



Ügyiratszám: NAIH-1778-54/2013/H.
számon módosított NAIH-1778-50/2013/H.
SZ.
Ügyintéző: xxxxxxxxxxxxxxxx xxxxx
Tárgy: követeléskezelés megbízás alapján

HATÁROZAT

A GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. (a továbbiakban: Megbízó) (6724 Szeged, Pulcz u. 44.) 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 nem teszi lehetővé az ügyfelei személyes adatainak harmadik személy általi saját célú felhasználását.
2. A Megbízott szüntesse meg a 2012. január 1-je óta átadott személyes adatok saját célú felhasználását.

Egyidejűleg a Megbízót

**2.000.0000,- Ft, azaz Kétmillió forint
adatvédelmi bírság**

és a Megbízottat

**2.000.0000,- Ft, azaz Kétmillió forint
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 beszedési célszámlolási forintszámlája (10032000-00319425-30006009) javára kell megfizetni. Az összegek átutalásakor kérem, hivatkozzanak a NAIH-1778/2013. BÍRS. számra.

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.

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

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, faktoring 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 áttekintette 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 terhelt, a saját bevételt 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.

A Hatóság a Megbízott általános adatkezelési gyakorlata mellett a becsatolt 114 szerződés közül elsőként, ebben a szakaszban a Megbízóval kötött szerződéshez kapcsolódó adatkezelést vizsgálta meg, 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 által 2011. november 11-én kötött megbízási szerződés 1. pontja alapján a *„Megbízó megbízza Megbízottat, hogy a Megbízó által a jelen szerződés keretében elektronikus formában átadott ügyek alapján adósaival szemben fennálló követeléseit behajtsa jogi úton, vagy jogi úton kívüli eljárással”*. A szerződés 20. pontja szerint *„Megbízott jogosult az adóstól a tőketartozás, késedelmi kamat, kötbér és Megbízónak járó egyéb díjakon, költségeken kívül adminisztrációs díjat saját javára beszedni, melynek ügyleti mértékét a XXX ügyfélkör esetében 1. sz. melléklet, a XXX ügyfélkör esetében a 4. sz. melléklet tartalmazza. Az adminisztrációs díj a Megbízótól nem követelhető”*. A szerződés 47. pontja azt rögzíti, hogy a *„Felek a jelen szerződést határozatlan időtartamra kötik”*. A szerződés megkötése óta végzett követeléskezelési időszakból a Hatóság csak a 2012. január 1-je utáni időszakot vizsgálta.

A megbízási szerződés 2012. június 15-én kelt 1. számú kiegészítése a Megbízottat illető, az adóra terhelhető adminisztrációs díj mértékének emelését tartalmazza. Az 1. számú kiegészítés *„3. Adóskutatás”* megnevezésű pontja alapján *„Eltűnt adós esetében adóskutatás végzése, a felkutatott ügyfelek esetében a követelések behajtása a feladat”*.

A megbízási szerződés 2012. november 16-án kelt 2. számú kiegészítésének 1. pontjában a *„Megbízó engedélyezi a Megbízottnak, hogy a peren kívüli behajtásra átadott ügyfelek esetében ügyvédi felszólító levelet küldjön ki”*. *„A Megbízónak a Megbízott által igénybevett ügyvéddel szemben semmilyen fizetési, elszámolási kötelezettsége nincsen.”* A megbízási szerződés 2. számú kiegészítésének 2. pontja kimondja, hogy *„Megbízott az ügyvédi felszólító levél kiküldése esetén jogosult az adóra ún. ügyvédi munkadíjat terhelni”*. Az ügyvédi munkadíj a *„Megbízón semmi esetben nem követelhető”*.

A megbízási szerződés 2013. február 27-én kelt 3. számú kiegészítése szintén a Megbízottat illető, az adóra terhelhető adminisztrációs díj mértékének emelését rögzíti.

A Megbízott által megküldött megbízási lista szerint a vizsgált időszakban a Megbízó által követeléskezelésre átadott ügyek száma: 176 018.

2. A Megbízó www.gdfsuez-energia.hu weboldalán közzétett *„Adatvédelem”* elnevezésű dokumentum nyújt tájékoztatást a közszolgáltatási szerződést kötő ügyfeleknek a szerződéskötés során átadott személyes adataik kezeléséről.

A Megbízó www.gdfsuez-energia.hu weboldalán közzétett, az Egyetemes szolgáltatási szerződés 1. számú mellékletét képező *„Általános Szerződési Feltételek”* elnevezésű dokumentum rögzíti azokat a feltételeket, melyeket a szolgáltatási szerződés a fogyasztó általi aláírásával a Megbízó elfogadottnak tekint.

III. Az eljárás menete

Az értesítő végzésre válaszolva a Megbízó a 800-10619-1/2014. iktatószámú levelében azt a tájékoztatást adta, hogy az adósoknak az adatátadásról és a követeléskezelő cég közreműködésének adminisztrációs díjáról való értesítése a megbízási szerződés alapján a Megbízott feladata. A befolyt adminisztrációs díj és - a peren kívüli behajtásra átadott ügyfelek esetében - az adóra terhelte ügyvédi felszólító levél díja kizárólag a Megbízottat illeti. A levele 2. pontjában közölte, hogy az általános szerződési feltételek aláírásával a felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy a díjhátraléka behajtása érdekében harmadik félnek megbízást adjanak. A leveléhez mellékelve megküldte a Hatóságnak az ügyfél értesítését tartalmazó formalevél, az ügyvédi felszólító formalevél, a megbízási szerződése, a megbízott adatkezelése adatvédelmi hatósági nyilvántartásba vételét igazoló okirat és a honlapon közzétett adatvédelmi tájékoztatója másolatát.

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 követeléskezeléshez használt levélmintáit. A levelében a Megbízó adósaival szemben támasztott díjköveteléseinek jogalapjaként a megbízási szerződésüket jelölte meg. A Megbízott levelében közöltek szerint a Megbízó ügyeiben adminisztrációs díj mellett ügyvédi díj felszámítása is történik.

A Megbízó válaszlevelében foglaltak és a hozzá mellékelt dokumentációk áttekintését követően a Hatóság megállapította, hogy a cég adatkezelésének témaköre teljes körűen még nem került feltárássra, ezért további kérdést tett fel a Megbízónak.

A felhívásra írt válaszlevelében a Megbízó azt nyilatkozta, hogy 2012-2013. évben 102.112 természetes személyt érintő ügyben adott követeléskezelési megbízást a Megbízottnak.

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 végrehajtatja.”*

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 tenyérintlenyomat, 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”.

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 125. § (4) bekezdésének a) pontja alapján, „az (1)-(1b) bekezdésben meghatározott adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok - az a)-c) és e) pontok esetében az érintett egyidejű értesítése mellett - átadhatók: az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását illetően az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek.”

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] kimondja, 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] arról rendelkezik, 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 összecszerúságát 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 Megbízó az eljárás során tett nyilatkozatában a vizsgált szerződés vonatkozásában a saját maga és a Megbízott adatkezelői minőségét nem vitatta. A 800-10619-1/2014. iktatószámú levelében hivatkozott a megbízási szerződés 44. pontjára, mely szerint a „Megbízott a jelen szerződés tartama alatt az Adatvédelmi Törvény rendelkezéseinek megfelelően köteles a Megbízó kintlévőségeivel összefüggő adatokat kezelni.”

A Megbízott az eljárás megindítását követően tett első nyilatkozatát adatkezelőként tette, a későbbiek során már azt nyilatkozta, hogy a megbízási szerződés tartalmától függ, mikor végez adatfeldolgozást és mikor adatkezelést a követelések kezelése során.

A 1/2010. számú Vélemény azt is kimondja, 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 megbízási szerződésben a Megbízott a Megbízótól arra kapott megbízást, hogy a követeléseit jogi úton vagy jogi úton kívüli eljárással behajtsa.

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

A Megbízott 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 Kötelezett² 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 a Megbízott adatfeldolgozói minőségét támasztják alá a következők:

- a szerződés 14. pontjában foglaltak alapján a követelés összegéből engedmény adására kizárólag a Megbízó jogosult;
- szerződés 19. pontja szerint a Megbízott a kintlévőségek korai kezelése esetén alapdíjban részesül;
- a szerződés 39. pontja alapján „*a Megbízott a megbízás teljesítésével kapcsolatos valamennyi tényről, eseményről a Megbízót írásban tájékoztatja, szükség szerint egyeztetést kezdeményez*“;
- a szerződés 43. pontja előírja a Megbízottnak, „*ha az ügyfél teljesítésének eléréséhez a Megbízó közbenjárása szükséges, Megbízott haladéktalanul köteles javaslatot tenni Megbízónak az érintett ügyféllel szembeni eljárás módjára*“;
- a szerződés 1. sz. Mellékletének „*1.Kintlévőségek korai kezelése-telefonos behajtás*“ megnevezésű pontja pontos utasításokkal látja el a Megbízottat az adósnak indítható telefonhívások és sms értesítések számára, a heti jelentésben szereplő adatok aktualizálására;
- a szerződés 1. sz. Mellékletének „*2.Behajtási tevékenység*“ megnevezésű pontja pontos utasításokkal látja el a Megbízottat a részletfizetési megállapodásban adható utolsó részlet fizetési határidejére.

A vizsgált megbízási szerződésben a Megbízott adatkezelői minőségét, illetve az adatkezelői felelősségét támasztják alá az alábbiak:

- a szerződés 2. pontja szerint a Megbízott, a Megbízó követeléseinek jogi úton történő érvényesítése során a saját nevében jogi képviselővel megbízási szerződést köthet, szükség szerint levelezést bonyolíthat le az adóssal, illetve fizetési meghagyásos, peres vagy végrehajtási eljárást indíthat vele szemben;
- a szerződés 2. pontja szerint a Megbízott felel a követeléskezelés során az egyes eljárások szabályszerűségéért, a szerződések és intézkedések jogszerűségéért;
- szerződés 11. pontja szerint a Megbízott jogosult az adóssal tárgyalni, megállapodást előkészíteni, részletfizetési megállapodásokat kötni, közreműködőt igénybe venni;

- szerződés 14. pontja szerint a Megbízott az adóssal a részletfizetési megállapodást a saját nevében jogosult megkötni;
- a szerződés 19. és 20. pontja szerint a Megbízott üzletileg is érdekelt a behajtásban, mert sikerdíjban is részesül, és az adósoktól adminisztrációs díj behajtására is jogosult;
- a szerződés 2. számú kiegészítésének 2. pontja alapján a Megbízott jogosult a Megbízó követelésének behajtása mellett az adóssra terhelt ügyvédi munkadíjat a saját javára beszedni;
- a megbízási szerződés 44. pontja szerint a *„Megbízott a jelen szerződés tartama alatt az Adatvédelmi Törvény rendelkezéseinek megfelelően köteles a Megbízó kintlévőségeivel összefüggő adatokat kezelni;*
- a szerződés 46. pontja szerint a *„A megbízási szerződés megszűnése után Megbízott nem jogosult a részére átadott adatokat a továbbiakban nyilvántartani, tárolni. A Megbízó ugyanakkor a jelen szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a nem magánszemély adósok legfontosabb – egyébként nyilvános – azonosító adatait Megbízott a saját adatbázisába felvegye és azokat tevékenysége során használja”,* azaz a továbbiakban is nyilvántartsa. Ennek ellenére a Megbízott a magánszemély adósok adatait is rögzíti a saját adatbázisába, és a szerződés 34. pontja alapján a kutatás eredményeként vagy az adós válasza alapján összegyűjtött információkól jelentést küld a Megbízónak.

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 adatgyűjtés módszertanára vonatkozó részletes utasításokat nem tartalmaz, a megbízási szerződés 1. számú melléklete szerint azonban a megbízott a lefolytatandó behajtási eljárás során az adósokat *„információ szerzés és adósság behajtás céljából telefonon, illetve sms-ben”* megkeresi

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 XXXXXXXXX, XXXXXXXXX XXX. XXX-XXX. 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 a Megbízott adatkezelést is végez, 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 döntési szerepe van.

1.4. A Megbízott az adósok személyes adatait a megbízási szerződés alapján a Megbízó követelésének behajtása mellett, az adósokra terhelt, saját bevételét képező egyéb díjak

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.-1.3. 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 lépéseit, a Megbízott és a Megbízó közösen határozza meg az adósokra terhelt és az adósoktól közvetlenül behajtható 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, a saját bevételét jelentő díjak behajtása során a saját üzleti érdekében jár el.

Az Irányelv a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról – 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, ügyvédi megbízás kötése, döntés a jogi eljárás vagy a jogi eljáráson kívüli behajtás lépéseinek alkalmazásáról.

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 tárni 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 alapelvekből kiindulva a Megbízó 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 szolgáltatási szerződés megkötésekor a Megbízó adatkezelésének esődleges célja a szolgáltatás teljesítése, ennek járulékos jellegű eshetőleges célja a fogyasztás ellenértékének meg nem fizetése esetén a pénztartozás behajtása. Ezekkel az adatkezelési célokkal minden fogyasztónak ésszerűen számolnia kell. Az ettől eltérő célú adatfelhasználással, más jogi személy adatkezelésével és követelésével a megrendelőnek nem kell számolnia, csak akkor, ha erről a szolgáltatás igénybevétele, azaz a szerződés megkötése előtt az Infotv. 6. § (4) bekezdése alapján megfelelő tájékoztatást kap és ezt törvény lehetővé teszi vagy 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 vizsgált megbízási szerződés szerint az eredeti adatkezelési cél a megbízó követeléseinek peres eljárásban vagy peres eljáráson kívül történő érvényesítése. A megbízási szerződés 20. pontja és a megbízási szerződés 2. számú kiegészítése szerint a Megbízott az adósoknak a Megbízó által továbbított személyes adatait ettől eltérő célra, részben a saját követeléseinek, - az adósra terhelt adminisztrációs díj és ügyvédi munkadíj - behajtására is felhasználja úgy, hogy a követeléskezelő cég és az adós között nincs jogviszony. A befolyt díj a Megbízottat illeti, tehát a Megbízott részesedik a jogellenes adatkezeléssel behajtott összegből.

A Megbízott ennek eredményeként az adósok személyes adatait nem csupán a Megbízó követelésének behajtására, hanem a saját követelése 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 adósok és a

követeléskezelőnek semmilyen jogi kapcsolata nincs. Az új célú adatkezelésnek ráadásul sem jogszabályi, sem szolgáltatási 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 alkalmazandók. 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 a szolgáltatási szerződésben szereplő feltételek, illetve jogszabályok alapján jogosult lenne 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 és ügyvédi munkadíj) 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 a személyes adatoknak ezen másodlagos célú továbbítása és az átvett adatoknak Megbízó által e célból való felhasználása 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 tájékoztatás vizsgálata

A Hatóság álláspontja és állandó gyakorlata szerint¹ a hozzájárulás egyik legfontosabb fogalmi elemének tekinthető az, hogy a hozzájárulás megfelelő tájékoztatáson alapuljon. Az Infotv. 3. § 7. pontja szerint ugyanis hozzájárulás az érintett akaratának olyan önkéntes és határozott kinyilvánítása, amelynek megfelelő tájékoztatáson kell alapulnia.

Az 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, tehát az adatkezelés önkéntes hozzájáruláson alapul vagy kötelező, az adatkezelésre jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat.

¹ 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.

A vizsgált adatkezelés tekintetében nem teljesül a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény és az Infotv. 20. §-a által megkívánt megfelelő tájékoztatás követelménye az alábbiak miatt:

3.1. A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 125. § (4) bekezdésének a) pontja a Megbízó számára az érintetteknek az adatátadással egyidejű értesítését írja elő.

A Megbízó által elektronikus úton közzétett „Általános Szerződési Feltételek“ között az Infotv. követelményeinek megfelelő tájékoztatás nem szerepel.

A Megbízó 800-10619-1/2014. iktatószámú levelének 1. pontjában foglaltak szerint a *„Megbízottal kötött megállapodás 9. pontja alapján az ügyfél értesítése a követeléskezelő (Megbízott) kötelessége.”*

A Megbízott 2013. augusztus 8-án kelt leveléhez mellékelte, az *„Ügymenet lépéseiről”* elnevezésű leírása szerint az ügyátadást és az adattovábbítást követi a regisztráció (az adatoknak a Megbízott nyilvántartásában való rögzítése), majd ezt követően kerül sor az adósoknak történő levélküldésre.

Tehát az adatalanyok értesítésére vonatkozó kötelezettségét a Megbízó nem teljesítette, mert az értesítésre nem az ágazati törvényben előírtaknak megfelelően az adatátadással egyidejűleg, hanem azt követően kerül sor, és nem a Megbízó által, hanem a Megbízott által.

3.2. Az adatalanyok értesítése, a részükre nyújtott tájékoztatás az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdésében foglaltak ellenére nem tartalmaz pontos információt a követeléskezelési eljárás során végzett adatkezelések jogalapjáról, illetve az adatkezelés minden lényeges körülményéről.

A Megbízó a 800-10619-1/2014. iktatószámú levelének 1. pontjában foglaltak szerint *„Az értesítő levél tartalmazza az adós ügyfél megkeresésének jogalapját, a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. felé felhalmozott, fizetendő tartozás összegét, és a követeléskezelő cég közreműködésének adminisztrációs díját”. „A befolyt adminisztrációs díj kizárólag a Megbízottat illeti”. „Megbízott az ügyvédi felszólító levél (3. számú melléklet) kiküldése esetén jogosult az adósra ügyvédi munkadíjat terhelni, melynek mértéke a megállapodásban rögzített, és térülés esetén a Megbízottat illeti.”*

A Megbízott a 2014. január 14-én kelt leveléhez mellékelte *„Fizetési felszólítás”* elnevezésű levélmintákat használja az adósokkal történő első írásbeli kapcsolatfelvételre. A levél az adósok számára a következő tájékoztatásokat tartalmazza:

„Értesítjük, hogy a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt megbízta Cégünket az Önnel szemben fennálló követelésének behajtásával, ezért az Ön – tartozást érintő – adatait nyilvántartásba vettük.” *„A határidő lejártát követően megbízónk a 2009. évi L. törvény 1. § és a 3. § (1) bekezdése, valamint a 8. § alapján fizetési meghagyásos eljárást kezdeményezhet, melynek költségei – beleértve az esetleges polgári peres és végrehajtási eljárás költségeit, mely ingó és ingatlan vagyont is érintheti – szintén Önt fogják terhelni.”* *„A tartozás részletezése tartalmazza a „Tőketartozás összesen:”, a „Késedelmi kamat összesen:” az „Adminisztrációs költség összesen:” a „Fizetendő tartozás összesen:” adatokat. A Creditexpress Magyarország Kft. adatkezelési tájékoztatója, adatvédelmi irányelve elérhető honlapján, a www.creditexpress.hu/adatvedelem címen.”*

A Hatóság álláspontja szerint a Megbízott által rendszeresített *„Fizetési felszólítás”* elnevezésű értesítő levél szövege megfelel a megbízási szerződés 9. pontjában szereplő utasításnak, azonban nem felel meg az Infotv. 20. §-ában megszabott tájékoztatási kötelezettség tartalmi követelményeinek. A levél ugyanis alkalmas arra, hogy az adatalanyban azt a benyomást keltse, hogy a fizetendő tartozás teljes összege a Megbízó követelése, a két adatkezelési cél tehát egybemosódik. Az adós arról nem kap tájékoztatást, hogy az összes tartozásából mely összegek képezik a Megbízó követelését és melyek a Megbízott közvetlen követelését. Így arról sem, hogy a Megbízott fennálló követelésének és az ebből eredő adatkezelésének mi a jogalapja, hiszen az

adatokat az adósra terhelt díjainak behajtása során nem a Megbízó, hanem a saját üzleti érdekében kezeli.

Az adatalanyoknak ezekről elektronikus úton sincs lehetőségük információhoz jutni, mert a Megbízó honlapja és a Megbízott adatkezelési tájékoztatója ezeket nem tartalmazza. A Megbízott nyilatkozta szerint 2013. január 1-jét megelőzően a honlapjukon nem is volt látható adatvédelmi tájékoztató. A nyomtatvány a másodlagos célú adatkezeléshez az adós hozzájárulásának beszerzésére irányuló szövegrészt nem tartalmaz.

3.4. A Megbízott közreműködésével megbízott ügyvéd a Megbízó 800-10619-1/2014. iktatószámú leveléhez mellékelt „*Ügyvédi felszólítás*“ elnevezésű levélmintát használja az adósokkal való kapcsolattartásra. A levélminta az adóst arról tájékoztatja, hogy valamennyi tartozása a „*Tőketartozás*”, a „*Késedelmi kamat*” és a „*Tartozás behajtása miatt felmerült költség*” a Megbízó nyilvántartásában szerepel, azaz a Megbízó követelése. A „*Tartozás behajtása miatt felmerült költség*” mező nem részletezi, hogy az itt feltüntetett összeg magában foglalja-e az adósra terhelt adminisztrációs díjat és ügyvédi munkadíjat. A levél azt sem tartalmazza, hogy ezek a díjak valójában nem a Megbízó, hanem a levélben nem is nevesített másik adatkezelő, a Megbízott követelése.

3.5. A 4.1.-4.4. pontban foglaltakat összegezve a Hatóság megállapította, hogy az adattovábbítás, illetve a „Fizetési felszólítás” kiküldése során nem teljesül a megfelelő tájékoztatás követelménye. A tájékoztatás nem teljes és nem pontos, sőt, a tájékoztatás kifejezetten megtévesztő, ezért - az adós nem látja át az adatkezelés folyamatát, ennél fogva nem tud megfelelően tájékozott döntést hozni a követelés jogosságáról és megfizethetőségéről és ezzel - a Megbízó és a Megbízott egyaránt megsértette az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdését.

4. Az adatkezelés jogalapja

A követeléskezeléssel foglalkozó cégek adatátvitelének 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.

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 (követeléskezelésre) is kiterjed az Infotv. hatálya.

4.2. A Megbízó a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 125. § (4) bekezdésének a) pontja alapján az érintett egyidejű értesítése mellett jogosult a követeléseinek kezeléséhez szükséges adatokat átadni a követeléskezelést végző gazdálkodó szervezetnek.

4.3. A megbízási szerződés 34. pontja alapján a „Megbízott tételes jelentést küld Megbízónak az összegyűjtött információkról a 2. melléklet 2. táblázatában szereplő adattartalommal. A táblázat tartalmazza a következő rovat megnevezéseket az „Adat” oszlopban az „Új telefonszám” sort „Kutatás eredménye” magyarázattal. A „Kapott információ I.” és „Kapott információ II.” sort az „Ügyfél válasza” magyarázattal.

A Megbízó törvényi felhatalmazása a követelés behajtása céljából átadott adatokon felüli adatok gyűjtésére és az adósok személyes adatainak a Megbízott másodlagos, saját célú kezelése érdekében történő továbbítására sem terjed ki.

4.4. A két adatkezelési cél elkülönül, adatvédelmi jogi szempontból mind a két cél esetében elkülönülten vizsgálendő, hogy érvényesülnek-e az Infotv.-ben rögzített követelmények, így az adatkezelés jogalapja is.

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”.

Az adatkezelőknek mindkét adatkezelési cél esetében külön-külön kell az adósok hozzájárulását beszerezniük.

4.5. A 4.1.-4.4. pontban foglaltakat összegezve, a Megbízó az ágazati szabályozás alapján törvényi felhatalmazással rendelkezik a követelése behajtásához szükséges adattovábbításra. Azonban ez a felhatalmazás az adatoknak ettől eltérő célból történő továbbítására és további adatok gyűjtésére nem nyújt jogalapot, ezért ezeknek az adatkezeléseknek az Infotv. 5. § (1) bekezdése értelmében az az előfeltétele, hogy az adós ezekhez az Infotv. szerinti hozzájárulását adja.

5. Egyértelmű, 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. ezen túl az érdekmérlegelésen alapuló adatkezelés két esetkörét ismeri: egyfelől akkor lehetséges, amennyiben az érintett hozzájárulásának a beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna,² másfelől akkor, amennyiben az érintett a hozzájárulását visszavonta,³ azonban mindkét esetkör vonatkozásában az adatkezelő rendelkezik olyan jogos érdekekkel vagy terheli őt olyan jogi kötelezettség, amelyik 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”.⁴ Vélemény azt is kifejtette, a hozzájárulás „akkor önkéntes, ha tényleges választási lehetőség létezik”, „amennyiben az adatalany az adatkezelő befolyása alatt áll, illetve függ tőle és tarthat tőle, hogy hozzájárulás hiányában eltérően kezelik, úgy a hozzájárulás nem önkéntes”.

5.1. A 800-10619-1/2014. iktatószámú levelének 2. pontjában a Megbízó leírta, hogy az üzletszabályzatuk részét képező Általános Szerződési Feltételek 8.2. fejezete úgy rendelkezik, hogy „A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a

² Infotv. 6. § (1) bekezdés

³ Infotv. 6. § (5) bekezdés

⁴ Vélemény, 21. oldal.

szerepében általa önkéntesen megadott, továbbá a szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen az egyetemes szolgáltató tudomására jutó személyes adatait, az egyetemes szolgáltató és/vagy megbízottja a szerződés teljesítése céljából, a szerződés fennállásának, illetve az azzal összefüggő esetleges érdekvédelem érdekében az időtartama alatt a GET és a vonatkozó szabályok előírásainak megfelelően kezelje.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával a felhasználó kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az itt említett adatait a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt.

- a megbízottja (pl. díjbeszedés) részére,
- az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése céljából a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. -vel szerződéses kapcsolatban álló más földgázipari engedélyesek (elosztói, szállítói, tárolói) és az ezen szerződésekben közreműködők részére az adatkezelés céljához szükséges mértékben továbbítsa.

Amennyiben a felhasználó szerződésszegő magatartása miatt hátralékot halmozott fel, úgy a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. a követelés sikeres behajtása érdekében jogosult külső szolgáltatást igénybe venni, és a szerződéses jogviszony szempontjából harmadik félnek megbízást adni a tevékenységre, s így a felhasználó adatait a hatályos adatvédelmi szabályok keretein belül kiadni. "A GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. jogosult továbbá az egyetemes szolgáltatási szerződés hatálya alatt jogszerűen tudomására jutott adatokat, elérhetőségeket kezelni."

A megbízó üzletszabályzatának részét képező, a Megbízó honlapján elektronikus úton is elérhető általános szerződési feltételek elfogadása, azaz a szolgáltatási szerződés aláírása nem eredményezi azt, hogy az adós hozzájárulása a követeléskezelési megbízásból eredő valamennyi adatkezelési műveletre kiterjedne. Hiszen a 4. pontban foglaltak szerint a szerződés megkötése előtt az adós nem kap az adatkezelés minden lényeges körülményéről az Infotv. követelményeinek megfelelő tájékoztatást, így többek között minden adatkezelési cél, jogalap, és az adatkezelők személye sem ismert előtte.

A Megbízó a követeléskezelés ideje alatt közvetlenül nem végez kapcsolatfelvételt sem írásban, sem telefonon az adósaival, ezért az új információk gyűjtését nem közvetlenül végzi. Az adósról vonatkozó információk gyűjtése és a Megbízónak való továbbítása a 4.3. pontban hivatkozott módon a megbízási szerződés alapján a Megbízott feladata. Az eljárás során megvizsgált hangfelvételek, nyilatkozatok, tájékoztatók és iratok az adósok tájékozott beleegyezésének, mint az adatkezelés jogalapjának a meglétét nem támasztották alá, ezért a Megbízónak ez az adatgyűjtési tevékenysége az Infotv. 5. § (1) bekezdését sérti.

5.2. Az adósok személyes adatainak a Megbízott által - az adósokra terhelte, a saját bevételét képező egyéb díjak (adminisztrációs díj és ügyvédi munkadíj) behajtása céljából - történő felhasználás csak megfelelő jogalap esetén lenne lehetséges. 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. Ennek a tájékoztatásnak a nyújtása a Megbízó szerint a Megbízott feladata.

5.3. A 5.1.- 5.2. pontban foglaltakat figyelembe véve a Megbízó nem rendelkezett az adósok érvényes hozzájárulásával, mert az adataik nem lehettek 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 tájékoztatást. A megfelelő tájékoztatás nyújtása az adósokról gyűjtött új információk kezeléséhez sem bizonyított.

Mindezeket figyelembe véve az adósok személyes adatainak a Megbízott költségeinek

megfizetése céljából történő továbbításhoz és felhasználásához, továbbá az új adatok gyűjtéséhez nincs Infotv. szerinti hozzájárulás, ezért a Megbízó és a Megbízott ezen adatkezelési tevékenységei sértik az Infotv. 5. § (1) bekezdését.

V. 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 a másodlagos célú adattovábbításhoz és a további adatgyűjtéshez, a Megbízott a megbízó adósa adatainak saját célú felhasználásához nem rendelkezett megfelelő adatkezelési jogalappal, ezzel megsértette az Infotv. 5. § (1) bekezdését; az adatkezelők nem tettek eleget az adatalanyokkal 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 gyakorlatuk Infotv.-ben foglaltaknak megfelelő átalakítására, a Megbízottat a 2011. január 1-je óta átvett személyes adatok saját célú felhasználásának megszüntetésére, továbbá ezért Megbízót és a Megbízottat 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 köre széles, az adatkezelés a vizsgált időszakban 102.112 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 2011. november 11-e 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 adatalanyok 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 figyelemmel volt a Megbízó energiaszolgáltató piacon és a Megbízott követeléskezelői piacon betöltött jelentős gazdasági súlyára is.

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 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 határozatnak a Hatóság honlapján történő nyilvánosságra hozatalát az érintettek nagy számára, valamint a jogsértés súlyára tekintettel az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján rendeltem el.

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

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

A Ket. 61. § (2) bekezdése szerint az eljárásí bírság legkisebb összege ötezer forint, legmagasabb összege jogi személy esetén egymillió forint. A Ket. 61. § (3) bekezdése alapján az eljárásí 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