



Ügyszám: NAIH-1257-14/2014/H.

Tárgy: Követeléskezelés megbízási
jogviszony alapján

HATÁROZAT

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 61. § (1) bekezdés b) és f) pontja alapján

a [...] -t jogellenes adatkezelés miatt **felszólítom arra, hogy**

- a követelés kezelés céljából átvett személyes adatok eltérő célú kezelését szüntesse meg;
- a követeléskezelési csomagzárását követően ésszerű időn belül gondoskodjon az adatok végleges törléséről;

továbbá

**500.000 Ft, azaz ötszázezer forint
adatvédelmi bírság**

megfizetésére kötelezem.

A megtett intézkedéseiről 30 napon belül tájékoztassa a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságot (a továbbiakban: Hatóság).

A bírságot a határozat jogerőre emelkedését követő **15 napon belül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság központosított bevételek beszédése célelszámolási forintszámlája (10032000-00319425-30006009)** javára kell megfizetni. **Az összeg átutalásakor kérem, hivatkozzon a NAIH-1257/2014. BÍRS. számra.**

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 132. § (1) bekezdés a) pontjára tekintettel, amennyiben a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni.

A fentiekkel egyidejűleg a Kötelezettet **eljárási költségként 59.400,- Ft, azaz ötvenkilencezer-négyszáz forint** szakértői díj megfizetésére kötelezem. Az eljárási költség összegét az **10032000-00319425-00000000** számlaszámra kell megfizetni, a **NAIH-1257/2014. KÖLT.** számra hivatkozva.

E döntés ellen közigazgatási úton jogorvoslatnak helye nincs, de a közléstől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, azonban a Hatósághoz benyújtandó keresettel lehet kérni annak bírósági felülvizsgálatát. A tárgyalás tartása iránti kérelmet a keresetben jelezni kell. A teljes személyes illetékmentességben nem részesülők számára a bírósági felülvizsgálati eljárás illetéke 30 000 Ft, a per tárgyi illetékfeljegyzési jogos.

INDOKOLÁS

I. Előzmények

A Hatóság 2014. évi ellenőrzési tervében szerepel a követeléskezeléssel foglalkozó cégek adatkezelésének ellenőrzése. A Hatóság az ellenőrzési terv végrehajtása keretében vizsgálta meg a Kötelezett követeléskezeléshez kapcsolódó, általános adatkezelési gyakorlatát és a személyes adatok védelméhez fűződő jog érvényesülését, különös tekintettel az Infotv.-ben nevesített célhoz kötött, tisztességes adatkezelés követelményére, valamint a megfelelő jogalap meglétére, a tájékoztatási kötelezettségre és a kezelt adatok körére.

A Hatóság az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján a személyes adatok védelméhez való jog érvényesülésének ellenőrzése érdekében adatvédelmi hatósági eljárást indított. A vizsgált időszak a 2012. január 1-jétől az eljárás befejezéséig terjedő időszak.

A Hatósághoz több bejelentés is érkezett, amelyben a Kötelezett adatkezelését kifogásolták. A Hatóság az Infotv. 71. § (2) bekezdésére tekintettel a vizsgálata során beszerzett adatokat hatósági eljárásában felhasználhatja.

A NAIH-2809-2013/V. számú ügyben, a panaszos tartozását a [...] adta át a Kötelezettnek követeléskezelés céljából. A bejelentő időközben a tőketartozását kiegyenlítette a [...] felé, a Kötelezett azonban ennek ellenére követelte az adminisztrációs díjat.

A NAIH-3091/2013/V. számon iktatott ügyben a bejelentő azt kifogásolta, hogy szomszédjánál hagyott a Kötelezett munkatársa arra irányuló üzenetet, hogy a megadott telefonszámot hívja vissza. A Kötelezett a vizsgálati eljárás keretében arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy az adós telefonszáma nem volt nyilvános, így a Tele Tár nyilvános telefonkönyv adatbázisán keresztül keresték meg a szomszédját. A szomszéd részére kizárólag a telefonszámot adták meg, amire a visszahívást kérték, egyéb adatról, illetve az ügy természetéről nem tájékoztatták.

A NAIH-3210/2013/V. számon iktatott bejelentésben a panaszos a [...] adatkezelését arra tekintettel kifogásolta, hogy pár száz forintos tartozását a cég kiadta a Kötelezettnek követeléskezelés céljából. A bejelentő a tőketartozását már megfizette az oldal üzemeltetője felé, azonban a Kötelezett ennek ellenére követelte rajta az általa felszámított adminisztrációs díjat.

A NAIH-531/2014/V. számú ügyben a bejelentő azt sérelmezte, hogy a [...] adatait átadta a Kötelezettnek tartozás behajtása céljából. Elmondása szerint erről őt nem tájékoztatták.

A NAIH-609-2014/V. számú ügyben a panaszos annak az eljárásnak a jogszerűségét vitatta, amelyben a [...] a tartozását a regisztrációkor megadott adataival együtt előzetes értesítés és beleegyezés nélkül átadta a Kötelezettnek, aki adminisztrációs díjat számított fel.

II. Az eljárás menete, a tényállás tisztázása

1. A Hatóság a tényállás feltárása érdekében 2014. július 15-én helyszíni ellenőrzést tartott a Kötelezett székhelyén.

A Kötelezett elmondta, hogy tevékenységüket megbízási szerződések alapján látják el. A cég összesen 21 főt foglalkoztat, és ebből 15 fő dolgozik a call centerben saját alkalmazottként. A Kötelezett a tevékenysége ellátása során minden esetben adatkezelőnek tekinti magát.

Két típusú eljárást alkalmaznak, az egyik a korai behajtás (early collection), a másik a kései behajtás (late collection).

A megbízótól általában név és lakcím adatokat, illetve a tartozás összegét kapják meg email útján Excel táblába foglaltan. A tartozás összegét azonban nem minden megbízó bocsátja a cég rendelkezésére. A behajtási eljárás lezárását követően a megbízó részére a záró kódot adják át, amely a behajtás eredményességéről nyújt tájékoztatást. Sikertelenség esetén feltüntetik annak okát. Az egy időben, azonos megbízótól megkapott követeléseket a Kötelezett egy csomagban kezeli. Amennyiben a csomagban lévő követelések kezelése lezárult, azt követően 30-60 napon belül törlik az adatokat.

A kései behajtás 90 napos ideje alatt több esetben kísérletet tesznek az adóssal való kapcsolatfelvételre telefonon és postai úton, kivételes esetben a helyszínre is kimennek a megbízó kérése alapján. A telefonos megkeresés alapján a megbízótól kapott telefonszámot használják, amennyiben ez nem áll rendelkezésre, úgy nyilvános telefonkönyvből keresik ki az érintett telefonszámát. Postacímként a megbízó által a rendelkezésükre bocsátott adatokat használják.

Harmadik személyek, illetve szomszédok megkeresésére vonatkozóan a [...] elmondta, hogy ezt a gyakorlatot megszüntették a Hatóság határozataira tekintettel. Korábban is csak arra kérték meg a szomszédot, hogy egy telefonszámot dobjon be az adós postaládájába, adatot a részére nem szolgáltatott ki. Harmadik személyek megkeresésének aránya 10-20% között mozgott.

2. A Hatóság a tényállás tisztázása érdekében több végzésben megkereste a Kötelezettet. A Hatóság megkereséseire a Kötelezett minden esetben határidőben megküldte válaszát, és a Hatóság kérdéseit megválaszolta, a szükséges másolatokat csatolta.

2.1. A Kötelezett tájékoztatta a Hatóságot, hogy a [...] -vel 2014 májusában minden folyamatban lévő ügyet leállítottak a Hatóság NAIH-1778-49/2013/H. számú határozatára tekintettel. Addig nem is vállalnak új ügycsomagot a cégtől, amíg a szükséges módosítások átvezetésre nem kerülnek a megbízó oldalán.

2.2. A Kötelezett továbbá a gazdasági helyzetüket, árbevételüket bemutatva a 2014. I. félévére vonatkozó mérleget és eredménykimutatást mellékelte a Hatóság részére.

2.3. Az 53 db hangfelvétel ellenőrzése során a Hatóság azt tapasztalta, hogy a Kötelezett a kimenő hívások mindegyikében tájékoztatja az érintettet a hívás rögzítéséről, a bejövő hívások esetében azonban ilyen tájékoztatás nem hangzik el. A Hatóság megkeresésére a Kötelezett arról tájékoztatót, hogy bejövő hívás esetén a telefonos menürendszerben adnak tájékoztatást a telefonbeszélgetés rögzítéséről.

2.4. A helyszíni ellenőrzés során a Kötelezett elmondta, hogy amennyiben az adós a tőketartozást megfizeti, úgy külön eljárást nem kezdeményeznek az adminisztrációs díjuk behajtása érdekében. A Hatóság ezzel kapcsolatban további tájékoztatást kért a Kötelezettől, mivel a szűrőpróbaszerűen kiválasztott hangfeltételek ennek az ellenkezőjéről tanúskodtak. A Kötelezett elmondta, hogy az adminisztrációs díjat abban az esetben engedik el, ha a tőketartozás befizetését az adós ettől teszi függővé. Akkor sem követelik az adminisztrációs díjat, ha a megbízó jelzi a tőketartozás megfizetését és kéri az adminisztrációs díj törlését. Amennyiben az érintett rendezzi a tőketartozást, az adminisztrációs díj vonatkozásában azonban nem volt előzetes egyeztetés, úgy

telefonon jelzik az érintett felé az adminisztrációs díj meglétét. A Kötelezett hangsúlyozza, hogy ez utóbbi esetben a behajtás érdekében további intézkedést nem tesznek, így további telefonhívást nem kezdeményeznek, levelet nem küldenek és nem érvényesítik a követelést.

2.5. A szűrőpróbaszerűen kiválasztott és ellenőrzött hangfelvételek vizsgálata során a Hatóság azt tapasztalta, hogy néhány esetben a Kötelezett nem saját nevében, hanem a megbízó nevében kezdeményezi a hívásokat. Ezzel kapcsolatban a Kötelezett előadta, hogy a korai behajtás során a megbízó kifejezett kérésének megfelelően speciális scripteket használnak, amelynek megfelelően a hívást a megbízó nevében kezdeményezik. Ilyen eset fordult elő a [...] és a [...] megbízásából.

2.6. A Kötelezett a Hatóság kérésére elmondta, hogy az adóstól eltérő harmadik személyt az eljárásuk során nem keresnek meg. Az előfordulhat, hogy a telefonszám már harmadik személyhez tartozik. Ilyen esetekben semmilyen adatot nem adnak ki sem adósról, sem pedig a tartozásról.

2.7. A szomszédokat – a Kötelezett elmondása szerint – kizárólag üzenethagyás céljából keresték meg. A nyilvános tudakozóban szereplő, adóshoz közeli címen lévő telefonszámot hívták fel, és telefonszám átadására kérték a szomszédot. Ezekben az esetekben semmilyen információt nem adtak ki arra vonatkozóan, hogy honnan, illetve milyen ügyben keresik az érintettet. A Hatóság döntéseire tekintettel 2014. május 30-át követően semmilyen formában nem keresnek meg szomszédokat.

3. A Kötelezett a Hatóság rendelkezésére bocsátott egy kimutatást a kezelt követelések számára vonatkozóan. Ennek megfelelően 2012-ben összesen 294.184 ügyet, 2013-ban 237.751 ügyet, és 2014. I. félévében 71.865 ügyet kezelt a Kötelezett. A kezelt ügyeknek nem mindegyike érint magánszemélyt, a Kötelezett gazdasági társasággal szemben fennálló követeléseket is kezel. A Hatóság kizárólag a magánszemélyekkel kapcsolatos adatkezelést vizsgálja, ennek megfelelően kérte a Kötelezettet, hogy adjon tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy milyen mértékben érintettek magánszemélyek. Erre vonatkozóan a Kötelezett a 2014. év I. féléves adatokra vonatkozóan százalékos arányban meghatározta a magánszemélyek és jogi személyek arányát. Elmondásuk szerint az így kapott arányok 2012 és 2013 évre is kivetíthetők. A 2014 évi 71.865 ügyből 67.987 esetben érintett magánszemély. Ebből az következik, hogy az összesen kezelt ügyek 94 %-a magánszemélyek adatkezelésével érintett.

A vizsgált időszakban összesen 603.800 adatkezelésre került sor, amelyből a 94%-os arányra tekintettel 567.562 adatkezelés érint magánszemélyeket. Ez a szám azonban nem zárja ki azt a lehetőséget, hogy egy érintetthez több tartozás is tartozik.

A Hatóság a fentiekre tekintettel megállapítja, hogy a Kötelezett adatkezelési tevékenysége során az érintettek száma több százezerre tehető.

4. A Hatóság a helyszíni ellenőrzés során két nap hangfelvételeit (2014. május 23.; 2014. július 14.) lementette. A két nap felvételeiből arányosan, szűrőpróbaszerűen összesen 53 felvételt ellenőrzött a Hatóság. A Kötelezett tájékoztatása szerint a felvételeket 60 napig őrzik meg.

A felvételek alapján megállapítható, hogy a Kötelezett minden esetben tájékoztatta a telefonhívással érintett felet a felvétel rögzítéséről. A Kötelezett által kezdeményezett hívás esetén a Kötelezett munkatársa adott tájékoztatást, a bejövő hívások esetében pedig a munkatárshoz kapcsolást megelőzően a hívást fogadó automata adott tájékoztatást a felvételek rögzítéséről.

Korai behajtás esetén a Kötelezett úgy tájékoztatta az érintettet, mintha a megbízója keresné fel telefonon, valódi kilétét a Kötelezett nem tárta fel. A kései behajtási ügyekben azonban minden esetben az alábbi tájékoztatás hangzott el: „... a [...] -től telefonálok a megbízásából.”

A kései behajtások esetében a Kötelezett tájékoztatja az érintettet a követelt összeg mértékéről, azonban ennek részletezése a telefonbeszélgetések során csak az érintett erre irányuló kérése, kérdése esetén történik meg.

Előfordult olyan eset, ahol az adós a tőketartozást – amellyel a Megbízó felé tartozik – már megfizette, vagy azt hajlandónak mutatkozott a jövőben befizetni, azonban az adminisztrációs díj megfizetését nem tartotta jogszerűnek. Ez utóbbi esetkörben a Kötelezett többször is arról tájékoztatta az adóst, hogy a tőketartozás megfizetésétől függetlenül az adminisztrációs díjat a Kötelezett követeli és ennek érdekében jogi eljárást is kezdeményez (ezt igazoló hangfelvételek azonosító száma:).

III. Az ügyben alkalmazandó jogszabályi előírások

Az Infotv. 3. § 1. pontja rendelkezik érintett fogalmáról, amely szerint: *„érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy.”*

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

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

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

Az Infotv. 3. § 10. pontja meghatározza az *„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 tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.”*

Az Infotv. 3. § 17. pontja szerint: *„adattfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.”*

Az Infotv. 3. § 18. pontja alapján: „adattfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is - adatok feldolgozását végzi.”

Az Infotv. 4. § értelmében:

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

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

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

(4) Az adatkezelés során biztosítani kell az adatok pontosságát, teljességét és - ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges - naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.”

Az Infotv. 5. § (1) bekezdés kimondja, hogy „személyes adat akkor kezelhető, ha

a) ahhoz az érintett hozzájárul, vagy

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

Az Infotv. 20. § szerint:

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

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

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: régi Ptk.) 474. §-a értelmében:

„(1) Megbízási szerződés alapján a megbízott köteles a rábízott ügyet ellátni.

(2) A megbízást a megbízó utasításai szerint és érdekének megfelelően kell teljesíteni.”

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: új Ptk.) alapján:

„6:272. § [Megbízási szerződés]

Megbízási szerződés alapján a megbízott a megbízó által rábízott feladat ellátására, a megbízó a megbízási díj megfizetésére köteles.

6:273. § [Utasítás]

(1) A megbízott köteles a megbízó utasításait követni.

(2) A megbízott a megbízó utasításától akkor térhet el, ha ezt a megbízó érdeke feltétlenül megköveteli, és a megbízó előzetes értesítésére már nincs mód. Ilyen esetben a megbízót késedelem nélkül értesíteni kell.

(3) Ha a megbízó célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, a megbízott köteles őt erre figyelmeztetni. Ha a megbízó a figyelmeztetés ellenére utasítását fenntartja, a megbízott a szerződéstől elállhat, illetve a szerződést felmondhatja, vagy a feladatot a megbízó utasításai

szerint, a megbízó kockázatára elláthatja. Meg kell tagadnia az utasítás teljesítését, ha annak végrehajtása jogszabály vagy hatósági határozat megsértésére vezetne, vagy veszélyeztetné mások személyét vagy vagyonát.

(4) A megbízó köteles megtéríteni az utasítás teljesítésével kapcsolatban felmerült költségeket. A megbízott az utasítás teljesítését megfelelő biztosíték adásához kötheti. Ha a megbízó nem ad megfelelő biztosítékot, a megbízott az utasítás teljesítését megtagadhatja.”

IV. Megállapítások

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

1. Személyes adat

A követeléskezelés során átvett és kezelt adatok az adós nevére, elérhetőségi adataira, bizonyos esetekben a tartozás összegére, valamint a egyéb adatokra – mint a nemfizetési ok – terjednek ki, amely adatok az Infotv. 3. § 2. pontjára tekintettel személyes adatnak minősülnek. A név, elérhetőségi adatok, a tartozás összege az érintettel kapcsolatba hozható adatok, illetve rá nézve következtetés vonható le az adatokból.

2. Az adatkezelés jogalapja

2.1. A követeléskezeléssel foglalkozó cégek adatátvételének jogalapja különböző lehet. Megbízás esetén a követelés behajtása a szolgáltató nevében folyik, a jogosulti pozícióban nincs változás, a behajtó cég az alapjogviszony tekintetében harmadik személynek minősül. A megbízásra vonatkozó szabályokat a Ptk. tartalmazza. A megbízási jogviszony teljesítésének velejárója, hogy a megbízó a Kötelezett részére a megbízás teljesítéséhez szükséges adatokat átadja.

2.2. A Kötelezett a megbízói követelésének behajtását megbízási szerződés alapján végzi. A Ptk. megbízási vagy atipikus szerződésekre vonatkozó szabályai nem engednek eltérést az Infotv. rendelkezéseitől, tehát a megbízási szerződés alapján végzett adatkezelésre (követeléskezelésre) is kiterjed az Infotv. hatálya.

2.3. Az adatok továbbításáról, nem fizetés esetén követeléskezelő igénybeviteléről a megbízó köteles tájékoztatni az érintetteket, ennek vizsgálatára azonban jelen határozat nem terjed ki.

2.4. A fentiek alapján tehát a Kötelezett jogosult a megbízási jogviszony során a részére átadott, a követelés érvényesítéséhez szükséges személyes adatokat, így az adós természetes személyazonosító és lakcím adatait, telefonszámot és a tartozással összefüggő adatait kezelni.

3. Az adatkezelői és az adatfeldolgozói tevékenységek elhatárolása

3.1. A Kötelezett a helyszíni ellenőrzés során tett nyilatkozata szerint minden esetben adatkezelőnek tekinti magát.

3.2. A Hatóság az adatkezelői és adatfeldolgozói minőség megállapításakor irányadónak tekinti a 95/46/EK irányelv 29. cikke alapján létrehozott Adatvédelmi Munkacsoport (a továbbiakban: Adatvédelmi Munkacsoport) 1/2010. számú véleményét az „adatkezelő” és az „adatfeldolgozó” fogalmáról (a továbbiakban: WP29 vélemény).

Az Infotv. 3. § 9. pontja és a WP29 vélemény értelmében az a fél minden esetben adatkezelőnek minősül, aki az adatkezelés vagy adatfeldolgozás célját meghatározza, de facto ezt a döntést meghozza. A WP29 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 adatfeldolgozás egyes, érdemi döntést nem igénylő technikai műveletek elvégzését jelenti, különösen ilyen az adatrögzítés és az archiválás. A WP29 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 adatfeldolgozás fogalmi körén belül csak az a tevékenység fogadható el, ahol az adatkezelő érdemi döntést nem igénylő tevékenységelemeket ruház át az adatfeldolgozóra. A WP29 vélemény alapján az adatfeldolgozó fogalmi körén addig nem terjeszkedik túl, amíg a feldolgozás módjának meghatározása az adatfeldolgozó részéről csak technikai és szervezeti kérdéseket érint. Amennyiben az adatfeldolgozás módjára való befolyás szintje azonban olyan mértékű, hogy az előbbieken említetteken túlterjeszkedik, úgy adatkezelői minőséget kap.

3.3. A Kötelezett tevékenysége alapvetően két típusú eljárásba sorolható. A korai behajtás esetén a Kötelezett kizárólag telefonon keresi meg az adósokat a megbízási szerződés alapján. A hangfelvételek tanúsága szerint ebben az esetben a Kötelezett a megbízó nevében kezdeményezi a telefonbeszélgetést, és nem a saját nevében beszél az adósokkal. Ez a típusú eljárás mindösszesen 15 nap hosszúságú és a megbízási szerződés alapján a Kötelezettet jutalék illeti a Megbízótól sikeres telefonos megkeresés és az érintett teljesítése esetén.

A kései behajtás 30 napos, ebben az esetben a Kötelezett saját nevében jár el megbízási szerződés alapján, és az érintettet is erről tájékoztatja. A Kötelezett postai levél útján, valamint telefonon keresi meg az adóssággal rendelkező érintetteket. A Követelés összegén felül felszámítja a megbízási szerződésben foglaltakra tekintettel az adminisztrációs díjat, amelyet a Kötelezett a Megbízó ügyfelétől követel.

A fenti esetben a Kötelezett saját nevében jár el, továbbá az átvett adatokat a követelés érvényesítésétől eltérő célra, saját adminisztrációs díjának felszámítására is felhasználja. Ezen körülmények egyértelműen azt mutatják, hogy Kötelezett adatkezelőnek minősül, mivel az adatok felhasználását illetően érdemi döntéseket hoz. A helyszíni ellenőrzés során a Kötelezett maga is úgy nyilatkozott, hogy az általa végzett tevékenységek során adatkezelőnek tekinti magát.

3.4. A fentiekre tekintettel a Hatóság megállapítja, hogy a Kötelezett a kései típusú behajtás során minden esetben adatkezelőnek minősül. Ennek indoka egyrészt az, hogy saját nevében végzi a követeléskezelési tevékenységet, másrészt pedig az adatokat további célra, az adminisztrációs díj behajtása érdekében is felhasználja. Az ilyen típusú szerződések rendszerint rögzítik, hogy a *„Megbízott jogosult önálló levelezést folytatni az adósokkal. Ennek kapcsán a Megbízott haladéktalanul, de legkésőbb havi jelentésével egy időben értesíti a Megbízót a jelen szerződéssel átvett követelésekre kötött részletfizetési vagy fizetési haladékot biztosító megállapodásairól.”* A megbízási szerződés is arról tanúskodik, hogy a Kötelezett önálló döntési jogosítványokkal

rendeletet, így az adatkezelői minősége megalapozott. A Kötelezett az adatkezelői minőségét nem vitatta az eljárás során.

A korai (early) típusú behajtás esetén, amennyiben a Kötelezett kizárólag a megbízó cég nevében telefonon megkeresi a megbízó ügyfeleit, abból a célból, hogy számukra a megbízó által meghatározott panel szövegek (script) útján tájékoztatást adjon az adósság fennállásáról és a nemfizetés jogkövetkezményeiről, a Kötelezett adatfeldolgozónak tekintendő, mivel nincs önálló döntési jogköre és az adatfeldolgozás módjára lényegében nincs befolyása. Az adatfeldolgozói minőséget a Hatóság kizárólag az egyik megbízóval, a [...] kötött korai behajtásra irányuló szerződések vonatkozásában állapította meg. A többi kora behajtással kapcsolatban a Kötelezettet a Hatóság adatkezelőnek tekintette.

A konkrét megbízási szerződés az adatfeldolgozói minőséget alátámasztó rendelkezéseket tartalmaz: *„... a keletkezett információkról Megbízott másolatot nem készíthet, az időszak végén, az információknak a Megbízónak történő átadását követően az esetleges másolatokat haladéktalanul megsemmisíti..., nem tárolja tovább, és a további felhasználást lehetővé tevő egyéb cselekményt nem végezhet.”* A Megbízási szerződés továbbá úgy rendelkezik, hogy *„A Megbízott a Megbízó által átadott adatokat csak és kizárólag a jelen Szerződésnek megfelelően, illetve a Megbízó által meghatározott cél elérése érdekében, a Megbízó által adott utasítások, és iránymutatások, valamint a kapcsolódó adatvédelmi jogszabályok szerint dolgozhatja fel. Megbízott az adatokra, vagy azok részeire vonatkozó érdemi döntést nem hozhat.”*

A [...] a Kötelezett 2013-ban és 2014-ben kötött korai behajtásra vonatkozó szerződéseket, amely szerződések teljesítése során a Kötelezett 2013-ban 23.303 követeléssel, 2014-ben 10.426 követeléssel kapcsolatos adatokat vett át. Ezek vonatkozásában a Hatóság a Kötelezettet adatfeldolgozónak tekinti, és ezek tekintetében megállapítást nem tesz.

4. Az adatminimalizálás elvének érvényesülése

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

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

4.2. A Hatóság ellenőrizte a Kötelezett által használt [...] nevű szoftvert, amely az adósokra vonatkozó adatok, levelezések, kapcsolódó dokumentációk tárolására, rendszerezésére szolgál. A rendszer lehetővé teszi az adós nevének, lakcímének, telefonos és elektronikus elérhetőségének tárolását, továbbá a felületen az is látható, hogy a követelésbehajtásával ki bírta meg a Kötelezettet, valamint mennyi a tartozás összege. Továbbá fellelhető a fizetés, a csomagzáras időpontja (az adott csomagban átvett valamennyi követelés behajtásának lezárását követően az adatok megbízó részére történő átadásának időpontja), illetve megtalálhatóak az eddigi tevékenységek listája. A tevékenységek mellett megtalálhatóak a levelezések, amelyek megnyithatóak, visszakereshetőek.

4.3. Az informatikai igazságügyi szakértő véleményének (a továbbiakban: informatikai szakvélemény) 4. b) pontja tartalmaz arra vonatkozóan megállapítást, hogy a vizsgálat alá vont 11.784 sorból mindösszesen 7 esetben volt betegség tényére utaló adat fellelhető a konkrét betegség típusának megnevezése nélkül. A Hatóság – annak kimondása mellett, hogy nem jogszerű az ilyen adatok kezelése a követeléskezelés során és annak további vizsgálata nélkül, hogy a "beteg" kifejezés különleges adatnak tekinthető az adott kontextusban – álláspontja szerint ez a szám annyira elenyésző, hogy nem állapítható meg az, hogy a Kötelezett egészségügyi állapotról, konkrét betegségekre vonatkozó, különleges adatokat szisztematikusan kezelt volna.

Az informatikai szakvélemény 3.9. pontja szerint az adatállományról naponta készítenek mentést, és csak a 3 egymást követő napi mentést őrzik meg, a többi törlésre kerül. Ebből a szakértő arra következtetett, hogy a [...] rendszerben csak az aktuális megbízások adatai találhatóak meg a megbízási szerződésben meghatározott ideig. A határidő leteltét követően az adatokat törlik a rendszerből, ezt követően a mentési rend miatt ezek az adatok három nap után nem állíthatók helyre sem a rendszerből, sem pedig a rendszermentésekből.

4.4. A fentiek alapján a Hatóság a kezelt adatok köre alapján nem tartja megállapíthatónak, hogy a Kötelezett az adatminimum elvét megsértette volna. A kezelt adatokat naprakészen tartják, továbbá gondoskodnak a már lezárt ügyek adatainak törléséről. A rendszerről készített biztonsági mentéseket sem őrzik meg 3 napnál tovább, a Kötelezett nem végez készletező adatgyűjtést.

5. Célhoz kötött adatkezelés elvének érvényesülése

5.1. A célhoz kötöttség vizsgálata során a Hatóság követendőnek tartja az Alkotmánybíróság 15/1991. (IV.13.) határozatában foglaltakat, amely szerint: *„az információs önrendelkezési jog gyakorlásának feltétele és egyben legfontosabb garanciája a célhoz kötöttség. Ez azt jelenti, hogy személyes adatot kezelni csak pontosan meghatározott és jogszerű célra szabad. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie a bejelentett és közzétett és közzétett célnek. Az adatkezelés célját úgy kell az érintettel közölni, hogy az megítélhesse az adatkezelés hatását a jogaira nézve, és megalapozottan dönthessen az adat kiadásáról, továbbá, hogy a céltól eltérő felhasználás esetén élhessen a jogaival. Ugyanezért az adatkezelés céljának megváltozásáról is értesíteni kell az érintettet. Az érintett beleegyezése nélkül az új célú kezelés csak akkor jogszerű, ha azt meghatározott adatra és kezelőre nézve törvény kifejezetten megengedi.”*

A Hatóság továbbá irányadónak tekinti az Adatvédelmi Munkacsoportnak a célhoz kötöttségről szóló 3/2013. számú véleménynek megállapításait. A vélemény szerint *„az Irányelv értelmében a cél rögzítésének előzetesnek kell lennie, és arra nem kerülhet sor később, mint ahogy az adatok felvételre kerülnek. [...] Az adatok egyidejűleg több célból is kezelhetőek. A munkacsoport nem javasolja, hogy távoli adatkezelési célokat kapcsoljanak össze egy tág adatkezelési cél keretében, mivel valamennyi célt kellő részletességgel szükséges rögzíteni. [...] Az adatkezelési célt világosan, egyértelműen és érthetően fel kell tárnani az adatalany részére, oly módon, hogy az mindenki számára érthető legyen. Ez hozzájárul ahhoz, hogy az adatkezelés átlátható legyen és megfeleljen az adatalany jogos várakozásának, melynek keretében az tájékozott döntést hozhat. [...] A célhoz kötöttséggel szorosan összefügg az átláthatóság elve, ami előre láthatóságot jelent és biztosítja az adatalany rendelkezését adatai felett. Az előre láthatóság alapján az adatalany tudomással bír arról, hogy adatai miként kerülnek kezelésre, ami (jog)biztonságot teremt mind az adatalany, mind pedig az adatkezelő részére. Az előre láthatóság ezt meghaladóan figyelembe veszi az adatalany jogos várakozását az adatkezeléssel kapcsolatosan.”*

Az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdése szerint a jogszerű adatkezelés feltétele a célhoz kötöttség elvének való megfelelés is.

5.2. A Kötelezett megbízási szerződés alapján végzi követeléskezeléssel kapcsolatos tevékenységét. A Kötelezett által a Hatóság rendelkezésére bocsátott táblázat értelmében 2012-ben 34 megbízóval, 2013-ban 41 megbízóval és 2014-ben eddig 28 megbízóval állt szerződéses jogviszonyban. A megbízási szerződések szűrőpróbaszerű ellenőrzését végezte el a Hatóság. A megbízási szerződések egy részénél megfigyelhető, hogy azonos mintát követnek, és a szerződés fejlődésében a Kötelezett neve és elérhetőségi adatai találhatóak, ez arra utal, hogy ezt a mintát a Kötelezett dolgozta ki.

A Kötelezett által alkalmazott szerződések alapján a követelés behajtásért megbízási díj illeti meg. A díj alapvetően a behajtási jutalékból és az adminisztrációs díjból tevődik össze. Az adminisztrációs díj a szerződések szerint *„a Megbízó ügyfelére terhelt díj. Ez a díj kizárólag akkor illeti meg a Megbízottat, ha azt az adóstól sikeresen behajtotta. Egyéb esetben a Megbízótól ez a díjtétel nem követelhető. Az adminisztrációs díjból származó bevétel a Megbízottat illeti.”* A behajtási jutalék a tőketartozás meghatározott hányada.

A megvizsgált megbízási szerződések eltérőek abban a tekintetben, hogy kötöttek-e ki behajtási jutalékot vagy csak az adminisztrációs díjat határozták meg a szerződésben. Ugyanakkor előfordult olyan szerződés is, – ezek voltak többségben – ahol behajtási jutalék csak abban az esetben követelhető a megbízótól, ha a Kötelezett az adminisztrációs díjat nem tudta az adóssal szemben közvetlenül érvényesíteni. Arra is volt példa, amikor a behajtási jutalék és az adminisztrációs díj egymástól függetlenül érvényesíthető volt.

A Hatóság továbbá vizsgálta azokat a levélmintákat, amelyeket a Kötelezett az egyes megbízók esetén fizetési felszólításra használt. A megbízási szerződések és a levélminták alapján megállapítható, hogy a Hatóság által vizsgált 15 megbízóból 13 esetben adminisztrációs díj kikötésre került.

5.3. A vizsgált megbízási szerződések szerint az eredeti adatkezelési cél a megbízó követeléseinek peres eljáráson kívül történő érvényesítése. A Kötelezett az adósoknak a megbízó által továbbított személyes adatait ettől eltérő célra, részben a saját követelése - az adósra terhelt adminisztrációs díj - behajtására is felhasználta úgy, hogy a Kötelezett és az adós között semmilyen jogviszony nem áll fenn.

A Kötelezett ennek eredményeként az adósok személyes adatait nem csupán a Megbízó követelésének behajtására, hanem a saját követelése (adminisztrációs díja) behajtására is felhasználta. Mindez az érintettek beleegyezése nélkül végrehajtott, új célú adatkezelésnek tekintendő, hiszen a megbízó és a Kötelezett (követeléskezelő) állnak egymással polgári jogi jogviszonyban, az adósnak és a követeléskezelőnek semmilyen jogi kapcsolata nincs. Az új célú adatkezelésnek ráadásul sem jogszabályi, sem árurendelési szerződésbeli jogalapja nincs. A kereskedelmi ügyletekhez kapcsolódó késedelmes fizetések elleni fellépésről szóló 2011. február 16-i 2011/7/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvet (a továbbiakban: Irányelv) átültető rendelkezések 2013. július 1-jén léptek hatályba, így egyrészt érintették az Irányelvet átültető régi Ptk. és érintik az új Ptk. rendelkezéseit is. Az Irányelvet átültető Ptk.-beli rendelkezések kizárólag a 2013. július 1. napján és ezt követően kötött, illetve a pénztartozás és a késedelmi kamat vonatkozásában a felek, illetve a bíróság által ezen időpontot követően módosított szerződésekre alkalmazandóak. Az Irányelv e szerződések vonatkozásában a pénztartozás késedelmes megfizetése esetére objektív szankcióként bevezette a behajtási költségátalányt. Ezen rendelkezések azonban nem vonatkoznak a magánszemélyekkel kötött jogügyletekre, mivel

az Irányelv hatálya a vállalkozások közötti, illetve a vállalkozásnak a hatósággal kötött szerződésére terjed ki.

Amennyiben a megbízó az árrendelési szerződésben szereplő feltételek, illetve jogszabályok alapján jogosult a saját többletköltségét az adósra hárítani, - pl. a követeléskezelő tevékenységéért fizetendő megbízási díjat, jutalékot, és a saját adatkezelése kapcsán (pl. levél küldése) felmerült költséget, - e költségek a tőketartozással és a kamataival együtt a megbízó követelését képezik, ezért behajtásuk a Kötelezett számára nem eredményezhet új adatkezelési célt.

Ezen adatkezelést összefoglalva elmondható, hogy a Kötelezett az ügyek végzésével kapcsolatban felmerült költségeit (adminisztrációs díj) a legtöbb esetben nem a megbízóval szemben érvényesíti, hanem közvetlenül az adósoktól hajtja be, ráadásul úgy, hogy az adósok erről semmiféle információval nem rendelkeznek. Az adósok hozzájárulásának, valamint törvényi felhatalmazás hiányában azonban a személyes adataiknak az eredeti adatkezelési céltól eltérő célra történő továbbítása jogszerűtlen adatkezelést eredményez, amely jogalap és cél nélküli, ezzel sértve az Infotv. 4. §-ának rendelkezéseit.

Megjegyzendő ugyanakkor, hogy a Kötelezett – nyilatkozata szerint – nem érvényesíti az adminisztrációs díjat, ha az adós ettől teszi függővé a tőketartozás megfizetését. Ebben az esetben az adminisztrációs díjtól eltekint a Kötelezett. Egyéb esetekben pedig ugyan felszólítja az adóst az adminisztrációs díj megfizetésére, azonban nemfizetés esetén további lépéseket nem tesz, sem felszólítást nem küld, sem pedig telefonon nem veszi fel a kapcsolatot az adóssal. Ebből tehát az következik, hogy a Kötelezett az adminisztrációs díjat nem minden átvett követelés esetén érvényesíti.

A Kötelezett és megbízói által kötött szerződések esetleges polgári jogi vagy büntetőjogi megítélése nem tartozik a Hatóság Hatáskörébe.

6. A követeléskezelési jogviszonyon kívül álló harmadik személyek adatainak kezelése

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

A hitelező, követeléskezelő magával a követeléssel kapcsolatos adatkört használhatja fel jogszerűen. Nem kapcsolhatóak ehhez az adatkörhöz olyan személyes adatok, melyek nem az eredeti jogviszonyra vonatkoznak, továbbá nem ezen jogviszony részeseinek, alanyainak (adós, kezes) az adatai. 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 nem szükséges, továbbá indokolatlan beavatkozást jelent ezen érintettek magánszférájába. Az adós részére való üzenet átadása vagy az adósról

információk gyűjtése nem olyan célok, melyek érdekében lehetőség lenne kívülálló, harmadik személyek adatainak rögzítésére.

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

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

6.2. A szomszédok megkeresésével kapcsolatban a Kötelezett a Hatóság végzésére válaszul (NAIH-1257-13/2014/H) előadta, hogy a szomszédok megkeresését minden esetben kizárólag üzenet hagyása céljából végezték. A nyilvános tudakozóban szereplő, adóshoz közeli címen lévő telefonszámokat hívták fel, és a hívott felet egy telefonszám átadására kérték fel. Egyetlen esetben sem adtak ki információt arra vonatkozóan, hogy milyen ügyben, illetve honnan keresik az adóst. A Kötelezett tájékoztatása szerint a harmadik személyeket érintő adatkezelés 10-20 % körüli volt. Ezzel a gyakorlattal a Kötelezett – elmondása szerint – 2014. május 30-ával a Hatóság azonos tárgyú határozataira tekintettel felhagyott.

6.3. A Hatóság a helyszíni ellenőrzés során az informatikai szakértő segítségével keresését futtatott le az egyik szabadon kiválasztott megbízóval kapcsolatos adatok körében szomszédhívásokra vonatkozóan. Az informatikai szakvélemény 4. b) pontja szerint 11.784 sorból 957 esetben volt szomszédhívásra utaló adat. Az erre utaló sorok sorszámait az informatikai szakértő a szakvéleményében felsorolta. Ezen keresés tehát arra utal, hogy az esetek kevesebb, mint 10%-ában hívták csak fel a szomszédokat.

6.4. A szakértő által megjelölt és listázott sorokat a Hatóság áttekintette, és megállapította, hogy a Kötelezett a 2014. május 30-át követően nem kezdeményezett olyan hívást, amely nem az adós vélelmezett elérhetősége. A híváslistából nem állapítható meg, hogy 2014. május 30-át követően a hívások címzettje harmadik személy lett volna. Ennek megfelelően a Hatóság megállapítja, hogy a követeléskezeléssel nem érintett harmadik személyek személyes adatainak kezelése 2012. január 1. és 2014. május 30. közötti időszakban állapítható meg, amely az Infotv. 4. § (1) – (2) bekezdéseibe ütközik.

6.5. A Hatóság továbbá kiemeli azt a körülményt, hogy a Kötelezett a Hatóság eljárásának megindítását megelőzően, a Hatóság korábbi, azonos tárgyú határozatára tekintettel módosított a gyakorlatán és felhagyott a Hatóság által jogellenesnek minősített gyakorlattal.

7. A konkrét beadványok vizsgálata

7.1. A Hatósághoz vizsgálati eljárás keretében érkezett panaszosok adatlapját a helyszíni ellenőrzés során egyedileg is vizsgálta a Hatóság. A négy panasz közül két esetben már semmilyen adat nem volt elérhető, azonban a másik két esetben a panaszos adatlapja megtalálható volt a rendszerben.

NAIH-531/2014/H. számú ügyben a Kötelezett már csak az adminisztrációs díjat tartotta nyilván tartozásként, mert az adós időközben a tőketartozást közvetlenül megfizette a megbízónak. A rendszer adatai szerint a tőketartozást az adós már 2014. január 28-án befizette, illetve a követeléseket tartalmazó csomag zárására – amely a konkrét követelést is tartalmazta - 2014.

április 16-án sor került. Ennek ellenére a rendszerben megtalálhatóak voltak 2014. július 15-én a panaszossal kapcsolatos adatok.

A NAIH-3091/2013/H. számú ügyben már csak az adminisztrációs díj volt feltüntetve követelt összegként. Az ő esetében a csomagzárásra már 2013. december 26-án sor került, azonban az adatai még elérhetőek voltak a rendszerben 2014. július 15-én.

7.2. A Kötelezett által alkalmazott megbízási szerződés mintának a IV. rész 5. pontja az alábbiak szerint rendelkezik: *„Tekintettel az adatkezelés céljának megszűnésére, a Megbízott a fent meghatározott határidő lejártakor köteles törölni nyilvántartásából a Megbízó által az adott követeléssel kapcsolatban átadott, ügyfelekkel kapcsolatba hozható összes személyes adatot. Ezzel egyidejűleg köteles visszaszolgáltatni Megbízó számára a Megbízó által átadott, ügyfelek személyes adatait tartalmazó dokumentumokat. A törlési kötelezettség nem vonatkozik azon személyes adatokra, amelyek kezelését Megbízott számára törvény kötelezővé teszi, illetve amelyek kezelésére Megbízottat törvény hatalmazza fel.”*

A helyszíni ellenőrzés során a Kötelezett úgy nyilatkozott, hogy a megbízótól érkező adatokat egy csomagban kezelik, és a csomag lezárását követően 30-60 napon belül törlik az adatokat.

7.3. A Hatóság a fentiekre tekintettel megállapítja, hogy a Kötelezett adatkezelési gyakorlata ellentmondásos. Egyrészt tájékoztatásuk szerint a csomagzárást követően 30-60 napon belül törlik a személyes adatokat, másrészt a megbízási szerződés is előírja, hogy az adatkezelés céljának megszűnését követően, azaz a megbízási jogviszony megszűnésekor a Kötelezett köteles a személyes adatokat törölni. Ehhez képest a fenti két ügyben a panaszosok adatai 2014. július 15-én elérhetőek voltak, noha a csomag zárására már az egyik esetben 2013. december 26-án, a másik esetben 2014. január 28-án sor került.

7.4. A Hatóság szükségesnek tartja, hogy amennyiben a csomagzárásra sor került, a lezáráshoz szükségesnek ítélt idő után gondoskodjon a Kötelezett az adós adatainak törléséről. Amennyiben az adatok kezelésére a továbbiakban sor kerül, úgy a megbízási szerződés már nem biztosít megfelelő jogalapot az adatok kezelésére, a jogalap nélküli adatkezelés pedig az Infotv. 5. §-át sérti. Továbbá a követelés behajtása érdekében, a csomag lezárást követően történő adatkezelés cél nélkülivé válik a megbízási jogviszony lezárását követően, ezzel az Infotv. 4.§-ának sérelmét okozva.

8. Az érintett megfelelő tájékoztatásának vizsgálata

8.1. 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.

Ez összhangban van az Adatvédelmi Munkacsoport megállapításaival, a hozzájárulás fogalom-meghatározásáról szóló 15/2011. számú véleményében foglaltakkal: *„különös jelentőséggel bír a tájékoztatás módja (egyszerű, zsargon használata nélküli, érthető, figyelemfelkeltő szövegben) annak értékelésekor, hogy a hozzájárulás »tájékozott«-e. A tájékoztatás módját a tartalomhoz kell igazítani: a rendszeres/átlag felhasználó számára érthetőnek kell lennie.”*

Az Irányelv, illetve az Infotv. további előírást is tartalmaz a tájékoztatás vonatkozásában. Így az előzetes tájékoztatásnak meg kell felelnie az Infotv. 20. § (2) bekezdésében szereplő követelményeknek. Eszerint az adatkezeléssel összefüggő összes tényről tájékoztatni kell az

érintetteket (az adósokat), többek között az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat.

8.2. A Hatóság áttekintette a Kötelezett honlapján található információkat. A Kötelezett a Hatóság eljárásának ideje alatt bővítette a honlapon hozzáférhető információkat és az érintett tájékoztatása érdekében elérhetővé tette az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot, a Panaszkezelési szabályzatot, valamint a Panasz bejelentő lapot.

Ezek a dokumentumok a Hatóság által 2014. május 23-án készített oldalmentések tanúsága szerint még nem voltak elérhetőek. A 2014. július 15-i honlap mentések alapján már kétségét kizáróan elérhetőek a dokumentumok.

A fentiekre tekintettel a Hatóság megállapítja, hogy az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat 2014. május 23-át megelőzően nem volt elérhető a honlapon, amely az érintettek Infotv. 20. §-beli tájékoztatáshoz való jogát sértette.

8.3. Az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat az időbeli hatályára tekintettel ellentmondásos. A dokumentum első oldalán arról informál, hogy a szabályzat 2014. április 1-jén lép hatályba, míg az utolsó oldalon az alábbiak olvashatóak: *„Jelen szabályzat 2014. július 7. napján lép hatályba és rendelkezései visszavonásig érvényesek.”*

A szabályzat időbeli hatályára tekintettel a Hatóság arra következtetett, hogy az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat 2014. május 23-át megelőzően nem csak nem volt közzétéve a Kötelezett honlapján, hanem ilyen tájékoztatóval nem is rendelkezett. A fentiek alapján a Hatóság szerint a Kötelezett az Infotv. 20. § (2) bekezdésben foglalt tájékoztatási kötelezettségének 2012. január 1. és 2014. május 23. között nem megfelelően tett eleget.

A Hatóság ugyanakkor pozitívan értékeli a Kötelezett gyakorlatának módosítását, amely az Infotv. rendelkezéseinek való megfelelést szolgálja. Emellett a Hatóság megállapítja, hogy az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat az Infotv. 20. § (2) bekezdésében foglalt tájékoztatási kötelezettségnek közérthető formában eleget tesz a közzétételét követően.

8.3. A Hatóság továbbá vizsgálta a hangfelvételeket és a telefonbeszélgetések során adott tájékoztatás tartalmát. A telefonbeszélgetések rögzítéséről a híváskezdeményezés esetén a Kötelezett munkatársa tájékoztatta az érintettet, a fogadott hívás esetén a hívást fogadó automata az ügyintézőhöz történő kapcsolást megelőzően tett eleget ennek a kötelezettségnek.

A telefonbeszélgetések szűrőpróbaszerű ellenőrzése során a Hatóság nem tárt fel olyan tényt vagy körülményt, amely a fentieknek ellentmondana.

8.4. A levélminták áttekintése alapján a Hatóság megállapítja, hogy a Kötelezett a felszólító levelekben tájékoztatta az adóst a megbízó személyéről, a megbízott személyéről és elérhetőségi adatairól, a fizetendő tartozás összegéről, az összeg elemeiről egy részletes kimutatást készít, amely meghatározta a tőketartozást, illetve az adminisztrációs költséget.

A Hatóság hangsúlyozza, hogy az adatok megbízó általi átadásával kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség nem a Kötelezettet, hanem a megbízót terheli, erre azonban a jelen határozat tárgyi hatálya nem terjed ki.

9. Adatvédelmi nyilvántartás

Az Infotv. 65. § (1) bekezdése szerint a Hatóság az adatkezelő személyes adatokra vonatkozó adatkezeléseiről, az érintettek tájékozódásának elősegítése érdekében adatvédelmi nyilvántartást vezet.

A Hatóság nyilvántartása szerint a Kötelezett 2009-ben bejelentkezett az adatvédelmi nyilvántartásba a „*Kintlévőségek behajtása, megbízás alapján*” megnevezésű adatkezelésre vonatkozóan.

A Kötelezett eleget tett az adatvédelmi nyilvántartásba történő bejelentési kötelezettségének. Arra azonban – jogkövetkezmény megállapítása nélkül – felhívja a Hatóság a Kötelezett figyelmét, hogy a megváltozott székhelyet az Infotv. 68. § (7) bekezdésére tekintettel köteles lett volna 8 napon belül bejelenteni.

V. Eljárási szabályok

A fentiekre tekintettel, a Hatóság a rendelkező részben foglaltak szerint döntött, és a határozatban a Kötelezettet adattörlésre és adatvédelmi bírság megfizetésére kötelezte. Jelen határozat a Ket. 71. § (1) bekezdésén és a 72. § (1) bekezdésén alapul.

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

Bírságnövelő tényezőként értékelte a Hatóság, hogy a Kötelezett által végzett adatkezeléssel érintettek köre széles, a vizsgált időszakban nagyságrendileg hatszázezer követelés átadására került sor.

A bírság kiszabásánál jelentős enyhítő körülményként került értékelésre, hogy a Kötelezett a Hatóság vizsgálatát megelőzően, a Hatóság korábbi határozatának hatására a harmadik személyeket érintő adatkezelési gyakorlatát 2014. május 30-án megszüntette. További enyhítő tényező, hogy a Kötelezett gondoskodott az érintettek megfelelő tájékoztatásáról, és a honlapján elhelyezte az Adatkezelési és adatbiztonsági szabályzatát. A Kötelezett ezenfelül teljes mértékben együttműködött a Hatósággal, segítette a tényállás feltárását és tartózkodott az egymásnak ellentmondó nyilatkozatok tételétől. További enyhítő körülmény, hogy a Kötelezett a megbízási díj részeként meghatározott adminisztrációs díj érvényesítésétől egyes esetekben el is tekintett.

A Hatóság továbbá a bírság összegének meghatározásakor tekintettel volt a Kötelezett gazdasági helyzetére és a piacon betöltött kisebb szerepére. A bírság kiszabása során nem került figyelembe vételre, hogy a Kötelezett nem gondoskodott az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba bejelentett adat aktualizálásáról.

Az Infotv. 61. § (1) bekezdésének f) pontja értelmében a Hatóság az Infotv. 61. § (3) bekezdése szerinti, százezer forinttól tízmillió forintig terjedő bírság kiszabására jogosult jogellenes adatkezelés megállapítása esetén. A bírság összegét a Hatóság jogszabályon alapuló mérlegelési jogkörében eljárva az Infotv. 61. § (4) bekezdése alapján, a kiszabható legmagasabb bírság összeg 6%-ban határozta meg.

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

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

Az adatvédelmi hatósági eljárásnak az Infotv. 60. § (5) bekezdésében meghatározott, ügyintézési határidő nem került túllépésre figyelembe véve, hogy a tényállás tisztázásához szükséges adatok beszerzésére irányult felhívásoktól azok teljesítéséig terjedő idő az eljárási határidőbe nem számít be.

A határozat a Ket. 73/A. § (3) bekezdése alapján a közlés napján jogerőre emelkedik. A fellebbezést a Ket. 100. § (1) bekezdésének d) pontja zárja ki. A határozat bírósági felülvizsgálatának lehetőségét a Ket. 100. § (2) bekezdése biztosítja, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság illetékességét a polgári perrendtartásáról szóló 1952. évi III. törvény (továbbiakban: Pp.) 326. § (7) bekezdése alapján állapítottam meg. A keresetlevél benyújtásának helyét és idejét a Pp. 330. § (2) és (3) bekezdése határozza meg.

A pénzfizetési kötelezettség önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a Ket. 129. §-a szerint a kötelezett szabad rendelkezése alatt álló, pénzügyi intézménynél kezelt összeget kell végrehajtás alá vonni.

A késedelmi pótlék mértéke a Ket. 132. § (2) bekezdése alapján minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. Késedelmi pótlékot a teljesítési határidő utolsó napját követő naptól kell felszámítani. 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 bírságot a megfelelő számlaszámra megfizetni a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII. 6.) MNB rendelet (a továbbiakban: MNB rendelet) 25. § a) pontjának aa) alpontjában (átutalás), b) pontjának bb) alpontjában (készpénzbefizetés fizetési számlára), c) pontjának ca) alpontjában (készpénzáttalás) felsorolt fizetési módok formájában lehet. A kötelezettség teljesítése során irányadó az MNB rendelet VI. fejezete, azzal a kitételrel, hogy a Hatóság épületében nincs lehetőség a bírságösszeg befizetésére.

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

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

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

Amennyiben részletfizetésre vonatkozó kérelmet kíván előterjeszteni, úgy az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (Itv.) 28. § (1) bekezdésére tekintettel illetéket kell fizetni, mivel a fizetési könnyítésre vonatkozó eljárás nem tartozik a 33. § (2) bekezdésében foglalt alkotmányos jogok érvényesítése okán illetékmentes eljárások körébe. Az Itv. 29. § (1) bekezdés szerint a kérelemre indult elsőfokú eljárás illetéke 3000 Ft, melyet a kérelem betérjesztésével egyidejűleg kell leróni.

A Ket. 153. § (2) bekezdésének 9. pontja értelmében a szakértői díj ide értve a szakértő költségtérítését eljárási költség. A Ket. 155. § (2) bekezdése szerint: „*Hivatalból indult vagy folytatott eljárásban az egyéb eljárási költséget a 153. § 3., 6., 10. és 11. pontjában meghatározott, az ügyfél részéről felmerült költség kivételével a hatóság előlegezi. A Ket. 158. § (1) bekezdés értelmében „Az eljárási költséget a hatóság összegszerűen határozza meg, és dönt a költség viseléséről, illetve a megelőlegezett költség esetleges visszatérítéséről.*”

Az illeték mértékéről és az illetékfeljegyzési jogról való tájékoztatás az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 43. §-ának (3) bekezdésén, valamint a 62. § (1) bekezdésének h) pontján alapul.

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

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

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

Budapest, 2014. október 15.

Dr. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár