



Ügyszám: NAIH/2017/935/5/H.

Tárgy: harmadik személyek személyes adatainak kezelése engedélyezés alapján végzett követeléskezelési tevékenység során

H A T Á R O Z A T

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) az EOS Faktor Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: EOS Zrt. vagy Kötelezett) (1132 Budapest, Váci út 30.) adatvédelmi hatósági ügyében az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 61. § (1) bekezdés c) és f) pontjai, valamint a 61. § (2) bekezdése alapján az alábbi döntéseket hozza:

1) A Kötelezettnek **megtiltja**, hogy a jövőben „szomszédolási” vagy „szomszédhívási” gyakorlatot végezzen és kezelje az adósnak nem minősülő - a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyon kívül álló, az adósok képviselőjének sem minősülő - harmadik személyek személyes adatait.

2) A Kötelezettet az általa végzett jogellenes adatkezelés miatt

**600 000-Ft, azaz hatszázezer forint
adatvédelmi bírság
megfizetésére kötelezi**

A bírságot a Hatóság központosított bevételek beszedési célelszámolási forintszámlája [10032000-01040425-00000000 (IBAN: HU83 1003 2000 0104 0425 0000 0000)] javára kell megfizetni a **NAIH/2017/935/H BÍRS** számra hivatkozva.

Továbbá a Kötelezettet **eljárási költségként 151.876,-Ft, azaz százötvenegyezer-nyolcszázhetvenhat forint** szakértői díj megfizetésére kötelezi. Az eljárási költség összegét a 10032000-01040425-00000000 (IBAN: HU83 1003 2000 0104 0425 0000 0000) számlaszámra kell megfizetni, a **NAIH/2017/935/H KÖLT** számra hivatkozva.

A Kötelezettnek az eljárási költség és az adatvédelmi bírság megfizetésére irányuló kötelezettségének e határozat közlését követő **15 napon belül** kell eleget tennie.

A Hatóság a Kötelezett figyelmét felhívja továbbá arra is, hogy a bírság és az eljárási költség meg nem fizetése esetén a kiszabott összegeket késedelmi pótlék terheli, melynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság, az eljárási költség és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Hatóság elrendeli a határozat végrehajtását. A bírságok és a késedelmi pótlék adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó- és Vámhivatal végzi.

3) A Hatóság elrendeli a határozatnak a Hatóság honlapján a Kötelezett azonosító adataival történő **nyilvánosságra hozatalát**.

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 elektronikus úton benyújtandó keresettel lehet kérni annak bírósági felülvizsgálatát. A tárgyalás tartása iránti kérelmet a keresetben jelezni kell. A teljes személyes illetékmentességben nem részesülők számára a bírósági felülvizsgálati eljárás illetéke 30 000 Ft, a per tárgyi illetékfeljegyzési jogos.

INDOKOLÁS

I. Előzmények

A Hatóság több panaszbejelentés alapján értesült arról, hogy az EOS Zrt. a vele jogviszonyban nem álló, adósnak nem minősülő személyek személyes adatait (pl.: telefonszámát) felhasználja követelések behajtása érdekében.

Az egyik bejelentő azt sérelmezte, hogy az EOS Zrt.-től telefonon felhívták és fenyegető jellegű sms-t is küldtek neki azért, hogy az EOS Zrt. üzeneteit közvetítse egy harmadik személynek, aki a cég adósa és a panaszossal semmiféle kapcsolatban nem áll. A beadványozó kérte az EOS Zrt.-től, hogy törölje a telefonszámát az adatbázisából, ehhez azonban további személyes adata (neve) megadását kérték tőle, amit megtagadott.

A másik panaszos is az előzőhöz hasonlóan azt sérelmezte, hogy az EOS Zrt. telefonon felhívta és fenyegető jellegű sms-t is küldött neki azért, hogy az EOS Zrt. üzeneteit közvetítse egy, a falujában élő harmadik személynek, aki a Kötelezett adósa és a panaszossal semmiféle kapcsolatban nem áll. A településükön a bejelentő szerint több hasonló eset is történt. A panaszos azt is állította, hogy amikor az EOS Zrt. az sms-ben megadott ügyszámra hivatkozással visszahívta, a fennálló követelésről illetéktelenül információkat is nyújtottak számára. Ez a beadványozó is kérte az EOS Zrt.-től, hogy töröljék a telefonszámát az adatbázisukból, ehhez azonban tőle is további személyes adatokat kértek, amit megtagadott.

A harmadik bejelentő adósként azt sérelmezte, hogy az EOS Zrt.-től évek óta rendszeresen zaklató jellegű telefonhívásokat kap az esti órákban is, továbbá a lépcsőházában lakó 84 éves szomszédját is évek óta hívogatják, hogy adja át üzenetüket, azonban a hölgygel a bejelentő nem áll ismeretségben. A bejelentő állítása szerint a fennálló vitatott telefonszámla tartozása miatt más szomszédokat is hívogatnak üzenetközvetítés céljából.

A bejelentések alapján a Hatóság vizsgálati eljárásokat indított. A vizsgálati eljárások során a Kötelezett úgy nyilatkozott, hogy egy kapcsolatfelvételre vonatkozó üzenetátadás, mely szerint a harmadik személyt azzal a céllal keresik fel, hogy szóljon az adósnak az engedményezett tartozás

kiegyenlítése miatt, megfelel a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 51. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltaknak.

Az EOS Zrt. a vizsgálati eljárások során írt levelében kitért arra, hogy amennyiben az adós a társaságuk által az engedményezés során átvett elérhetőségeken nem veszi fel a társasággal a kapcsolatot, akkor a publikus és/vagy közhiteles nyilvántartásokból a társaság újabb elérhetőségeket keres az érintett adós elérése érdekében. Kifejtette azon álláspontját is, miszerint egy kapcsolatfelvételtől való üzenet átadás megfelel a vonatkozó jogi szabályozásban foglaltaknak.

Az EOS Zrt. bemutatása, tevékenysége: A céget Magyarországon 2007-ben alapították, a cég fő üzleti területe az adósságvásárlás. Tevékenységének fő célcsoportjai: bankszektor, közműszolgáltatók, telekommunikációs szektor és a kereskedő vállalatok. A cég a nemzetközi EOS-csoport tagja.

II. A NAIH-6254/2012/H számon lefolytatott hatósági eljárás menete és az eljárást lezáró határozat

1. A vizsgálati eljárások tapasztalatai alapján a Hatóság meg kívánta vizsgálni az adósok és az engedményezési jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezelését, ezért az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján a személyes adatok védelméhez való jog érvényesülése érdekében a Hatóság NAIH-6254/2012/H. számon adatvédelmi hatósági eljárást indított a Kötelezett és az EOS KSI Magyarország Inkasszó Kft. (a továbbiakban: EOS Kft.) adatkezelésének vizsgálatára.

A Hatóság az eljárása során, a konkrét panaszokon túlmenően a 2012. év januárjától 2013. június 14-ig terjedő időszakban a cég általános adatkezelési gyakorlatát is vizsgálta az adósnak nem minősülő harmadik személyek vonatkozásában.

Továbbá elrendelte a két cég által kezelt, 2012. évben keletkezett, a követelésbehajtás során folytatott telefonbeszélgetésekről készült hangfelvételek zárolását.

A Hatóság az eljárás megindításáról a NAIH-6254-3/2012/H. ügyiratszámú levelében a Kötelezettet is értesítette, egyidejűleg a tényállás tisztázása érdekében a NAIH-6254-4/2012/H. ügyiratszámú végzésben felhívta arra, adjon tájékoztatást a Hatóság által feltett adatkezelési kérdésekre és küldje meg a válaszait alátámasztó iratokat.

A Kötelezett a felhívásra válaszolva 2013. február 18-án kelt levelében közölte, hogy amennyiben az ügyfél telefonszámának megváltozását a hitelező felé nem jelenti be, nyilvános telefonkönyvben keresnek az adóshoz telefonos elérhetőséget, és ennek során esetenként kapcsolatba kerülnek az adós rokonaival, szomszédaival úgy, hogy tájékoztatják arról, ki az a személy, akit keresnek. Kérésükre ez a harmadik személy kapcsolatfelvétel céljából üzenetet ad át az adósnak. Az adós hozzátartozóinak, szomszédainak kizárólag neve és telefonszáma kerülhet nyilvántartásba, a követeléskezelés során az érintett hozzájárulása alapján a követeléskezeléshez alkalmazott belső ügyviteli szoftverben. Az érintett tiltakozása esetén az adatok nem kerülnek rögzítésre. A Kötelezett levelében foglaltak szerint a vizsgált időszakban 15 ügyfél, adós kérte adatai törlését, ebből 4 esetben helyt adtak a kérelemnek, 11 esetben elutasították azokat.

Válaszleveléhez a Kötelezett mellékelte a nyilatkozata szerint adatfeldolgozásra kötött 4 darab szerződése másolatát is. A Kötelezett két szerződésben azzal bízott meg cégeket, hogy az általa megadott lakcímen adósaikat keressék fel, nyilatkozatokat írással alá velük és az adósairól

adatszerzési tevékenységet is végezzenek. A szerződések 1. számú melléklete szerint helyszíni látogatás során harmadik személytől, szomszédától új lakcím vagy telefonszám adatokat kell az adósról a vállalkozóknak beszerezniük.

A harmadik szerződésben Kötelezett egy távközlési szolgáltató cégnek arra adott megbízást, hogy az adósa általa átadott név és lakcímadataihoz a megbízott adatbázisában megtalálható nyilvános vezetékes és/vagy mobil telefonszámokat rendelje hozzá. A negyedik szerződésben a Kötelezett tömeges sms szolgáltatást rendelt meg. A szerződés kiegészítése szerint az sms szolgáltatásnak az EOS Kft. is a megrendelője.

A Kötelezett által honlapon közzétett 2013. január 1-jétől hatályos „Panaszkezelési szabályzat” 4.1.1.2. pontja szerint a cég a telefonon benyújtott panaszt hangfelvételen rögzíti, és a hangfelvételt egy évig őrzi.

3. A válaszlevél áttekintését követően a Hatóság az adatkezelés helyszínén a Kötelezett és az EOS Kft. adatkezelési gyakorlatának megismerése érdekében 2013. március 20-án helyszíni szemlét tartott.

A helyszíni szemle során a Kötelezett tájékoztatta a Hatóságot arról, hogy engedményezés útján jut a fedezet nélküli követelésekhez, kb. 800 000 követeléskezelési ügyük van folyamatban. Az adósaikkal levélben, telefonon és sms útján veszik fel a kapcsolatot. A szoftverben akkor rögzítik a személyes adatokat, ha pontosan beazonosítható az a személy, aki az adós. Akitől információt nyernek, annak a címét rögzítik, de csak a címét. Azt is rögzítik, ha szomszédal veszik fel a kapcsolatot. Név, telefonszám harmadik félre vonatkozóan nem kerül rögzítésre. Amennyiben megbizonyosodnak arról, hogy nem az ügyfél a telefonszám, akkor törlik a telefonszámot, ilyen esetben elegendő az, ha akivel telefonon beszélnek, kéri azt. Nincs kiszervezett behajtási tevékenységük, csak a helyszíni látogatás. A panaszlevelezés rögzítése is a behajtási szoftverben történik. 2012.03.15-óta az ügyfelekkel folytatott minden telefonbeszélgetésről hangfelvétel készül. A hangfelvételeket külön tárolják. Lezárt ügyek esetében a rendszerben rögzített adatokat a lezárástól számított 8 évig kezelik.

A szemle során a Hatóság kérdéseire válaszolva a Kötelezett úgy nyilatkozott, hogy

- a követeléskezelés és a panaszkezelés során ügyfélnek tekintik az adóst és a harmadik személyt (szomszédot, ismerőst, rokont) is,
- nyilvános telefonkönyvből szerzett adatok esetében - hozzájárulását kérik telefonon az ügyféltől ahhoz, hogy a nyilvános telefonkönyvből szerzett adatokat felhasználhassák, kezelhessék,
- a nem élő telefonszámokat jelzéssel látják el az elektronikus rendszerben,
- az adósról helyszíni látogatás során harmadik személytől, szomszédától is nyernek adatokat, a helyszíni látogatásról készült jelentésben, jegyzőkönyvben a szomszédok személyes adatai nem kerülnek rögzítésre,
- ha az együttműködő adósnak nincs telefonja és a szomszéd telefonján veszi fel a kapcsolatot a céggel, akkor a szomszéd telefonszáma „[...]” szerepel a rendszerben;
- a követeléskezelés során gyűjtött személyes adatok elsősorban az engedményezőtől származnak, ha az adós lakcímadata megváltozik, a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásból kérnek lakcímadat szolgáltatást, harmadsorban helyszíni látogatás során harmadik személytől is nyernek adatot.

A helyszíni szemlén a behajtási szoftver működését a Kötelezett arra jogosult munkatársa és a belső adatvédelmi felelőse mutatta be a Hatóság munkatársainak, ennek során a bejelentők ügyeire végeztek konkrét lekérdezéseket a rendszerben. A Kötelezett a konkrétan megjelölt 3 ügyben papír alapon a Hatóság rendelkezésére bocsátotta a rendszerükben tárolt adatok másolatát, az elérhetőséggel nem rendelkező vagy hibás elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatásának, valamint a telefonhívások ügymenetének leírását.

4. A Kötelezett 2013. 03. 21.-én postai úton megküldte a Hatóság által a helyszíni szemle során kiválasztott két telefonhívás hangfelvételének másolatát, a Hatóság által bekért 2012. évi törlési kérelmek nyilvántartásának másolatát, 4 darab véletlenszerűen kiválasztott látogatási jegyzőkönyv másolatát és a behajtási szoftver leírását.

A szemlén átadott, elérhetőséggel nem rendelkező vagy hibás elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatásának rendjéről szóló „[...]” ügymenetleírás „2.) *Ügyek feldolgozása:*” című pontjának „*Második lépése*” azt tartalmazza, ha rokonhoz, tehát nem közvetlenül az adóshoz találnak telefonszámot, akkor „[...]” nevű pontba rögzítik, ha ehhez a rokon a hozzájárulását adja.

A telefonhívások „[...] –”, ügymenetleírás „*Kit miről kell tájékoztatni*” fejezetének 2.) pontjában foglaltak szerint a szomszédot tájékoztatják arról, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül. A „*Mit rögzíthetünk az ügyben és mit nem*” fejezetben leírtak szerint nem rögzíthető az ügyben a szomszéd neve és telefonszáma, azok a telefonszámok rögzíthetők a [...] -ba, melyeken nem közvetlenül az adóst érik el, de a telefonszámon az adóssal tudnak beszélni és a telefonszám (hívószám) előfizetője hozzájárul a nyilvántartásba vételhez.

A [...] számú ügyben megküldött 2012. 08.07-én készült két hangfelvétel szerint a Kötelezett ügyintézője a telefonbeszélgetések során a két szomszéd egyikét sem tájékoztatta a beszélgetés rögzítéséről. Az ügyben a szomszédok neve és telefonszáma úgy került a [...] -ban rögzítésre, hogy a telefonszámon az adóssal nem tudtak beszélni (a hívott szomszédok csupán látásból ismerik az adóst) és a Kötelezett nem kérte a szomszédok hozzájárulását a telefonszámuk nyilvántartásba vételéhez. Emellett a helyszíni szemle során a követeléskezelő rendszerből kinyomtatott adatlapok szerint mindkét szomszéd neve, telefonszáma és lakcíme rögzítésre került a behajtási szoftverben, nemcsak a [...] pontban.

A megküldött 4 darab véletlenszerűen kiválasztott látogatási jegyzőkönyv egyikében sem szerepelnek a szomszédok személyes adatai. A megküldött törlési nyilvántartás-másolatban 70 darab beérkezett kérelem szerepel, melyek mindegyike a 2012.10.08. és 2013.03.04. közötti időszakban érkezett be a Kötelezethez és elutasításra került. A nyilvántartás másolata a 2012-es év ezt megelőző időszakára nézve nem tartalmaz adatokat.

5. A Hatóság a megküldött és az átadott dokumentációk és felvételek áttekintését, illetve meghallgatását követően a NAIH-6254-12/2012/H ügyiratszámú végzésben az adatkezelés vonatkozásában további tisztázandó kérdések megválaszolására hívta fel a Kötelezettet.

A Kötelezett a 2013. április 26-án kelt válaszlevelében közölte a Hatósággal, hogy

- a) a [...] számú ügyben a három szomszéd neve, telefonszáma és lakcíme adminisztrációs hiba folytán került a rendszerükben rögzítésre, emiatt az adatokat törölték;
- b) a [...] számú ügyben a szomszéd hozzájáruló nyilatkozatával nem rendelkeznek, ezért az adatait törölték;
- c) az ügyfelek telefonon tett szóbeli panaszairól külön hitelesített jegyzőkönyvet nem kértek, általában a hangfelvételek másolatait kérik megküldeni adathordozón, amely kérést a cég minden esetben teljesít. A válaszlevélhez Kötelezett nem csatolta a kért 3 darab hangfelvétel másolatot és az adatszolgáltatás hiányának okát sem indokolta;

- d) az adatok nyilvántartására és kezelésére vonatkozó belső eljárási rendet és gyakorlatot folyamatosan felülvizsgálják és amennyiben szükséges a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően pontosítják, a „[...]” leírás tartalmazza a hatályos eljárási rendjüket, a mostani adatkezelési gyakorlatuk is ennek megfelelő.
- e) a Kötelezett a [...] számú és a [...] számú ügyben kért hangfelvételek másolatait megküldte.

A [...] számú ügyben 2013.01.07-én készült két hangfelvétel azt tanúsítja, hogy Kötelezett ügyintézői a telefonbeszélgetések során az adós ismerősét és az adóست sem tájékoztatták a beszélgetés rögzítéséről. Az ügyben az ismerős neve és telefonszáma úgy került az adósságkezelő rendszerben nem [...]ként rögzítésre, hogy a telefonszámon az adóssal nem tudtak beszélni.

A Hatóság rendelkezésére bocsátott telefonbeszélgetéseket a Kötelezett call centerében dolgozó két különböző munkatársa folytatta le (egyikük sem azonos a [...] számú ügyben 2012. évben rögzített és a helyszíni ellenőrzés alkalmával mintavételként meghallgatásra kijelölt telefonbeszélgetést lebonyolító ügyintézővel).

A Kötelezett a [...] számú ügyben kilenc hangfelvételt küldött, ebből kettő megegyezik a helyszíni ellenőrzést követően átadottal. További három, 2012.08.07-én készült telefonbeszélgetésről érkezett még felvétel, Kötelezett ügyintézője ezek során sem tájékoztatta az adóssal ismeretségben sem lévő adatalanyokat a beszélgetés rögzítéséről. Egy esetben a hívott harmadik személyt a keresett személy (adós) azonosítása érdekében a születési idejét és leánya életkorát is közölte. Mind az öt esetben azonos ügyintéző végezte a telefonhívást.

A hatodik, 2012.08. 21-én készült telefonhívást az adatalany (férfi) kezdeményezte, aki - mint a beszélgetés során kiderült - más (a nőnemű adós) helyett tévesen kapott sms-t a Kötelezettől. Az ügyintéző ebben az esetben közölte, hogy a telefonbeszélgetés rögzítésre kerül, egyéb adatkezelési tájékoztatást azonban nem adott. (Az ügyintéző személye nem azonos az előző öt hívást intéző ügyintézővel.)

A tévedés tisztázását követően a telefonáló kérte telefonszáma törlését, de mivel név adatát nem közölte az ügyintézővel, ezért az a törlési kérelem teljesítését megtagadta. További két hangfelvétel készült 2012.08.27-én, melyek szerint egy új ügyintéző hívta fel a korábban telefonszáma törlését kért adatalanyt, aki a hívásokat zaklatásként élte meg és ismét kérte a szám törlését. A kilencedik, 2012. 08.29-én rögzített telefonhívás alkalmával a Kötelezett ügyintézője az üzenetrögzítőn hagyott üzenetet az adatai kezelése ellen tiltakozott adatalanynak, melynek során visszahívást kért és megadta az ügyiratszámot, mint hivatkozást.

A helyszíni ellenőrzés során a követeléskezelő rendszerből kinyomtatott adatlapok szerint ezt az adatalanyt a Kötelezett 2012.09.04-én ismét többször hívta annak ellenére, hogy már 2012.08.21-én rögzítette a rendszerben „TEL/Eredménytelen, Téves”.

5. A Kötelezett 2013. február 18-án kelt leveléhez mellékelten megküldött, 2012.01.01-óta hatályos Üzletszabályzata „IV. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS” című fejezetének 12.1. pontja szerint Kötelezett „*az Ügyfélnek a Társasághoz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá minden, bármely formában létrejött személyes adatait nyilvántartja, kezeli*”.

Az Üzletszabályzat hivatkozott fejezetének 12.3. pontja azt rögzíti, hogy Kötelezett az Ügyféllel kötött szerződésekből fakadó kötelezettségek teljesítése és jogosultságok gyakorlása céljából együttműködhet az EOS Kft.-vel, illetve függő ügynökkel, valamint ezek alvállalkozójával, mint

közreműködővel. Az adatok átadására és kezelésére ezen körben az Ügyfél az egyedi írásbeli szerződésben hatalmazza fel a Társaságot.

6. A Hatóság által vezetett adatvédelmi hatósági nyilvántartás adatai szerint a Kötelezett 2008. szeptember 22-én bejelentette a követelésérvényesítési tevékenységét. A bejelentésben az adatkezeléssel érintettek köreként az adósok lettek meghatározva, az adatkezelés jogalapjaként pedig az érintettek hozzájárulása került megjelölésre. A harmadik személyek (az adósok szomszédai, ismerősei, rokonai) adatainak kezelése Kötelezett által nem került bejelentésre.

7. A Hatóság 2013. június 14. napján kelt NAIH-6254-18/2012/H. ügyiratszámú határozatában (a továbbiakban: alaphatározat), megállapította, hogy a Kötelezett adatkezelési gyakorlata több ponton jogellenes, így elrendelte annak az Infotv. követelményeinek megfelelő átalakítását, valamint adatvédelmi bírság megfizetését.

III. Kötelezettnek az alaphatározat közlését követően tett nyilatkozatai és a határozat bírósági felülvizsgálatának körülményei

1. A Kötelezett, és az EOS Kft. képviselője az alaphatározatok kézhezvételét követően, a 2013. július 15-én kelt levelében a Hatóságnak azt írta, hogy a *„Társaságunk tételesen megvizsgálja a harmadik személyekről való adatkezelését és ahol az állapítható meg, hogy nincs az adatkezeléshez hozzájárulás, az adatokat törli a nyilvántartásából. Ezen érintettek beazonosítása jelenleg folyamatban van, ezt követően tételesen megvizsgáljuk, hogy rendelkezünk-e az érintett részéről az adatkezeléshez való hozzájárulással. Amennyiben van hozzájárulás, az adatot nem töröljük, amennyiben nincs, akkor az adatokat haladéktalanul töröljük. Az érintettek beazonosítását követően az adatok törlése előreláthatólag 3-4 hónapot vesz igénybe”*.

2. A Kötelezett, 2013. július 17-én kelt keresetlevelében kezdeményezte az alaphatározat bírósági felülvizsgálatát, hatályon kívül helyezését és a Hatóság új eljárás lefolytatására való kötelezését.

A cégek jogi képviselője a per során kifejtette, hogy a Kötelezett és az EOS Kft. azonos székhelyen működik, de az általuk használt nyilvántartás és adatbázis elkülönülten működik. A két cégnek külön helyiségben működő call centere van. Elmondásuk szerint a két cég által használt számítástechnikai rendszer ugyanaz, de az azokba történő belépésekkel a számítástechnikai rendszer külön-külön adatbázisokhoz biztosított hozzáférést. A cégek kifogásolták, hogy a Hatóság a jogséttéssel érintettek körének nagyságát nem derítette fel a megfelelő mértékben, noha az érintett harmadik személyek pontos számára vonatkozó statisztika a számítógépes nyilvántartási rendszerből kinyerhető lett volna. A cégek kifejezetten vitatták azt, hogy a jogséttéssel érintett adatkezelések köre olyan széles lenne, mint amit a Hatóság a határozataiban becsléssel megállapított.

3. A két cég képviselője a 2014. január 14-én kelt levelében a Hatóságot arról tájékoztatta, hogy *„az érintett ügyek és adatok beazonosítására irányuló eljárást haladéktalanul megkezdték 2013. július 15-én kelt levelünkben foglaltaknak megfelelően. A tevékenység végzésére jelentős személyi erőforrásokat csoportosítottunk át, összesen 18 fő teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalónk végzi az adatbeazonosítással kapcsolatos tevékenységeket azon szempont figyelembevételével, hogy a folyamat a társaságok főtevékenységével kapcsolatos napi üzletmenet ellátását se lehetetlenítse el. Az azonosítási eljárással érintett ügyek száma összességében mintegy 800-900 ezer, az azonosítandó adatok nagyságrendje pedig milliós,*

figyelemmel arra, hogy álláspontunk szerint akkor járunk el megfelelő gondossággal a határozatban foglaltak teljesítésére, ha nem csak a szomszédolással érintett ügyeket, hanem a teljes nyilvántartott ügyállományt felülvizsgáljuk. Jelenleg a teljes ügyszám mintegy kétharmadának átvizsgálása fejeződött be, amelyekben (a sikertelenül hívott telefonszámok kivételével) beazonosításra került a tárolt adatok jellege és a harmadik személyek tekintetében nyilvántartott adatokat a nyilvántartásból töröltük. Az eljárás lebonyolítása az általunk adott előzetes becslésekhez képest további 1,5-2 hónapot vesz igénybe,.....”.

4. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 15.K.32.393/2013/11. számú ítéletével – a Kötelezettnek az EOS Kft-étől elkülönült nyilvántartás és a call center működést, az adatvédelmi szabályzat értékelését, valamint a jogsértéssel érintettek körének nagyságát érintő - tényállás tisztázási hiányosság miatt az alaphatározatot hatályon kívül helyezte és a Hatóságot új eljárás lefolytatására kötelezte. Az új eljárásában a bíróság ítéletében kifejtettekre figyelemmel a cégek tekintetében elkülönített vizsgálat alapján kell állást foglalni arról, mely adatkezelési gyakorlat, tevékenység róható a cégek terhére és a bíróság kiszabása körében pontos adatok beszerzésével kellett meghatározni a jogsértéssel érintettek körének nagyságát. A bíróság a keresettel érintett egyéb kérdések vonatkozásában viszont a Hatóság álláspontját osztotta (az EOS Zrt-vel jogviszonyban nem álló harmadik személyek adatainak kezelése jogellenes, az adatkezelési gyakorlata az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdését, 5. § (1) bekezdését, 14. § c) pontját, 20. (1)-(2) bekezdését, 66. § (1) és (4) bekezdését is megsértette).

IV. A NAIH/2015/81/H. ügyszámú hatósági eljárás menete és körülményei, az eljárást lezáró határozat és a bírósági felülvizsgálat eredményeként született ítélet

1. A Hatóság a bírósági döntésnek eleget téve, a tényállás tisztázási hiányosságok pótlása érdekében - az Infotv. 60. § (4) bekezdése alapján hivatalból - új adatvédelmi hatósági eljárást indított. Az új eljárás során vizsgált adatkezelési időszak megegyezik az első eljárás során vizsgált időszakokkal, azaz 2012. január 1-jétől, az alaphatározat meghozataláig, 2013. június 14-ig terjedő időszakokkal.

2. Az új eljárás során tisztázandó kérdések döntően informatikai jellegűek voltak, ezért a két cég adatkezelésének vizsgálatára a Hatóság, NAIH-1610-5/2014/H ügyiratszámú végzésében helyszíni szemlét tűzött ki és a szemlére a NAIH-1610-6/2014/H ügyiratszámú végzésében igazságügyi szakértőt rendelt ki.

3. A 2014. július 23-án tartott helyszíni szemle során azoknak a harmadik személyeknek a számáról, akiktől a vizsgált cégek az alaphatározatok kézhezvételét követően utólagosan szereztek be az adatkezelési hozzájárulást statisztikai kimutatások készültek. A cégek a kimutatásokat cégenkénti bontásban nyomtatott formában adták át a kódjegyzékekkel együtt a Hatóságnak. A szemle során a cégek képviselői által tett közös nyilatkozat szerint kb. hat hónapra volt szükségük ahhoz, hogy a [...] bejegyzett adatok kezelésének jogalapját leellenőrizzék. Az átadott statisztikai kimutatás szerint a Kötelezett. 14.476 harmadik személytől szerzett be az alaphatározat kézhezvételét követően utólagos adatkezelési hozzájárulást. A cégek képviselői szerint a két cég a követeléskezelő szoftverből együttesen kb. 24 ezer harmadik személy személyes adatait törölte, cégenkénti adatokkal nem rendelkeztek. A szemle során az is elhangzott, hogy az épületben kb. két éve két elkülönített call center működik, az üzleti szoftver két külön adatbázisban tárolja az adatokat, viszont a call center szoftver együtt tárolja a hívásokat. A két call centerben a cégek külön-külön alkalmaznak supervisort a munka felügyeletére. A cégek képviselői arról is nyilatkozatot tettek, hogy a „[...]” elnevezésű ügymenet leírást használta a 3-4 fős [...] csoport, melynek tagjai a két cég munkavállalói voltak, ezt a leírást call centerek nem használták. A követeléskezelő szoftverben az első eljárás során tartott

helyszíni szemle időpontja óta kisebb módosításokat vezettek át. A fejlesztések nincsenek verziózva, egy [...] rendszerben tartják nyilván a változásokat. A régi rendszer 2007-ig az [...] volt, az új a [...]. Az adatállományokat heti rendszerességgel mentik a mentett adatállományokat banki széfben tárolják. Az alaphatározatok kézhezvételét követően fejlesztették a szoftvert a [...] mező bejegyzéseit érintően is. Rögzíthető új információ, hogy mi a telefonszám rögzítésének a jogalapja (az érintett telefonon úgy nyilatkozott, hogy hozzájárul a telefonszám rögzítéséhez, az engedményező adta, az adós adta, stb.).

A Hatóság képviselői megtekintették a call centerek működését és ennek során az EOS Kft. call centerének egyik munkatársa a Hatóság munkatársainak kérdésére elmondta, hogy az elmúlt év nyarán kerültek ebben a helyiségben elhelyezésre, előtte más adminisztratív feladatot végző munkatársak dolgoztak a munkaszobában.

4. A Kötelezett helyszíni szemle során tett nyilatkozatára tekintettel a Hatóság alapos okkal következtethetett arra, hogy a Kötelezett a keresetlevelében anélkül hivatkozott a jogsértéssel érintett harmadik személyek számának rövid határidős, „gombnyomással” történő meghatározásának lehetőségére, hogy ez kivitelezhető lett volna. Ilyen kimutatással a keresetlevelét sem támasztotta alá és az új eljárás során sem tudott ilyet szolgáltatni, annak ellenére, hogy az adatállományok ellenőrzését saját bevallása szerint milliós nagyságrendben tételesen, ügyintézői beavatkozással hajtotta végre, úgy hogy mindvégig tisztában volt azzal, hogy a per során felhozott érveire tekintettel a Hatóság pontos statisztikai kimutatást fog bekérni a tényállás tisztázásához.

Mivel a Hatóságnak a jogosulatlan adatkezeléssel érintett harmadik személyek pontos számát a Kötelezettől nem sikerült beszereznie, ezért a Kötelezett és az EOS Kft. által kezelt adatállomány szakértői vizsgálatát tartotta szükségesnek. A NAIH-1610-8/2014/H számú kirendelő végzésében a Hatóság arról rendelkezett, hogy az eljárás alá vont cégek archív, mentett adatállományainak 2014. év július 28. napján a biztonsági széfből történő elhozatalán és a cégek szoftvereibe történő visszatöltésén a kirendelt szakértő vegyen részt. Továbbá mindkét cég 2012.01.31-ei, 2012.07.31-ei, 2013.01.28-ai, 2013.06.14-ei és 2014.03.14-ei mentett adatállományában, ilyen mentések hiányában a megjelölt időpontokhoz legközelebb eső naptári napokon mentett adatállományokban kereséseket és adatmentéseket végezzen. Rendelkezett végül arról, hogy az adatállományok vizsgálata során tapasztaltak alapján készített szakértői véleményét a vizsgálatának elvégzését követően küldje meg a Hatóságnak.

5. 2014. július 31-én a szakértő elektronikus úton megküldte az adatállományok biztonsági széfből történt kivételéről és a cégek szoftvereibe történt visszatöltéséről készített jegyzőkönyvek másolatát és kérte a szakvéleményei elkészítésére megszabott határidők 30 nappal történő meghosszabbítását. A Hatóság a törvényi maximumnak megfelelően 15-15 nappal meghosszabbította a szakvélemények elkészítésére megszabott határidőket.

6. A NAIH-1610-6/2014/H számú kirendelés alapján készített 10/2014. szakértői ügykönyvi számú, 2014. augusztus 29-én kelt szakértői vélemény a szakértői díj-, és költségjegyzékkel együtt postai úton 2014. szeptember 5-én érkezett meg a Hatósághoz. A szakértői vélemény a két cég. nyilvántartásának működésére vonatkozóan csak a vizsgált cégek nyilatkozatait rögzítette. A cégek nyilatkozatára a szakértő megállapítást nem tett, azt, hogy a cégek nyilvántartása és adatbázisa valóban elkülönülten működik-e informatikai szempontból, nem került tisztázásra. A szakértő azt jelezte, hogy ezeket a kérdéseket az adatállományok NAIH-1610-8/2014/H számú kirendelése alapján végzett vizsgálata után tudja tisztázni.

A Hatóság a jelzés figyelembe vételével a szakvéleményt elfogadta és szakértők által benyújtott díj- és költségjegyzék ellenőrzését követően a NAIH-1610-14/2014/H ügyiratszámú végzésében

megállapította és megelőlegezte a szemle során elvégzett vizsgálatok szakértői díjának összegét.

7. A jogsértéssel érintett szerződéses jogviszonyon kívül álló személyek pontos számának meghatározásához igénybe vett szakértő az adatállományokból gombnyomások sorozatával kb. 8 havi szakértői munka eredményeként sem tudott cégenkénti leválogatást, pontos számszaki adatokat produkálni. A 10/2014. szakértői ügykönyvi számú szakértői véleményében az EOS Kft. és a Kötelezett nyilvántartásának működésére vonatkozóan csak a vizsgált cégek nyilatkozatait rögzítette. A cégek nyilatkozatára megállapítást nem tett, az, hogy a cégek nyilvántartása és adatbázisa valóban elkülönülten működik-e informatikai szempontból, nem került tisztázásra. Tekintettel arra, hogy a szakértő szakvéleményének írásbeli kijavítására, a szakvéleményből hiányzó cégenkénti megállapítások, adatok pótlására történt felhívása nem járt eredménnyel, a Hatóság a NAIH/2015/81/18/H ügyiratszámú végzésében a szakértőt a kirendelése alól felmentette, egyidejűleg a NAIH/2015/81/17/H ügyiratszámú végzésében döntött a szakértői díj megállapításáról.

A döntéshozatalhoz szükséges adatok megállapítása érdekében a NAIH/2015/81/19/H ügyiratszámú végzésében a Hatóság új igazságügyi szakértőt rendelt ki. Az új szakértő által készített 036/2015. dokumentumszámú 2015. szeptember 15-én kelt szakértői vélemény és a hozzá mellékelte díjjegyzék 2015. szeptember 22-én érkezett meg a Hatósághoz.

A Hatóság a 036/2015. dokumentumszámú szakértői véleményt a NAIH/2015/81/26/H ügyiratszámú, a szakértői díj megállapításáról és megelőlegezéséről szóló végzéséhez csatoltan postai úton küldte meg a Kötelezettnek.

A Hatóság 2015. november 2. napján kelt NAIH/2015/81/26/H. ügyiratszámú határozatában a Kötelezettet a jogellenes adatkezelési gyakorlata miatt adatvédelmi bírság megfizetésére kötelezte, egyidejűleg megtiltotta a Kötelezettnek, hogy a jövőben „szomszédolási” vagy „szomszédhívási” gyakorlatot végezzen és kezelje az adósnak nem minősülő harmadik személyek személyes adatait.

A Kötelezett a határozattal szemben bírósághoz fordult és kérte a határozat hatályon kívül helyezését. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a 29.K.34.567/2015/16. számú ítéletében a határozatot hatályon kívül helyezte és a Hatóságot arra utasította, hogy a bírság kiszabása, illetve mértékének megállapítása során az új eljárásban a két EOS cég adatkezelési gyakorlatának elkülönített vizsgálatát hajtsa végre, a jogsértéssel érintettek körének nagyságát állapítsa meg¹.

IV. Jelen új eljárás menete

1. A Hatóság a bírósági ítéletnek megfelelően az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján 2016. október 4-én hivatalból NAIH/2016/4429/H ügyszámom új adatvédelmi hatósági eljárást indított Kötelezett - az adósnak nem minősülő, a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyokban nem szereplő, az adósok képviselőjének sem minősülő - harmadik személyeket érintő adatkezelési gyakorlatának vizsgálata érdekében.

¹ E tekintetben nem egységes a bírósági gyakorlat, mert más ügyben azt mondta ki a bíróság, hogy a Hatóságnak a bírság meghatározásakor nem kell tételesen, minden egyes adatra vonatkozóan a jogsértést megvizsgálnia.

A vizsgált időszak megegyezett a korábbi eljárások során vizsgált, 2012 januárjától 2013. június 14. napjáig terjedő időszakokkal.

A Hatóság NAIH/2016/4429/3/H. számon értesítette a Kötelezettet a hatósági eljárás megindításáról. A tényállás tisztázása érdekében a Hatóság végzést bocsátott ki, melyben felhívta a Kötelezettet arra, hogy nyilatkozzon arról, hogy a 2014. július 28-án vizsgálat céljából átadott „[...] 20120131” nevű adatállományban álláspontja szerint hogyan lehet elkülöníteni a cégük bejegyzéseit. Amennyiben el lehet különíteni, adja meg az ehhez szükséges adatbázis összefüggéseket.

2. A Kötelezett a 2016. november 4-én küldött válaszlevelében közölte az adatállományok elkülönítéséhez kért információkat.

3. A Hatóság ezen új információk birtokában - a jogosulatlan adatkezeléssel érintettek számának kiegészítő szakértői vélemény készítésével történő megállapítása céljából - a Kötelezett által kezelt adatállományok ismételt szakértői vizsgálatát tartotta szükségesnek, ezért a NAIH/2016/4429/6/H. számú végzésében igazságügyi szakértőt rendelt ki.

A kirendelt szakértő által készített 113/2016. dokumentumszámú 2016. december 14-én kelt szakértői vélemény és a hozzá mellékelte díjjegyzék 2016. december 21-én, a K1/113/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény kiegészítés 2017. március 7-én érkezett meg a Hatósághoz.

A Hatóság a szakértői véleményt, a szakértői vélemény kiegészítést és a DVD mellékleteket a díjjegyzékekkel együtt a szakértő díjának megállapításáról és a Hatóság által történő megelőlegezéséről szóló NAIH/2017/935/3/H. számú végzéséhez csatoltan postai úton küldte meg a Kötelezetteknek.

V. Az ügyben alkalmazott jogszabályi előírások

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

Az Infotv. 3. § 7. pontja értelmében *„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”,* hivatkozott jogszabályhely 8. pontja értelmében *„tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri”.* A 13. pontja szerint *adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.*

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 alapján „*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 3. § 22. pontja értelmében „*harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval.*”

Az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdése és az 5. § (1) bekezdése kimondja: „*4. § (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. [...]

5. § (1) 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 14. § c) pontja alapján *”az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását”.*

Az Infotv. 17. § (2) bekezdésének a) és b) pontja értelmében „*a személyes adatot törölni kell, ha kezelése jogellenes, illetve az érintett kéri.*”

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 Infotv. 65. § (1) bekezdése értelmében „*az adatkezelő személyes adatokra vonatkozó adatkezeléseiről, az érintettek tájékozódásának elősegítése érdekében a Hatóság hatósági nyilvántartást (a továbbiakban: adatvédelmi nyilvántartás) vezet,”.*

A fenti jogszabály 66. § (1) bekezdése alapján „*a személyes adatok kezelésének nyilvántartásba vételét az adatkezelő - a kötelező adatkezelés kivételével az adatkezelés megkezdése előtt - kérelmezi a Hatóságnál.*” A hivatkozott jogszabályhely (4) bekezdése szerint pedig „*a*

nyilvántartásba vétel iránti kérelemnek tartalmaznia kell a 65. § (1). Illetve (2) bekezdése szerinti adatokat”.

Az Infotv. 68. § (7) bekezdése szerint „a 65. § (1) bekezdés b)-j) pontja szerinti adatok megváltozása esetén az adatkezelő a változás bekövetkezésétől számított nyolc napon belül változásbejegyzési kérelmet nyújt be a Hatóságnak. A változásbejegyzési eljárásra az (1), (3) és (5) bekezdésben foglalt szabályokat megfelelően alkalmazni kell, azzal, hogy a kérelemnek csak a megváltozott adatokat kell tartalmaznia”.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 328. § (1) bekezdése alapján „A jogosult követelését szerződéssel másra átruházhatja (engedményezés).”

A Ptk. 329. § (1) bekezdése szerint „Az engedményezéssel az engedményes a régi jogosult helyébe lép, és átszállnak rá a követelést biztosító zálogjogból és kezességből eredő jogok is.”

Az eljárás során megvizsgált adatállományok és hangfelvételek rögzítésének időpontjában (és az ezt megelőző időszakban 2013. december 31-ig) hatályban volt, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 215/B. § (4) bekezdése szerint „telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény és az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet”.

A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) 3.§-5. §-a szerint

„3. § (1) KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

(2) A KKV kategórián belül kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

(3) A KKV kategórián belül mikrovállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

(4) Nem minősül KKV-nak az a vállalkozás, amelyben az állam vagy az önkormányzat közvetlen vagy közvetett tulajdoni részesedése - tőke vagy szavazati joga alapján - külön-külön vagy együttesen meghaladja a 25%-ot.

(5) A (4) bekezdésben foglalt korlátozó rendelkezést nem kell alkalmazni a 19. § 1. pontjában meghatározott befektetők részesedése esetében.

(6) Ahol jogszabály KKV-t, mikro-, kis- és középvállalkozást, illetve kis- és középvállalkozást említ, azon - ha törvény másként nem rendelkezik az e törvény szerinti KKV-t kell érteni.

4. § (1) Önellő vállalkozás az a vállalkozás, amely nem minősül a (2) bekezdésben foglaltak alapján partnervállalkozásnak, illetve a (3)-(6) bekezdésben foglaltak alapján kapcsolódó vállalkozásnak.

(2) Partnervállalkozás az,

- a) amely a (3)-(6) bekezdésben foglaltak alapján nem minősül kapcsolódó vállalkozásnak, és

b) amelyben más vállalkozásnak kizárólagosan vagy több kapcsolódó vállalkozásnak együttesen, illetve amelynek más vállalkozásban kizárólagosan vagy több kapcsolódó vállalkozással együttesen a tulajdoni részesedése - jegyzett tőkéje vagy szavazati joga alapján - legalább 25%.

(3) Kapcsolódó vállalkozások azok, amelyek egymással az alábbiakban felsorolt valamely kapcsolatban állnak:

a) egy vállalkozás egy másik vállalkozás tulajdoni részesedésének (részvényeinek) vagy a szavazatának a többségével rendelkezik, vagy

b) egy vállalkozás egy másik vállalkozásban jogosult arra, hogy a vezető tisztségviselők vagy a felügyelő bizottság tagjai többségét megválassza vagy visszahívja, vagy

c) egy vállalkozás egy másik vállalkozás felett a tulajdonosokkal (részvényesekkel) kötött szerződés vagy a létesítő okirat rendelkezése alapján - függetlenül a tulajdoni hányadtól, a szavazati aránytól, a megválasztási és visszahívási jogtól - döntő irányítást, ellenőrzést gyakorol, vagy

d) egy vállalkozás egy másik vállalkozásban - más tulajdonosokkal (részvényesekkel) kötött megállapodás alapján - a szavazatok többségét egyedül birtokolja.

(4) Kapcsolódó vállalkozásnak minősülnek azok a vállalkozások is, amelyek egy vagy több vállalkozáson keresztül állnak egymással a (3) bekezdésben felsorolt kapcsolatban.

(5) Kapcsolódó vállalkozásnak minősülnek továbbá azok a vállalkozások, amelyek egy természetes személy vagy közösen fellépő természetes személyek egy csoportja révén a (3) és (4) bekezdésben meghatározott jellegű kapcsolatban állnak egymással, amennyiben tevékenységüket vagy tevékenységük egy részét az érintett piacon vagy egymással szomszédos piacokon folytatják.

(6) A befektetők érdekeltsége tekintetében - az (1)-(5) bekezdésben foglaltaktól eltérően - önálló vállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amellyel a 19. § 1. pontjában meghatározott befektetők külön-külön és együttesen sem állnak a (3) és (4) bekezdésben meghatározott kapcsolatban, vagy amelynek a befektetői sem közvetlenül, sem közvetve nem vesznek részt az irányításban, vagy amelynek a befektetői nem vállalkozásként működnek. Ellenkező esetben a vállalkozás kapcsolódó vállalkozásnak minősül.

5. § (1) A 3. §-ban megjelölt mutatókat az utolsó összevont (konszolidált) beszámoló, ennek hiányában éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló szerinti foglalkoztatotti létszám és nettó árbevétel vagy mérlegfőösszeg alapján kell meghatározni. Az egyéni vállalkozó minősítése az adóbevallása szerint, a foglalkoztatotti létszám alapján történik. Az egyszerűsített vállalkozói adóról szóló 2002. évi XLIII. törvény (a továbbiakban: Eva tv.) hatálya alá tartozó vállalkozás minősítése a saját nyilvántartása szerint, a foglalkoztatotti létszám alapján történik. Az Eva tv. hatálya alá tartozó vállalkozás KKV-nak történő minősítéséhez a vállalkozásnak foglalkoztatotti létszámra vonatkozó nyilvántartással kell rendelkeznie. Amennyiben a vállalkozás működési ideje 1 évnél rövidebb, az adatokat éves szintre kell vetíteni."

A Kkv.tv. 12/A. § (1) bekezdése értelmében „A hatósági ellenőrzést végző szervek kis- és középvállalkozásokkal szemben az első esetben előforduló jogsértés esetén - az adó- és vámhatósági eljárást és a felnőttképzési tevékenységet folytató intézmények ellenőrzésére irányuló eljárást kivéve - bírság kiszabása helyett figyelmeztetést alkalmaznak, illetve kötelesek megvizsgálni a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 94. § (1) bekezdés a) pontjában szabályozott eljárás alkalmazásának lehetőségét”.

VI. Az ügyben tett megállapítások

A megismételt jelen eljárásban a Hatóság az új eljárásra utasító bírósági ítéletben foglaltaknak objektív okokból nem tudott maradéktalanul eleget tenni. Ugyanis Kötelezett és az EOS Kft. a

követeléskezelő szoftverben az alaphatározat kézhezvételét követően módosításokat vezetett át, fejlesztette a szoftvert a [...] mező bejegyzéseit érintően is. A [...] bejegyzett adatok kezelésének jogalapját leellenőrizte. Utólagos adatkezelési hozzájárulásokat szerzett be, azoknak a harmadik személyeknek a személyes adatait törölte, akik nem adtak utólagos adatkezelési hozzájárulást.

A NAIH/2015/81/H. ügyszámú eljárás során kirendelt első igazságügyi szakértő 10/2014. számú szakvéleményének 3. pontjában foglaltak szerint „A különböző verziókban elvégzett módosítások nincsenek tételesen nyilvántartva.” „A mentést végző szoftver új, 2013 őszétől működik. Az adatbázisban található adatok módosítását és törlését a rendszer nem naplózta, azaz utólag nem tudható, hogy az adatokon ki, mikor, milyen módosítást végzett”.

A NAIH/2015/81/H. ügyszámú eljárás során másodikként és a jelen eljárásban is kirendelt igazságügyi szakértő 036/2015.² és K1/113/2016³. dokumentumszámú szakértői véleményei szerint a törléseket követően vizsgálatra átadott, az EOS cégek által betöltött adatállományok több üres adattáblát is tartalmaznak emiatt csak korlátozott mértékben voltak alkalmasak a vizsgálatra.

A szakértői vélemények alapján a Hatóság alapos okkal vonta le azt a következtetést, hogy a követeléskezelő szoftver vizsgált időszakban kezelt állapota, adattartalma utólagosan már nem rekonstruálható, utólagosan nem megállapítható, hogy ki, mikor milyen módosítást vagy törlést hajtott végre a vizsgált jogsértéssel érintettek/szomszédokra vonatkozó adatokkal.

Mindezen objektív körülményeket figyelembe véve a rekonstrukciót a Hatóság egy újabb helyszíni szemle vagy adatállomány-mintavétellel sem látta biztosíthatónak, ezért a Kötelezett nyilvántartásának és a call centere működésének vizsgálata során a Ket. 7. §-ában szereplő költségtakarékossági alapelvet is figyelembe véve a NAIH-6254/2012/H ügyszámú és NAIH/2015/81/H. ügyszámú hatósági eljárása folyamán tartott helyszíni szemlék tapasztalataira, beszerzett adatokra, adatállományokra támaszkodott.

A cégek képviselői a NAIH/2015/81/H. ügyszámú eljárás során tartott helyszíni szemle alkalmával azt nyilatkozták, hogy a „[...]” elnevezésű ügymenetleírást nem a call centerek használták, hanem a 3-4 fős „[...]” csoport, melynek tagjai a két cég munkavállalói voltak. A „[...]” csoport feladata az elérhetőséggel nem rendelkező, vagy téves, nem valós elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatása kapcsolatteremtés céljából. Ezzel a nyilatkozattal a cégek lényegében elismerték, hogy

² A 036/2015. dokumentumszámú szakértői vélemény 6.1. pontja:

„[...] 20120131: csak néhány táblát (23) tartalmaz, hiányzik a megjegyzéseket tartalmazó tábla

„[...] 20140314: csak néhány táblát (13) tartalmaz, hiányzik a megjegyzéseket tartalmazó tábla

„[...] 20120131: nem tartalmaz táblákat

„[...] 20140314: egyes táblák dátummal kiegészített pillanatképét tartalmazza, adós táblák üresek, hiányzik a megjegyzést tartalmazó tábla

„[...] 20140314: csak néhány táblát (42) tartalmaz, hiányzik az adós alapadatokat, elérhetőségeket és a megjegyzéseket tartalmazó tábla

„[...] 20140314: az adós alapadatokat tartalmazó tábla üres, a megjegyzések tábla nem üres ugyan, de nem állapítható meg belőle, hogy a tartalma az természetes személyekhez kötődik-e, az adóshoz kapcsolódó elérhetőségek tábla üres

„[...] 20140314: csak néhány táblát (42) tartalmaz, hiányzik az adós alapadatokat, elérhetőségeket és a megjegyzéseket tartalmazó tábla

„[...] 20120131: látszólag teljes adatbázis (jelenlegi ismeretek szerint), azonban csak 2012.01.31-ig tartalmaz adatokat, az ezt követő időszakra nem....”

³ A K1/113/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény 6.1. pontja:

„Az egyes bejegyzések utolsó módosításának dátuma 2014.03.10 és 2014.03.14 közötti, a kimentés neve alapján 2014.03.14. A tábla adatai nagy valószínűség szerint törölve lettek, mivel a [...] tábla több ezer rekordot tartalmaz, így feltételezve azt, hogy minden adóshoz tartozik legalább egy elérhetőségi adat, a [...] táblának legalább ugyanennyi eleműnek kellene lennie. Ez a jellegű adathiány – tapasztalataim szerint – inkább utal adatvesztésre vagy véletlen törlésre, mint adatmanipulációra, mivel itt az üzletmenet szempontjából nélkülözhetetlen adatok hiányoznak több ezer adós esetében. Fentiek miatt a „[...]” tábla teljes tartalmát exportáltam ki.”

a közösen létrehozott csoport az ügymenetleírást közösen alakította ki, tehát közösen döntött róla. A közös döntés alapján született ügymenetet mindkét cég használta, ennek következtében a telefonhívások során azonos ügymenetet folytattak. Mindezt alátámasztja az a tény is, hogy Hatóság részére átadott ügymenet leírás tartalmazta a faktoros és a KSI ügyek esetén teendőket, elmondandókat is.

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) amelynek rendelkezései az Infotv. értelmezése során irányadók – kifejezetten utal az együttes adatkezelés lehetőségére. Az Adatvédelmi Irányelv és az Infotv. értelmezése révén a fentiekre figyelemmel a Kötelezettnek és az EOS Kft-nek a téves, nem valós elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatására irányuló kapcsolatteremtési tevékenységről való döntése tekintetében megállapítható a párhuzamos/közös adatkezelői minősége.

Fentiekre tekintettel az EOS cégek adatkezelési gyakorlata és vizsgálata teljes mértékben nem volt elkülöníthető, azonban jelen ügyben a Hatóság kizárólag a Kötelezett adatkezelői tevékenységét és felelősségét vizsgálta.

Mindezek alapján a Hatóság a vizsgálati eljárásai, a NAIH-6254/2012/H. ügyszámú és a NAIH/2015/81/H. ügyszámú hatósági eljárás során beszerzett adatok, szakértői vélemények, hangfelvételek, dokumentumok és nyilatkozatok, a Kötelezettnek az alaphatározat jogerős bírósági felülvizsgálatáig tett nyilatkozatai, valamint a jelen hatósági eljárás keretében beszerzett szakértői vélemények eredményeként, az engedményezéssel érintett követelés alapját képező jogviszonyban nem érintett harmadik személyek/az adós szomszédai személyes adatainak kezeléséről az alábbiakat állapította meg:

1. Adósok személyes adatainak kezelése

1.1. A Ptk.-ban szabályozott engedményezés során az adós adatai az engedményes birtokába kerülnek. Az engedményező részéről az engedményes részére a szerződés megkötésével egyidejű adattovábbítás adatvédelmi szempontból nem kifogásolható, hiszen ha a kötelezett hozzájárulása a Ptk. szerint magához az engedményezéshez sem szükséges, nyilvánvalóan nem szükséges azon adatok átadásához sem, amelyeken az engedményezés alapul.

A jogszerű adattovábbítás másik jogalapja a Hpt. 51. § (1) bekezdés c) pontja, mely szerint a pénzügyi intézmény követelés eladásához, érvényesítéséhez szükséges adatokat, banktitkot továbbíthat. Azonban ez nem jelent felhatalmazást arra, hogy az engedményes az ügyféladatokat (az adós neve, lakcíme) továbbítsa, elmondja egy harmadik személynek (szomszédnak) – aki az engedményezésnek nem alanya – azzal a céllal, hogy az ő segítő közreműködésével hajtsák be a fennálló követelést.

1.2. A követelés jogosultja, mint hitelező a hozzá – az alapkövetelésből – jogszerűen jutott személyes adatokat használhatja fel arra, hogy az adósát a követelése megfizetésére felhívja. A követelés kezelője nem kapcsolhatja össze az adósok adatait más, a jogviszonyban nem érintett személyek adataival, mert ez ellentétes az Infotv. 4. §-ában foglalt célhoz kötöttség és szükségesség elvével.

1.3. Az adósok felkeresése, lakcímének ellenőrzése céljából kötött megbízási szerződések (helyszíni látogatások) alapján a Kötelezett megbízottjai adatfeldolgozásnak tekintendő tevékenységet látnak el, a Kötelezett utasításai alapján járnak el. Az adatok ilyen célú

felhasználása érdekében adatfeldolgozónak történő rendelkezésre bocsátása (adatfeldolgozása) adatvédelmi szempontból elfogadható.

A megvizsgált látogatási jegyzőkönyvekben az adós neve, címe, ingatlanának jellemzői szerepelnek, szomszédok, egyéb személyek adatai nem szerepelnek ezeken az iratokon.

1.4 A panaszbeadványok egy része azt kifogásolta, hogy a Kötelezett zaklató módon lépett fel, és meg nem engedhető nyomást gyakorolt az adósokra. Ezt a magatartást a PSZÁF a hivatkozott határozatában vizsgálta az agresszív kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában. A Btk. 176/A. §-a tartalmazza a zaklatás tényállását, mely szerint vétséget követ el az, *„aki abból a célból, hogy más megfélemlítsen, vagy más magánéletébe, illetőleg mindennapi életvitelébe önkényesen beavatkozzon, rendszeresen vagy tartósan más háborgat, így különösen mással, annak akarata ellenére telekommunikációs eszköz útján vagy személyesen rendszeresen kapcsolatot teremteni törekszik”*. E tényállás vizsgálata csak a jogosult feljelentése alapján történhet. A Hatóság a fenti kérdésben nem járt el, mert nem tartozik hatáskörébe az ügy e vonatkozásának vizsgálata.

2. Szerződéses jogviszonyon kívül álló személyek személyes adatainak kezelése

2.1 A szerződéses jogviszonyon kívül álló személyeket érintő tevékenység tartalma

A Kötelezettnek a vizsgált időszakban az volt a kialakított eljárási gyakorlata, hogy - amennyiben az adóst a megadott telefonszámán nem érte el, vagy az adós nem volt együttműködő -, akkor nyilvános telefonkönyvből úgy keresett az adóshoz elérhetőséget, hogy vele jogviszonyban nem álló személyeket – szomszéd, rokon, falubeli (a követeléssel, mint alapüggyel semmilyen szempontból kapcsolatba sem hozható személyek) felhívott (a továbbiakban:/kívülálló személy). A telefonhívások során a Kötelezett az elektronikus nyilvántartásában, a követeléskezelő szoftverben, mégpedig az adott adósról vezetett oldalon belül, az adósra vonatkozó információk között időrendi sorrendben rögzítette, feltüntette a hívott telefonszámot, a hozzá tartozó nevet – akivel a beszélgetést folytatták -, a beszélgetés lényegét, „eredményét”. A Kötelezett emellett a szomszédokkal folytatott telefonbeszélgetéseket hangfelvételen is rögzítette.

Az Infotv. 3. § 10. pontja szerint a személyes adatok rögzítése, tárolása, felhasználása adatkezelésnek tekintendő. A Kötelezett tehát adatkezelési műveleteket végzett, amikor természetes személyekhez köthető adatokat (név, telefonszám, lakcím, hang) rögzített tárolt, felhasználta.

A Kötelezettnek az adatvédelmi hatósági eljárás megindítását követően, 2013. május 1-jén hatályba lépett követeléskezelési szabályzata „5.3.2. Telefonos megkeresés” című pontjában is szerepel, hogy a *„nyilvános adatbázisban (telefonkönyv) elérhetőséget keres az ügyfélhez, illetve harmadik fél üzenetátadásra való közreműködését kéri”*.

2013. március 20-án a Kötelezett úgy nyilatkozott, hogy a követeléskezelés és a panaszkezelés során ügyfélnek tekintik az adóst és a kívülálló személyt (szomszédot, ismerőst, rokont) is.

A rendelkezésre álló iratok, hangfelvételek, nyilatkozatok és az adatkezelési gyakorlatot bemutató adatlap másolatok alapján megállapítható volt, hogy a Kötelezett a vizsgált időszakban nem csupán egy-egy esetben, hanem rendszeresen, üzemszerűen, eljárásának menetébe beépítve végezte ezt az adatkezelést, felvette a kapcsolatot a kívülálló személyekkel, személyes adataikat rögzítette, a szoftverén keresztül felhasználta.

A 036/2015. dokumentumszámú szakértői vélemény 6.1. pontja (4. oldal) a következő megállapítást tartalmazza: „A [...] 20120131 és a [...] 2012JAN felhasználók [...] állományaiban vannak felsorolva, milyen típusú tevékenységek történnek a normál ügymenet során. A tábla megtalálható a melléklet comments_types.xls állományában. A táblában több esetben található olyan bejegyzés (pl. TEL/Szomszéd sikeres), mely arra utal, hogy végeztek ún. „szomszédolási” tevékenységet”.

A két adatállomány/adatbázis ismételt vizsgálata alapján készített 113/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény⁴ 6.2. pontja szerint „[...] 2012JAN” adatbázis Kötelezettséghez tartozik, melyben 1347 szomszéd személyes adata szerepel, egyes bejegyzések módosításának dátuma 2008.12.12. és 2012.01.31. közé esik, tehát az adatrögzítések a vizsgált időszakot is érintik.

A K1/113/2016. dokumentumszámú⁵ szakértői vélemény kiegészítés 6.1. pontja szerint a Kötelezettséghez tartozó 20130702 [...] adatbázis kimentés 2672 szomszéd személyes adata szerepel, egyes bejegyzések módosításának dátuma 2008.12.12. és 2013.03.27. közé esik, tehát az adatrögzítések a vizsgált időszakot is érintik.

A 2008.12.12. és 2011.12.31. között rögzített adatok vonatkozásában a jogsértést nem az adatrögzítések, hanem az adatok 2012. január 1 napját követő jogellenes kezelése jelenti.

A szakértői vizsgálat eredménye és az első, NAIH-6254/2012/H. ügyszámú eljárás megindítását követően hatályba lépett követeléskezelési szabályzat is alátámasztja azt, hogy a szomszéd adatok kezelése nem adminisztrációs hiba vagy egyedi eset volt.

2.2. A kívülálló személyeknek nyújtott tájékoztatás

⁴ 113/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény mellékletét képező SZOMSZ [...] táblából idézett példák:

[xxxxxxxx] Jánosné szomszéd [xxxxxx] 24. 06[xxxxxxxx] (232. sor)
 [xxxxxxxx] Mónika szomszéd [xxxxxx] 18. 06[xxxxxxxx] (233. sor)
 [xxxxxxxx] Istvánné szomszéd [xxxxxx] 14. 06[xxxxxxxx] (234. sor)
 [xxxxxx] Tünde szomszéd 06[xxxxxxxx] (235. sor)
 [xxxxxx] Norbert szomszéd 06[xxxxxxxx] (236. sor)
 [xxxxxx] Antal szomszéd [xxxx] 12. 06[xxxxxxxx] (237. sor)
 [xxxxxx] Mihályné szomszéd [xxxxxx] 23. 06[xxxxxxxx] (238. sor)
 [xxxxxx] László szomszéd [xxxxxx] 5. 06[xxxxxxxx] (239. sor)

⁵ K1/113/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény kiegészítés mellékletét képező EOSZrt20130702.xls táblából idézett példák:

„[Zoltánné [xxxxxx] 06[xxxxxxxx xxxxxx xxxxxx] utca [xxx]. em.[xx] szomszéd” (31. sor)
 „[xxxxxx] Gábor [xxxxxxxx] utca [xx] fsz. [xx] Budapest [xxxxxxxxxxx] szomszéd (352. sor)
 „[xxxxxx] Vera szomszéd 06[xxxxxxxx] nem ismeri adóst (353. sor)
 „[xxxxxx] Jánosné 06[xxxxxxxx] adós tesójának [xxxxxx] Ferecnek a volt élettársának [xxxxxx]nének a szomszédja” (957. sor)
 „06[xxxxxxxx xxxxxxxx] Lászlóné adós szomszédja adós számát ne tudja de nej számát megadta: 06[xxxxxxxx]” (2302. sor)
 „06[xxxxxxxx] [xxxxxx] Istvánné adós volt szomszédja üzit átad telszámot+ceidet dikt” (2304. sor)
 „Rozália [xxxx] adós volt szomszédja elköltözött már a faluból, de a nagymamájának üzit átad telszámot ceidet dikt. 06[xxxxxxxxxxx]” (2361. sor)
 „Jánosné [xxxxxx]-anyós 06[xxxxxxxx] telt, adós szomszédja adta [xxxxxx] János anyjához, de anyós üzenetet nem ad át” (2383. sor)
 „06[xxxxxxxx] [xxxxxx] Károlyné adós szomszédja üzit átad telszámot +ceidet dikt” (2513. sor)
 „Vörzsei Margit [xxxxxxxx][xxxxxx] Béla(szomszéd) adta számot, mondja V.M. ismeri adósékat tud segíteni ,V.M. üzit átad” (2627. sor)
 „[xxxx] Albert [xxxxxx] utca [xx][xxx]. [xxxxxx] 06[xxxxxxxxxxx] szomszéd” (2668. sor)

A Kötelezett nyilvános adatokat, telefonkönyvben megjelentetett név- és elérhetőségi adatokat használ fel annak érdekében, hogy a követelések behajtásának eredményességét növelje. Nyilvános telefonkönyvben olyan személyek szerepelnek, akik hozzájárultak adataik megjelentetéséhez, nyilvánossá tételéhez olyan megfontolásból, hogy így elérhetőek legyenek. Bárki felhívhatja ezeket a telefonszámokat kapcsolatfelvétel érdekében. Ennek megfelelően technikailag nincs akadálya annak, hogy egy cég, egy követeléskezeléssel foglalkozó cég is felhasználja a nyilvános telefonkönyv adatait, felhívja a telefonszámokat. Azonban megkülönböztetendő a nyilvános telefonszámok felhívása azoktól az adatkezelési műveletektől, amelyek során az adatok rögzítésére, nyilvántartására, tárolására, további felhasználására kerül sor. A nyilvános telefonkönyvben való szerepeltetéshez adott hozzájárulás nem terjed ki erre a további adatkezelésre, nem jelent felhatalmazást egyéb adatkezelés során való felhasználásra. Ahhoz, hogy ezeket a telefonszámokat illetve az egyéb adatokat rögzítsék, más adatokhoz kapcsolják stb., az érintett külön, erre vonatkozó hozzájárulására van szükség.

A Hatóság álláspontja szerint a Kötelezett adatgyűjtése során az Infotv. 20. § (2) bekezdése szerinti tájékoztatás alkalmazandó, hiszen az adatgyűjtés közvetlenül az érintettektől történt. A Kötelezett azonban a telefonbeszélgetések során nem adott tájékoztatást arról, hogy a telefonhívást és a hívás során közölt adatokat rögzíteni kívánják, arról sem, ki és milyen célból végzi a rögzítést. A Hatóság által mintavételként szűrőpróbaszerűen kiválasztott telefonhívásokra két különböző naptári évben, különböző naptári napokon, öt különböző ügyintéző által került sor és a hívásokkal mindegyikük megsértette az Infotv-t, és a hívások során egyikük sem járt el az Infotv.-ben foglaltaknak megfelelő hozzájárulás beszerzése érdekében.

A hangfelvételekkel összefüggő egyéb adatkezelések sem voltak jogszerűek, ebből alapos okkal vonható le az a következtetés, hogy ezek nem egyedi esetek, hanem a Kötelezett által folytatott adatkezelési gyakorlatot tükrözik.

A leírtak alapján megállapítható, hogy a Kötelezett állításával ellentétben a Hatóság rendelkezésére bocsátott belső eljárási rendekben leírtak nem teljesen fedik a valós adatkezelési gyakorlatot, és nem nyújtanak garanciát az érintettek Infotv. 20. §-ban megjelölt jogainak érvényesítéséhez.

Az érintett hozzájárulása akkor tekinthető az adatkezelés jogalapjának, ha a hozzájárulás az Infotv. 3. § 7. pontjának (valamint az Európai Unió 29-es munkacsoportjának 15/2011. számú véleményének) megfelelően önkéntes, határozott, tájékozott és kifejezett.

Az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdésében foglaltaknak megfelelő előzetes tájékoztatáson alapuló hozzájárulás megadásának szükségszerű előfeltétele, hogy az érintettet tájékoztassák az ügyintézővel folytatott beszélgetés és az ahhoz tartozó egyéb személyes adatok rögzítéséről, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, valamint arról, hogy milyen feltételek mellett kezelik az adatokat.

Ezzel a tájékoztatással annak a lehetőségét kell megteremteni, hogy az érintett információs önrendelkezési jogával élve eldönthesse: hozzájárul-e ahhoz, hogy a call centerrel folytatott beszélgetését rögzítsék, vagyis személyes adatait kezeljék. Ennek elmaradása esetén a beszélgetés hanganyaga és az ahhoz kapcsolódó egyéb személyes adatok jogszerűen nem rögzíthetőek.

Az adatkezelő nem adhat továbbá téves tájékoztatást sem a harmadik személyek felhívása során. Az Infotv. 4. § (1) bekezdésében előírja, hogy a személyes adatok felvételének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie, mely értelemszerűen nem valósulhat meg olyan esetben, amikor a személyes adatokat megszerezni kívánó személy önmagát másnak kiadva (hivatalos személy, barát, ismerős) kísérel meg adatokat gyűjteni az adósáról.

Az Infotv. 7. § (3) bekezdése alapján az adatkezelőnek az általa kezelt személyes adatokat, többek között azt, hogy valamely érintettnek lejárt adóssága áll fenn vele szemben, védenie kell a tekintetben, hogy azok jogosulatlan személy birtokába ne juthassanak, Kötelezett tehát nem s adhatott pontos tájékoztatást az adatkezelő személyéről, az adatkezelés céljáról, mivel az adatok biztonságáról köteles volt gondoskodni, ezért adósokra vonatkozó információt nem továbbíthatott illetékteleneknek – hiszen ez jogellenes adatkezelésnek minősülne. Így viszont nem tudott megfelelő tájékoztatást adni a felhívottaknak, akik ennek megfelelően nem tudtak megalapozott döntést hozni adataik rendelkezésre bocsátásáról – ennél fogva a hozzájárulás nem lehetett elfogadható jogalapja a hivatkozott adatkezelésnek.

A Kötelezettnek ez a hiányos és megtévesztő tájékoztatási gyakorlata sérti az Infotv. 4. § (1) bekezdését és nem felel meg az Infotv. 20. §-ában meghatározott követelményeknek sem.

2.3. A kívülálló személyek személyes adatai kezelésének jogalapja

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.

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

Az Infotv. 3. § 9. pontja alapján adatkezelésnek minősül az a művelet, amelynek során a Kötelezett vagy a megbízottja a hívott fél személyes adatait az azonosítás során és az azonosítást követően rögzíti. Az Infotv. 20. § -a alapján az érintettel az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező, továbbá az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatkezeléssel összefüggő minden tényről.

Követeléskezelésre, adósságbehajtásra vonatkozóan a jogszabályok nem tartalmaznak kifejezett rendelkezéseket, tehát törvényi felhatalmazás ehhez az adatkezeléshez sem volt. Telefonos panaszkezelés tekintetében tartalmazott előírást a Hpt. 215/B. § (4) bekezdése, mely a telefonon történő panaszkezelés során lehetővé tette a telefonos kommunikáció rögzítését és a hangfelvétel egy évig történő megőrzését.

A Hpt. 215/B. § (4) bekezdése a Kötelezett számára a telefonon történő panaszkezelés esetén előírta az ügyfelekkel folytatott telefonos kommunikáció rögzítését és a hangfelvétel megőrzését. Azonban e szabály a panasznak nem minősülő telefonos kommunikáció rögzítésére és őrzési idejére nem volt irányadó.

A Hpt. alapján az adóson kívüli személyek nem minősülnek ügyfélnek, így a Hpt. nem ad felhatalmazást az ilyen személyek telefonon tett panaszbejelentéseinek rögzítésére sem. Ügyféli minőség hiányában a harmadik személyekkel folytatott beszélgetések rögzítésének jogalapját az Infotv. 5. §-a értelmében az érintettek önkéntes, határozott, tájékozott és kifejezett hozzájárulása jelenthetné.

A Kötelezett az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba tett bejelentésében 2008. szeptember 22-én a követeléskezelési tevékenységével érintettek személyes adatai kezelésének jogalapjaként az

érintettek hozzájárulását jelölte meg. A kívülálló személyek (az adósok szomszédai, ismerősei, rokonai) adatainak kezelése Kötelezett által nem került bejelentésre.

Az eljárás során becsatolt „[...]” leírás szerint a Kötelezett a kívülálló személyek személyes adatait a követeléskezelési eljárása során az érintettek hozzájárulása alapján kezeli.

Ennek ellentmond a Kötelezett azon nyilatkozata, mely szerint 2012.03.15-óta az ügyfelekkel (nyilatkozata szerint ügyfélnek tekinti a kívülálló (harmadik) személyt is) folytatott minden telefonbeszélgetést hangfelvételen rögzít.

A Kötelezottnak az adatvédelmi hatósági eljárás megindítását követően, 2013. május 1-jén hatályba lépett követeléskezelési szabályzata „5.3.2. Telefonos megkeresés” című pontja azt tartalmazza, hogy a „Társaság harmadik személy telefonos elérhetőségét kizárólag az érintett hozzájárulásával tartja nyilván az Ügyféllel történő egyeztetés céljából a követelés érvényesítésének időtartamára”.

Az eljárás során a szűrőpróbaszerűen kiválasztott hangfelvételek segítségével megvizsgált esetekben azonban ennek az ellenkezője nyert bizonyítást, tehát a Kötelezett a saját szabályzatának előírásait sem tartja be. A Kötelezett az érintett szomszédokkal folytatott telefonbeszélgetések hangfelvételeinek, név, telefonszám és lakcím adatainak kezeléséhez az érintettek hozzájárulását nem szerezte be, továbbá nem kérte a felhívottak beleegyezését a közölt adatok rögzítéshez, nyilvántartáshoz sem.

A vizsgált esetek alapján megállapítható, hogy a Kötelezett nem rendelkezett az érintettek hozzájárulásával. A IV.2.2. pontban leírtak alapján az is megállapítható, hogy a Kötelezett nem teljesítette a tájékoztatási kötelezettségét, azzal, hogy a kívülálló (harmadik) személyeknek az adatkezelés minden lényeges körülményéről nem adott tájékoztatást, így az érintettektől esetlegesen beszerzett hozzájárulás sem minősült volna önkéntes, határozott, tájékozott és kifejezett hozzájárulásnak. Mindezek alapján a Kötelezett a vele és az adósokkal jogviszonyban nem álló kívülálló (harmadik) személyek személyes adatainak kezeléséhez nem rendelkezett megfelelő joggalappal, ezért ezek az adatkezelési tevékenységei sértették az Infotv. 5. § (1)–(2) bekezdését.

2.4. A kívülálló (harmadik) személyeket érintő adatkezelés célja

Jogalap meglétén kívül a jogszerű adatkezelés feltétele az Infotv. 4. §-a szerinti célhoz kötöttség és szükségesség elvének való megfelelés is. Eszerint csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, és a cél elérésére alkalmas, de csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig. Tehát az adatkezelésbe bevont érintettek körét és a cél eléréséhez szükséges adatfajtákat az adatkezelés célja határozza meg. Ennek az elvnek az érvényesülését szigorú mércével kell mérni, ugyanis az Infotv. az „elengedhetetlen” fordulattal azt mondja ki, hogy az adatkezelés céljához feltétlenül szükséges, a céllal egyértelműen kapcsolatban lévő adatok használhatóak. Ez azt is jelenti, hogy nem gyűjthetőek olyan személyes adatok, amelyek eshetőlegesen, bizonytalan módon esetleg kapcsolatba hozhatóak az adatkezelés céljával illetve az adott adatkezelés adataival.

A hitelezővel jogviszonyban nem álló kívülálló személy (az adós rokona, szomszédja, ismerőse) - nyilvános telefonkönyvben lévő - telefonszámának Kötelezett üzleti érdekének érvényesítése céljából történő felhívása, és a hívott fél személyes adatainak a követeléskezelő szoftverben való kezelése az adatkezelő szempontjából alkalmas lehet arra, hogy esetlegesen elősegítse a követelés fizetési meghagyás vagy bírósági végrehajtás nélküli érvényesítését, de nem

elengedhetetlenül szükséges a kintlévőség behajtásához. A Kötelezettnek az üzleti érdeke önmagában nem indokolja a hitelezővel jogviszonyban nem álló személy személyes adatai kezelésének szükségességét⁶.

A Hatóság által szűrőpróbaszerűen megvizsgált esetekben nem merült fel egyetlen egy alkalommal sem olyan eset, amikor a felhívott harmadik személy az adós meghatalmazottjaként jogosult lett volna érvényes jognyilatkozat tételére.

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

A Hatóság álláspontja szerint az ismeretlen helyen tartózkodó adós aktualizált lakcímadatának legális forrása nem az adós rokona, szomszédja, hanem a követeléskezelők számára is elérhető személyi adat- és lakcímnnyilvántartás.

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

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

A fentiekre figyelemmel a Kötelezettel jogviszonyban nem álló személyek személyes adatainak kezelése az Infvtv. 4. § (1)-(2) bekezdésébe ütközik, ezért jogellenes adatkezelésnek minősül.

2.5. A jogsértéssel érintett kívülálló (harmadik) személy adatkezelési tiltakozása

A Hatóság értékelése szerint teljes mértékben elfogadhatatlan az az információs önrendelkezési jogot sértő gyakorlat, hogy a hívó féllel semmiféle jogviszonyban nem álló hívott fél személyes adatainak kezelése elleni tiltakozását követően, a hozzájárulása nélkül rögzített telefonszám adatának törlését a Kötelezett megtagadja vagy egy újabb személyes adata (neve) megadásától teszi függővé. Sőt, az adatalany a telefonszámra újabb hívást kap a Kötelezettől.

⁶ A K1/113/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény kiegészítés 6.1. pontjában foglaltak azt támasztják alá, hogy a Kötelezett a vizsgált időszakban még nem használta azokat a kódtáblákat, amelyek alapján megállapítható lett volna, hogy a „szomszédhívások” során felhívott harmadik személyek jogosultak voltak-e az adós meghatalmazottjaként eljárni.

A vizsgált egyedi ügyek között volt ilyen eset, az érintett kívülálló személy többször kérte, hogy ne hívják, jelezte, hogy nem adja hozzájárulását telefonszáma használatához, mégis továbbra is rendszeresen felhívta a Kötelezett ezen a számon.

Ilyen módon a Kötelezett megsértette az Infotv. 21. § (2) bekezdését, hiszen a tiltakozást követő legrövidebb időn belül, de maximum 15 napon belül nem hozott döntést a tiltakozás ügyében, az adatkezelést nem szüntette meg, az adatokat nem zárta, és a döntéséről e határidőn belül a kérelmezőt írásban nem tájékoztatta.

Az Infotv. 3. § 8. pontja szerinti tiltakozás esetén az érintett minden esetben kifogásolja az adatkezelés jogszerűségét is, így a tiltakozás nem azonos az érintettet az Infotv. 14. § c) pontjában megillető joggal.

2.6. A jogsértéssel érintett kívülálló személyek száma, a Kötelezett által kezelt adatállomány

2.6.1. Az alaphatározatban a Hatóság a jogsértéssel érintett kívülálló személyek számát becsléssel határozta meg. A bíróság új eljárásra kötelező ítélete szerint azonban a bíróság kiszabása körében pontos adatok beszerzésével kell meghatározni a jogsértéssel érintettek körének nagyságát.

2.6.2. A 2014. július 23-án tartott helyszíni szemle során a Kötelezett képviselői azt nyilatkozták, hogy 14.476 kívülálló (harmadik) személytől szerzett be az alaphatározat kézhezvételét követően utólagos adatkezelési hozzájárulást. A cégek képviselőinek együttes nyilatkozata szerint azoknak a kívülálló (harmadik) személyeknek a személyes adatait törölték, akik nem adtak utólagos adatkezelési hozzájárulást. Így a két cég a követeléskezelő szoftverből együttesen kb. 24 ezer kívülálló (harmadik) személy személyes adatait törölte, a cégenként törölt adatokról kimutatásokkal nem rendelkeznek.

2.6.3. A „[...] 20120131” és a „[...] 2012JAN” adatállomány/adatbázis jelen eljárás során elvégzett ismételt vizsgálata alapján készített 113/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény 6.2. pontja szerint „[...]2012JAN” adattábla Kötelezethez tartozik, melyben 1347 fő szomszéd személyes adata szerepel. A K1/113/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény kiegészítés 5. pontja szerint a további vizsgálat alá vont adatállományok közül az EOS Zrt.-re vonatkozó adatok a 20130702_[...] és a faktor_[...]_20140314.[...] állományokban voltak megtalálhatók. A szakvélemény kiegészítés 6.1. pontja rögzítette, hogy a 20130702_[...] állományban 2672 fő szomszéd személyes adata szerepel.

Ezek a számok több mint tízezer fővel kevesebbek, mint ahány érintettől (14.476) a Kötelezett az alaphatározat kézhezvételét követően utólagos adatkezelési hozzájárulást beszerzett.

A K1/113/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény kiegészítés 6.1. pontjában az a megállapítás is szerepel, hogy *„az adatbázis táblák között nem szerepelt olyan tábla, melynek tartalma megegyezett volna az átadott, státus kód és visszakód szótárak tartalmával. (A megadott kódszótár elemeket kerestem a kimentések fizikai tartalmában, nem volt egyezés). Megítélésem szerint az a tény, hogy az adattáblák megjegyzés mezői tartalmaznak szomszéd státuszra vonatkozó kifejezést (szomszéd szó vagy annak rövidítése) kódszótártól függetlenül is alkalmas a szomszédokra vonatkozó bejegyzések azonosítására”*.

Figyelembe véve azokat a tényeket, hogy a szakértői vélemények szerint a vizsgálatra átadott, az EOS cégek által betöltött adatállományok több üres adattáblát is tartalmaznak, emiatt a kimentett adatállományok korlátozottan voltak a bizonyítás céljára felhasználhatóak. Továbbá az

adatbázisban található adatok módosítását és törlését a rendszer nem naplózta, azaz utólag nem tudható, hogy az adatokon ki, mikor, milyen módosítást végzett, ezért a Hatóságnak a Kötelezett jogellenes adatkezelésével érintett kívülálló személyek/szomszédok számát, teljes körét pontosabban nem állt módjában feltárni/meghatározni.

2.6.4. A 2.6.1.-2.6.3. pontban foglaltak összegzése:

A szakértői vizsgálatok eredményeire figyelemmel a Hatóság megállapította, hogy a Kötelezett az általa kezelt adatállományokban a vizsgált időszakban kezelte 2672 fő szomszéd személyes adatát (név, telefonszám és eseteként a cím adatát is).

3. A call centerek működése

3.1. A NAIH-6254/2012/H ügyszámú hatósági eljárás során tartott szemle alkalmával a megmutatott több mint 40 fős call centerben a cégek dolgozói egy nagy közös légtérű, teremben, ún. „fakkos” elrendezésű munkaállomásokon végezték a munkájukat.

3.2. A NAIH/2015/81/H. ügyszámú hatósági eljárás során tartott helyszíni szemle alkalmával az EOS cégek képviselői azt nyilatkozták, hogy az épületben kb. két éve két elkülönített call center működik, az üzleti szoftver két külön adatbázisban tárolja az adatokat, viszont a call center szoftver együtt tárolja a hívásokat. A két call centerben a cégek külön-külön alkalmaznak supervisort a munka felügyeletére.

A Kötelezett által 2014. július 31-én, elektronikus úton megküldött „*call center supervisor*” munkaköri leírás minta 2014. január 31-én kelt, tehát az alaphatározat meghozatalát követően készült.

A cégek a Hatóság képviselőinek az új szemle alkalmával két külön helyiséget mutattak meg call centerként. Az egyik helyiség a korábban látott nagy légtérű, fakkos elrendezésű call center, a másik egy ettől eltérő elrendezésű szoba volt. Az első helyszíni szemle alkalmával ebben a szobában adminisztratív feladatot ellátó munkatársak ültek. Ezt a tényt az EOS Kft. call centerének ebben a szobában ülő egyik munkatársa is megerősítette, mert a Hatóság munkatársainak kérdésére elmondta, hogy az elmúlt év nyarán, - tehát az az alaphatározat kézhezvételét követően - kerültek ebben a helyiségben elhelyezésre, előtte más adminisztratív feladatot végző munkatársak dolgoztak a munkaszobában.

A cégek képviselői azt nyilatkozták, hogy a „[...]” elnevezésű ügymenet leírást nem a call centerek használták, hanem a 3-4 fős „[...]” csoport, melynek tagjai a két cég munkavállalói voltak.

3.5. A 3.1.-3.2. pontban foglaltakat összegezve a Hatóság joggyakorlata szerint tekintettel arra, hogy Kötelezett és az EOS Kft. az ügymenet tartalmát érintően közösen döntött, ezért e tevékenység vonatkozásában együttes/párhuzamos adatkezelőnek minősülnek, ebből a szempontból nem releváns az a körülmény, hogy a közösen kialakított ügymenetet közösen fenntartott vagy külön-külön működtetett call centerben alkalmazták. Azonban jelen eljárásban a Hatóság csak a Kötelezett adatkezelői tevékenységét és felelősségét vizsgálta és állapította meg, az EOS Kft. tevékenységének vizsgálatára és felelősségének megállapítására külön eljárásban került sor.

4. A Kötelezett belső szabályzatainak vizsgálata

A Kötelezett által becsatolt 2012.január 1-jén kelt Üzletszabályzat és a 2013. január 1-jével módosult Panaszkezelési szabályzat a Hpt. rendelkezéseinek végrehajtására irányult. Ezen szabályzatok nem tartalmaztak arra vonatkozó belső eljárási rendet, hogy az adatalany miként érvényesítheti a személyes adatainak helyesbítése vagy törlése iránti jogos igényét.

A Kötelezett úgy nyilatkozott, hogy az adóst a követeléskezelés és a panaszkezelés során ügyfélnek tekintették. Az Üzletszabályzat szerint azonban az ügyfél fogalma alatt az engedményező értendő. Az Üzletszabályzat az ügyfelek adatkezelésére tartalmazott, az ügyfelektől vásárolt követelések kötelezettjeinek adatkezelésére, adatforrására, adatfeldolgozóira nézve nem tartalmazott tájékoztatást.

Az első hatósági eljárás során a Kötelezett a 2012. január 1-je óta hatályos adatvédelmi szabályzatát is megküldte. A szabályzat vizsgálata során a Hatóság megállapította, hogy a „Töröltetéshez való jog” című bekezdése nem tartalmazott speciális adatkezelési előírásokat, csupán az Infotv. szövegét ismételte. Nem tartalmazott olyan előírásokat sem, melyek a jogosulatlanul kezelt adatok törlését újabb személyes adatok közlésétől tették volna függővé, ezzel szemben a gyakorlat során, - mint arra a felperes is hivatkozott - a panaszkezelési szabályzat alapján mégis kértek ilyen adatokat.⁷

Az alaphatározatban a Hatóság előírta a Kötelezetteknek, hogy az Infotv.-ben rögzített jogok érvényesítésének elősegítése érdekében módosítsa az eljárásrendjét. Ennek eredményeként a Kötelezett a határozat kézhezvételét követően a szabályzatait és a „[...]-” elnevezésű ügymenet leírását is módosította, azonban figyelemmel arra, hogy a jelen eljárás által vizsgált időszak megegyezik az alaphatározatban vizsgált időszakkal, ezért a végrehajtott szabályzat és ügymenet módosításokat jelen eljárás során a Hatóságnak nem állt módjában figyelembe venni.

V. Alkalmazott szankció és indokolása

1. A Hatóság a tényállás tisztázása során megállapította, hogy a Kötelezett adatkezelése az adatminimalizálás és a célhoz kötöttség elvébe ütköző volt, megsértve ezzel az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdését; az adatkezeléshez nem rendelkezett az adatalanyok tájékozott, érvényes adatkezelési hozzájárulásával, ezért az adatkezelése megsértette az Infotv. 5. § (1) bekezdését; Kötelezett nem tett eleget az adatalanyokkal szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségének, megsértve az Infotv. 20 § (1)-(2) bekezdését, a Kötelezett megsértette az Infotv. 21. § (2) bekezdését, mert az érintett adatkezelési tiltakozását figyelmen kívül hagyta.

Fentiekre tekintettel a Hatóság a rendelkező részben foglaltak szerint döntött, és jelen határozatban megtiltotta a személyes adatok jogellenes kezelését, továbbá a jogosulatlan adatkezelés miatt a Kötelezettet adatvédelmi bírság megfizetésére is kötelezte. Egyidejűleg az adatalanyok érdekeinek védelme érdekében az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján elrendelte a határozatnak a Hatóság honlapján történő nyilvánosságra hozatalát.

Abban a kérdésben, hogy indokolt-e az adatvédelmi bírság kiszabása, a Hatóság az Infotv. 61. § (4) bekezdése alapján mérlegelte az ügy összes körülményét. A Hatóság szükségesnek tartotta a bírság kiszabását, mivel a Kötelezett jogsértő adatkezelési gyakorlata a követelésével, mint alapüggyel semmilyen szempontból kapcsolatba sem hozható személyeket érintett.

⁷ A Kötelezett a keresetlevelének III.2.12. pontjában, az adattörlést kérő harmadik személy esetében sem az adatvédelmi szabályzatára hivatkozott.

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

A Kkv. tv. 4. §-a szerint, ha egy vállalkozás foglalkoztatottainak száma 250 fő vagy annál több, akkor nagyvállalkozásnak minősül.

Ha a vállalkozás a foglalkoztatotti létszáma alapján kkv-nak minősülne, de 50 millió eurót vagy ennek megfelelő forintösszeget meghaladó éves nettó árbevétele és 43 millió eurót vagy ennek megfelelő forintösszeget meghaladó mérlegfőösszeg mellett már nagyvállalkozásnak számít.

A Kkv. tv. szabályai szerint nem számít kkv-nak az a vállalkozás, amely partner- és kapcsolódó vállalkozásaival együtt, konszolidálva már nem kkv-kategóriába tartozó vállalkozás, vagyis ha egy cégcsoport nem felel meg a kkv-definíció követelményeinek, akkor a tagjai sem kkv-k.

A Kkv. tv. 5. § (1) bekezdése értelmében, azon vállalkozás esetében, amelynek partner-, vagy kapcsolódó vállalkozásai vannak, a foglalkoztatotti létszámot és a pénzügyi mutatókat az összevont (konszolidált) éves beszámoló alapján, ennek hiányában a vállalkozás nyilvántartása alapján kell meghatározni.

A Kötelezett „Elektronikus beszámoló portálról” letöltött 2013. évi cégbeszámolójának tanúsága szerint az általa 2012-ben foglalkoztatott munkavállalók átlagos statisztikai létszáma 142 fő, 2013-ban 193 fő volt. A 2012. évi adózás előtti eredménye 738.769 ezer Ft, a 2013. évi adózás előtti eredménye 999.072 ezer Ft volt. Azonban a Kötelezett az EOS csoport tagja. A hamburgi központú EOS Csoport a világ 25 országában jelenlévő és több mint 9500 munkavállalót foglalkoztató szervezet. A Kötelezettnek és az EOS Kft.-nek ugyanaz a német cég⁸ a 100%-os tulajdonosa. A Kötelezett az anyacéggel, illetve a cégcsoportnak az anyacég konszolidált beszámolójában szereplő többi tagjával együtt kapcsolt vállalkozásnak minősül. A cégbeszámoló adatainak, illetve az anyacég által készített konszolidált beszámoló figyelembe vételével a Kkv. tv. 12/A. §-a ebben az eljárásban nem alkalmazandó.

3. Az Infotv. 61. § (1) bekezdésének f) pontja értelmében a Hatóság 2015. október 1-jétől az Infotv. 61. § (3) bekezdése szerinti, százezer forinttól húszmillió forintig terjedő bírság kiszabására jogosult jogellenes adatkezelés megállapítása esetén, azonban figyelemmel arra, hogy a bírság kiszabására megismételt eljárásban kerül sor, a Hatóság az első határozat meghozatalnak időpontjában hatályban volt tízmillió forint összegű bírságmaximumot vette figyelembe.

A bírság kiszabása során elsősorban az érintettek számát, a jogsértés súlyát vette figyelembe:

- A vizsgált időszakban a jogellenes adatkezeléssel érintettek száma tekintetében a Hatóság a szakértő által a K1/113/2016. dokumentumszámú szakvélemény kiegészítésben azonosított 2672 főt/szomszédot vette figyelembe, mert a Kötelezett által az alaphatározat kézhezvételét követően naplózatlanul és számolatlanul törölt szomszéd bejegyzések számát nem állt módjában megállapítani.

- A Hatóság alaphatározatban⁹ kifejtett álláspontja a követeléskezelési jogviszonyon kívül álló személyek adatainak kezelésével kapcsolatban nem változott, ezért a jogsértés súlyának

⁸ EOS International Beteiligungs-Verwaltungsgesellschaft mbH D-20099 Hamburg Steindamm 71

⁹ A bíróság 15.K.32.393/2013/11. számú ítéletében a Hatóság álláspontját osztotta, és kimondta, hogy az EOS Zrt-vel jogviszonyban nem álló harmadik személyek adatainak kezelése jogellenes.

megítélése sem. A Hatóság fenntartja, hogy a megállapított jogsértés súlyos, mert a Kötelezett többféle jogsértést követett el, melyek nem egyedi esetek voltak. A jogszabálysértő gyakorlatot súlyosbítja az a körülmény, hogy az adatkezelésre az esetek egy részében az érintettek tudta nélkül került sor.

- A jogsértések folyamatos jellegűek, tekintettel arra, hogy a Kötelezett az adatállományában szereplő adatokat 2012.01.01-óta kezelte.

A Hatóság a bírság összegének meghatározásakor figyelemmel volt a Kötelezettnek a követeléskezelői piacon betöltött „meghatározó” szerepére. A Hatóság a kiszabott bírságösszeg meghatározásakor figyelemmel volt továbbá a bírsággal elérni kívánt generálpreventív célra is, mellyel - a Kötelezettet újabb jogsértéstől való visszatartása mellett - valamennyi piaci szereplő adatkezelési gyakorlatának a jogszerűség irányába való mozdulását kívánja elérni.

A jogsértés súlyának Hatósági megítélése az alapeljárásban hozott döntés óta nem változott, azonban az alapeljárásban százezres nagyságrendben becsült jogsértéssel érintettek számával szemben a jelen eljárásban ennél kevesebb, több ezer főt érintő adatkezelés nyert szakértői bizonyítást. Mindezek összességükben indokoltá tették a bírság összegének alaphatározathoz képest nagymértékben történő csökkentését.

VI. Eljárási szabályok

1. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 157. § (4) bekezdése szerint, ha a hatóság az ügyfél részére kötelezettséget állapít meg, a kötelezettség alapjául szolgáló jogszabálysértés bizonyításával összefüggésben felmerült eljárási költség viselésére az ügyfél köteles.

Hivatkozott törvényi rendelkezésre tekintettel a Hatóság az eljárási költség összegét az eljárás során kirendelt igazságügyi szakértő részére megállapított szakértői díj alapján határozta meg és a Kötelezettet a NAIH/2017/935/4/H. ügyszámú végzésben megállapított 151.876,- Ft szakértői díj megfizetésére, kötelezte. 2. 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 határozat nem tanúsítja a Kötelezett által végzett adatkezelés jogszerűségét azon kérdésekben, melyek vizsgálatára az adatvédelmi hatósági eljárás során nem került sor, és nem tanúsítja az eljárás során megküldött szabályzatok teljes körű megfelelőségét sem. A nem vizsgált kérdések a későbbiekben új eljárásban vizsgálhatóak.

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 és az eljárási költséget 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 bírságösszeg és az eljárási költség 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.

Az adatvédelmi hatósági eljárásnak az Infotv. 60. § (5) bekezdésében megszabott ügyintézési határideje 2017. május 1-jén jár le tekintettel arra, hogy szakértő kirendelésétől a szakértői vélemény és a szakértői vélemény kiegészítés megérkezése közötti idő az eljárási határidőt megszakította.

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

Budapest, 2017. március 21.

Dr. Péterfalvi Attila
elnök, c. egyetemi tanár