Ügyszám: 261/P/2009-6.

Tisztelt […] Úr!

A hozzám érkezett panaszbeadványában azt kifogásolta, hogy az APEH honlapján található e-mailes ügyfélszolgálati oldalon bármilyen általános jellegű kérdés feltevésének feltétele, hogy az állampolgárok megadják adóazonosító jelüket, valamint lakcímüket.

Az ügyben vizsgálatot indítottam, és megkerestem az Adó- és Pénzügyi ellenőrzési Hivatal elnökét, dr. Szikora Jánost. Az elnök megkeresésemre írt válaszlevelében az alábbi tájékoztatást adta:

Az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (a továbbiakban: Art.) 24. § (5) bekezdése értelmében az adózónak az adóazonosító számát az adózással összefüggő minden iraton fel kell tüntetnie. Az adózó bármely – az állami adóhatóság hatáskörébe tartozó – beadványa (így az elektronikus úton érkező is) "adózással összefüggő iratnak" tekinthető, amelyen az adóazonosító jel feltüntetését törvény írja elő.

Az adóazonosító jel megadásának szükségességét – azon túl, hogy ezt a törvény előírja – az e-mailes levelek esetén a következők is indokolják:

A www.apeh.hu/kapcsolatfelvetel/e-mailküldés/levelküldes oldalon keresztül az állami adóhatósághoz érkező tájékoztatást kérő levelekre történő válaszadás az APEH Központi Hivatala Ügyfélkapcsolati és Tájékoztatási Főosztálya irányítása mellett a regionális igazgatóságokon működő Contact Center (a továbbiakban: CC) keretében működő osztályok feladatkörébe tartozik.

A regionális tájékoztatási osztályok az APEH általános szervezeti struktúrájának megfelelően tagozódnak a regionális igazgatóságok szervezetébe, és rájuk is ugyanazok az illetékességi szabályok vonatkoznak, mint az adott régió többi szakterületére.

A www.apeh.hu/kapcsolatfelvetel/e-mailküldés/levelküldes oldalon keresztül az állami adóhatósághoz megküldött e-mail esetén azért szükséges az adózók nevének, címének, adóazonosító számának feltüntetése, mert az elektronikus levelek kezelését végző elektronikai rendszer az általános illetékességi szabályok szerint ezen adatok figyelembevételével osztja le az e-mailes leveleket az illetékességgel rendelkező regionális igazgatóságok tájékoztatási osztályainak. Ezen adatok hiányában az adóhatóság munkatársai nem tudnák megállapítani, hogy az illetékességi szabályok szerint melyik régió melyik osztályának kellene megválaszolni az adózók által feltett kérdéseket.

Az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatalról szóló 273/2006. (XII. 23.) Korm. rendeletnek az APEH általános illetékességi szabályait megállapító 13. §-a értelmében az eljárásra – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik –

a) a magánszemély állandó, ennek hiányában ideiglenes lakóhelye, szokásos tartózkodási

helye,

b) a jogi személyiség nélküli vállalkozó – ideértve a vállalkozó magánszemélyt is –

székhelye, ennek hiányában telephelye,

c) a jogi személy, illetőleg egyéb szervezet székhelye, ennek hiányában telephelye (a tevékenység gyakorlásának helye)

szerinti regionális igazgatóság az illetékes.

Nem hagyható figyelmen kívül továbbá, hogy a természetes személy adózót lakcíme vonatkozásában nem terheli változás-bejelentési kötelezettség az állami adóhatóság felé az Art. 23. § (1) bekezdése alapján. Így, amennyiben – egyébként jellemzően csak kivételes esetekben – az e-mailen érkező tájékoztatást kérő megkeresésre az állami adóhatóság papír alapon, levélben válaszol, az adózó által megadott lakcímre kerülhet kiküldésre a válasz.

Látható a fentiek alapján, hogy az állami adóhatósággal való írásbeli (legyen az akár papír alapú, akár elektronikus) kapcsolattartás minden esetben szükségszerűen igényli az adózó beazonosíthatóságát, és maga az Art. is megköveteli az adóazonosító szám feltüntetését.

Jelezte ugyanakkor az APEH elnöke, hogy az állami adóhatóság tájékoztatási rendszerében van lehetőség *általános jellegű* tájékoztatás kérésére személyes adatok megadása nélkül is: egyrészt az APEH telefonos ügyfél-tájékoztató rendszerének igénybevétele esetén (itt kizárólag a lakóhely/székhely irányítószámát kell megadni a beérkező hívások igazgatóságokhoz történő leosztása érdekében), másrészt az APEH ügyfélszolgálatainál történő személyes megjelenés alkalmával.

A beérkező és megválaszolt e-mail levelek az APEH által üzemeltetett számítástechnikai tárolóeszközön (szerverek merevlemezein) kerülnek tárolásra. A beérkezett e-maileket az adóhatóság a kezelésében lévő egyéb iratokhoz hasonlóan őrzi meg. A levelekhez kizárólag a tájékoztatási szakterület jogosultsággal rendelkező munkatársai férhetnek hozzá, vagyis az ügyintézők a rájuk szignált levelekhez (tehát azokhoz, amelyekkel hivatali kötelességük foglalkozni), továbbá az ún. supervisor jogosultságú kollégák és vezetők a régiós igazgatóság tájékoztatási leveleihez férhetnek hozzá, illetve az országos supervisori jogosultsággal rendelkező munkatársak pedig szükség esetén bármelyik levélhez hozzáférhetnek.

Az állami adóhatóság e-mailes tájékoztatási tevékenységgel kapcsolatos levelezése mind kezelésében, mind nyilvántartásában, tárolásában elkülönül az APEH egyéb adatbázisaitól. A tájékoztatás során feltett kérdések és az arra adott válaszok az APEH-nek az adózóval kapcsolatos egyéb eljárásaiban csak akkor kerülnek felhasználásra, ha az adózó az adott eljárásban hivatkozik tájékoztatást kérő levelére, illetve az arra adott adóhatósági válaszra, vagy kifejezetten kéri a felhasználást. Az APEH egyéb szakterületeinek az itt tárolt adatokhoz, információkhoz semmilyen hozzáférése nincs.

Az ügyben álláspontom a következő:

A törvényes jogalap meglétén felül szükséges az is, hogy a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) egyik alapelvének, a célhoz kötött adatkezelés elvének is megfeleljen az adatkezelés. A célhoz kötött adatkezelés elve azt jelenti, hogy személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie e célnak. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig. (Avtv. 5. §)

Véleményem szerint az, hogy az elektronikus levelek kezelését végző elektronikai rendszer az általános illetékességi szabályok szerint ezen adatok figyelembevételével osztja le az e-mailes leveleket az illetékességgel rendelkező regionális igazgatóságok tájékoztatási osztályainak, nem elég indok arra, hogy az érintettek adóazonosító jelét és lakcímét az APEH általános jellegű kérdések megválaszolásához is elkérje.

Kértem ezért az APEH elnökét, hogy biztosítsanak lehetőséget arra, hogy azokban az esetekben, amikor nem a személyükhöz kapcsolódó kérdést szeretnének feltenni az állampolgárok, ne kizárólag telefonon, illetőleg személyesen, de akár e-mailen is fordulhassanak az APEH ügyfélszolgálatához általános jellegű kérdéseikkel.

A személyes adatok védelmével és a közérdekű adatok nyilvánosságával kapcsolatos kérdésekben forduljon hozzám továbbra is bizalommal.

Budapest, 2009. május 24.

Üdvözlettel:

Dr. Jóri András