vizsgált hangfelvételek azt tanúsítják, hogy Kötelezett2 a gyakorlat során is így jár el, ez az adatfeldolgozói minőségére utal.

A szerződés 5.1. pontja alapján Kötelezett2 az ügyek kezelése során jogosult önállóan (részlet) fizetési megállapodást kötni az ügyfelekkel a szerződés 2.számú mellékletét képező ügymenet szerint. Ezzel összefüggésben a 2016. április 21-én tartott helyszíni szemle során a Kötelezettek azt nyilatkozták, hogy Kötelezett2 kisebb összegű tartozás esetén önállóan dönt a részletfizetés engedélyezéséről, napi munkavégzési kontroll nincs Kötelezett2 felett.

Ez az adatkezelői minősége melletti érv, mert Kötelezett2 a maga által gyűjtött új adatok mérlegelésével és a Kötelezett1 által továbbított személyes adatokat is felhasználva érdemi műveleteket végez, így például az adóssal egyeztet, tárgyal, vele, megállapodásokat köt (részletfizetési megállapodás). A Megbízott az érintettek személyes adatainak birtokában tehát érdemi döntéseket hozott. Ezen döntések az egyének helyzetét érdemben befolyásolták.

A 2016. április 21-én tartott helyszíni szemle során a Kötelezettek arról is nyilatkoztak, hogy a Kötelezett2 által használt telefonos tárgyalási sablonról a Kötelezettek közösen döntöttek, e vonatkozásban a Hatóság álláspontja szerint mindketten adatkezelőnek minősülnek. A Kötelezett1 a többi megbízott részére is ennek a mintájára készített tárgyalási sablont.

A szemle során a Kötelezettek azt is közölték, hogy személyes felkeresést kizárólag a Kötelezett2 2-3 munkatársa végez. A személyes felkeresés során használt jegyzőkönyv nyomtatvány tartalmáról is közösen döntöttek, ezért a Hatóság álláspontja szerint e vonatkozásban is mindketten adatkezelőnek minősülnek.

A Kötelezettek között kialakított üzleti modell nem működhetett volna, ha a Kötelezett2 érdemi döntésekre vonatkozó felhatalmazást nem kapott volna a Kötelezett1-től. Ehhez pedig adatvédelmi jogi szempontból szükségszerűen az adatkezelői minőség társul. Ha az adatkezelés feltételeit több adatkezelő alakítja ki, akkor valamennyi adatkezelő a közös döntéssel érintett adatkezelés egészének jogszerűségéért felelősséggel tartozik.

2.4. A Hatóság a Kötelezett1 és a TendServ Szolgáltató Kft. által kötött és 2015. május 7-én egységes szerkezetbe foglalt, a Kötelezett1 és a ManServ Üzemeltetési és Szolgáltató Kft. 2015. május 7-én egységes szerkezetbe foglalt, továbbá Kötelezett1 és a DVProgress Üzemeltető, Ügyviteli és Szolgáltató Kft. által kötött és 2015. május 7-én egységes szerkezetbe foglalt megbízási szerződést áttanulmányozta. Áttekintette a Hatóság Kötelezett2 és a KORALL-MAX 2010 Kft. által kötött és 2015. május 7-én egységes szerkezetbe foglalt megbízási szerződést is.

A konkrét megbízási szerződések tartalma egységes, adatfeldolgozói minőséget alátámasztó rendelkezéseket tartalmaznak. A szerződések szerint a megbízottak kizárólag a Kötelezett1 nevében, helyett és javára jogosultak eljárni, munkájuk során kötelesek az adósokat erről a tényről tájékoztatni. A Kötelezett1 utasításainak megfelelően levélben és telefonon kell megkeresniük a Kötelezett1 adóssait, abból a célból, hogy számukra a Kötelezett1 által meghatározott panel szövegek (script) útján tájékoztatást adjon az adósság fennállásáról és a nemfizetés jogkövetkezményeiről, továbbá a megfizetésre felszólítsa őket.

Az eljárás során Kötelezett1 által becsatolt és vizsgált hangfelvételek azt tanúsítják, hogy a megbízottak a telefonos kapcsolatfelvétel során a gyakorlatban is Kötelezett1 nevében és javára jártak el, mindezek az adatfeldolgozói minőségüket támasztják alá.

2.5. A 2014. szeptember 27-én kötött megbízási szerződés alapján a JLM OFFICE Kft. magánnyomozói tevékenységet lát el a Kötelezett1 részére. A megbízási szerződés 3. pontja alapján a Kötelezett1 által megjelölt adósokról szerez be adatokat, információkat, illetve ellenőrzi a Kötelezett1 által átadott adatok aktualitását, helyességét. A birtokába került személyes adatokat az adatkezelő rendelkezései szerint köteles tárolni. A leírtakat összegezve elmondható, hogy ez a cég

is adatfeldolgozó, mely az adatkezelő megbízásából, a megbízó helyett végzi a kiszervezett tevékenységet.

2.6. A 2.1.-2.5. pontban leírtakra tekintettel a Hatóság álláspontja szerint a megbízott cégek adatfeldolgozónak tekintendők, mivel nincs önálló döntési jogkörük és az adatfeldolgozás módjára lényegében nincs befolyásuk.

Adatfeldolgozóként pedig az Infotv. rendelkezései alapján korlátozott felelősséggel tartoznak az adatkezeléssel kapcsolatos kötelezettségek teljesítéséért. Így adatfeldolgozóként alapvetően nem felelnek az adatkezelési alapelvekért, az érintett jogok betartásáért, valamint az adatkezelésre vonatkozó előzetes tájékoztatásért, hiszen ezen kötelezettségek betartása és betartatása az adatkezelőt terhelik. Az adatfeldolgozónak alapvetően az adatbiztonsági intézkedések tekintetében van önálló, adatkezelőtől független felelőssége, e vonatkozásban azonban a Hatóság nem folytatott vizsgálatot, vagyis az adatfeldolgozói minőség tisztázásán túl ezen cégek tevékenységét nem vizsgálta.

3. Előzetes tájékoztatási kötelezettség

3.1. A Kötelezettnek nincs törvényi felhatalmazása az átvett adatkörön felüli új személyes adatok gyűjtésére. Törvényi felhatalmazás hiányában pedig az új személyes adatok gyűjtésének egyik előfeltétele az, hogy az adatalany ezen adatai kezeléséhez az Infotv. szerinti hozzájárulását adja. Egyéb jogalap vizsgálatának szükségessége az ügy kapcsán nem merült fel.

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

Az Alkotmánybíróság is elvi jellegűnek tekintette a 15/1991. (VI.13.) AB határozatában (az Alkotmány 59. §-ában, illetve az Alaptörvény VI. cikkében biztosított) a személyes adatok védelméhez való jognak azt a tartalmát, hogy mindenki maga rendelkezik a személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról. Személyes adatot felvenni és felhasználni tehát általában csakis az érintett beleegyezésével szabad, mindenki számára követhetővé és ellenőrizhetővé kell tenni az adatfeldolgozás egész útját, vagyis mindenkinek joga van tudni, hogy ki, hol, mikor, milyen célra használja fel az ő személyes adatát. Ebből az alaptörvénybeli követelményből fakadóan az érintetteknek (előfizetőknek, adósoknak) a követeléskezelés során is alapvető joga, hogy a személyes adataik kezelését nyomon követhessék. Amennyiben ez nem biztosított, úgy az adatkezelő oldalán információs erőfölény alakulhat ki, amelynek felhasználásával az érintett adatalany jogai, érdekei sérülhetnek.

A megfelelő, előzetes tájékoztatás körében az Infotv. 4. § (1) bekezdésében foglalt tisztességes és törvényes adatkezelés elve azt a kötelezettséget állítja az adatkezelővel szemben, hogy megfelelő intézkedéseket kell hoznia az adatkezelési tájékoztató megismerhetősége és elérhetősége érdekében. Ezzel összefüggésben az Adatvédelmi Munkacsoport a hozzájárulás fogalom-meghatározásáról szóló 15/2011. számú véleményében kifejtette, hogy kiemelten fontos a tájékoztatás elérhetősége és láthatósága: *„az információt közvetlenül az egyénekhez kell eljuttatni. Az nem elég, ha az információ elérhető valahol.“*

A Hatóság álláspontja szerint a követeléskezelés során a Kötelezettek által az Infotv. 20. § (2) bekezdése szerinti tájékoztatás volt alkalmazandó, hiszen a jogi eljáráson kívüli követeléskezelési

tevékenység során az adatgyűjtés közvetlenül az érintettektől történt. Az Infotv. 20. § (2) bekezdése szerint az adatkezelő előzetes tájékoztatási kötelezettsége az adatkezeléssel kapcsolatos „*minden tényre*” kiterjed. Eszerint az adatkezeléssel összefüggő összes tényről tájékoztatni kell az érintetteket (az adósokat), többek között az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is. Tehát az adatkezelő felelőssége, hogy az adatalany az adatkezelés minden körülményére nézve egyértelmű és teljes körű tájékoztatást kapjon. Ennek elmaradása az adatkezelő jogellenes mulasztásának tekintendő.

A Hatóság az eljárása során megállapította, hogy a Kötelezettek nem tettek eleget az Infotv. 20.§ (1) – (2) bekezdésén alapuló tájékoztatási kötelezettségüknek, ezt támasztják alá az alábbiak:

3.2. Az ügyfelek (adósok) részére megküldésre került első felszólító levél mellékletét képezi az engedményezési értesítő, továbbá az „*Adatlap*”, „*Adatkezelési Tájékoztató*” és a részletfizetésre vonatkozó nyilatkozat.

3.2.1. A Kötelezett¹ az első fizetési felszólításához csatolt „*Nyilatkozat*” nyomtatványon kétféle részletfizetési lehetőséget kínál fel az adósok részére. A nyomtatványon az adósnak nyilatkoznia kell a következő adatokról: név; lakcím; telefonszám; mobil; levelezési cím; telefonszám; e-mail cím; számlaszám; munkáltató neve, címe; nyugdíjas törzsszám; munkabért/nyugdíjat/egyéb jövedelmet terhelő levonás összege.

A nyomtatvány alján szereplő tájékoztatás szerint „*részletfizetés esetén a fenti adatok kitöltése, továbbá a tartozás 20%-ának befizetése a megállapodás megkötésének feltétele*”. A kitöltött, aláírt űrlap és a munkáltatói nyilatkozat visszaküldése a fizetési felszólításban szereplő tájékoztatás szerint is a megállapodás alapfeltétele.

A nyilatkozat a követelések behajtásával megbízott kiemelt közvetítő nevével és elérhetőségéről és egyéb közvetítők nevével tartalmaz tájékoztatást, a felsorolás hiányos, mert a JLM OFFICE Kft.-t nem tartalmazza. A tájékoztatás az egyéb közvetítők elérhetőségéről és az adatfeldolgozó vagy az adatkezelői minőségéről az általuk megismerhető adatok köréről sem tartalmaz információt.

3.2.2. Az első fizetési felszólításhoz csatolt „*Adatlap*” nyomtatványon az adósnak a következő adatokról kell nyilatkoznia: jelenlegi név; szerződéskötéskori név, születési hely és idő; lakóhely címe; tartózkodási hely címe; telefonszám; e-mail cím; munkáltató neve, címe/elérhetősége; jelenlegi nettó jövedelem; jövedelmet terhelő levonás összege; bankszámlaszám; részletfizetés esetén fedezetül felajánlható ingatlan; bevonható kezes neve/elérhetősége.

A Hatóság az első fizetési felszólítás mellékletei között nem talált arra utaló dokumentumokat, hogy a harmadik személyek, a „*bevonható kezesek*” tájékoztatva lennének arról, hogy a Kötelezettek kezelik a személyes adataikat.

A nyomtatványon olvasható tájékoztatás szerint az adatlap kitöltése és visszaküldése nem kötelező, viszont a szolgáltatandó információk elősegítik a Kötelezett¹ személyre szabott ajánlatának elkészítését.

Az adatlapon szereplő, az adatkezelés időtartamáról szóló azon tájékoztatás, hogy „*Az adatkezelés céljának megszűnése esetén az adatok haladéktalanul megsemmisítésre kerülnek.*” nem megfelelő mélységű információ, ebből az érintett számára nem derül ki, hogy az adatait milyen célból és mennyi ideig kezelik, az adott cél mikor szűnik meg.

Az adatlap adatkezelési felhatalmazást is tartalmaz, mely szerint „Az adatlap aláírásával kifejezetten felhatalmazom a Dunacorp Faktorház Zrt.-t, hogy a már eddig, a korábbi banki jogosulttól átvett adatokon felül az adatlapon szolgáltatott adatokat is kezelhesse” az Infotv. és a Hpt. rendelkezéseinek megfelelően. Azonban arról, hogy melyek „a korábbi banki jogosulttól” átvett adatok, az érintettek nem kapnak információt.

3.2.3. Az első fizetési felszólításához csatolt „Adatkezelési tájékoztató” nyomtatvány arról tájékoztatja az ügyfeleket, hogy „A követeléskezelő cégek, így Társaságunk is a követelésük érvényesítése céljából az Infotv. rendelkezéseinek felhatalmazása, tehát törvényi felhatalmazás alapján kezelhetik az adósok, így az Ön személyes adatait. Az adatkezelés tehát nem jogellenes, kizárólag a követelés érvényesítésének célját szolgálja.”

A tájékoztató utal a törvényi felhatalmazáson alapuló adatkezelésre, azt azonban nem jelöli meg, hogy az adatkezelést az Infotv. mely szakaszára alapozza, a felhatalmazás mely adatok kezelésére vonatkozik. Ezeket a tényeket egyik dokumentumból, nyomtatványból sem állapíthatják meg az adatalanyok.

A tájékoztatás nem csak hiányos, hanem megtévesztő is, mert úgy mutatja be a Kötelezett1 adatkezelését, mintha mérlegelés nélkül, az Infotv. alapján kifejezetten jogosult lenne az adósok személyes adatainak kezelésére. Azonban a Kötelezett1-nek nincs törvényi felhatalmazása az engedményezéssel átvett, de a követelés érvényesítéséhez elengedhetetlenül nem szükséges adatkörön felüli adatok kezelésére és új személyes adatok gyűjtésére sem. A tájékoztatás megtévesztő amiatt is, mert azt sugallja, hogy a követelésérvényesítési cél miatt eleve kizárt az adatkezelés jogellenessége.

A tájékoztatóban nem szerepel információ sem a követelések behajtásával megbízott cégekről, sem azok adatfeldolgozó vagy az adatkezelői minőségéről.

A tájékoztató hiányos amiatt is, mert csak azt rögzítette, hogy „A követelésbehajtás során Ön bármikor kérelmezheti Társaságunknál a tájékoztatást személyes adatai kezeléséről, adatainak helyesbítését, valamint személyes adatainak (a kötelező adatkezelés kivételével) törlését vagy zárolását”. Azonban a kötelező adatkezelés körébe eső adatokról nem adott felvilágosítást az adatalanyok részére.

Az adatkezelési tájékoztatás hiányosságai miatt Kötelezett1 nem biztosította az adatalanyok számára annak a lehetőségét, hogy ellenőrizhessék az Infotv. 4. § (2) bekezdésében szereplő alapelv teljesülését: valóban elengedhetetlenül szükséges adatokat kezeli-e, illetve a cél megvalósulásához szükséges mértékű-e az adatkezelése.

A tájékoztató utolsó bekezdése azt tartalmazza, hogy „Az ügyfélszolgálatunkkal, valamint munkatársainkkal folytatott telefonbeszélgetések a Hpt. előírásainak megfelelően rögzítésre kerülnek, 1 évig kötelezően megőrizzük a hangfelvételeket, ...”. Ez a tájékoztatás szintén megtévesztő, mert a Hpt. 288. §-a csak a panaszkezeléssel kapcsolatban állapít meg szabályokat, melyek a panasznak nem minősülő telefonbeszélgetések rögzítésére és őrzésére nem adnak felhatalmazást. A panaszkezelés körébe tartozó hangfelvételt nem 1 évig, hanem öt évig kell megőrizni.

Az első kapcsolatfelvétel alkalmával kiküldött tájékoztatás nincs összhangban a Kötelezett1 www.dunacorp.hu honlapján közzétett, a Hatóság által 2015. február 24-én és 2015. december 14-én mentett – Kötelezett1 által utoljára 2014. november 14-én frissített adatkezelési tájékoztató (a továbbiakban: honlapon közzétett adatkezelési tájékoztató) „Panaszkezelés, hangfelvétel” címszava alatt olvasható tájékoztatásával sem. Ebben ugyanis az olvasható, hogy „Telefonon történő

panasztétel esetén a telefonos kommunikációt Társaságunk hangfelvétellel rögzíti, a hangfelvételt 1 évig megőrzi.” „A panaszkezelés körébe nem tartozó hívások rögzítése esetén a hangfelvétel őrési ideje 5 év.”

A levélbeli tájékoztatás ellentmond a Kötelezett1 követeléskezelési szabályzatának is, mert a szabályzat „6.1. Adatkezelés, adatvédelem” című pontja szerint a „telekommunikációt teljes részletezettséggel rögzítheti és tárolhatja, ideértve az ügyféllel folytatott beszélgetéseket is, feltéve, hogy ehhez az ügyfél – a Zrt. által a hang- és adatrögzítésről adott megfelelő tájékoztatás alapján – kifejezett és félreérthetetlen, dokumentálható módon hozzájárult (pl.: írásbeli hozzájárulás vagy telefon nyomógombjával jelzett, log-fileban tárolható hozzájárulás)”

A Kötelezett1 a 2016. április 21-én tartott helyszíni szemle során azt nyilatkozta, „A szabályzatban szereplő nyomógombos hozzájárulás megadási lehetőség a gyakorlatban már nem működik.” „Az ügyfél a rögzítéshez a hozzájárulását írásban vagy szóban adja”.

A Kötelezett1 erről 2016. július 15-én kelt levelében azonban már másként nyilatkozott. Azt állította, hogy a „Követeléskezelési Szabályzatban hivatkozott, log-fileban tárolható hozzájárulás adási lehetőség kizárólag példaként került csak meghatározásra annak érdekében, hogy annak esetleges bevezetése esetén a Követeléskezelési Szabályzatot ne kelljen feleslegesen amiatt soron kívül módosítani. A gyakorlatban ilyen funkció a hangrögzítés során társaságunknál korábbiakban sem működött, a zárójelben lévő felsorolás nem taxatív, hanem kizárólag példálózó jellegű, mely megítélésünk szerint nyitva hagyja annak eldöntését és lehetőségét, hogy a „kifejezett és félreérthetetlen, dokumentálható módon való hozzájárulás” számos módon figyelembe vehető legyen a jogszabály biztosította kereteken belül”.

A Hatóság álláspontja szerint, a Kötelezett1 érvelése nem kimentési ok az ellentmondásos, megtévesztő tájékoztatásra. Ugyanis a közzétett szabályzatokat mindig az adott cég adatkezelési tevékenységére jellemző sajátosságok szerint kell kialakítani. Az érintetteknek ugyanis egy adott cég, szervezet adatkezelési folyamatát, annak speciális adatkezelési rendjét az Infotv.-ben rögzített általános adatvédelmi szabályokon túl nincs lehetőségük más forrásból megismerni. Ezek ismerete nélkül azonban nem ítélik meg az adatkezelés hatását a jogaikra nézve, és nem dönthetnek tájékozottan az adataik kezeléséről.

Az adatkezelési hozzájárulás megadásának módja nem lehet példálózó jellegű, csak abban az esetben, ha a példaként megjelölt hozzájárulási módokat az adatkezelő hiánytalanul alkalmazza, így az érintett döntésén múlik az, hogy ezek közül melyiket választja. Tehát a példaként megjelölt hozzájárulási módoknak is az adatkezelő valós adatkezelési gyakorlatát kell tükröznie.

Az egyes adatkezelési körülmények időről időre megváltozhatnak, ebben az esetben elkerülhetetlen a szabályzat, tájékoztató módosítása. Az adatkezelőnek kiemelt figyelmet kell fordítania arra, hogy az adatkezelési körülményekben bekövetkező változások megjelenjenek az adatalanyok tájékoztatásában, a számukra közzétett dokumentumokban is.

3.3. Az első felszólítás és értesítő levél kiküldését követően a Kötelezettek telefonon is megkísérlik felvenni a kapcsolatot az ügyfelekkel.

A Kötelezett1 2016. január 14-én kelt és a Kötelezett2 2016. február 18-án kelt válaszleveléhez mellékelte, a cégek közös döntése alapján született „Követeléskezelői tárgyalási segédlet (pénzügyi követelések telefonos követeléskezeléséhez)” elnevezésű dokumentum szerint a Kötelezettek a telefonhívások során sem nyújtanak megfelelő adatkezelési tájékoztatást. Ugyanis beszélgetés kezdetén csupán azt a tényt közlik az ügyféllel, hogy „Üdvözlöm,vagyok rögzített vonalon beszélek,-t keresem.” „Hivatalos ügyben keresem,” A dokumentum szerint a telefonbeszélgetés rögzítésének jogalapjáról csak az adós külön kérésére adnak tájékoztatást, a rögzítés céljáról szóló tájékoztatásról a dokumentum nem tesz említést.

A Kötelezett1 által megküldött három különböző naptári hónapban (2015.01.26.; 2015.05.28. és 2015.11.10.) készült 60 (hatvan) darab hangfelvétel mindegyike panaszkezelés körébe nem tartozó hívást tartalmazott. A hangfelvételek között 1 db volt olyan, mely üzenetrögzítőre olvasott üzenetet tartalmazott, 59 (ötvenkilenc) db felvétel pedig a Kötelezett1 megbízottainak ügyintézői által kezdeményezett (48 db) vagy fogadott (11 db) hívások során folytatott telefonbeszélgetést tartalmazott.

A telefonhívások során az eljáró ügyintézők egyike sem nyújtott megfelelő adatkezelési tájékoztatást. Ugyanis a hívás kezdetén csupán azt a tényt közölték, hogy „Rögzített vonalon” vagy „Rögzített vonalról” beszélnek, azonban 11 (tizenegy) esetben erről sem adtak tájékoztatást és csupán 4 (négy) esetben közölték azt is, hogy a beszélgetésük rögzítésre kerül. A rögzítés céljáról és jogalapjáról azonban egyik beszélgetés során sem esett szó. Az ügyintézők az Infotv. konkrét szakaszának megjelölése nélkül esetenként az adós azonosításának szükségességét indokolták az adatvédelmi előírásokkal.

19 (tizenkilenc) hívás során hivatkoztak arra az ügyintézők, hogy „*hivatalos ügyben*” keresik a hívott személyt. A 2015.11.10-én rögzített 101411 sorszámú telefonbeszélgetés során az ügyintéző felháborodott, amiért a keresett nő a hivatalos ügyének intézése céljából kért telefonszámon napközben, otthon nem volt elérhető és csak 17.00-óra után ér haza. A hívását fogadó férfi családtaggal közölte, hogy a hivatalos ügyében csak „*hivatali nyitvatartási időben*” tudja őt hívni, ezért hivatali időben másnap visszahívást vár.

A Hatóság álláspontja szerint megtévesztő tájékoztatás, a folyamatban lévő „*hivatalos ügyben*” történő hívás szófordulat használata, mert alkalmas arra, hogy a hívott félben azt a benyomást keltse, hogy a hívó fél közhatalmi jogosítványokkal, adategyeztetési jogosultsággal is felruházott hivatalos személy. Hivatalos ügyben jogszabályban meghatározott eljárása során közigazgatási szerv vagy más hatóság (hivatalos szerv munkatársa) jár el. Egy faktoring cég azonban nem közügyeket intéző intézmény, hanem a privát üzleti érdekeit érvényesítő gazdasági társaság, ezért az adóssal szemben csak üzleti kapcsolatra hivatkozhat.

A Hatóság mindezeket figyelembe véve megállapította, hogy a Kötelezett1 a telefonos kapcsolatfelvétel során sem nyújt az Infotv. 20. § (2) bekezdésének megfelelő előzetes tájékoztatást az adatalanyok részére. Emellett a saját belső szabályozását sem tartja be, mert a 2016. április 29-én kelt válaszeleveléhez mellékelte „Követeléskezelési elvárások” című belső dokumentum „*IV. Tisztességes és együttműködő magatartás elve*” című pontja szerint

- „*az adóssal történő kapcsolatfelvétel során a követeléskezelő személynek – szükséges azonosítást követően – be kell mutatkoznia, meg kell jelölnie, hogy mely pénzügyi intézmény érdekében, milyen közvetítőtől jelentkezik, telefonos kommunikáció esetében utalva a hangfelvétel rögzítés tényére, megjelölve a vonatkozó, adatvédelmi jogszabályi rendelkezéseket;*
- „*megtévesztő magatartás a követeléskezelő részéről, hivatalos eljárás látszata,*”

3.4. A Kötelezett a „Követeléskezelési elvárások” című belső dokumentumának „Szükséges információk átadása” című pontjában szereplő felsorolás utolsó bekezdése szerint „*adatkezelési, KHR információ a követeléskezelő honlapján*”.

A Kötelezett1 www.dunacorprt.hu honlapján közzétett dokumentumokat a Hatóság két időállapotban – 2015. február 24-én és 2015. december 14-én - mentette le.

A Kötelezett1 honlapján közzétett adatkezelési tájékoztató első bekezdésében szereplő, az adatkezelés jogszabályi háttéréről nyújtott tájékoztatás mindkét időállapotban amiatt hiányos, mert

nem elegendő pusztán a jogszabály számát és nevét feltüntetni, hanem meg kell jelölni azt a jogszabályhelyet, amelyik az adatkezelési felhatalmazásról rendelkezik.

Továbbá az adatkezelési tájékoztatásban az adatkezelés céljával egyidejűleg pontosan fel kell sorolni azokat a személyes adatokat, amelyekre az adatkezelés kiterjed. A tájékoztatás azonban a kezelt személyes adatok köréről egyik időállapotában sem nyújtott információt. A tájékoztatásban nem szerepelt információ sem a követelések behajtásával megbízott cégekről, sem azok adatfeldolgozói vagy az adatkezelői megítéléséről.

A tájékoztató amiatt sem volt megfelelő, mert nagyrészt pusztán az Infotv. szövegének szó szerinti megismétléséből állt. Az adatkezelési tájékoztató célja az adatkezelés érintettjeinek tájékoztatása. Ez azt jelenti, hogy az adatkezelési tájékoztatónak nem az Infotv. szövegét kell szó szerint tartalmaznia, hanem azt, hogy az Infotv. előírásai hogyan is valósulnak meg az adatkezelő gyakorlatában. Az adatkezelési tájékoztatóban nem általánosságokat kell bemutatni, hanem az adatkezelő valós adatkezelési gyakorlatát.

A Kötelezett² www.creditlinegroup.hu honlapján közzétett, a Hatóság által 2016. január 21-én mentett 2014. január 2. napjától hatályos „Követeléskezelési szabályzat (módosításokkal egységes szerkezetben)” elnevezésű dokumentum (a továbbiakban: követeléskezelési szabályzat) „Bevezetés” címszava szerint a követeléskezelési tevékenységének jogi háttérét a Hpt.-t és a 14/2012. (XII.13.) számú PSZÁF ajánlás biztosítja, azt azonban nem jelöli meg, a követeléskezelési tevékenysége során végzett adatkezelési tevékenységét mire alapozza. A PSZÁF ajánlása nem minősül jogszabálynak⁵, nem kötelezően alkalmazandó. Az ajánlás nem ad felmentést az Infotv. előírásainak betartása alól.

A szabályzat „6.1. Adatkezelés, adatvédelem” című pontja megegyezik a Kötelezett¹ követeléskezelési szabályzatának 6.1. pontjával, melynek ellentmondásait a határozat IV.3.2.3. pontja részletezi.

3.5. A 3.1.-3.4. pontban foglaltakat összegezve a Hatóság megállapította, az adatalanyok számára a Kötelezetteknek nyilvánvalóvá kellett volna tennie, hogy mely adatok kezelésére van jogalapjuk és az mely törvényi rendelkezésen alapul, illetve, hogy mely adatok kezeléséhez kérik az érintett hozzájárulását. Ezzel szemben a Kötelezettek által az eljárás során becsatolt formanyomtatványok, szabályzatok nem nyújtottak információt erre nézve.

Az első fizetési felszólítás kiküldése során, a telefonhívások során, a weboldalon történő tájékoztatások és az engedményezéssel átvett adatokon felül gyűjtött adatok kezelése során sem teljesült a megfelelő tájékoztatás követelménye, és ezzel a Kötelezettek megsértették az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdését.

Tehát a tájékoztatás több szempontból sem megfelelő, ezen problémák önmagukban is aláássák a tájékoztatás megfelelőségét, ezért ez az adatkezelés súlyosan jogsértő.

Az érintettek a vizsgált időszakban nem rendelkeztek az adatkezeléssel kapcsolatos elégséges, egyértelmű és megfelelő tájékoztatással, így az adatok kezeléséhez adott esetleges hozzájárulásuk sem tekinthető tájékozottnak.

4. Kérésre történő tájékoztatáshoz való jog

⁵ „A PSZÁF ajánlás nem minősül jogszabálynak” lásd: a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 15.K.32.392/2013/11. és 15.K.32.393/2013/11. számú ítéletét

4.1. Általánosságban elmondható, hogy a tájékoztatáshoz való jog a személyes adatokon végzett műveletek transzparenciáját szolgálja, ily módon pedig elősegíti az Infotv. 4. § (1) bekezdésében foglalt tisztességes adatkezelés elvének érvényesülését. Az adatalany továbbá az Infotv. 14-15. §-ában foglalt jog révén érvényesítheti minden más – az adatkezelés tekintetében őt megillető – jogot⁶. E jog nélkülözhetetlen továbbá az Irányelv 14. cikkében szereplő tiltakozáshoz való jog gyakorlásához, illetőleg 22. és 23. cikkben biztosított kártérítési igény érvényesítéséhez is [52. bekezdés]. Könnyen belátható ugyanis, hogy a tájékoztatás hiányában az adatalany nem ismeri az adatkezelés körülményeit, annak jogszerű vagy jogellenes voltát.

Az Infotv. 14. § a) pontja értelmében az érintett tájékoztatást kérhet a személyes adatai kezeléséről. A jogalkotó a tájékoztatáshoz való jog részletszabályait alapvetően az Infotv. 15. §-ában határozta meg.

Az adatkezelőt eszerint az alábbi kötelezettségek terhelik a tájékoztatással kapcsolatban:

- a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 25 napon belül eleget kell tenni az érintett kérésének,
- a tájékoztatást közérthető formában kell teljesíteni, illetve ha az érintett kéri, akkor írásban kell megadni.

4.2. A 2016. április 21-én tartott helyszíni szemle során Kötelezett1 képviselője azt nyilatkozta, hogy az adatvédelmi és adatbiztonsági „szabályzatukban szerepel az adatbetekintési kérelem engedélyezésének és elutasításának követelményrendszere, az erre vonatkozó formanyomtatványok azonban eddig adatbetekintési kérelmet még nem bíráltak el, mert nem érkezett ilyen beadvány”.

A Kötelezett1 www.dunacorp.rtl.hu honlapján közzétett – a Hatóság által 2015. február 24-én mentett – 2014. december 15-én hatályba lépett és a – Hatóság által 2015. december 14-én mentett – 2015. október 1-jén hatályba lépett adatvédelmi szabályzat (a továbbiakban: adatvédelmi szabályzat), – mely megegyezik a Kötelezett1 által a Hatóságnak megküldött szabályzattal – 2. mellékletét képező „Adatbetekintési kérelem” formanyomtatvány tanúsága szerint az adatalanynak a saját személyes adataival kapcsolatos tájékoztatás iránti kérelmét indokolással kell ellátnia és kérelméhez mellékletet kell csatolnia.

Az adatalany tájékoztatásához való joga az információs önrendelkezési jog egyik konstitutív eleme, és mint ilyen, az Alaptörvény VI. cikk (2) bekezdésében foglalt személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjog egyik aspektusa. Ebből következően az érintettnek a saját személyes adataival kapcsolatos tájékoztatás iránti kérelmét nem kell indokolnia, hiszen azok megismerésének, információs önrendelkezési joga gyakorlásának semmilyen érintettség vagy érdek nem lehet feltétele: a pusztán kíváncsiság éppúgy megfelelő motiváció, mint az, ha valaki a kapott információk nyomán egyéb jogi lépéseket foganatosít.

Az Alkotmánybíróság több határozatában rámutatott arra, ha az információs önrendelkezési alapjogot érintő korlátozás kényszerítő ok nélkül történik, vagy egyébként az nem áll összhangban

⁶ Ahogyan azt az Európai Bíróság a *College van burgemeester en wethouders van Rotterdam kontra M. E. E. Rijkeboer* ügyben (C-553/07.) 2009. május 7-én hozott ítéletében megfogalmazta, a tájékoztatáshoz való jog szükséges annak lehetővé tételéhez, hogy az érintett a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 95/46/EK irányelv (a továbbiakban: Irányelv) 12. cikk b) és c) pontjában szereplő jogait gyakorolja, vagyis hogy kérelmére az adatkezelő helyesbítse, törölje vagy zárolja az olyan adatokat, amelyek feldolgozása nem felel meg az irányelv rendelkezéseinek, vagy kérelmére az adatkezelő értesítse az adatokról tudomást szerző harmadik feleket e helyesbítésről, törlésről vagy zárolásról, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel [51. bekezdés].

az elérni kívánt céllal, azaz nem elkerülhetetlen, akkor az alapjog lényeges tartalmát érintő sérelem megállapítható. Az Infotv. nem tartalmaz olyan korlátozó rendelkezést, amely e jog gyakorlását célhoz kötötté tenné, vagy az előterjesztését formakényszerhez kötné, ezért az adatkezelő sem jogosult a tájékoztatás céljának, indokainak vizsgálatára, sem az alaki követelmények előírására.

4.3. A 4.1.-4.2. pontban leírtakra tekintettel a Kötelezett¹ azzal, hogy az adatbetekintési kérelem követelményrendszerét az Infotv. előírásaiba ütköző módon határozta meg, az érintettek információs önrendelkezési jogával összefüggő jogsérelem veszélyét idézte elő.

5. A célhoz kötöttség és a szükségesség elvének érvényesülése az adósok adatainak kezelése során

5.1. A jogszerű adatkezelés feltétele az Infotv. 4. § (2) bekezdése szerinti célhoz kötöttség és szükségesség elvének való megfelelés is. Eszerint csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, és a cél elérésére alkalmas. Ezen alapelv figyelembe vétele szavatolja, hogy az adatkezelés céljára tekintettel csupán a legszűkebb, indokolt adatkör kezelésére kerüljön sor. Ez azt is jelenti, hogy nem gyűjthetők olyan személyes adatok, amelyek az adatkezelés céljának elérésére nincsenek hatással.

Nincs olyan jogszabály, amely tételesen felsorolná azokat az adatokat, amelyeket a követeléskezelő cég az adósoktól kérhet, ugyanakkor az általa kezelhető adatok körének határait a Ptk., a Hpt., az Infotv., valamint a célhoz kötött adatkezelés elve kijelöli. Amennyiben a követeléskezelő cég olyan személyes adatokat is tárol, amelyek az adósság rendezését nem befolyásolják, cél nélkül kezel adatokat, ezáltal jogellenes adatkezelést végez.

5.2 A Kötelezett¹ 2016. február 15-én kelt levelében azt nyilatkozta, hogy a részletfizetés lehetőségeiről és feltételeiről cégük ügyfelenként, egyedileg nyújt tájékoztatást, figyelemmel az engedményezett követelés összegére, az ügyfél önkéntes teljesítésére, teherviselő képességére és együttműködő magatartására. A részletfizetés engedélyezésére ügyfelenként egyedileg kerül sor, a PSZÁF elnökének ajánlásával⁷ összhangban.

A Kötelezett¹ követeléskezelési szabályzatának „7.3. Egyezség, megállapodás kötése című” pontja szerint „A Zrt.-ét egyezségkötési kötelezettség, az Ügyféllel szembeni követelés megtérítésére vonatkozó igényének részbeni elengedésére semminemű kötelezettség nem terheli; egyezséget a Zrt. minden esetben saját mérlegelése, belátása alapján köt ...”.

A Kötelezett¹ 2016. szeptember 8-án kelt levelében arra hivatkozott, hogy a követeléskezelési szabályzata 7.4. pontjában foglaltaknak megfelelően igyekszik a méltányos és ügyfél számára kedvező döntés meghozatalát megelőzően az ügyfél teljesítőképességét, jövedelmi és vagyoni helyzetét a szükséges mértékben felmérni. Gyakorlatuk a PSZÁF ajánlás II/4. és IV/2. rendelkezésein alapul.

Az adós fizetőképességének felmérése a Kötelezett¹-nek nem jogszabályban meghatározott feladata. A PSZÁF elnökének hivatkozott ajánlása nem minősül jogszabálynak⁸, nem kötelezően alkalmazandó. Az ajánlás nem ad felmentést az adatminimalizálás elve alól és az Infotv.-el összhangban értelmezendő. Az ajánlás Kötelezett¹ által hivatkozott pontjai rögzítették, hogy „A

⁷ PSZÁF elnökének 2013. május 1-jén hatályba lépett 14/2012. (XII.3) számú ajánlása

⁸ „A PSZÁF ajánlás nem minősül jogszabálynak” lásd: a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 15.K.32.392/2013/11. és 15.K.32.393/2013/11. számú ítéletét

követeléskezelők belső szabályzatban határozzák meg azon adatok körét, amelyet az egyes hitelszerződésekből/pénzügyi lízingből származó követeléstípusok esetén jogosultak megkérni az adóstól. „A követeléskezelők az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően beszerzik az adós bekért jövedelmi, vagyoni adatainak kezeléséhez szükséges nyilatkozatait.“

A Kötelezett1 azonban ilyen belső szabályzattal nem rendelkezik, nem dokumentált ilyen döntési mechanizmust. A követeléskezelési szabályzatából nem állapítható meg, hogy az adósnak mely valamely előre meghatározott konkrét követelménynek való megfelelését mely adatokkal és módon kell igazolnia.

A Kötelezett1 képviselője a 2016. április 21-én tartott helyszíni szemle során azt nyilatkozta, hogy a *„kérelmet megalapozó dokumentumok körét konkrétan nem szabják meg, de bizonyos esetekben nem elegendő az adat igazolására az adós nyilatkozata. Pl. a nettó jövedelem mértékét munkáltatói jövedelemigazolással is alá kell támasztania az ügyfélnek. Az ügyintézők által elfogadható dokumentumok körére nézve az oktatási anyagban találhatóak pontosabb információk.“*

A Kötelezett1 2016. április 29-én kelt levelében a „Követeléskezelési elvárások” című belső szabályzatát jelölte meg oktatási anyagként. A belső szabályozó dokumentum vizsgálata során azonban azt állapította meg a Hatóság, hogy *„ügyintézők által elfogadható dokumentumok körére nézve”* az oktatási anyagban nem szerepel információ, a *„VII. Adós teherviselő képességének figyelembevétele”* című pontjában, csupán annyi szerepel, hogy

- *„adós pénzügyi lehetőségeire szabott megoldás ajánlása;*
- *részletfizetés, késedelmi kamatelengedés stb. felkínálása;*
- *a jövedelmi adatok kizárólag az engedményezés során átadott és/vagy az adós által önkéntesen rendelkezésre bocsátott adatokra korlátozódhatnak.“*

5.3. A szakértői vélemény 6.5. pontja szerint a követeléskezelési szoftver adattábláiban *„a különleges adatokra vonatkozó bejegyzések száma 8589”* db.

A „Követeléskezelési elvárások” című belső szabályzat *„VIII. Banktitok és személyes adatok védelme”* című pontja szerint *„az adatminimalizálás elve az egészségügyi adatok, a magán és családi élet, munkakörülményeket érintő információk tekintetében – csak adós hozzájárulása alapján kezelhetőek szükség esetén”.*

A Kötelezett1 képviselője a 2016. április 21-én tartott helyszíni szemle során azt közölte, hogy a követeléskezelő szoftverben különleges adatot nem rögzítenek. Különleges adatot csak akkor kezelnek, ha az adós telefonon közöl ilyen adatot és a telefonhívást rögzítik, illetve, ha írásban nyújtja be ezen adatát tartalmazó dokumentumot.

E nyilatkozatnak ellentmond az a tény, hogy a gyakorlatban különleges adatot, akkor is rögzítettek, ha azt nem az adós közölte. Az információkhoz a Kötelezettek gyakran telefonhívások, személyes felkeresők révén jutnak, az adatok forrása esetenként az adós környezetében élő szomszéd vagy rokon volt, ezt támasztja alá a határozat IV.7. pontja is.

5.4. A Kötelezettek képviselői a 2016. április 21-én tartott helyszíni szemle során azt is közölték, hogy *„Ha az ügyfél önként tájékoztatja a Zrt.-t, a Kft.-t vagy az alvállalkozókat az egészségi állapotáról, akkor azt rögzítik a követeléskezelési szoftverben, annak érdekében, hogy emlékeztesse őket arra, hogy pl. az ügyfél kórházi tartózkodása miatt szüneteltessék a vele való kapcsolattartást. A telefonbeszélgetés során elhangzott egészségi állapotról történő tájékoztatást átvezetik a követeléskezelési szoftveren, azért, hogy méltányosan bánjanak az ügyfelekkel.”*

Amennyiben valóban méltányos bánásmódot, fizetési könnyítést jelentett volna az adós szempontjából az, hogy beteg, vagy az, hogy a szabadságvesztés büntetését tölti, úgy legfeljebb a „beteg” vagy a „börtönben van” jelző feltüntetés nyert volna jogszerű célt. Azonban a Hatóság rendelkezésére álló tényekből az állapítható meg, hogy a Kötelezett1 a telefonhívások során rögzített különleges adatokat valójában nem tekintette sem a fizetési könnyítés, sem a méltányos bánásmód feltételeként. Ezt a megállapítást támasztják alá a szakértői szakvélemény mellékletét képező, - a követeléskezelési szoftver ügyletekkel kapcsolatos eseményeket tartalmazó adattábláinak bejegyzései alapján készített - „NAIH_queri_RAKOS”⁹, „NAIH_queri_CUKORBETEG”¹⁰, „NAIH_queri_BORTON”¹¹; „NAIH_queri_BETEG”¹²; „NAIH_queri_STROKE”¹³ és „NAIH_queri_MOZGASSERULT”¹⁴ táblákból példaként idézett bejegyzések.

Ez az eljárási mód nem tette szükségessé sem az adós anyagi helyzetére, egészségi állapotára vonatkozó, sem az adóst érintő büntetőeljárással összefüggő részletes adatok rögzítését. A bejegyzések között található szubjektív információk, az adósok magán és családi életét, a munkakörülményeit érintő információk is.

⁹ „Tényleges hívás [...]: adóssal beszéltem, nem fizette be, mert kiderült, hogy rákos. Fia hétvégén rendezi azt mondta, jeleztem, hogy ma van rá lehetősége. OTP Bank Nyrt. [...] Fizetési határidő: [...] Összeg: 27.250.-Ft. Közlemény: [...] - Dunacorp Faktorház Zrt. megbízásából. ” (tábla 39. sor)

„Tényleges hívás [...] - állítólag rákos, holnap lesz CT, lehet meghal. [...] nem tuti h megy. 2-4 részlet 20% után sem. pénteken 2 körül keresem, mi a pálya...” (tábla 73. sor)

¹⁰ „[...] : ő 2. fokú rokkant és még cukorbeteg is...amikor a szerződést megkötötte, akkor is az volt.15e nem tud, csak 5e! Az nem elég 10e-t rendezzen holnap. Visszakérdeztem, h holnap be lesz-e fizetve? jelezte, h igen” (tábla 21. sor)

¹¹ „memó Tökölön Börtönben van úf, fegyverbirtoklásért, le akarta löni a feleségét. 2 év 8 hónapot kapott. El is váltak, [...] üres a lakás. [...] szülők laknak ott. leadom a börtön mappába” (tábla 47. sor) „[...] hívtam vh-ról. 4-en élnek lev. címen (2 kgyerek, ét, ő). 1/2-1/2 tul, jzk van rajta, 150 nettó a jöv, ét szoc. seg-t kap. Táj. mindenről, vh, fogl, gyámügy, tiltás, foglálás, börtön. Békés utat választaná. Ok, ehhez kell 200 eft 31-ig. Ezt ő biztosan nem tudja bef. Oldja meg, kérjen kölcsön, adjanak el vmit, bánom is én. Többször kapott kisebb összeget, nem fizette. Holnap 15 körül hívom a válaszáért. Ha bármi gáz van, azonnal vh”.(tábla 77. sor)

„[...] --- a kis telről hívtam, - a férj vette fel, - nekik már tartozásuk is van, - engem ez nem érdekel, legyen befizetve a 10e különben, megvonatom a jövedelmüket -- pipa lett és azt mondta, h menjek végrehajtónak - azt mondtam rá, h ott vagyok, - akkor menjek börtön örnek--- lecsapta --- visszahívtam - nvf --- smsadós lánya: [...]: [...] -- ua az sms” (tábla 84. sor)

„űfit elértem, azt mondja h 10 helyett csak 4000 ft-ot fizetett be.... felelősségre vontam, de semmi nem érdekli, az sem ha tiltjuk majd a mostani után a fizetését, az sem h a gyereke megöröklí, a személyes felkeresés sem, nincsen gyenge pontja, a börtön sem érdekli. fmh levél.” (tábla 93. sor)

¹² „Tényleges hívás [...] adós felvette, kislia beteg lett ezért nem maradt több pénze, nem fogadom el, oldja meg 09.29-ig 10eFt pótlás” (tábla 275. sor)

¹³ „[...] testvér [...] : úf. testvéérével beszéltem, úf. jelenleg is kórházban van, stroke-ot kapott. Ezt nagyon sajnálom, de nem tudom figyelembe venni. 01.31-ig pótolja a 20 e ft befizét.” (tábla 32. sor)

¹⁴ „[...] úf: szoc.s. kap 22.800 ft-ot, anyja nyugdíjas, testvére mozgássérült. Találjon megoldást az összeg rendezésére, délután hívom.” (tábla 19. sor)

„[...] be azt. magát is, felvettem az ő adatait , nincs lakásuk, nincs semmijük; albréletben élnek, a [...] úton, mindketten ide is vannak bejelentve, tájtam- adós jobb oldala teljesen mozgássérült, leszállékolt pénzt kap; 19 éve(a szerződésen az aláírás is olyan mintha egy gyerek írta volna alá)- nej([...]) takarít, masszíroz feketén, fát is vág néha...de adót nem fizet- tájtam- a beszélgetés közben egyszer csak közölte, hogy neki most..... le kell tennie, letette” (tábla 47. sor)

„[...] adós vette fel hebegett habogott, hogy ezt nem ő intézi hanem a felesége, mert ő mozgássérült stb. táj nem érdekel a kifogása és a hazugságai, zárjuk rövidre. hétfőn 50 ezret befizet vagy jpgi osztály + 120 ezerért. ahogy gondolja.” (tábla 92. sor)

A Hatóság álláspontja szerint és az Infotv. 3. § 3. pontjának rendelkezése szerint is az adatbázisban rögzített előbb idézett adatok egyértelműen különleges adatnak minősülnek. Az adósok valóban és feltételezhetően a fizetési nehézségeik alátámasztásaként mondták el a betegségeiket, vagy hivatkoznak a büntetett előéletüket leíró tényekre, de arról nem kaptak előzetes tájékoztatást, hogy a Kötelezett1 ezen különleges adatokat rögzíti, felhasználja, tárolja, azaz adatkezelést valósít meg az adós különleges adatainak vonatkozásában. Az adós szempontjából – megfelelő belső szabályozás és eljárásrend esetén - fizetési halasztási ok lehetne pl. a jogerős szabadságvesztés büntetés töltése, azonban, a büntetés kiszabásának alapjául szolgáló konkrét bűncselekmény rögzítése a követelés kezelése szempontjából szükségtelen.

Fentiekre tekintettel nem felelt meg az Infotv. szerinti szükségesség elvének és Kötelezett1 belső szabályzatának sem, az hogy a Kötelezettek részletes információkat rögzítenek az adós fizetőképességéről, különleges adatairól.

Emellett a példaként idézett bejegyzések azt is igazolták, hogy a Kötelezett1 a gyakorlatban megbízottaival a „Követeléskezelési elvárások” című belső dokumentum „IV. Tiszteességes és együttműködő magatartás elve” című pontjának előírásait sem tartatja be, mert e szerint:

- „gyerekekre vonatkozó retorziók (pl. gyámhivatal, végrehajtó eljárás) kilátásba helyezése szigorúan tilos;
- büntetőjogi szankciók kilátásba helyezése – szigorúan tilos;” lett volna.

A követeléskezelés során elvárt fogyasztóvédelmi elvek betartásának ellenőrzése nem tartozik a Hatóság hatáskörébe. Annak megállapítására, hogy a feltárt követeléskezelési gyakorlat a fogyasztóvédelmi elvekbe ütközött-e vagy sem az MNB rendelkezik hatáskörrel, ezért e vonatkozásban a Hatóság nem tesz megállapításokat.

5.5. A Kötelezettek a helyszíni szemle során azt is megjegyezték, hogy „Betegségre hivatkozás esetén, nem kérnek orvosi dokumentációt, információként elfogadják az ügyfél nyilatkozatát. Az adós nyilatkozatát a rendelkezésre álló információkkal együtt értékeli”. A részletfizetési „kérelmet megalapozó dokumentumok körét konkrétan nem szabják meg, de bizonyos esetekben nem elegendő az adat igazolására az adós nyilatkozata. Pl. a nettó jövedelem mértékét munkáltatói jövedelemigazolással is alá kell támasztania az ügyfélnek.”

A Hatóság az eljárás során megállapította, hogy a Kötelezett1 a fenti nyilatkozattal ellentétben betegségre hivatkozás esetén információként nem minden esetben fogadta el az ügyfél nyilatkozatát, kért orvosi dokumentációt is, ezt támasztják alá a Hatóság által feltárt következő esetek.

A szakértői szakvélemény mellékletét képező NAIH_queri_STROKE” táblából idézett 25. sorban szereplő 2013. január 18-án kelt példaként idézett bejegyzés:

„[...] – [...] hívott úf helyett, elmondja hogy úf a sokadik stroke-ja után nincs teljesen topon agyilag, nem kéne vele beszélni, másik ügyében is ő jár el, kértem meghatalmazást és orvosi doksikat”

A Kötelezett1 a [...] ügyszámú ügyben 2015. július 28-án kelt levelében arról tájékoztatta az adóst, hogy „múltánolván nehéz anyagi helyzetét” a megállapodás megkötésének „elengedhetetlen feltétele”, hogy rendelkezésére bocsássa „rokkantságát, valamint a rokkantsági nyugdíját megállapító határozatot, jövedelmét igazoló okiratot, valamint a kórházi kezelésének tényállítását igazoló dokumentumokat”. Az iratmásolatok tanúsága szerint az adós a felhívásnak eleget tett.

A Kötelezett1 2016. július 15-én a Hatóság felhívására válaszolva a fenti dokumentumok bekérését azzal indokolta, hogy „társaságunk egészségügyi dokumentáció bekérésére vonatkozó igénye összhangban áll a helyszíni szemle során tett nyilatkozatunkkal, miszerint „bizonyos esetekben nem

elegendő az adat igazolására az adós nyilatkozata”, hiszen ebben az esetben kizárólag ezen iratok birtokában tudunk ügyfél számára méltányosságból, a fennmaradó tartozás igen magas összegéhez képest meglehetősen kedvező és alacsony összegű, 5.000,- Ft/hó összegű részletet biztosítani”.

A Kötelezett1 nyilatkozata szerint a dokumentumokat a kérelem elbírálását követően megsemmisítette.

A Hatóság ezzel összefüggésben meg kívánja jegyezni, hogy a helyszíni szemlén tett nyilatkozat hivatkozott része a teljes szöveg nyelvtani értelmezését figyelembe véve nem az egészségügyi adatok igazolására vonatkozott, a szemle során a Kötelezettek által említett példa is ezt támasztja alá. („Pl. a nettó jövedelem mértékét munkáltatói jövedelemigazolással is alá kell támasztania az ügyfélnek.”) Emellett a Kötelezett1 ezen állítása ellentétes a „Követeléskezelési elvárások” című belső szabályzatának tartalmával is, abban ugyanis egészségügyi dokumentumok kezeléséről nincs szó.

A Hatóság álláspontja szerint önmagában még az érintettek hozzájárulása sem tesz jogszerűvé egy adatkezelést. Jogszabály nem kötelezi a követeléskezelőt az adósok fizetőképességének vizsgálatára, ezért ez csak akkor végezhető, ha az belső szabályzatokkal is igazoltan valóban szükséges.

A két egyedi ügyben vizsgált dokumentum-bekérés alapján a Hatóság az alábbi következtetéseket vonta le.

A képviseleti jog igazolásához szükségtelen a meghatalmazás adását kiváltó ok vizsgálata. Az, hogy az adós „*agyilag toppon van*”-e vagy sem, az eljárási képességét befolyásolhatja, azonban ennek eldöntése az „*orvosí doksik*” alapján nem a Kötelezettek, hanem a bíróság feladata.

A másik ügyben valóban méltányolván az adós nehéz anyagi helyzetét, a döntéshez elegendő lett volna megvizsgálni, hogy az adós a jövedelméhez képest nem vállal-e túl magas, teljesíthetetlen törlesztő részletet. A Hatóság álláspontja szerint ehhez a „Követeléskezelési elvárások” című belső szabályzat „VII. Adós teherviselő képességének figyelembevétele” című pontja alapján elegendő lett volna a rokkantsági nyugdíj igazolása. Ez az igazolás ugyanis önmagában alátámasztotta volna az adós rokkantságát és a jövedelmét is.

A jogszerű adatkezelés egyik feltétele az Infotv. 4. §-a szerinti adatminimalizálás elvének való megfelelés. Eszerint csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen. A Hatóság álláspontja szerint a kért dokumentumokban szereplő adatok: az adós munkaképesség változásának, egészségkárosodásának mértékére vonatkozó információk nem ilyen adatok, kezelésük túlterjeszkedett a cél megvalósításához szükséges mértéken.

5.6. Az 5.1.-5.5. pontban leírt adatkezelések szükségessége a Kötelezett1 eljárása során használt belső szabályzatok alapján nem nyert bizonyítást.

Az adatkezelőnek minden egyes adatról igazolni kell tudni, hogy a személyes adatok kezelését igénylő eljárás mely részéhez, milyen konkrét feltétel, követelmény teljesítéséhez szükséges. Kötelezett1 az adósok teherviselő képessége, illetve fizetési hajlandósága felmérése tekintetében nem dokumentált ilyen döntési mechanizmust. A szóban forgó adatokra a Kötelezetteknek a „méltányosság gyakorlásához” valójában nincs szükségük.

Az adósok egészségi állapotára vonatkozó adatok (betegségfajta, műtét, stb.) és a bűnügyi személyes adatok olyan különleges adatok, melyek ismerete különösen kiszolgáltatottá tehetik az

egyént. Ezeknek a különleges adatoknak, továbbá az adósok magán- és családi életét, a munkakörülményeit érintő információknak a kezelése nem alkalmas arra, hogy elősegítse a követelés jogi úton vagy anélkül történő érvényesítését, ezért akkor sem tarthatóak nyilván, ha magától az adóstól származnak. Ugyanis önmagában az érintettek hozzájárulása nem teszi jogszerűvé az adatkezelést, mert ha nem csupán a legszűkebb, indokolt adatkör kezelésére kerül sor, a célhoz kötöttség és az adatminimalizálás elve sérül.

A fentieket összefoglalva az eljárás során ezen adatok kezelésének a szükségessége sem nyert alátámasztást, ezért kezelésük készletező jellegű, nem egyeztethető össze az adatminimalizálás elvével, gyűjtésük az Infotv. 4. § (2) bekezdésébe ütközik, és súlyos jogsértésnek minősül.

A Hatóság álláspontja szerint a fenti személyes adatokat a Kötelezettek valójában a behajtási esélyek felméréséhez használják, mely nem megnevezett és nem elfogadható adatkezelési cél.

A fentiekre tekintettel a rendelkező részben a Hatóság felszólította a Kötelezetteket arra, hogy szüntessék meg a készletre való adatgyűjtést és Kötelezett1 törölje a jogosulatlanul kezelt adatokat.

6. Az adatkezelés jogalapja

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

A követeléskezelésre (a kezelendő adatok körére, az adatkezelés céljára, feltételeire, az adatok megismerhetőségére, az adatkezelés időtartamára, az adatkezelő személyére) vonatkozóan a jogszabályok nem tartalmaznak kifejezett rendelkezéseket, tehát speciális törvényi felhatalmazás ehhez az adatkezeléshez nincs. Azonban ezekre az adatkezelésekre – mint minden, Magyarország területén folytatott adatkezelésre – kiterjed az Infotv. hatálya.

A Hatóság álláspontja szerint megbízás alapján, kizárólag a megbízó érdekében történő követeléskezelés esetén a megbízott követeléskezelő adatfeldolgozási és adatkezelési jogosultsága a megbízóéhoz igazodik. Tevékenysége abban merül ki, hogy ellenérték fejében feldolgozza, illetve gyűjti azokat a személyes adatokat, melyek törvény alapján a megbízó számára hozzáférhetőek, illetve melyek kezeléséhez az érintett hozzájárult.

A hozzájárulás az Infotv. 3. § 7. pontja szerinti meghatározás alapján akkor tekinthető megadottnak, ha az önkéntes elhatározáson, valamint megfelelő tájékoztatáson alapul, határozott, félreérthetetlen, továbbá azt az érintett előzetesen adta meg, vagyis ha valódi választási lehetőség áll az érintett rendelkezésére és megfelelően tájékoztatják az adatkezelés céljáról, jogalapjáról és annak körülményeiről.

6.2. A Hatóság megvizsgálta, hogy a Kötelezettek a vizsgált időszakban milyen jogalap alapján kezelték az adósokról gyűjtött adatokat.

6.2.1. A Kötelezett1 első alkalommal, az első fizetési felszólításához csatolt „*Adatkezelési tájékoztató*” nyomtatvány IV.3.2.3. pontjában részletezettek szerint, - a konkrét törvényi rendelkezés megjelölése nélkül - arról tájékoztatta az adatalányokat, hogy az adatkezelési jogosultságukat az Infotv.-re alapozzák.

A Kötelezett1 www.dunacorprt.hu honlapján közzétett adatvédelmi szabályzat „4.3. Ügyféladatok” pontja azt tartalmazza, hogy „*Az adatkezelésre a Hpt. biztosít jogalapot.*”

A Hatóság álláspontja szerint azonban a Kötelezett1 a régi Ptk. 328. §-a és az új Ptk. 6:193. §-a alapján arra jogosult, hogy az adós engedményezés során részére átadott, a követelés érvényesítéséhez feltétlenül szükséges személyes adatait kezelje. A Kötelezett1-nek azonban arra nincs törvényi felhatalmazása, hogy új személyes adatokat kezeljen. Törvényi felhatalmazás hiányában az új személyes adatok gyűjtésének egyik előfeltétele az, hogy az adatalany ezen adatai kezeléséhez az Infotv. szerinti előzetes hozzájárulását adja.

6.2.2. A Kötelezett1 adatvédelmi szabályzatának *„Az Adatkezelés különös szabályai a Dunacorp Faktorház Zrt.-nél”* címszava alatt az olvasható, hogy *„A felszólító levél mellékletét képezi egyebekben a részletfizetési igénykérelem, az ügyfél adatlap, mely egyben az újonnan megadott személyes adatok kezeléséhez való kötelezetti hozzájárulást is tartalmazza és az Adatkezelési Tájékoztató”*.

Tehát a Kötelezett1 a követeléskezelése során végzett adatgyűjtést a saját szabályzata szerint is az érintett hozzájárulására alapozza.

6.2.3. Az első fizetési felszólításához csatolt *„Adatlap”* nyomtatványon szereplő adatkezelési felhatalmazás szerint *„Az adatlap aláírásával kifejezetten felhatalmazom a Dunacorp Faktorház Zrt.-t, hogy a már eddig, a korábbi banki jogosulttól átvett adatokon felül az adatlapon szolgáltatott adatokat is kezelhesse”*.

A nyomtatvány alján lévő tájékoztatás szerint *„részletfizetés esetén a fenti adatok kitöltése, továbbá a tartozás 20%-ának befizetése a megállapodás megkötésének feltétele”*. A kitöltött, aláírt űrlap és a munkáltatói nyilatkozat visszaküldése a fizetési felszólításban szereplő tájékoztatás szerint is a megállapodás alapfeltétele.

Az adatlap *„kitöltése és aláíratása”* nem jelenti egyúttal az adatvédelmi követelményeknek megfelelő, valódi hozzájárulás meglétét, mivel az adatkezeléshez történő hozzájárulás megtagadása miatt az érintettel a részletfizetési megállapodást megtagadnák, így a hozzájárulás önkéntességének az elve sérül.

Mivel a Kötelezettek e határozat IV.3. pontjában részletezett tájékoztatási gyakorlata több szempontból sem felelt meg a hatályos adatvédelmi követelményeknek, így az érintettek nem rendelkeztek/rendelkeznek az adatkezeléssel kapcsolatos elégséges, egyértelmű és megfelelő tájékoztatással, így az adatok kezeléséhez adott hozzájárulásuk nem tekinthető tájékozottnak sem.

Az első fizetési felszólításához csatolt *„Adatlap”* nyomtatványon az adósnak nyilatkoznia kell a *„bevonható kezes neve/elérhetősége”* adatokról is. A hozzájárulás egy olyan jognyilatkozat, amelyet csak az adatkezelés érintettje személyesen tehet meg. Ez azt jelenti, hogy minden érintett csak a saját adatai vonatkozásában adhat a kezelésükre vonatkozó hozzájárulást, további személyek esetében nem. Így jelen esetben az adós hozzájárulása nem jelenti egyben a harmadik személy, a *„bevonható kezes”* hozzájárulását is. Az első fizetési felszólításához mellékelt nyomtatványokban nem utal semmi arra, hogy Kötelezett1 a *„bevonható kezes”* hozzájárulásának beszerzésére kísérletet tett volna. Így a személyes adatai gyűjtése az Infotv. 5. § (1) bekezdésébe ütközik.

6.4. Az Infotv. 3. § 2. pontja alapján személyes adat a hang, valamint a hangfelvétel. Az emberi hang a személyiség megnyilvánulása, amely alapján azonosítható, és amelyből következtetések vonhatóak le rá nézve. A hang rögzítése által szükségszerűen adatkezelés valósul meg.

A hangfelvétel készítésének jogalapja tehát a fentiek tükrében vagy az érintett előzetes tájékoztatását követő hozzájárulásán alapulhat, vagy pedig kötelező adatkezelés formájában valósulhat meg.

A Hpt. 288. § (4) bekezdése a pénzügyi intézmény és a független közvetítő számára telefonon történő panaszkezelés esetén előírja az ügyfelekkel folytatott telefonos kommunikáció rögzítését és a hangfelvétel öt évig történő megőrzését.

A Kötelezett1 követeléskezelési szabályzatának „6.1. Adatkezelés, adatvédelem” című pontja szerint a *„telekommunikációt teljes részletezettséggel rögzítheti és tárolhatja, ideértve az ügyféllel folytatott beszélgetéseket is, feltéve, hogy ehhez az ügyfél – a Zrt. által a hang- és adatrögzítésről adott megfelelő tájékoztatás alapján – kifejezett és félreérthetetlen, dokumentálható módon hozzájárult (pl.: írásbeli hozzájárulás vagy telefon nyomógombjával jelzett, log-fileban tárolható hozzájárulás).”*

A 2016. április 21-én tartott helyszíni szemle során Kötelezett1 képviselője azt nyilatkozta, hogy *„Az ügyfél a rögzítéshez a hozzájárulását írásban vagy szóban adja”*.

A Kötelezett1 nyilatkozatával nincs összhangban a Kötelezettek közös döntése alapján született *„Követeléskezelői tárgyalási segédlet (pénzügyi követelések telefonos követeléskezeléséhez)”* elnevezésű dokumentum, mely adatkezelési hozzájárulás beszerzéséről nem tesz említést.

A Kötelezett1 által megküldött három különböző naptári hónapban (2015.01.26.; 2015.05.28. és 2015.11.10.) készült hangfelvételek közül 59 (ötvenkilenc) darab mindegyike olyan telefonbeszélgetést tartalmazott, melyet a Kötelezett1 képviselőjében és megbízásából indítottak vagy fogadtak a megbízottai munkatársai. Egyik hívás sem panaszkezelésre irányult, hanem fizetési felszólításra, törlesztő részlet egyeztetésre, befizetés visszaigazolásra vagy részletfizetési egyezségkötésre, ezért ezekben az esetekben a Hpt. hivatkozott szabályai a hívások rögzítésére és őrzési idejére nem nyújtottak jogalapot. Rögzítésükre csak az érintett hozzájárulásával kerülhetett volna sor.

Mind az 59 (ötvenkilenc) db hangfelvétel azt tanúsítja, hogy a Kötelezett1 megbízottainak ügyintézői egyetlen alkalommal sem tettek még kísérletet sem arra, hogy az adatalanyok szóbeli hozzájárulását beszerezzék. Bár ha erre sor került volna, a IV.3.3. pontban kifejtettek szerint megfelelő előzetes tájékoztatás hiánya miatt az sem eredményezett volna érvényes adatkezelési hozzájárulást. A Kötelezettek által a Hatóság rendelkezésére bocsátott dokumentumok sem támasztották alá azt, hogy a vizsgált időszakban az ügyfeleknek a hangfelvétel rögzítéséhez adott írásbeli hozzájárulásának beszerzése az általános adatkezelési gyakorlat része lett volna.

6.5. A Kötelezett1 *„Követeléskezelési elvárások”* című belső szabályzatának *„VIII. Bankitok és személyes adatok védelme”* című pontja szerint *„az adatminimalizálás elve az egészségügyi adatok, a magán és családi élet, munkakörülményeket érintő információk tekintetében – csak adós hozzájárulása alapján kezelhetők szükség esetén”*.

A szakértői vizsgálatok eredményét tükröző keresési találatok megtekintésekor a Hatóság megállapította, hogy az adósokra vonatkozó számos különleges adatot tárol a Kötelezett1 adatbázisa. A találatok között szerepel például a Kötelezett1 adatállományában, hogy az adós *„rokkantnyugdíjas, kövér és cukorbeteg”*¹⁵; *„mozgássérült, nagyot hall”*¹⁶; *„depressziós és*

¹⁵ „NAIH_queri_LEBENULT” tábla 30. sor

¹⁶ „NAIH_queri_MOZGASSERULT” tábla 54. sor

*pánikrohamai vannak*¹⁷, *„nincs teljesen toppon agyilag”*¹⁸, *„áttétes rákos”*¹⁹; *„rákos beteg”*²⁰; *„flegma, nagyképű”*²¹; *„bent van előzetesben”*²²; *„börtönben van úf. fegyverbirtoklásért”*²³. A különleges adatok forrása bizonyos esetekben maga az adós, más esetekben a szomszéd vagy rokon elmondása alapján rögzítette a személyes felkereső vagy az ügyintéző a telefonbeszélgetés alapján az adatbázisba.

Az Infotv. 3. § 3. b) pontja alapján az egészségügyi adat, valamint a bűnügyi személyes adat különleges adatnak minősül.

A különleges adatok kezelésének szabályait egyes ágazati törvények rögzítik. Az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Eüak.) 4. § (2) bekezdése taxatív felsorolja, hogy milyen célokból lehet egészségügyi adatokat kezelni, a követeléskezelési, adósságbehajtási tevékenység nem tartozik ezen célok körébe.

Az Infotv. 5. § (2) bekezdés a) pontjával összhangban, az Eüak. 4. § (3) bekezdése szerint *„Az (1)-(2) bekezdésekben meghatározott céloktól eltérő célra is lehet az érintett, illetve törvényes vagy meghatalmazott képviselője (a továbbiakban együtt: törvényes képviselő) - megfelelő tájékoztatáson alapuló - írásbeli hozzájárulásával egészségügyi és személyazonosító adatot kezelni.”*

Tehát az írásos hozzájárulás is csak akkor lenne jogszerű, ha az érintett mindenre kiterjedő előzetes tájékoztatásán, informált beleegyezésén alapulna. Mivel a Kötelezetteknek a IV.3. pontban részletezett tájékoztatási gyakorlata több szempontból sem felel meg a hatályos adatvédelmi követelményeknek, ezért nem bizonyított az adatalanyok hozzájárulásának megléte. Az idézett bejegyzések forrása gyakran nem maga az adatalany, így ezekben az esetekben a hozzájárulás meglétét még vélelmezni sem lehet.

A különleges adatok kezelésénél további problémát jelent a tájékoztatás teljes hiánya a Kötelezett1 megbízottai részéről. Az adós nem tudott arról, hogy az elmondott különleges adat egy adatbázisban rögzítve lesz. Erre vonatkozóan a Hatóság csak egyetlen ellenpéldát talált a szakértői vélemény mellékletét képező „NAIH_queri_BETEG” tábla 462. sorában, mely szerint *„Tényleges hívás [...] Adóssal beszéltem. Elmondta, hogy nemrég állapították meg hogy rákos beteg. Hozzájárult, hogy ez rögzíthetem. Kemoterápiára jár.1 hónapja táppénzen van, nem kap annyi jövedelmet, ez miatt nem tudták tartani a befizetést.40.000 Ft- befizetését kértem ebben a hónapban, a 06. havi elmaradást és a 07. havit is.-[...]”*

Azonban ez a szóbeli hozzájárulás sem tekinthető sem tájékozott, sem írásbeli hozzájárulásnak a rögzítéshez.

6.6. Az 6.1. - 6.5. pontban leírtakat figyelembe véve az adósoknak az engedményezéssel átvett adatokon felüli új személyes adatainak a gyűjtéséhez hiányzott az Infotv. szerinti megfelelő jogalap, ezért a Kötelezettek ezen adatkezelési tevékenységei sértették az Infotv. 3. § 7. pontját és az Infotv. 5. § (1) - (2) bekezdését.

¹⁷ „NAIH_queri_STROKE tábla 21. sor

¹⁸ „NAIH_queri_STROKE” tábla 25. sor

¹⁹ „NAIH_queri_RAKOS” tábla 34. sor

²⁰ „NAIH_queri_RAKOS” tábla 16. sor

²¹ „NAIH_queri_BORTON” tábla 68. sor

²² „NAIH_queri_BORTON” tábla 110. sor

²³ „NAIH_queri_BORTON” tábla 47. sor

7. A tisztességes adatkezelés elvének érvényesülése az adósok adatainak kezelése során

7.1. A jogalap megléte mellett a jogszerű adatkezelésnek az is feltétele az Infotv. 4. § (1) bekezdése értelmében, hogy a személyes adatok felvétele és kezelése tisztességes és törvényes legyen.

E két követelmény különválasztása világossá teszi, hogy az adatkezelés jogszerűsége nem szűkíthető le pusztán arra, hogy az adatkezelő formálisan betartja-e az adatkezelésre vonatkozó törvényi szabályokat, illetve rendelkezik-e formális jogalappal a személyes adatok kezelésére, tekintve, hogy a törvényhozó ezen túl az adatkezelés egészének tisztességességét is beemelte a jogszerűség keretei közé.

Az adatkezelés tisztességes volta a törvényességnél tágabb követelmény, az érintett információs önrendelkezési jogának, és ezen keresztül magánszférájának, emberi méltóságának tiszteletben tartását jelenti: az érintett nem válhat kiszolgáltatottá az adatkezelővel, sem más személlyel szemben. Az érintett mindvégig alanya marad a személyes adatok kezelésével járó folyamatnak, és nem válik, nem válhat annak pusztá tárgyává.

Ezzel összhangban állnak a polgári jogi szabályok is. A törvényes céllal és jogalappal folytatott követeléskezelés során, az igények érvényesítése érdekében a felek a régi Ptk. 4. § (1) bekezdése értelmében „a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni“. Ezt írja elő egyébként az új Ptk is. E kötelezettség megszegése esetén a követelés jogosultja nem vehet igénybe olyan eszközöket, módszereket, illetve nem alkalmazhat olyan eljárásokat, amelyek a természetes személy kötelezettek személyes adatai védelméhez, illetve a magánszférához való jogát sértene vagy veszélyeztetné.

7.2. A Kötelezett1 adatkezelési gyakorlatában felvetődött a tisztességes adatkezelés elvébe ütköző módszerek alkalmazása az adósok személyes adatainak kezelése tekintetében, különösen az eljárás során vizsgált adatállományok és hangfelvételek vizsgálatakor.

Ezeket az adatkezeléseket tanúsítja a szakértői szakvélemény mellékletét képező „NAIH_queri_BORTON”²⁴, „NAIH_queri_BETEG”²⁵, NAIH_queri_STROKE”²⁶ és „NAIH_queri_CUKORBETEG”²⁷ tábla.

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

²⁴ „[...] unokaöcsi vette fel, adós múlt hónap eleje óta börtönben van szombathelyi börtön... többet nem tud Szombathelyi Országos Büntetés-végrehajtási Intézet 9700 Szombathely, Söptei út” (tábla 4. sor) „adós minden informátor szerint börtönben van” (tábla 42. sor)

²⁵ „03/31 Személyes felkeresés ([...] ([...]) - Címen a helyzet változatlan, az ingatlan évek óta lakatlan - Adós állítólag rákos, és külföldön kezelik 3 éve” (tábla 28. sor)

²⁶ [...] – pnk[...] – [...] -adós tesója- felvette. Beszédes volt nagyon, elkezdte mesélni, hogy adós elvesztette a telefonját, és most volt agyi stroke-ja (a harmadik). Amúgy depressziós és pánikrohamai is vannak. Most is orvosnál van. Amúgy tiltják adós nyugdíját 50%-ban, abba betegedett bele. A lánya Amerikában él, de nem tud segíteni anyjának, mert még tanul. Majd 3-4 év múlva talán. Adós testvére többször is jelezte, h mindent tud adós ügyeiről és ő intézi ügyeit. Próbálkozott infót kiszedni, de nem mondtam semmit. Annyiban maradtunk, h átadja adósnak elérhetőségem és ha íz felhív kérek szóban meghatalmazást arra, h tesóval egyeztessenek. (tábla 21. sor)

²⁷ „[...] úf sógora vette fel, úf nincs otthon, orvoshoz ment, mivel cukorbeteg. „(tábla 7. sor)

Tisztességtelen a másoktól való adatgyűjtés, mert a saját adatairól mindenki csak maga rendelkezhet. Az adatgyűjtési módszer tisztességtelen voltán az sem változtat, hogy a A Kötelezett1 „Követeléskezelési elvárások” című belső szabályzatának „VIII. Banktitok és személyes adatok védelme” című pontja szerint „*hozzá tartozók sem jogosultak a banktitok megismerésére, kivéve, ha ők is adósok; az ügyben nem érintett 3 személyek nem jogosultak a banktitok megismerésére*”.

A Hatóság a leírtakhoz hasonlóan azt is tisztességtelennek tartja, ha a követeléskezelő a követelésben nem érintett, az adós környezetében élő más személyektől gyűjt személyes adatokat az adósáról, különös tekintettel arra, hogy a követeléskezelő az adósra vonatkozóan szenzitív, különleges adatot, pl. egészségügyi adatot, illetve deviáns életmódra való utalásokat rögzít és tart nyilván. Az ilyen adatgyűjtés különösen sérti a személyiségi jogot, mert kiszolgáltatottá teszi az adatalanyokat, egyenlőtlen helyzetet eredményez, amelyben az adatalany nem tudja, hogy az adatkezelő mit tud róla. Az így gyűjtött adatok minősége, valóságtartalma is megkérdőjelezhető az adatforrásnak az adatalanyhoz fűződő viszonyától függően. Az adatgyűjtés az adatalany személyének megítélését a mikro környezetében, az érintett által ápolta vagy nem ápolta ismeretségi, illetve rokoni körében hátrányosan befolyásolhatja.

7.3.2. A fentiek alapján megállapítható, hogy a Kötelezett1 tisztességtelen, az adós személyes adatai védelméhez, illetve magánszférájához való jogát sértő adatkezelési módszereket alkalmazott. Kötelezett1 ezzel megsértette az Infotv. 4. § (1) bekezdését.

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

8.1. A Hatóság már több határozatában kifejtette jogi álláspontját a követeléskezelési jogviszonyon kívül álló harmadik személyek adatainak kezelésével kapcsolatban. Ez alapján a hitelezővel jogviszonyban nem álló harmadik személy – az adós rokona, szomszédja, ismerőse – személyes adatainak a követeléskezelő szoftverben való kezelése az adatkezelő szempontjából alkalmas lehet arra, hogy esetlegesen elősegítse a követelés fizetési meghagyás vagy bírósági végrehajtás nélküli érvényesítését, de nem elengedhetetlenül szükséges a kintlévőség behajtásához. A követeléskezelő üzleti érdeke önmagában nem indokolja a hitelezővel jogviszonyban nem álló harmadik személy személyes adatainak kezelésének szükségességét. A követeléskezelővel, illetve a megbízójával és az adóssal jogviszonyban nem álló adatalany magánéletének tiszteletben tartásához való joga a Hatóság álláspontja szerint előnyben részesítendő a követeléskezelő üzleti érdekével vagy az adós anyagi érdekével szemben, a harmadik személyt érintő jogkorlátozás nem áll arányban az érdekvényesítéssel.

A hitelező, követeléskezelő magával a követeléssel kapcsolatos adatkört használhatja fel jogszerűen. Nem kapcsolhatóak ehhez az adatkörhöz olyan személyes adatok, melyek nem az eredeti jogviszonyra vonatkoznak, továbbá nem ezen jogviszony részeseinek, alanyainak (adós, kezes) az adatai. Másképpen fogalmazva: a nem adósnak minősülő harmadik személyek adatainak rögzítése, nyilvántartása azért is kifogásolható, mert nincs olyan jogszerű, elfogadható adatkezelési cél, amely ezen személyek adatainak – név, telefonszám – kezelését feltétlenül szükségessé, vagy akár csak elfogadhatóvá tenné. Bizonyos személyek adatainak rögzítése egy tőlük teljesen független adatkezelési cél, illetve egy rájuk semmilyen szempontból sem vonatkoztatható jogviszony miatt nem indokolható és egyáltalán nem szükséges, továbbá indokolatlan beavatkozást jelent ezen érintettek magánszférájába. Az adós részére való üzenet átadása vagy az adósról információk gyűjtése nem olyan célok, melyek érdekében lehetséges lenne kívülálló, harmadik személyek adatainak rögzítésére.

Méltányolható a követeléskezeléssel foglalkozó cégeknek az az üzleti érdeke, hogy a nem fizető embereket „rábírják” arra, hogy tartozásukat rendezzék és kötelezettségeiket teljesítsék, azonban ezen cél eléréséhez csak olyan eszközöket, módszereket alkalmazhatnak, amelyek nem járnak a magánélet, a személyiségi jogok aránytalan korlátozásával, zavarásával.

8.2. A Kötelezett1 „Követeléskezelési elvárások” című belső szabályzatának „VIII. Banktitok és személyes adatok védelme” című pontja szerint az „ügyben nem érintett 3. személyek nem jogosultak a banktitok megismerésére, így azok személyes adatainak kezelése is szükségtelen”.

Ennek ellenére a Kötelezett1 általános adatkezelési gyakorlatában a vizsgált időszakban megállapítható volt a jogellenes adatkezelés a harmadik személyek személyes adatainak kezelése tekintetében.

Ezeket az adatkezeléseket tanúsítja a szakértői szakvélemény mellékletét képező „NAIH_queri_MOZGASSERULT”²⁸ és „NAIH_queri_TESTVER”²⁹ tábla.

A szakértői vélemény „6.7. Az adatállományban szereplő harmadik személyek (informátor, szomszéd, szülő, testvér, egyéb rokon, barát) száma, a róluk nyilvántartott adatok fajtája, mennyisége. Az adatok kezelésének előfordulása gyakoriságát számszaki adatokkal, statisztikai kimutatásokkal szükséges a szakvéleményben feltüntetni, és a keresési találatokat az adatállományból kilistázni.” című pontja szerint a követeléskezelési szoftver adattábláiban „a harmadik személyekre vonatkozó bejegyzések száma 36680” db.

8.3. A 8.1.-8.2. pontban foglaltakat összefoglalva a Hatóság álláspontja szerint a követelés jogosultja, a hozzá – az alapkövetelésből – jogszerűen jutott személyes adatokat felhasználhatja arra, hogy az adósta követelés megfizetésére felhívja, nem kapcsolhatja azonban össze ezen

²⁸ „[...] [...] ([...]) [...] ismeri, de mozgáskorlátozott, nem tud elmenni [...] [...] ([...]) [...] üzenetet átdad [...] [...] ([...]) [...] ismeri, de ő is mozgássérült, nem tud oda elmenni [...] [...] ([...]) [...] nvf [...] [...] ([...]) [...] ledob[...] [...] ([...]) [...] ismeri, de nem szól neki, mert megtiltotta [...] [...] ([...]) [...] nvf[...] [...] ([...]) [...] ismeri, üzenetet átdad” (tábla 60. sor)
„[...] [...] [...] [...] ([...]) [...] :egy nő, nem ismeri úf-et, de több tolszékés és mozgássérült lakik ott, több lakásos ház, albinak vannak a lakások kiadva, megadja a tulaj nevét:[...] ezt hívtam. újból:igen ő átdadta feleségnek az üzít, de most megint megteszi.” (tábla 61. sor)

10/29:[...] - ENKTT.Szomsz.-[...] [...] ([...]) [...] - nem ismeri[...] [...] ([...]) [...] - vendég vette fel... később hívom.[...] [...] ([...]) [...] - nvf [...] [...] ([...]) [...] - nvf [...] [...] ([...]) [...] - ismeri de mozgássérült, nem tud segíteni.” (tábla 62. sor)

„[...] - ENKTT. Szomsz.-[...] [...] ([...]) [...] - nem ismeri. [...] [...] ([...]) [...] - vendég vette fel... később hívom. [...] [...] ([...]) [...] - nvf [...] [...] ([...]) [...] - nvf [...] [...] ([...]) [...] - ismeri de mozgássérült, nem tud segíteni.” (tábla 63. sor)

„[...] : hpTT: [...], [...], [...] : idegbajos nő, mozgássérült, ne őt zaklassuk, folyton őt hívja mindenki, nem segít [...], [...], [...] : nvf [...], Polg hív, [...] : nő, névről ismeri úfit, címen lakik, nem tudja hol dolgozik, ha egyáltalán, és nem segít üzivel” (tábla 64. sor)

„10/27.: [...] - PLNK TT. Szomsz.-[...] [...] ([...]) [...] - nem ismeri. [...] [...] ([...]) [...] - nvf [...] [...] ([...]) [...] - úf. elvált. a címen a volt felesége lakik. Üzenetet nem tud átdadni, mozgássérült. [...] [...] ([...]) [...] - nem ismeri. TT Szomsz.- [...] [...] ([...]) [...] - ” (tábla 65. sor)

„[...] - továbbra is kikapcsTTár szomsz: [...] [...] ([...]) [...] -nvf [...] [...] ([...]) [...] - nem jár a faluba, mozgássérült, nem is ismeri, nem segít” (tábla 66. sor)

„Hívás történt 354 [...] [...] nvf [...] [...] ánk [...] [...] ([...]) [...] [...] [...] [...] ([...]) [...] [...] [...] [...] ([...]) [...] neve nem ismerős, de tudja ki az, üzít visz, számot nem tud [...] [...] ([...]) [...] [...] [...] [...] ([...]) [...] tud: 1 névrokon [...] [...] ([...]) [...] ismeri, nem rokon, a [...] ban lakik. ő mozgássérült, nem jár arra, számot nem tud hozzá” (tábla 68. sor)

²⁹ „[...] - testvér kéri, h ezt a számot ne hívjuk többet...” (tábla 414. sor)

„[...] üzi testvér telefon számod nem ad de üzít visz ” (tábla 415. sor)

adatokat az adós környezetében élő más személyek személyes adataival. A leírtakra figyelemmel igazolt a harmadik személyek személyes adatainak jogsértő kezelése.

Mindezek alapján a Hatóság megállapította, hogy a Kötelezett1-el jogviszonyban nem álló harmadik személyek személyes adatainak kezelése az Infotv. 5. § (1)-(2) bekezdését sértette és a – Kötelezett1 saját szabályzata által is elismerten - az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdésébe ütközött. A Hatóság ezért felszólította a Kötelezett1-et, hogy a jogsértő adatkezelést szüntesse meg és az adósnak nem minősülő, a követelésben nem érintett személyek: szomszédok és rokonok személyes adatait törölje. Továbbá szüntesse meg a követelésben nem érintett személyeknek a követeléskezelési eljárásba történő bevonását, a „szomszédolás” és „szomszédhívási gyakorlatot”.

V. Alkalmazott szankció és indokolása

1. Fentiekre tekintettel a Hatóság a rendelkező részben foglaltak szerint döntött, megállapította a Kötelezettek jogellenes adatkezelésének tényét és megtiltotta a jogellenes adatkezelést.

A vizsgált időszakban és jelenleg a határozathozatal időpontjában az adatkezelési követelményeket az Infotv. szabályozta/szabályozza, ugyanakkor a Hatóság döntéshozatala során figyelembe vette azt is, hogy a 2016. május 24. napjától hatályos, azonban csak 2018. május 25. napjától alkalmazandó általános adatvédelmi rendelet alkalmazására való felkészülés időszakából körülbelül egy hónap van hátra, melyre tekintettel az adatkezelésnek már alapvetően a 2018. május 25. napjától alkalmazandó szabályoknak kell megfelelnie, hiszen az általános adatvédelmi rendelet (171) preambulum bekezdése értelmében a rendelet alkalmazásának időpontja előtt megkezdett adatkezeléseket összhangba kell hozni a rendelettel.

Abban a kérdésben, hogy indokolt-e az adatvédelmi bírság kiszabása, a Hatóság az Infotv. 61. § (4) bekezdése alapján mérlegelte az ügy összes körülményét. A Hatóság szükségesnek tartotta a bírság kiszabását, mivel a Kötelezettek az Infotv. több rendelkezését megsértették.

Az Infotv. 61. § (1) bekezdésének f) pontja értelmében a Hatóság 2015. október 1-jétől az Infotv. 61. § (3) bekezdése szerinti, százezer forinttól húszmillió forintig terjedő bírság kiszabására jogosult jogellenes adatkezelés megállapítása esetén.

A bírság alkalmazása előtt a Kkv. tv. 12/A. §-ában foglalt feltételek fennállásának vizsgálata során a Hatóság azt tisztázta, hogy a Kötelezettek kis- és középvállalkozásnak (a továbbiakban: kkv.) minősülnek-e vagy sem, és korábban adatvédelmi szabályszegés miatt elmarasztalta-e már a Hatóság.

2. A Kötelezett1 közzétett 2014. és 2015. évi cégbeszámoló adatai alapján a Hatóság megállapította, hogy a cég a Kkv. tv. 3. § (1) bekezdésének megfelelően kkv.-nak minősül (2014-ben munkavállalók éves száma 38 fő, a mérlegfőösszege 1.214.899.000,- Ft; 2015-ben a munkavállalók éves száma 33 fő, a mérlegfőösszeg: 846 804 000,- Ft volt).

A Hatóság a céggel szemben korábban NAIH/2016/6417/H. és NAIH/2017/653/2/H. számon adatvédelmi hatósági eljárás során már megállapított jogsértést, ezért a Kkv. tv. 12/A. §-a ebben az eljárásban nem alkalmazandó.

Minderre tekintettel a Hatóság az Infotv. 61. § (1) bekezdés a), c), f) és g) pontjai alapján a rendelkező részben foglaltak szerint döntött, és jelen határozatban a Kötelezett1-et adatvédelmi bírság megfizetésére kötelezte, továbbá felszólította a rendelkező részben foglaltak teljesítésére.

A bírság összegét a Hatóság jogszabályon alapuló mérlegelési jogkörében eljárva az Infotv. 61. § (4) bekezdése alapján határozta meg. A Hatóság a bírság kiszabása során figyelembe vette az ügy összes körülményét, így különösen az érintettek számát, a jogsértés súlyát és a jogsértés ismétlődő jellegét.

- a) A jogsértéssel érintettek száma jelentősnek tekinthető. A határozat IV.3. pontjában részletezett, az érintettek tájékoztatási jogának sérelmére vonatkozó megállapításainak sértettjeinek száma legalább annyi, amennyi a követeléskezelési nyilvántartásban szereplő ügyfelek száma – hiszen minden ügyfél adatalany, akit az adatkezelőnek adatkezelési megfelelő tájékoztatásban kell részesítenie – vagyis 47945 fő. A jogellenes adatkezeléssel érintett harmadik személyek száma is tömeges méretűnek tekinthető, hiszen több ezer személyt érintett.
- b) A jogsértés kiemelkedő súlyú, ennek körében a Hatóság elsődlegesen azt értékelte, hogy a Kötelezett1 megfelelő jogalap nélkül nagy mennyiségű személyes és különleges személyes adatot („a különleges adatokra vonatkozó bejegyzések száma 8589” db.) sok esetben a célhoz kötöttség és a tisztességes adatkezelés elvébe ütköző módon – készletező jellegű adatkezelését is megvalósítva – kezelte. Az adatkezelés harmadik személyeket is érintett. Súlyos jogsértésként értékelte a Hatóság azt, hogy az Infotv. több rendelkezésének megsértése volt megállapítható a Kötelezett1 adatkezelése tekintetében.
- c) A Kötelezett1 jogellenes gyakorlata folyamatos (2012. január 1-jétől az eljárás megindításáig 2015. december 17-ig terjedő időtartamot vizsgálta és vette figyelembe). Ismétlődő jogsértést a Hatóság nem állapított meg.

A Hatóság a bírság kiszabása során figyelemmel volt arra is, hogy a vizsgált időszakban a Kötelezett1 követeléskezelői tevékenységét döntő és meghatározó módon a jogellenesen kezelt személyes adatok felhasználásával végezte, ilyen módon a teljes üzleti tevékenységének szerves részét képezte az ilyen adatkezelés, így a követeléskezelői tevékenységének bevétele is döntően a jogellenes adatkezelésen alapuló követeléskezelésből származott. Ezt támasztják alá a közzétett cégbeszámolóinak adatai is (melyek szerint 2013-ban a cég mérlegfőösszege: 951.716,- Ft ebből a vásárolt követelés vételár feletti megtérülése: 1 140 439 000,- Ft; 2014-ben a cég mérlegfőösszege: 1.214.899.000,- Ft ebből a vásárolt követelés vételár feletti megtérülése: 1.093 860 000,- Ft; 2015-ben a mérlegfőösszeg: 846 804 000,- Ft ebből a vásárolt követelés vételár feletti megtérülése: 957 492 000,- Ft volt).

A Hatóság a bírság kiszabása során bírságcsökkenítő tényezőként értékelte az eljárási határidő túllépését.

Fentiekre tekintettel a bírság összegét Hatóság jogszabályon alapuló mérlegelési jogkörében eljárva a bírságmaximum hetvenöt százalékában állapította meg.

Az adatvédelmi bírság kiszabásának célja volt egyrészt a Kötelezett1 büntetése a jogsértő adatkezelési tevékenységei miatt, másrészt a Kötelezett1-et újabb jogsértéstől való visszatartása. A Hatóság a kiszabott bírságösszeg meghatározásakor figyelemmel volt továbbá a bírsággal elérni kívánt generálprevenatív célra is, mellyel az adatkezelést valamennyi piaci szereplő által a jogszerűség irányába kívánja elmozdítani. Ezek a célok pedig csak olyan mértékű bírsággal valósíthatók meg, amely a jogsértést megvalósító adatkezelőnek arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz, s olyan összegű, amely a Kötelezett1-et és más adatkezelőt hasonló magatartástól visszatart. Harmadsorban megerősíti a jogkövető adatkezelőket abban, hogy az adatvédelmi előírások betartása helyénvaló.

3. A Kötelezett2 2016. július 15-én kelt nyilatkozata szerint kisvállalkozásnak minősül. A cég a közzétett 2015. évi cégbeszámolójának adatai alapján is kkv-nak minősül (a munkavállalók éves száma 26 fő, a mérlegfőösszeg: 180.857.000, -Ft; nettó árbevétele: 359 864 ezer forint volt).

A Hatóság megállapította továbbá, hogy a Kötelezett2-vel szemben korábban nem állapított meg jogsértést, valamint a Kkv. tv. 12/A. § (2) bekezdésében foglaltak sem állnak fenn. Ezen feltételek miatt a jogsértés megállapítása mellett az Infotv. szerinti bírság nem szabható ki, így a Kkv tv. 12/A. (1) bekezdésének megfelelően a Hatóság Kötelezett2-vel szemben figyelmeztetést alkalmaz.

VI. Eljárási szabályok

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 143. § (1) bekezdése értelmében e törvény rendelkezéseit a 2018. január 1-jét követően indult és megismételt eljárásokban kell alkalmazni. Az Ákr. hivatkozott rendelkezésére tekintettel jelen eljárás során a Hatóság a Ket. rendelkezéseit alkalmazta. A 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.

Az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján a határozat Hatóság honlapján történő nyilvánosságra hozatalát a Hatóság az adatalanyok érdekeinek védelme érdekében rendelte el. A közigazgatási szerv törvénysértést megállapító határozata közérdekű adat. A határozat nyilvánosságra hozatalára a jelentős számú érintett jogainak védelme érdekében Kötelezettek azonosító adataival kerül sor.

A 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 szakértő részére megállapított szakértői díjak alapján határozta meg és a Kötelezett1-et a NAIH/2016/77/28/H. ügyszámú végzésben megállapított 120.142,-Ft szakértői díj megfizetésére kötelezte.

A határozat bírósági felülvizsgálatának lehetőségét a Ket. 100. § (2) bekezdése biztosítja, a Fővárosi Törvényszék illetékességét a Közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 12. § (2) bekezdés a) pontja alapján állapította meg. A keresetlevél benyújtásának idejét és helyét a Kp. 39. § (1) bekezdése határozza meg. A tárgyalás tartása iránti kérelem lehetőségéről szóló tájékoztatás a Kp. 77. § (1)-(2) bekezdésén és a 124. § (5) bekezdésén alapul.

A közigazgatási per illetékének mértékét az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (továbbiakban: Itv.) 44/A. § (1) bekezdése határozza meg. Az illeték előzetes megfizetése alól az Itv. 59. § (1) bekezdése és 62. § (1) bekezdés h) pontja mentesíti az eljárást kezdeményező felet.

A bírságot a megfelelő számlaszámra megfizetni a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017 (XII.14.) MNB rendelet (a továbbiakban: MNB rendelet) 28. § 2 a) pontjának aa) alpontjában (átutalás), b) pontjának bb) alpontjában (készpénzbefizetés fizetési számlára), c) pontjában (készpénzátutalás) felsorolt fizetési módok formájában lehet.

Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 42. § (3) bekezdése szerint „Törvény eltérő rendelkezése hiányában - a bíróság, ügyészség által kiszabott eljárásí bírság és rendbírság kivételével - a jogerősen, illetve véglegesen kiszabott és meg nem fizetett bírság, valamint a meg nem fizetett bírság miatt jogerősen vagy véglegesen kiszabott és meg nem fizetett késedelmi pótlék köztartozásnak minősül, és azt az Ákr. 134. §-ában foglaltak szerint, vagy ha az nem az Ákr. hatálya alá tartozó eljárásban került megállapításra, akkor adók módjára kell behajtani.”

Az Ákr. 143. § (2) bekezdésének a) pontja értelmében a 2018. január 1-jét követően elrendelt végrehatásra is az Ákr. rendelkezéseit kell alkalmazni. Az Ákr. hivatkozott rendelkezésére tekintettel 134. § (1) bekezdése szerint „a végrehajtást – ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik – az állami adóhatóság foganatosítja.”

Az Ákr. 135. §-a alapján, „ha a Kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, illetve az állam által előlegezett költség után a megelőlegezés időtartamára a jogosultnak a törvényes kamatnak megfelelő mértékű késedelmi pótlékot fizet”.

Az Ákr. 109. § (4) bekezdése értelmében a késedelmi pótlék mértéke megegyezik a Ptk. szerinti késedelmi kamattal. A Ptk. 6:48. § (1) bekezdése szerint „Pénztartozás esetén a kötelezett a késedelembe esés időpontjától kezdődően a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal – idegen pénznemben meghatározott pénztartozás esetén az adott pénznemre a kibocsátó jegybank által meghatározott alapkamattal, ennek hiányában a pénzüpiaci kamattal – megegyező mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni, akkor is, ha a pénztartozás egyébként kamatmentes volt”.

Az adatvédelmi hatósági eljárásban az Infotv. 60. § (5) bekezdésében meghatározott, ügyintézési határidő több mint 1 évvel került túllépésére, figyelembe véve, hogy a tényállás tisztázásához szükséges adatok beszerzésére irányult felhívásoktól azok teljesítéséig terjedő idő az eljárási határidőbe nem számít bele. A határidő túllépés oka részben a Hatóság leterheltsége volt.

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

Budapest, 2018. május 23.

Dr. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár