



Ügyiratszám: NAIH-1778-53/2014/H.  
számon módosított NAIH-1778-49/2013/H.  
sz.  
Ügyintéző: xxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxx  
Tárgy: követeléskezelés megbízás alapján

## HATÁROZAT

A TARSAGO Magyarország Kft. (a továbbiakban: Megbízó) (1138 Budapest, Népfürdő u. 22.) és a CREDITEXPRESS Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: Megbízott) (1146 Budapest, Hungária krt. 179-187.) fenti számú ügyében az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 61. § (1) bekezdés c) és f) pontjai alapján **a Megbízó és a Megbízott közötti megbízási szerződés vonatkozásában a személyes adatok jogellenes kezelését megtiltom** az alábbiak szerint:

1. A Megbízó az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően olyan, az ügyfelek által átlátható eljárásrendet alakítson ki, amelynek keretében adatgyűjtést csak az adatalanyok hozzájárulásának birtokában végez, és
2. A Megbízó ne tegye lehetővé az ügyfelei személyes adatainak harmadik személy általi saját célú felhasználását.
3. A Megbízott szüntesse meg a 2012. január 1-je óta jogszerűtlenül átadott személyes adatok kezelését.

Egyidejűleg a Megbízót

**3.000.000,- Ft, azaz Hárommillió forint  
adatvédelmi bírság**

és a Megbízottat

**3.000.000,- Ft, azaz Hárommillió  
adatvédelmi bírság  
megfizetésére kötelezem.**

A Megbízónak és a Megbízottnak az adatvédelmi bírság megfizetésére irányuló kötelezettségének e határozat közlését követő **15 napon belül** kell eleget tennie. A Megbízó és a Megbízott az egyéb kötelezettségeinek a határozat közlésétől számított **30 napon belül** tegyen eleget.

Az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján elrendelem a határozatnak a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) honlapján az adatkezelők azonosító adataival történő nyilvánosságra hozatalát.

A bírságot a Hatóság központosított bevételek beszédési célelszámolási forintszámlája (10032000-00319425-30006009) javára kell megfizetni. Az összegek átutalásakor kérem, hivatkozzanak a NAIH-1778/2013. BÍRS. számra.

A Megbízó és a Megbízott a megtett intézkedéseiről a teljesítési határidő leteltét követően haladéktalanul **értesítse a Hatóságot**.

Felhívom a Megbízó és a Megbízott figyelmét arra, hogy a bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, melynek mértéke a mindenkor érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Hatóság elrendeli a határozat végrehajtását. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó- és Vámhivatal végzi.

Az ügyben a hatósági eljárás kapcsán eljárási költség nem merült fel, ezért annak megállapításáról és viseléséről nem rendelkezem.

E döntés ellen közigazgatási úton jogorvoslatnak helye nincs, de a közléstől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, azonban a 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 követeléskezelés, tartozásbehajtás, adósságbehajtás, factoring tevékenységeket a továbbiakban összefoglalóan követeléskezelésnek nevezi meg a határozat.

A Hatóság 2013. évi ellenőrzési tervében szerepelt a követeléskezeléssel foglalkozó cégek adatkezelésének ellenőrzése. A Hatóság az ellenőrzési terv végrehajtása keretében meg kívánta vizsgálni a Megbízott általános adatkezelési gyakorlatát.

Leírtakra tekintettel 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 időtartam.

Az eljárás során a tényállás tisztázása érdekében a Hatóság megvizsgálta a Megbízott követeléskezelési tevékenységének alapját képező – 2012. és 2013. évben érvényben lévő - megbízási szerződéseket. A szerződések tanúsága szerint a Megbízott az adósoknak a megbízói által továbbított személyes adatait a megbízók követelésének behajtása mellett, az adósokra terhelte, a saját bevételét képező egyéb díjak behajtására is felhasználja.

A Megbízott által átadott listán szereplő megbízók közül az átadott ügyek számát tekintve az elsők közé tartozik a Megbízó jogelődje, a Reader's Digest Kft.. A Reader's Digest Kft. a cégnevét 2013. június 21-től Tarsago Magyarország Kft-re változtatta.

A Hatóság a Megbízott általános adatkezelési gyakorlata mellett a becsatolt 114 szerződés közül, ebben a szakaszban a Megbízóval kötött szerződéshez kapcsolódó adatkezelést is megvizsgálta, ezért a Megbízót a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 15. § (1) bekezdésére tekintettel ügyfélként az adatvédelmi hatósági eljárásba bevonta és áttekintette az adatkezelését a követeléskezelés érdekében történt adattovábbítások tekintetében.

Jelen határozat tárgya a Megbízónak a Megbízottal kötött szerződésével kapcsolatos adatkezelése. A Megbízott általános adatkezelési gyakorlatára vonatkozó megállapításait a Hatóság külön határozatba foglalta.

### II. A vizsgált szerződések

1. A Megbízó és a Megbízott 2008. október 6-án határozatlan időre együttműködési/megbízási szerződést (a továbbiakban: megbízási szerződés) kötött. E szerződés 2. pontja szerint „a megbízási

kizárólag peres eljáráson kívül történő követelés érvényesítésre vonatkozik“. A szerződés megkötése óta végzett követeléskezelési időszakból a Hatóság csak a 2012. január 1-je utáni időszakot vizsgálja.

Az eljárás során megvizsgált ezen megbízási szerződés a következőket tartalmazza:

- az 1. pontban „a Megbízott a megbízást elfogadja és elvállalja, hogy a jelen szerződés alapján az 1. sz. mellékletben meghatározott feltételekkel ellátja a Megbízó belföldi pénzköveteléseinek érvényesítésével kapcsolatos feladatokat“,
- a 2. pontban a Megbízó hozzájárult ahhoz, hogy a Megbízott „az adminisztrációs költségeket is érvényesítse“,
- az 5. pontban a „Felek megállapodnak, hogy az adminisztrációs költség fele a Megbízót, fele a Megbízottat illeti meg“.

A megbízási szerződés 2013. március 18-án kelt kiegészítésében a szerződő felek az alábbiakban állapodtak meg:

- „a 2013. márciusi, aktuálisan átadásra kerülő behajtási csomagra vonatkozóan a Megbízó hozzájárul ahhoz, hogy a Megbízott által megvalósítandó behajtási folyamat részeként ügyvédi felszólító levél kerüljön kiküldésre Megbízó adósai egy meghatározott csoportjának ezen egy átadás alkalmával“,
- a „Megbízott jogosult Megbízó adósára ún. ügyvédi munkadíjat is terhelni az ügyvédi felszólító levél kiküldése esetén“ a „befolyt összeg 50%-ban Megbízót, 50%-ban Megbízottat illeti“. A „Megbízónak a Megbízott által igénybevett ügyvéddel szemben semmilyen fizetési, elszámolási kötelezettsége nincsen, az igénybevett ügyvéd megbízási díjának, illetve költségének megtérítése a Megbízott kötelezettsége“.

A Megbízott által megküldött megbízási lista szerint 2012-2013-ban a Megbízó által követeléskezelésre átadott ügyek száma: 49 427. A 2013. márciusi behajtási csomag ügyszámára nézve nincs adat.

2. A Megbízó [www.rd.hu](http://www.rd.hu) weboldalán közzétett 2012. január 1-jén hatályba lépett „Általános szerződési feltételek“ dokumentum rögzíti a Megbízó [www.rd.hu](http://www.rd.hu) weboldalán elérhető termékek és szolgáltatások megrendelésére vonatkozó információkat.

A Megbízó [www.rd.hu](http://www.rd.hu) weboldalán közzétett „Felhasználási feltételek“ elnevezésű dokumentum tartalmazza a weboldal használatának általános feltételeiről és szabályairól szóló felhasználói tájékoztató szövegét.

A Megbízó [www.rd.hu](http://www.rd.hu) weboldalán közzétett „Adatvédelem“ elnevezésű dokumentum nyújt tájékoztatást a honlapon regisztrálóknak, a honlap látogatóinak, és a megrendelőknek egyaránt a személyes adataik kezeléséről „tudnivalókról“.

### III. Az eljárás menete

Az értesítő végzésre válaszolva a Megbízó a 2014. január 22-én kelt levelében azt a tájékoztatást adta, hogy a tartozással rendelkező ügyfeleiket postai úton, több alkalommal levélben szólítják fel a tartozás rendezésére. A felszólításokban tájékoztatják az ügyfeleket a felmerült költségekről. Amennyiben az ügyfél a felszólításokat követően sem fizet, akkor a követelésüket az adóssal szemben követeléskezelő cég közreműködésével is érvényesíthetik, erről az ügyfelet is tájékoztatják. A Megbízott a megbízási szerződés alapján adatfeldolgozást végez, technikai műveleteket lát el, az adatfeldolgozó semmilyen döntési jogosítvánnyal nem rendelkezik. Általános jelleggel nem vesznek igénybe ügyvédi közreműködést. A leveléhez mellékelve megküldte a Hatóságnak a weboldalán „adatvédelem“ cím alatt elérhető tájékoztatójának „print screen“-jét. Az eljárás során megküldte az utolsó fizetési felszólítást tartalmazó formalevél, valamint a megbízási szerződés 1. számú mellékletének másolatát is.

A Hatóság végzésére válaszolva a Megbízott a 2014. január 14-én kelt leveléhez mellékelten megküldte a behajtási tevékenysége ügymenetének folyamatábráit, a Megbízó megbízása alapján végzett adósságbehajtáshoz használt levélmintáit. A levelében a Megbízó adósaival szemben támasztott díjköveteléseinek jogalapjaként a megbízási szerződésüket jelölte meg. A Megbízott

levelében közöltek szerint a Megbízó ügyeiben az adminisztrációs díj mellett ügyvédi díj felszámítása nem történik.

A Hatóság megállapította, hogy a Megbízó adatkezelésének témaköre teljes körűen még nem került feltárássra, ezért további kérdéseket tett fel a Megbízónak.

A felhívásra írt 2014. április 16-án kelt válaszleveléhez a Megbízó mellékelte a megbízási szerződése másolatát és a levelében azt nyilatkozta, hogy a megbízásából a Megbízott, mint adatfeldolgozó 2012. évben 23.668, míg 2013. évben 20.680 természetes személyt keresett meg a tartozásuk kiegyenlítése céljából.

Azt is közölte, hogy amennyiben a Megbízott közreműködésével kiküldött felszólító levelek kézbesítetlenül érkeznek vissza és az ügyfél telefonszáma a nyilvános telefonkönyvben, CD-ben szerepel, a Megbízott felhívja az ügyfelet a cím pontosítása és így értelemszerűen a tartozás rendezése érdekében. *„Az ügyfél telefonszáma kizárólag akkor kerülhet rögzítésre, ha az ügyfél visszahívást kér, és a telefonszámát ehhez önként megadja.”* Amennyiben a Megbízott által kiküldött felszólító levél alapján a tartozással rendelkező ügyfél veszi fel telefonon a kapcsolatot a Megbízottal és a kapcsolatfelvétel során reklamációt jelez, akkor a reklamációt a Megbízott továbbítja a Megbízónak és utasítást kér az adott ügyben. A reklamáció jellegétől és az egyedi ügy körülményeitől függően ad a Megbízó utasítást a Megbízottnak (pl. ha az ügyfél jelezte, hogy a tartozást időben rendezte a Megbízó felé és ez valóban megtörtént, akkor a Megbízó a reklamációt elfogadja). A kapott utasítás alapján a Megbízott visszahívja a Megbízó ügyfelét, az ügyfél által korábban megadott telefonszámon és a kapott utasításnak megfelelően tájékoztatja az ügyfelet, illetve egyeztet az ügyféllel. Ilyen hívásokat jelöli a „telefonos behajtási eljárás”, amely a többi lépéshez hasonlóan a Megbízó utasításainak megfelelően történhet.

#### **IV. Az eljárásban alkalmazott jogszabályok**

A személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: Adatvédelmi Irányelv) 1. cikk (1) bekezdése úgy rendelkezik, hogy *„a tagállamok ezen irányelvnek megfelelően védik a természetes személyek alapvető jogait és szabadságait, különösen a magánélet tiszteletben tartásához való jogukat a személyes adatok feldolgozása tekintetében.”*

Magyarország Alaptörvénye VI. Cikk (2)-(3) bekezdése szerint *„(2) Mindenkinek joga van személyes adatai védelméhez, valamint a közérdekű adatok megismeréséhez és terjesztéséhez. (3) A személyes adatok védelméhez és a közérdekű adatok megismeréséhez való jog érvényesülését sarkalatos törvénnyel létrehozott, független hatóság ellenőrzi.”*

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

Az Infotv. 3. § 2. pontjában meghatározottak 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. pontjában foglaltak szerint *„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 kimondja, hogy *„adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtja.”*

Az Infotv. 3. § 10. pontja kimondja, hogy „adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.”

Az Infotv. 4. § (1)-3) bekezdései szerint

*„(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.”*

Az Infotv. 5. § (1) bekezdése alapján „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. § (1)-(2) bekezdései szerint:

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

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

Az Infotv. 21. § (1) bekezdés a) pontja kimondja „az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén”.

Az eljárás során megvizsgált adatállományok rögzítésének időpontjában (és az ezt megelőző időszakban 2014. március 15-ig) hatályban volt, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: régi Ptk.) 479. §-a úgy rendelkezik, hogy „(1) Az ügy ellátásával felmerült költségek a megbízót terhelik. A megbízott a költségek előlegezésére nem köteles.

*(2) A szerződés megszűnésekor a megbízott köteles elszámolni és ennek keretében a megbízónak mindazt kiadni, amihez a megbízás teljesítése céljából vagy eljárása eredményeképpen jutott, kivéve amit abból a megbízás folytán jogosan felhasznált.*

*(3) A szerződés megszűnésekor a megbízó köteles a megbízottat a megbízás alapján harmadik személyekkel szemben vállalt kötelezettségei alól mentesíteni, valamint szükséges és hasznos költségeit megtéríteni.”*

A 2014. március 15-én hatályba lépett Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: új Ptk.) 6:272. §-a [Megbízási szerződés] úgy szól, hogy „Megbízási szerződés alapján a megbízott a megbízó által rábízott feladat ellátására, a megbízó a megbízási díj megfizetésére köteles”.

Az új Ptk. 6:273. §-a [Utasítás] úgy szól, hogy

„(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”.

## V. A Hatóság megállapításai:

A vizsgálat megállapításai a Megbízó követeléseit, azok jogalapját és összegaszerúségét nem érintik. A határozat a Megbízó által alkalmazott követeléskezelési gyakorlat, adatátadás és adattovábbítás, valamint az átadott személyes adatoknak a Megbízott általi felhasználása adatvédelmi szempontú ellenőrzésének eredményét tükrözi.

A becsatolt dokumentumokból, nyilatkozatokból a Megbízó és a Megbízott adatkezelését érintően a Hatóság az alábbiakat állapította meg:

### 1. Adatkezelés/adatfeldolgozás a követeléskezelési tevékenység során

1.1. A Hatóság álláspontja szerint a követeléskezelés adatkezelés, a követeléskezelők pedig általában adatkezelőnek tekintendők a követeléskezelési tevékenység során.

Az, hogy a Megbízott mely egyes szerződések esetében kapott adatfeldolgozói megbízást és a tevékenysége ezekben az esetekben a gyakorlatban is csak erre korlátozódik-e, külön vizsgálat tárgyát képezi.

1.2. Az Adatvédelmi Irányelv 29. cikke szerint létrehozott Adatvédelmi Munkacsoportnak az „adatkezelő” és az „adatfeldolgozó” fogalom-meghatározásáról szóló 1/2010. számú Véleménye (a továbbiakban 1/2010. Vélemény) szerint „a szerződés rendelkezései azonban nem minden körülmények között döntőek, mivel ezzel a felek úgy osztanak el a felelősséget, ahogy jónak látják.” „Kétség esetén a szerződés rendelkezésein kívül egyéb elemek is hasznosak lehetnek az adatkezelő azonosításában, ilyen például egy adott fél által kifejtett tényleges irányítás mértéke, az érintettek előtti ismertség és az érintetteknek erre az ismertségre alapozott ésszerű elvárásai.”

A Megbízóval kötött szerződésben a Megbízott arra kapott megbízást, hogy a Megbízó követeléseit jogi úton kívüli eljárással behajtsa. A Megbízott 2014. január 14-én kelt leveléhez mellékelt iratminta és folyamatábra szerint a megbízási szerződésből eredő feladatok közé tartozik az adósnak a jogi eljárás megindításáról szóló értesítése is.

A vizsgált szerződés vonatkozásában a Megbízó az eljárás során tett nyilatkozatában az adatkezelői minőségét nem vitatta. A levelében kifejtett álláspontja szerint: „a Creditexpress Kft. egyik adatfeldolgozónk, amelynek tevékenysége arra terjed ki, hogy a társaságunk által meghatározott tartalmú leveleket kinyomtassa, perszonalizálja és kiküldje az általunk meghatározott ügyfeleknek, az esetleges válaszokat, befizetéseket feldolgozza és továbbítja társaságunknak, az adatkezelőnek”. „A Creditexpress Kft. semmilyen döntési jogosítvánnyal nem rendelkezik”. A Hatóság ezt az álláspontot nem fogadja el, ennek indokai az alábbiak:

A 1/2010. számú Vélemény is kimondja azt, hogy „ugyanaz a jogalany egyidejűleg lehet adatkezelő bizonyos adatfeldolgozási műveletekre vonatkozóan és adatfeldolgozó más műveleteket illetően, és az

adatkezelői vagy adatfeldolgozói minőséget a konkrét adatokra vagy műveletekre tekintettel kell értékelni.“

A Megbízott az adatkezelési tevékenységeit az „*ügyféladatbázis*“, a „*telefonbeszélgetések rögzítése*“, az „*árverések adatbázisa*“, a „*pénzmosás megelőzésére szolgáló nyilvántartás*“, és az „*ingatlanhírdetésre jelentkezők nyilvántartása*“ megjelölésekkel az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba is bejelentette.

A Megbízott [www.rd.hu](http://www.rd.hu) weboldalán közzétett adatkezelési tájékoztató „4.5. *Ügyféladatbázis*“ megnevezésű pontja szerint: „A *Creditexpress Magyarország Kft. a behajtással érintetteknek a követelések jogosultjaitól és az ügyfelektől kapott adatait elektronikus ügyviteli és nyilvántartó rendszerében rögzíti. Az adatkezelés célja: a jogosultak által megjelölt követelések behajtása, egyezség kötése, az adósok nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése, a megbízások teljesítése, a tartozások nyilvántartása, a visszafizetések dokumentálása, számviteli kötelezettség teljesítése.*“

Az adatkezelési tájékoztató „4.6. *Telefonbeszélgetések rögzítése*“ megnevezésű pontja szerint a Megbízott a „*kimenő és bejövő telefonbeszélgetésekről hangfelvételt készít és azokat a kapcsolódó adatokkal együtt tárolja. Az adatkezelés célja: az ügyfelek és az adatkezelő jogainak érvényesítése, az esetleges jogviták eldöntését szolgáló bizonyíték biztosítása, az utólagos bizonyíthatóság és a követelés esetleges behajthatatlanságát alátámasztó bizonyíték szolgáltatása a számviteli kötelezettség teljesítésére, valamint a megállapodások utólagos biztosítása.*“

A megvizsgált megbízási szerződésben és annak az 1. sz. mellékletében meghatározott pénzkövetelés érvényesítési „menetrendben“ a Megbízott adatfeldolgozói minőségét támasztják alá a következők:

- a szerződés 4. pontja szerint „*a behajtás folyamán felmerülő reklamációkról, adósi kifogásokról Megbízott hetente írásban tájékoztatja a Megbízót, mely tájékoztatás alapján a Megbízó a kapcsolattartó személy útján utasítja a Megbízottat az ügy folytatására vagy lezárására*“,
- az 1. sz. Mellékletnek megfelelően a reklamáció kezelés során „*egyedi utasítás kérése a Megbízótól*“,
- a szerződés 7. pontja szerint „*a Megbízott az adatfeldolgozást a Megbízó megbízottjaként, annak nevében és javára, mint adatfeldolgozó végzi, az adósok átadott személyes adatait kizárólag pénzkövetelések érvényesítése, behajtása körében (pl.: felszólító levél írása és küldése) jogosult felhasználni az 1. sz. mellékletben meghatározottak szerint, azokat harmadik személyek részére nem adhatja át, a tevékenységéhez további adatfeldolgozót nem vehet igénybe*“. A Megbízott köteles az adatfeldolgozást a Megbízó utasítása alapján bármikor megszüntetni és a nyilvántartott adatbázist (átvett és rögzített adatokat) megbízónak visszaadni“;
- az 1. sz. Melléklet lehetőséget biztosít arra, hogy részletfizetési megállapodást és/vagy fizetési haladék megállapodást kössön az adóssal.

A megvizsgált megbízási szerződésben és az 1. sz. mellékletében meghatározott pénzkövetelés érvényesítési „menetrendben“ a Megbízott adatkezelői minőségét támasztják alá a következők:

- az adósoktól adminisztrációs díjat hajt be, melynek összegén a Megbízóval fele-fele arányban osztozik,
- a telefonos behajtási eljárás során az adósokkal tárgyalást folytat az adósság kifizetéséről,
- az adósok részletfizetési és a fizetési haladék kérelmeit vizsgálja és elbírálja, dönt arról, hogy a feltételeknek megfelel-e vagy sem.

A megbízási szerződés kiegészítésében a Megbízott adatkezelői minőségét támasztják alá az alábbiak:

- a „*Megbízott kifejezett szavatosságot vállal azért, hogy az igénybe vett ügyvéd az általa végzett tevékenységet szakszerűen és az ilyen szaktevékenységre specializálódott ügyvédektől elvárható gondossággal látja el*“,
- a Megbízó adósára terhelhető ügyvédi munkadíj vonatkozásában a „*szerződő Felek kijelentik, hogy a jelen Szerződés alapján Megbízottnak járó díjazás mértékét a fentiekben foglaltak figyelembevételével állapították meg*“.

A fentiekre tekintettel a Hatóság szerint a Megbízott a Megbízó révén birtokába került személyes adatokkal adatfeldolgozást is végez bizonyos műveleteknél, de nem csupán ügyviteli technikai műveleteket hajt végre, hanem adatkezelést is, tehát az adatkezelői minősége is megállapítható.

1.3. A megbízási szerződés a telefonos kapcsolatteremtés lebonyolítására, a hangfelvételek rögzítésére, kezelésére, a telefonhívások során történő adatgyűjtésre vonatkozó utasításokat nem tartalmaz, a megbízási szerződés 1. számú melléklete szerint azonban a megbízott a lefolytatandó behajtási eljárás során telefonos kapcsolatot tart az adósokkal.

A Megbízó 2014. április 16-án kelt válaszlevelében az közölte, hogy a „telefonos behajtási eljárás” során a reklamáció jellegétől és az egyedi ügy körülményeitől függően ad utasítást a Megbízottnak. *Az ügyfél telefonszáma kizárólag akkor kerülhet rögzítésre, ha az ügyfél visszahívást kér, és a telefonszámát ehhez önként megadja.* A Megbízó a telefonos kapcsolatteremtés lebonyolítására, a hangfelvételek rögzítésére, kezelésére vonatkozó utasításairól a levelében sem nyilatkozott.

A Megbízott 2013. augusztus 08-án kelt levelében azt nyilatkozta, hogy a call centerének feladata *„a megbízók által átadott ügyekben partner, illetve az ügyfél által rendelkezésükre bocsátott személyes adatok felhasználásával, az adósokkal történő közvetlen kapcsolatfelvétel telefon útján, azaz telefonhívások kezdeményezése és fogadása, fizetési feltételekben történő megállapodás (részletfizetés), ügyfélpanaszok kezelése”.* *„Az adatkezelés és a call center működése a Társaság székhelyén XXXX XXXXXX, XXXXXXXX XXX. XXXXXXXX. alatti címen történik”.*

A 2013. október 3-ai helyszíni ellenőrzés során a Megbízott által átadott „Behajtási szabályzat” elnevezésű belső szabályzat „V. Adósok tájékoztatása” című pontja szerint a *„Telefonos tájékoztatás: A Szabályzatban foglaltak szerint, az Ügyfél beazonosítását követően a társaság telefonon megadja az Ügyfél részére a szükséges tájékoztatásokat. A telefonbeszélgetésekről hangfelvétel készül, melyet az Ügyfél kérelmére a Társaság adathordozón, titkosítva az Ügyfél rendelkezésére bocsát”.*

A Megbízott *„Panaszkezelési és Reklamációkezelési szabályzat”* elnevezésű szabályzatának 5. pontja értelmében az erre kijelölt szervezeti egysége dönt a panaszokról, a hangfelvételek kiadásáról.

Tehát a szerződés e vonatkozásában is adatkezelést végez a Megbízott, mert az adósokkal való telefonos kapcsolattartással összefüggésben a call center általános gyakorlatának, az „általános tárgyalási sablon”-jának meghatározásában, a hangfelvételek rögzítésének, rendszerezésének és az adatalányok tájékoztatási rendjének kialakításában is döntési szerepe van.

1.4. A Megbízott az adósok személyes adatait a megbízási szerződés alapján a Megbízó követelésének behajtása mellett, a fele részben saját bevételét képező adminisztrációs díj behajtására is felhasználja, ez önmagában adatkezelővé teszi, de maga a követeléskezelési tevékenység is adatkezelés, kivéve, ha pusztán technikai feladatokat lát el, (de ekkor más a tevékenység elnevezése, például: postázás).

1.5. Az 1.1.-1.4. pontban foglaltakat összegezve a Hatóság álláspontja szerint a követeléskezelési eljárások során a Megbízott a Megbízóval együtt adatkezelőnek minősül, hiszen a Megbízó határozza meg az adatkezelési célt, az adósainak kiküldendő sablonlevél mintáját, a behajtási eljárás „menetrendjét”, a Megbízott és a Megbízó közösen határozza meg az adósokra terhelt és az adósoktól közvetlenül behajtandó díjak körét és mértékét, a követeléskezelési eljárás lépései során alkalmazandó módszereket, eljárásrendeket, a Megbízott felel az általa megbízott ügyvéd tevékenységéért. Emellett a Megbízott az adósokra terhelt, 50 %-ban a saját bevételét jelentő díj behajtása során a saját adatkezelési célja érdekében jár el.

Az Adatvédelmi Irányelv a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában - amelynek rendelkezései az Infotv. értelmezése során irányadók – kifejezetten utal az együttes adatkezelés lehetőségére. Az Irányelv és az Infotv. értelmezése révén a Megbízó és a Megbízott tevékenysége során megállapítható a párhuzamos adatkezelői minőség.



Az 1/2010. számú Vélemény szerint „*az együttes adatkezelés összefüggésében azonban a feleknek az együttes meghatározásban való részvétele különböző formákat ölthet, és nem szükséges, hogy egyenlő arányban történjen. Több szereplő esetén a szereplők lehetnek egymással nagyon szoros viszonyban (pl. közös lehet egy feldolgozás minden célja és módja) vagy állhatnak lazább kapcsolatban (pl. csak a célok vagy módok, vagy azok egy része közös).*”

Összességében a Megbízott adatkezelői minőségét támasztja alá mindaz, hogy a megbízója által továbbított személyes adatokon érdemi műveleteket végez. Az adóssal egyeztet, tárgyal az adósság kifizetéséről, az adatokra támaszkodva a megbízási szerződése keretei között megállapodásokat köt, döntéseket hoz. Ilyen döntés például a részletfizetési kérelem vizsgálata és elbírálása, a követeléskezelési eljárás lépései során alkalmazott módszerek meghatározása, vagy a meghatározásukban való közreműködés.

Az érintettek személyes adatainak birtokában a Megbízott tehát érdemi döntéseket hoz. Ezen döntések az egyének helyzetét érdemben, a Megbízó döntésétől gyakorlatilag függetlenül befolyásolják. A Hatóság mindezek mérlegelése alapján nem juthatott más következtetésre, mint hogy a Megbízottat adatkezelőnek tekintse. A Megbízó és a Megbízott között kialakított üzleti modell nem működhetne, ha a Megbízott érdemi döntésekre vonatkozó felhatalmazást nem kapna. Ehhez pedig adatvédelmi jogi szempontból szükségszerűen az adatkezelői minőség társul. Ha az adatkezelés feltételeit több adatkezelő alakítja ki, akkor valamennyi adatkezelő az adatkezelés egészének jogszerűségéért felelősséggel tartozik.

A fentiekre figyelemmel a megbízás alapján végzett követeléskezelési eljárás során adatvédelmi jogi szempontból a Megbízó és a Megbízott felelősségét, mint együttes adatkezelők felelősségét kellett vizsgálni.

## 2. A célhoz kötöttség elvének érvényesülése az adósok adatainak kezelése során

Az Alkotmánybíróság a 15/1991. (IV.13.) határozatában kimondta, hogy „*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 közhitelűen rögzített célnak. 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.*”

Az Adatvédelmi Munkacsoportnak a célhoz kötöttségről szóló 3/2013. számú Véleménye 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 kezelhetők. 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 tární 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 kapcsolatban.*”

Az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdése szerint a jogszerű adatkezelés feltétele a célhoz kötöttség elvének való megfelelés is. Ezen alapelvből kiindulva az adatkezelő csak a megrendelés teljesítéséhez szükséges célból kezelheti a megrendelő személyes adatait. A Hatóság álláspontja szerint azonban a Megbízó adatkezelési gyakorlata az alábbiak miatt nem felel meg a célhoz kötött adatkezelés elvének:

A követelés alapjául szolgáló megrendelés, illetve szerződés megkötésekor a Megbízó adatkezelésének esődleges célja a megrendelés teljesítése, ennek járulékos jellegű eshetőleges célja a megrendelt áru ellenértékének meg nem fizetése esetén a pénztartozás behajtása. Ezekkel az adatkezelési célokkal minden megrendelőnek ésszerűen számolnia kell. Az ettől eltérő célú adatfelhasználással, más jogi személy adatkezelésével és követelésével a megrendelőnek nem kell számolnia, csak akkor, ha erről az árurendelés elküldése, azaz a szerződés megkötése előtt az Infotv. 6. § (4) bekezdése alapján megfelelő tájékoztatást kap és ehhez kifejezetten hozzájárul.

Amennyiben a megrendelő ilyen tájékoztatást nem kap, joggal feltételezheti azt, hogy az adatai kezelését csupán maga a szolgáltató, eladó végzi. Amennyiben a követeléskezelést megbízás alapján külső cég végzi, a magánszemély megrendelő ügyfelek adatait a hitelező a követelésbehajtással foglalkozó gazdasági társaságoknak a követelése érvényesítése céljából csak törvényi felhatalmazás alapján vagy az érintettek hozzájárulásával – az adatkezelés célhoz kötöttsége elvének betartásával – továbbíthatja. A hozzájárulás akkor tekinthető jogszerűen megadottnak, ha az az adatalany kívánságának önkéntes, határozott és tájékozott kinyilvánítása, mellyel beleegyezését fejezi ki az őt érintő adatkezelésbe (adattovábbításba).

A vizsgált megbízási szerződés szerint az eredeti adatkezelési cél a megbízó követeléseinek peres eljáráson kívül történő érvényesítése. A megbízási szerződés 2. pontja szerint azonban a Megbízott az adósoknak a Megbízó által továbbított személyes adatait ettől eltérő célra, részben a saját követelése, - az adósra terhelt adminisztrációs díj - behajtására is felhasználja úgy, hogy a követeléskezelő cég és az adós között nincs jogviszony. A befolyt díj 50%-a a Megbízottat illeti, tehát a Megbízó és a Megbízott egyaránt részesedik a jogellenes adatkezeléssel behajtott összegből.

A Megbízott ennek eredményeként az adósok személyes adatait nem csupán a Megbízó követelésének behajtására, hanem a saját követelése (adminisztrációs díja) behajtására is felhasználja. Mindez az érintettek beleegyezése nélkül végrehajtott új célú adatkezelésnek tekintendő, hiszen a Megbízó és a Megbízott (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.-t 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 árurendelési 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 Megbízott számára nem eredményezhet új adatkezelési célt.

Ezen adatkezelést összefoglalva elmondható, hogy a Megbízott az ügyek végzésével felmerült költségeit (adminisztrációs díj) nem a Megbízóval szemben érvényesíti, hanem közvetlenül az adósoktól hajtja be, ráadásul úgy hogy az adósok erről semmiféle információval nem rendelkeznek.

Az adósok hozzájárulásának hiányában azonban a személyes adataiknak az eredeti adatkezelési céltól eltérő célra történő továbbítása jogszerűtlen adatkezelést eredményez, ezért a Megbízónak e

másodlagos célú adattovábbítása az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdésébe ütközik.

A Megbízó és a Megbízott által kötött szerződés esetleges polgári jogi vagy büntetőjogi megítélése nem tartozik a Hatóság Hatáskörébe. A jogérvényesítés lehetőségével élve a sérelmet szenvedett adósok egyedi ügyekben fordulhatnak bírósághoz, illetve a nyomozó hatóságokhoz.

### 3. Megfelelő előzetes tájékoztatás vizsgálata

A Hatóság álláspontja és állandó gyakorlata szerint<sup>1</sup> a hozzájárulás egyik legfontosabb fogalmi elemének tekinthető az, hogy a hozzájárulás megfelelő tájékoztatáson alapuljon. Az Infotv. 3. § 7. pontja szerint ugyanis a hozzájárulás az érintett akaratának olyan önkéntes és határozott kinyilvánítása, amelynek megfelelő tájékoztatáson kell alapulnia.

Az Irányelv, illetve az Infotv. további előírást is tartalmaz a tájékoztatás vonatkozásában. Így az előzetes tájékoztatásnak meg kell felelnie az Infotv. 20. §-ában 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.

A honlapon keresztül történő adatkezelés tekintetében nem teljesül az Infotv. 20. §-a által megkívánt megfelelő tájékoztatás követelménye az alábbiak miatt:

3.1. A Megbízó levelében hivatkozott, a [www.rd.hu](http://www.rd.hu) weboldalán közzétett a „*Felhasználási feltételek*” és „*Adatvédelem*” elnevezésű tájékoztatót elektronikusan és papír alapon a Hatóság két időállapotában is elmentette.

A 2014. február 14-ei dátummal mentett „*Felhasználási feltételek*” 7.5. pontja arról tájékoztatja az ügyfeleket, hogy „*weboldal üzemeltetésével összefüggésben végzett, személyes adatokkal végzett adatkezelésre vonatkozó szabályokat a weboldal Adatvédelmi Nyilatkozata rögzíti*”.

A Megbízó weboldaláról 2013. december 12-ei és 2014. február 24-ei dátummal mentett 2012. január 1-jén hatályba lépett „*Általános szerződési feltételek*” dokumentum 7.2. pontja is tartalmazza ugyanezt a szöveget.

A weboldalon „*Adatvédelmi Nyilatkozat*” nem szerepel csak „*Adatvédelem*” megnevezésű tájékoztató. Ez a tájékoztató nem csak a honlapra, hanem az egyéb megrendelésekre, tehát a Megbízó teljes adatkezelésére vonatkozik.

3.2. Az „*Általános szerződési feltételek*” között felsorolt díjak és fizetési feltételek között a nemfizetés jogkövetkezményeire való felhívás, a követeléskezelő igénybeviteléről szóló tájékoztatás nem szerepel. Ilyen információkat a honlapról elérhető „*Felhasználási feltételek*” és „*Adatvédelem*” megnevezésű tájékoztató sem tartalmaz.

3.3. Az Infotv. 3. § 11. pontja értelmében az adattovábbítás azt jelenti, hogy az adatot az adatkezelő meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszi. Tehát az adattovábbító és az adatátvevő is adatkezelőnek minősül, ezért az adattovábbításhoz az adatalany előzetes hozzájárulása szükséges.

Aki az adatkezelő számára annak megbízásából - rendszerint hivatás- vagy üzletszerűen - végzi az adatfeldolgozás szorosan vett fizikai vagy számítástechnikai teendőit, "adatfeldolgozónak" számít, és az adatok számára hozzáférhetővé tétele nem "adattovábbítás". Az adatfeldolgozó igénybeviteléhez

---

<sup>1</sup> Például a NAIH-4815-5/2012/V., a NAIH-4838-2/2012/V., a NAIH-5650-4/2012/V., vagy a NAIH-364-2/2013/V. számú ügyek.

nem kell az adatalany előzetes beleegyezése.

Az Infotv. 20. § (2) bekezdésében előírtaknak megfelelően az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatait.

A Megbízó levelében hivatkozott, a weboldalán „Adatvédelem” néven közzétett tájékoztatót is két időállapotában mentette el a Hatóság. Az eljárás során megismert mindkét tájékoztató „Adatvédelem” címszava alatt szerepel „az adatkezelést kizárólag a Tarsago Magyarország Kft, és az általa megbízott adatfeldolgozók végzik” szövegrész, mely nem nyújt egyértelmű információt arról, hogy követeléskezelőnek való adatátadásra kerül sor.

A 2013. december 13-ai dátummal mentett adatkezelési tájékoztató „Adatvédelem” címszava alatt felsorolt adatfeldolgozók között a Megbízott nem szerepel. A 2014. február 14-ei dátummal mentett adatkezelési tájékoztató „Adatvédelem” címszava alatt felsorolt adatfeldolgozók között a Megbízott szerepel.

A fentieket tekintve az adatalanyoknak a követelés alapjául szolgáló szerződés megkötése (a megrendelés elküldése) előtt nem volt lehetőségük az adatfeldolgozók vagy adatkezelők teljes körét megismerni, mert a tájékoztató a vizsgált időszak egy részében, 2013. december 13-ig e vonatkozásban hiányos volt.

3.4. A Megbízó által rendszeresített utolsó fizetési felszólítást tartalmazó formalevél, az adatfeldolgozó vagy adatkezelő személyére és a követelés összegére vonatkozóan a következő tájékoztatást tartalmazza: *„Amennyiben nem kapjuk meg a tartozás összegét e levél kézhezvételétől számított 48 órán belül, akkor az Ön tartozását azonnali hatállyal átadjuk egy külső követeléskezelő cégnek Késedelmes fizetés esetén kiadónk jogosult ennek többletköltségét az adósra hárítani. Kötelességemnek érzem tájékoztatni, hogy a kamat és a kezelési költség akár a 3000 Ft-ot is elérheti ebben az esetben.”*

Tehát a Megbízó ügyfelei a megrendelésük elküldését követően, a követeléskezelési eljárást megelőző utolsó fizetési felszólítás alkalmával sem kapnak tájékoztatást az adattovábbításban részesülő együttes adatkezelő, illetve adatfeldolgozó pontos személyéről, és arról sem, hogy a kezelési költség felerészben Megbízott követelése. Az utólagos tájékoztatás sem pótolná azonban a hozzájárulás hiányát.

3.5. Az eljárás során megismert „Adatvédelem” néven közzétett tájékoztatók „Adatvédelem” címszava alatt az *„adatokat kizárólag az érintett nyilatkozata alapján adjuk tovább”* információ szerepel. A tájékoztatás azonban a hozzájárulás megadásának módjára, eseteire nézve nem tartalmaz információt.

3.6. Az adatkezelés célját úgy kell az érintettel közölni, hogy az megítélhesse az adatkezelés hatását jogaira, és megalapozottan dönthessen az adat kiadásáról; továbbá, hogy a céltól eltérő felhasználás esetén élhessen jogaival.

Ezzel szemben a Megbízó nem tájékoztatja az adósokat az adatkezelés folyamatáról, arról, hogy adataikat átadják más cégnek és milyen célra, az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező, arról sem, hogy a megbízás teljesítésével összefüggésben keletkezett költségeket megtestesítő egyéb díjak kit illetnek. A Megbízott sem tájékoztatja az adósokat arról, hogy az átvett személyes adataikat a saját üzleti érdekében is felhasználja és ezen adatkezelésnek mi a jogalapja.

A Hatóság felhívja a figyelmet arra, hogy a Megbízó által behajtani kívánt követelés és a Megbízott által az adóssal szemben támasztott követelések jogi megítélése között nem csupán technikai értelemben vett különbség áll fenn. Az ügyfél számára az adatkezelés teljes folyamatában egyértelműnek kell lennie annak, hogy adatait ki, mikor, milyen célból használhatja fel. Ennek az adatvédelmi jogi szabálynak garanciális jelentősége van.

A 3.1.-3.5. pontban foglaltakat összegezve a Hatóság megállapította, hogy a Megbízó a követelése alapjául szolgáló szerződés megkötése (a megrendelés elküldése) előtt és a követeléskezelőnek történő adattovábbítás előtt sem ad megfelelő tájékoztatást az ügyfeleinek, sőt a tájékoztatás kifejezetten megtévesztő, ezért az adósok nem látják át az adatkezelés folyamatát, ezzel a Megbízó megsértette az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdését.

#### 4. Az adattovábbítás jogalapja

A követeléskezeléssel foglalkozó cégek adatátvételének jogalapja különböző lehet. Megbízás esetén a követelés behajtása a Megbízó nevében folyik, a jogosulti pozícióban nincs változás, a behajtó cég az alapjogviszony tekintetében harmadik személynek minősül.

4.1. A Megbízott a Megbízó követeléseinek 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 (adósság- vagy követelés behajtásra) is kiterjed az Infotv. hatálya.

4.2. Az adósok adatainak a Megbízó követeléseinek behajtása céljából való továbbítása adatvédelmi jogi szempontból megkülönböztetendő, az adósok személyes adatainak a Megbízott, részben saját célú kezelésétől. Mind a két cél esetében különülten vizsgálandó, hogy érvényesülnek-e az Infotv.-ben rögzített követelmények, így az adatkezelés jogalapja is.

A Megbízó törvényi felhatalmazással nem rendelkezik más szervnek, követeléskezelőnek való adatátadásra, ezért az adósok személyes adatainak a Megbízott részére történő továbbításának az Infotv. 5. § (1) bekezdése értelmében az az előfeltétele, hogy az adós hozzájárulását adja az adattovábbításhoz.

Az Infotv. 6. § (4) bekezdése értelmében *„ha a hozzájáruláson alapuló adatkezelés célja az adatkezelővel írásban kötött szerződés végrehajtása, a szerződésnek tartalmaznia kell minden olyan információt, amelyet a személyes adatok kezelése szempontjából e törvény alapján – az érintettnek ismernie kell”. „A szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmaznia kell, hogy az érintett aláírásával hozzájárul adatainak a szerződésben meghatározottak szerinti kezeléséhez”.*

A Megbízónak mindkét adatkezelési cél esetében külön-külön kell az adósok hozzájárulását beszereznie az adattovábbításhoz.

4.3. A Megbízó 2014. április 16-án kelt levelében foglaltak szerint „telefonos behajtási eljárás” során amennyiben a Megbízott közreműködésével kiküldött felszólító levelek kézbesítetlenül érkeznek vissza és az ügyfél telefonszáma a nyilvános telefonkönyvben, CD-ben szerepel, a Megbízott felhívja az ügyfelet a cím pontosítása és így értelemszerűen a tartozás rendezése érdekében. „Az ügyfél telefonszáma kizárólag akkor kerülhet rögzítésre, ha az ügyfél visszahívást kér, és a telefonszámát ehhez önként megadja.”

Törvényi felhatalmazás hiányában a megrendelés során átadott adatokon felüli új személyes adatok gyűjtésének, az adós új címének és nyilvános telefonkönyvben, CD-ben szereplő telefonszáma rögzítésének is az az előfeltétele, hogy az adatalany ezen adatai kezeléséhez az Infotv. szerinti hozzájárulását adja.

#### 5. Egyértelmű, tájékozott, önkéntes és határozott hozzájáruló nyilatkozat

Az Infotv. 5. § (1) bekezdése értelmében az adatkezelés akkor tekinthető jogszerűnek, ha azt törvény lehetővé teszi vagy ahhoz az érintett hozzájárul. Ez azt jelenti, hogy - jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - személyes adataival mindenki maga rendelkezik, mindenki maga határoz arról, hogy személyes adatait másnak megadja-e, vagy sem, illetve megköt egy szerződést az adott feltételekkel és ehhez rendelkezésre bocsátja a szükséges adatait, vagy sem.

Követeléskezelésre vonatkozó speciális jogszabály nem tartalmaz kifejezett rendelkezéseket az adatkezelés tekintetében.

Az Infotv. az érdekmérlegelésen alapuló adatkezelés két esetkörét ismeri: egyfelől akkor lehetséges, amennyiben az érintett hozzájárulásának a beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna,<sup>2</sup> másfelől akkor, amennyiben az érintett a hozzájárulását visszavonta,<sup>3</sup> azonban mindkét esetkör vonatkozásában az adatkezelő rendelkezik olyan jogos érdekekkel vagy terheli őt olyan jogi kötelezettség, amely szükségessé teszi a személyes adatok kezelését. Ekkor az adatkezelő vonatkozásában fokozottabb bizonyítási teher állapítható meg, és igazolnia kell, hogy az Infotv. 6. § (1) vagy (5) bekezdésében szereplő feltételek ténylegesen fennállnak.

Az érdekmérlegelésen alapuló jogalap fennállta a Megbízó és a Megbízott adatkezelésének vizsgálata során nem merült fel.

Az Infotv. 3. § 7. pontja szerint a hozzájárulás: az érintett önkéntes, határozott, megfelelő tájékoztatáson alapuló és félreérthetetlen beleegyezése. Az Adatvédelmi Munkacsoportnak a hozzájárulás fogalom-meghatározásáról szóló 15/2011. számú Véleményében foglaltak szerint: „a hallgatás nem értelmezhető hozzájárulásként, ami az irányelv 7. cikk (a) pontjának „határozottságra” vonatkozó követelményéből is következik”.<sup>4</sup> Vélemény azt is kifejtette, „az átláthatóság a hozzájárulás érvényességének egyik feltétele. Az átláthatóság nem elég a személyes adatok feldolgozásának jogszerűvé tételéhez, de lényeges feltétel a hozzájárulás érvényességének biztosításához. Az érvényességhez a hozzájárulásnak tájékozottságon kell alapulnia”. A Vélemény azt is rögzíti, hogy a hozzájárulás beszerzését mindig tájékoztatásnak kell megelőznie. „Hozzájárulás azonban menet közben is kérhető, amikor az adatfeldolgozási célban változás történik. Ebben az esetben a tájékoztatás középpontjába az adott helyzetben szükséges célhoz kapcsolódó információkat kell helyezni.”

5.1. A Megbízó webáruházából történő rendelés előfeltétele az, hogy a megrendelő a weboldalon előzetesen regisztrálja magát és ennek során a személyes adatait a regisztrációs felületen megadja. A regisztráció során a regisztrálónak a „checkbox”-ban szereplő jelzés bekapcsolásával jeleznie kell, hogy „Elfogadom a felhasználási feltételeket”. A vizsgálat nem terjedt ki az egyéb módon (például: postai úton) előterjesztett megrendelésekre.

A 3.1.-3.5. pontban ismertetettek szerint a webáruházából történő rendelés esetén az érvényes adatkezelési hozzájárulás előfeltétele a megfelelő tájékoztatás nem teljesült, ugyanis a megrendelők a „Felhasználási feltételek”, az „Adatvédelem” és az „Általános szerződési feltételek” elnevezésű dokumentumban sem kaptak az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdésének megfelelő, teljes körű felvilágosítást az adatkezelés körülményeiről, köztük a(z) – Megbízó követelésének behajtása és a Megbízott saját célú adatkezelése érdekében történő – adattovábbítás tényéről sem.

5.2. Az eljárás során becsatolt iratmásolatok, elektronikus úton közzétett dokumentumok azt sem igazolták, hogy a Megbízott saját célú adatkezelése érdekében történt adattovábbításhoz beszerezte volna az adósok tájékozott beleegyezését.

A Megbízott a 2014. január 14-én kelt levelében azt nyilatkozta, hogy a sajátcélú „díjkövetelések érvényesítésére a felek között kötött megbízási szerződések szolgálnak jogalapul”.

A 3.1.- 3.7. pontban foglaltakat figyelembe véve az adósok az adatkezelés pontos részleteiről és jellemzőiről nem kapnak tájékoztatást, ezért a másodlagos adatkezelési célt érintően az adósok tájékozott beleegyezésének, mint az adatkezelés jogalapjának a megbízási szerződés megkötését megelőző megléte (vagy azt követő utólagos beszerzése) sem a Megbízó, sem a Megbízott részéről nem

<sup>2</sup> Infotv. 6. § (1) bekezdés

<sup>3</sup> Infotv. 6. § (5) bekezdés

<sup>4</sup> Vélemény, 21. oldal.

nyert bizonyítást.

5.3. A Megbízó 2014. április 16-án kelt levele szerint a „*telefonos behajtási eljárás*” során az „*ügyfél telefonszáma kizárólag akkor kerülhet rögzítésre, ha az ügyfél visszahívást kér, és a telefonszámát ehhez önként megadja.*”

A Megbízó a követeléskezelés ideje alatt közvetlenül nem végez kapcsolatfelvételt sem írásban, sem telefonon az adósaival, ezért az új információk gyűjtését nem közvetlenül végzi. A „*telefonos behajtási eljárás*” során az adósra vonatkozó információk gyűjtése a Megbízó nyilatkozata szerint a Megbízott feladata.

Az eljárás során megvizsgált hangfelvételek az adósok tájékozott adatkezelési hozzájárulásának beszerzését nem támasztották alá. Annak eldöntése, hogy a Megbízott ezen információszerzési tevékenysége szerződésszerű-e, a megbízó feladata.

5.4. A 5.1.-5.3. pontban leírtakra tekintettel a Megbízó nem rendelkezett az adósok adattovábbításhoz való érvényes hozzájárulásával, mert az adatalányok nem lehettek teljesen tisztában azzal, hogy kik és milyen célból kezelik a személyes adataikat. A megfelelő tájékoztatás a hozzájárulás érvényességének egyik előfeltétele az adósok azonban a Megbízó követelésének behajtását célzó, és a járulékos jellegű, a Megbízott üzleti célját szolgáló adattovábbításról sem kaptak megfelelő előzetes tájékoztatást. A megfelelő tájékoztatás nyújtása a „*telefonos behajtási eljárás*” során gyűjtött adatok kezeléséhez sem bizonyított.

Mindezeket figyelembe véve ezekhez az adattovábbításokhoz és az adatok felhasználásához, a további adatgyűjtésekhez nincs Infotv. szerinti hozzájárulás, ezért a Megbízó és a Megbízott ezen adatkezelési tevékenységei sértik az Infotv. 5. § (1) bekezdését.

## **VI. Alkalmazott szankció és indokolása**

A Hatóság a tényállás tisztázása során megállapította, hogy a Megbízó és a Megbízott adatkezelése a célhoz kötöttség elvébe ütköző volt, megsértve ezzel az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdését; a Megbízó és a Megbízott az adatkezeléséhez nem rendelkezett megfelelő adatkezelési joggalappal, ezzel megsértették az Infotv. 5. § (1) bekezdését; az adatkezelők nem tettek eleget az adatalányokkal szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségüknek megsértve az Infotv. 20 § (1)-(2) bekezdését.

Fentiekre tekintettel a Hatóság a rendelkező részben foglaltak szerint döntött, és jelen határozatban a megtiltotta személyes adatok jogellenes kezelését, felszólította a Megbízót és a Megbízottat az adatkezelési gyakorlata Infotv.-ben foglaltaknak megfelelő átalakítására, továbbá adatvédelmi bírság megfizetésére kötelezte.

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

A bírság összegét a Hatóság jogszabályon alapuló mérlegelési jogkörében eljárva az Infotv. 61. § (4) bekezdése alapján határozta meg.

A Hatóság a bírság kiszabása során figyelembe vette az eset összes körülményét: A jogsértéssel érintettek körének nagyságát (a Megbízó adatkezelése a vizsgált időszakban 44.348 természetes személyt érintett. Az átadott ügyek számát tekintve a Megbízó a Megbízott megbízói közül az elsők közé tartozik). **A jogellenes gyakorlat hosszú időn keresztül folyt (a megbízási szerződés 2008. október 6-a óta fennáll, azonban a Hatóság az azóta eltelt időszakból csak a 2012. január 1-jétől az eljárás befejezéséig terjedő időtartamot vette figyelembe).** A jogellenes adatkezelés az adatalányok személyes adatai védelméhez fűződő jogát súlyosan megsértette. A jogsértés súlyos, mert a Megbízó részére átadott személyes adatok kezelésének folyamata az adósok számára átláthatatlan, ez meggátolja őket abban, hogy felmérjék az adatkezelés jogaikra nézve kedvezőtlen hatásait. **A jogsértő adatkezelés az**

adatalanyoknak anyagi hátrányt is okozhat, különösen akkor, ha a Megbízott a követelés érvényesítésének tényleges költségét meghaladó költségátalányt érvényesíti oly módon, mintha erre vonatkozó jogosultsága közvetlenül az érintettel kötött szerződésből fakadna, és a téves adatkezelési tájékoztatás azt is eredményezheti, hogy az érintettek jelentős része megfelelő jogi ismeretek hiányában, a kiszolgáltató helyzetét fel sem ismeri, és ezért érdekei védelmében nem lép fel. A Hatóság a bírság kiszabásánál figyelemmel volt arra is, hogy a Megbízó és a Megbízott az adatkezelés folyamatát közösen alakította ki, a követeléskezelés során alkalmazott módszerekről és az új adatkezelési célról közösen döntött, ezért az adatkezelés egészének jogszerűségéért mindketten felelősséggel tartoznak.

A Hatóság bírságsökkentő tényezőként értékelte, hogy Megbízó az ügyfelei részére azért nem nyújtott az Infotv.-nek megfelelő tájékoztatást, mert abban a téves feltevésben volt, hogy a Megbízott a követeléskezelés során csupán adatfeldolgozó tevékenységet végez.

A jogellenes adatkezelés bírsággal súlytásának egyik oka represszió val elérendő egyik cél a generális prevenció, a Kötelezettek újabb jogsértéstől való visszatartása mellett a követeléskezelői piac valamennyi szereplője adatkezelési gyakorlatának a jogszerűség irányba való előmozdítása.

Jelen határozat a Ket. 71. § (1) bekezdésén és a 72. § (1) bekezdésén alapul.

A határozat elleni 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 Megbízott 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 a Hatóság honlapján történő nyilvánosságra hozatalát az érintettek nagy számára, valamint a jogsértés súlyára tekintettel az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján rendelttem el.

Az adatvédelmi hatósági eljárásnak az Infotv. 60. § (5) bekezdésében megszabott, egy alkalommal meghosszabbított ügyintézési határideje 56 nappal került túllépésre.

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

A bírságot 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 (készpénzátutalás) 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. 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 (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) 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 Ket. 61. § (2) bekezdése szerint az eljárási bírság legkisebb összege ötezer forint, legmagasabb összege jogi személy esetén egymillió forint. A Ket. 61. § (3) bekezdése alapján az eljárási bírság egy eljárásban, ugyanazon kötelezettség ismételt megszegése vagy más kötelezettségszegés esetén ismételten is kiszabható.

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

Budapest, 2014. május 10.

dr. Péterfalvi Attila  
elnök, c. egyetemi tanár