



Ügyszám: NAIH-9562-1/2024.
(NAIH-3005/2022.)

Tárgy: jogsértést megállapító határozat

HATÁROZAT

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) [...] (a továbbiakban: **Kérelmező**) kérelmére, valamint a [...] (a továbbiakban: **Kérelmezett**) által a telefonos ügyfélszolgálatok során történő hangrögzítési és arról való tájékoztatási gyakorlatának vizsgálatára hivatalból indult adatvédelmi hatósági eljárásban az alábbi döntéseket hozza:

1. A Hatóság **elmarasztalja** a Kérelmezettet azért, mert megsértette a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) 5. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti átláthatóság elvét mind a Kérelmező, mind az általános gyakorlat vonatkozásában.
2. A Hatóság **elmarasztalja** a Kérelmezettet azért, mert megsértette az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (2) bekezdés szerinti elszámoltathatóság elvét mind a Kérelmező, mind az általános gyakorlat vonatkozásában.
3. A Hatóság **utasítja** a Kérelmezettet, hogy a jelen határozat kézhezvételétől számított **30 napon belül** tegye átláthatóvá a jelen ügyben vizsgált adatkezelését oly módon, hogy az adatkezelésről szóló tájékoztatásaiban nevesíti, hogy a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársával folytatott kommunikáció is rögzítésre kerül a Kérelmezett ügyfélszolgálatán keresztül folytatott telefonhívásként.
4. A Hatóság a kérelmes eljárásban a Kérelmezőre vonatkozóan megállapított jogsértések miatt

**1 000 000 Ft, azaz egymillió forint
adatvédelmi bírság**

megfizetésére kötelezi a Kérelmezettet.

* * *

A **3. pontban előírt intézkedés megtételét** a Kérelmezettnek a jelen határozat **kézhezvételétől számított 30 napon belül kell írásban** – az azokat alátámasztó bizonyítékok előterjesztésével együtt – igazolnia a Hatóság felé.

Az **adatvédelmi bírságot** jelen döntés **kézhezvételétől számított 30 napon belül** a Hatóság központosított bevételek beszedése célelszámolási forintszámlája (10032000-01040425-00000000 Központosított beszedési számla IBAN: HU83 1003 2000 0104 0425 0000 0000) javára kell megfizetni. Az összeg átutalásakor a **NAIH-9562/2024. BÍRS.** számra kell hivatkozni.

Ha a Kérelmezett a bírságfizetési kötelezettségnek határidőben nem tesz eleget, a fenti számlaszámra késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke a törvényes kamat, amely a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal egyezik meg.

A 3. pont szerinti kötelezés nem teljesítése, továbbá az adatvédelmi bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Hatóság elrendeli a határozat végrehajtását.

Jelen határozattal szemben közigazgatási úton jogorvoslatnak nincs helye, de az a közléstől számított 30 napon belül a Fővárosi Törvényszékhez címzett keresetlevéllel közigazgatási perben megtámadható. A keresetlevelet a Hatósághoz kell benyújtani, elektronikusan¹, amely azt az ügy irataival együtt továbbítja a bíróságnak. A tárgyalás tartása iránti kérelmet a keresetlevélben jelezni kell. A teljes személyes illetékmentességben nem részesülők számára a közigazgatási per illetéke 30.000 Ft, a per tárgyi illetékfeljegyzési jog alá esik. A Fővárosi Törvényszék előtti eljárásban a jogi képviselő kötelező.

INDOKOLÁS

I. Az eljárás menete és a tényállás tisztázása

- (1) A Kérelmező 2022. február 16. napján, NAIH-3005-1/2022. ügyiratszámom iktatott adatvédelmi hatósági eljárás megindítása iránti kérelemmel fordult a Hatósághoz.
- (2) A Hatóság a 2022. február 21. napján kelt, NAIH-3005-2/2022. ügyiratszámú végzésében, miután áttekintette a Kérelmező adatvédelmi hatósági eljárást kezdeményező kérelmét, megállapította, hogy az hiányos volt, ezért hiánypótlási felhívást bocsátott ki.
- (3) A hiánypótlásra felhívó végzését a Hatóság a NAIH-3005-3/2022. ügyiratszámú kísérőlevele mellékleteként postai úton a Kérelmező lakcímére 2022. február 22. napján, míg a NAIH-3005-4/2022. ügyiratszámú kísérőlevele mellékleteként elektronikus úton a Kérelmező ügyfélkapujára küldte meg 2022. február 23. napján.
- (4) A Kérelmező a 2022. február 23. napján, NAIH-3005-5/2022. ügyiratszámom iktatott beadványában pótolta a kérelem hiányosságait.
- (5) A Hatóság a 2022. március 8. napján kelt, NAIH-3005-6/2022. ügyiratszámú végzésében értesítette a Kérelmezett az adatvédelmi hatósági eljárás megindulásáról, továbbá a tényállás tisztázása érdekében nyilatkozattételre hívta fel.
- (6) A Kérelmezett a 2022. április 7. napján, NAIH-3005-7/2022. ügyiratszámom iktatott beadványában küldte meg nyilatkozatát a Hatóságnak.
- (7) A Kérelmező a 2022. május 4. napján, NAIH-3005-8/2022. ügyiratszámom iktatott beadványában tájékoztatást kért az adatvédelmi hatósági eljárás állásáról.
- (8) A Hatóság a 2022. május 30. napján kelt, NAIH-3005-10/2022. ügyiratszámú levelében tájékoztatta a Kérelmezőt az eljárás addigi menetéről.

¹ A közigazgatási per kezdeményezésére a NAIH_K01 elnevezésű űrlap szolgál: [NAIH_K01 űrlap](#) (2019.09.16.)
Az űrlap az általános nyomtatványkitöltő program ([ÁNYK program](#)) alkalmazásával tölthető ki.
Az űrlap az alábbi linkről érhető el: <https://naih.hu/kozig-hatarozat-birosagi-felulvizsgalata>

- (9) A Hatóság továbbá – miután további kérdések tisztázása vált szükségessé – a 2022. május 30. napján kelt, NAIH-3005-9/2022. ügyiratszámú végzésében ismételten nyilatkozattételre hívta fel a Kérelmezettet.
- (10) A Kérelmezett a 2022. június 14. napján, NAIH-3005-11/2022. ügyiratszámon iktatott beadványában küldte meg nyilatkozatát a Hatóságnak.
- (11) A Kérelmezett válaszelevelében írtak áttekintése után további kérdések tisztázása vált szükségessé, ezért a Hatóság a 2022. július 5. napján kelt, NAIH-3005-12/2022. ügyiratszámú végzésében hanganyagok megküldésére hívta fel a Kérelmezettet.
- (12) A Kérelmezett a 2022. július 22. napján, NAIH-3005-13/2022. és NAIH-3005-14/2022. ügyiratszámon iktatott, továbbá a 2022. július 25. napján, NAIH-3005-15/2022. ügyiratszámon iktatott beadványaiban küldte meg a kért hanganyagokat a Hatóságnak, továbbá a hanganyagokhoz kapcsolódó nyilatkozatát.
- (13) Tekintettel arra, hogy a Kérelmezett által előadottak áttekintése után még további kérdések tisztázása vált szükségessé, a Hatóság a 2022. augusztus 11. napján kelt, NAIH-3005-16/2022. ügyiratszámú végzésében ismételten nyilatkozattételre hívta fel a Kérelmezettet.
- (14) A Kérelmezett a 2022. szeptember 5. napján, NAIH-3005-17/2022. ügyiratszámon iktatott beadványában küldte meg a nyilatkozatát a Hatóságnak.
- (15) A Hatóság munkatársa 2022. szeptember 12. napján, NAIH-3005-18/2022. ügyiratszámon iktatott iratban feljegyzést készített a Kérelmezett által megküldött hangfelvételekről, azok tartalmáról.
- (16) A Hatóság ezt követően, a rendelkezésére álló bizonyítékok alapján a 2022. szeptember 12. napján kelt, NAIH-3005-19/2022. ügyiratszámú végzésében tájékoztatta a Kérelmezettet arról, hogy az adatvédelmi hatósági eljárásban a bizonyítási eljárás befejeződött és felhívta a figyelmét arra, hogy a tényállás tisztázása során feltárt bizonyítékokat az iratbetekintés szabályainak figyelembevételével megismerheti és további bizonyítási indítványokat tehet.
- (17) A Hatóság ugyanerről tájékoztatta a Kérelmezőt is a szintén 2022. szeptember 12. napján kelt, NAIH-3005-20/2022. ügyiratszámú végzésében.
- (18) A Kérelmezett a 2022. szeptember 16. napján, NAIH-3005-21/2022. ügyiratszámon iktatott beadványában iratbetekintés iránti kérelemmel fordult a Hatósághoz oly módon, hogy a Hatóság elektronikus úton küldje meg részére az ügyben keletkezett iratok másolatát.
- (19) A Hatóság a 2022. szeptember 20. napján kelt, NAIH-3005-22/2022. ügyiratszámú végzésnek mellékleteként küldte meg a Kérelmezettnek elektronikus úton az eljárás során keletkezett, nem a Kérelmezettől származó és nem a Kérelmezett részére megküldött valamennyi irat másolatát.
- (20) Ezt követően a Kérelmezett nem adott elő újabb nyilatkozatot és további bizonyítási indítványt sem terjesztett elő.
- (21) A Kérelmező nem élt iratbetekintési jogával, továbbá a Kérelmező sem adott elő újabb nyilatkozatot és további bizonyítási indítványt sem terjesztett elő.
- (22) A Kérelmező adatvédelmi hatósági eljárás megindítása iránti – és a Hatóság hiánypótlásra felhívó végzésére pontosított – kérelme szerint 2021. december 23. és 2022. január 14. napján a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa, majd 2022. január

21. napján az ügyfélszolgálati ügyintézője hívta egy, a Kérelmező által ismeretlen, budapesti számról [...]), de nem az ügyfélszolgálat [...]-es telefonszámáról.

- (23) A kérelem szerint a hívások során a Kérelmezővel nem közölték, hogy a beszélgetésekről hangfelvételek készülnek. A Kérelmező álláspontja szerint ugyan az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 141. §-a előírja a szolgáltató részére a kötelező felvételkedzítést, de az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 14. § a) pontja szerinti tájékoztatás elmaradt, így nem élhetett azzal a lehetőséggel, hogy az adatkezelés ellen tiltakozva a hívást megszakítsa. Ezzel a Kérelmező akarata ellenére és az előzetes hozzájárulása nélkül a Kérelmezett az Infotv. 3. § 2. pontjában definiált személyes adataihoz jutott hozzá. A 2022. január 21-én folytatott telefonbeszélgetés során az ügyintéző csak a Kérelmező kérdésére válaszolva közölte, hogy a hívást rögzítik, ekkor az ügyfélszolgálatról kérte a Kérelmező, hogy bocsájtsák rendelkezésére a rögzített hanganyagot.
- (24) A Kérelmező álláspontja szerint a Kérelmezett 2022. február 16-án kelt elektronikus levelében a hangfelvétel készítését és a tájékoztatás elmaradását elismerte.
- (25) Ezen, a Kérelmező által a Hatóság rendelkezésére bocsátott e-mail tárgya egy, a Kérelmező részéről kezdeményezett, a Kérelmezett szolgáltatásának minőségével kapcsolatos panasz kivizsgálásáról szóló tájékoztatás, melynek egyik bekezdésében a Kérelmezett leírta, hogy: „2021.12.23-án, 2022.01.14-én és 2022.01.21-én munkatársaink az erre fenntartott telefonközponton keresztül hívták Önt, melyhez kapcsolódóan nem hangzott el előzetes tájékoztatás arról, hogy a beszélgetés rögzített vonalon történik. Ezáltal van lehetőségünk kérésének megfelelően a megjelölt egyeztetések hanganyagát az Ön rendelkezésére bocsátani.”
- (26) Ebből következtetett a Kérelmező arra, hogy a Kérelmezett elismerte a jogsértés tényét.
- (27) A Kérelmező kérelme szerint továbbá a kért hanganyagot megkapta, azonban az e-papír oldalán a wav hangfájlok csatolására nem volt lehetősége, ezért azokat nem küldte meg a Hatóságnak. Nyilatkozata szerint azonban a Kérelmezett 0917704207612.wav, 0917704229672.wav, 0917704238148.wav és 0969315437415.wav fájlnevel bocsátotta a Kérelmező rendelkezésére a fájlokat.
- (28) Fentiek alapján a Kérelmező kérte a Hatóságot, hogy állapítsa meg a jogsértést, azaz a tájékoztatás elmulasztását a hangrögzítésről, és kérte, hogy a Hatóság szólítsa fel a Kérelmezettet a jogsértés befejezésére a továbbiakban.
- (29) A Kérelmezett NAIH-3005-7/2022. ügyiratszámom iktatott nyilatkozata szerint az Eht. 188. § 17. pontja szerinti elektronikus hírközlési szolgáltatónak minősül, szolgáltatása a 16. pont szerinti elektronikus hírközlési szolgáltatás. Az Eht. 188. § 13. pontja alapján a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe a 27. pont szerinti előfizetői szolgáltatást, egyéni előfizetőnek minősül.
- (30) A Kérelmezett ezen nyilatkozata szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatás a vizsgált időszakban hatályos fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2. § h) pontja szerinti közszolgáltatásnak minősül. Ez alapján, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyként elektronikus hírközlési szolgáltatást vesz igénybe, az Fgytv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztónak, a szolgáltatás vonatkozásában az egyéni előfizetői szolgáltatás egyben az Fgytv. 2. § l) pontja szerinti árunak, a közötté és a Kérelmezett között megkötött szerződés az Fgytv. 2. § k) pontja szerinti szolgáltatási szerződésnek minősül.

- (31) Ez alapján a Kérelmezett nyilatkozta szerint a Kérelmező az Eht. szerinti egyéni előfizetőnek, valamint az Fgytv. szerinti fogyasztónak is minősül, így a Kérelmezett és a Kérelmező között létrejött jogviszonyra mind az Eht., mind az Fgytv. szabályai irányadóak.
- (32) A Kérelmezett ezen nyilatkozata szerint az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése kimondja, hogy „az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell”. A Kérelmezett jogi álláspontja szerint ez az előírás az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont szerinti jogalapon történő adatkezelés azzal, hogy egyben az Infotv. 5. § (3) szerinti kötelező adatkezelésnek is minősül.
- (33) A Kérelmezett megvizsgálta, hogy az Fgytv. előírása megfelel-e az Infotv. 5. § (3) szerinti feltételeknek, azaz az Fgytv. egyrészt törvényi szintű jogszabály, tehát megfelelő jogforrási szinten került a kötelező adatkezelés rögzítésre, másrészt az Fgytv. meghatározza az összes kötelező tartalmi kelléket is az adatkezeléssel összefüggésben, így az adatkezelés célját, feltételeit, a kezelendő adatok fajtáját, az adatkezelő személyét, valamint az adatkezelés időtartamát is. Ez alapján:
- az adatkezelő személye: a szolgáltató, jelen esetben a Kérelmezett;
 - az adatkezelés feltételei: az Fgytv. 17/B. § (3), (3a) és (3b) bekezdéseiben foglaltak;
 - a kezelendő adatok fajtája: hangfelvétel;
 - az adatkezelés időtartama: öt év;
 - az adatkezelés célja: az Fgytv. nem rögzíti expressis verbis az adatkezelés célját, azt a jogalkotói szándék feltárásával lehet megállapítani. Eszerint egyrészt minden olyan szabálynak, amely az Fgytv.-ben rögzített és a fogyasztó védelmét szolgálja, célja a preambulumban rögzített „fogyasztói érdekek védelme és érvényesítése”. A jogalkotói indokolás hangfelvételek készítése esetén: „a telefonon tett nyilatkozatok utólagos bizonyítása”.
- (34) A Kérelmezett nyilatkozata szerint – mind az Eht., mind az Fgytv., mind pedig az általános adatvédelmi rendelet átláthatóságra vonatkozó követelményei alapján – elsősorban Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban: ÁSZF) segítségével tájékoztatja az érintetteket az adatkezelésről. A kérdésben érintett három telefonbeszélgetésre két ÁSZF hatálya terjedt ki:
- a 2021. december 23. napján folytatott telefonbeszélgetésre a 2021. december 15-én hatályba lépett ÁSZF²;
 - a 2022. január 14. és 21. napján folytatott telefonbeszélgetésre a 2022. január 1-jén hatályba lépett ÁSZF³.
- (35) A Kérelmezett nyilatkozata szerint mindkét ÁSZF – egymáshoz képest változatlan szöveggel – rögzítette (mint ahogy rögzíti azt a nyilatkozattétel napján hatályos ÁSZF is) [...] pontjában, hogy a szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező, az előfizetői jogviszonyt érintő megkeresésekről, panaszokról és bejelentésekről, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációról, valamint az ezekről indított kimenő hívásokról hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a rögzítést követő legalább öt évig megőriz.
- (36) Nyilatkozata szerint a Kérelmezett bármely hívó által kezdeményezett, a telefonos ügyfélszolgálatra érkező telefonhívás esetén a szóbeli ügyintézés megkezdését megelőzően egy automata segítségével tájékoztatja a hívó felet az Fgytv. 17/B. § (3) és (3b)

² [...]

³ [...]

bekezdésekben foglaltakról, így a hangrögzítés tényéről, időtartamáról, a hangfelvételtől készült másolat igényelhetőségéről, valamint az automata utal az [...] pontjára is. Az adatkezelésre vonatkozó részletes szabályok az ÁSZF hivatkozott része mellett az ÁSZF [...] mellékletét képző adatkezelési tájékoztatóban találhatóak meg, amelyre szintén hivatkozik az automata. Ezek alapján – illetve azon oknál fogva, hogy az adatkezelést törvény rendeli el és teszi kötelezővé – a Kérelmezett álláspontja szerint az érintett számára átlátható, hogy a Kérelmezettel folytatott beszélgetések minden esetben rögzítésre kerülnek.

- (37) A telefonos ügyfélszolgálat által kezdeményezett telefonhívás során a Kérelmezett belső munkautasítása szerint az alábbi tájékoztatásnak kell elhangoznia: *„Üdvözlöm, XY vagyok a [...] ügyfélszolgálatáról, XYZ-t keresem. Alkalmos időpontban kerestem fel Önt a XXXX tárgyban? Mielőtt megkezdjük az egyeztetést, szeretném tájékoztatni, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül, amelyet a [...] honlapon, illetve az üzleteinkben elérhető Általános Szerződési Feltételek [...] pontjában foglaltak szerint kezelünk, bocsátunk rendelkezésre és őrzünk meg 5 évig. A hangfelvétel egyedi azonosítója a hívás időpontjából és az Ön telefonszámából áll.”*
- (38) Mindezek miatt a Kérelmezett álláspontja szerint a Kérelmező számára rendelkezésre állt az adatkezeléssel kapcsolatos minden információ, tehát az adatkezelés az érintett Kérelmező számára átlátható volt. **A Kérelmezett nem vitatta, hogy a három, a Hatóság által megjelölt telefonbeszélgetés alatt nem hangzott el arra vonatkozó tájékoztatás, hogy az adott beszélgetés is rögzítésre kerül, ám ez a Kérelmezett álláspontja szerint nem jelenti az adatvédelmi előírások megsértését.** Ennek alátámasztásául a Kérelmezett hivatkozott az általános adatvédelmi rendelet 13. cikk (1) és (2) bekezdésére, melyek taxatív rögzítik, hogy a személyes adat megszerzésének időpontjában milyen információkat kell az érintett rendelkezésére bocsájtani, ám ezen bekezdések nem alkalmazandóak a (4) bekezdés szerint abban az esetben, ha és amilyen mértékben az érintett már rendelkezik az információkkal.
- (39) A Kérelmezett nyilatkozata szerint, mint az a Hatóság rendelkezésére bocsátott hangfelvételekből is hallható, mindhárom telefonbeszélgetés a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársának helyszíni kiszállásával kapcsolatos beszélgetés, ezek mindegyikét (azaz a helyszíni hibaelhárítást) a Kérelmezett kezdeményezte. A Kérelmezett általános gyakorlata, hogy az egyeztetett időpont előtt és a helyszínre érkezéskor a helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa felveszi a kapcsolatot a hibaelhárítást kérő személlyel. Egyrészt ez jelentős könnyebbség a hibaelhárítást kérő személy számára is, hiszen tudja, pontosan mikor érkezik a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa, másrésztől elkerülhetőek a „pont nem vagyok otthon” helyzetek azzal, hogy egyeztetni tudnak arról, hogy mikorra érkezik meg a helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatárs, illetve mikorra kellene a megjelölt címre érkeznie a hibaelhárítást kérő személynek is. Másrésztől gyakori eset, hogy a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa, bár a megjelölt helyszínre érkezik, de ott, például csengő, névtábla hiányában nem tud bejutni. Ezért is felhívhatja a hibaelhárítást kérő személyt, hogy megérkezett. Ilyen esetben a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa a nála lévő mobiltelefon segítségével, de a Kérelmezett ügyfélszolgálatán keresztül hívja fel a megadott kapcsolattartási telefonszámon a hibaelhárítást kérő személyt. Amikor valaki hibaelhárítást kér, úgy az általa indított telefonhívás során minden esetben történik egy telefonszám-egyeztetés, amelyen felhívhatja a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa, hogy rövidesen érkezik vagy megérkezett. A helyszíni kiszállásról történő értesítés is az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdés szerinti, az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonbeszélgetés, hiszen az ügyfélszolgálat értesíti a hibaelhárítással kapcsolatos tudnivalóról (várható érkezés vagy tényleges megérkezés) a hibaelhárítást kérő személyt. A Kérelmezett ilyenkor minden esetben az Fgytv. 17/B. § (3) alapján rögzíti a telefonbeszélgetést.

- (40) A Kérelmezett nyilatkozata szerint, mint az a rögzített telefonbeszélgetések során is hallható, a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa minden esetben elmondta a saját és a Kérelmezett nevét, az pedig a Hatóság tényállást tisztázó végzésében is rögzített, hogy a Kérelmezett hívó félként hívóazonosítóval hívja fel az érintettet. A Kérelmezett álláspontja szerint önmagában ezen tények alapján joggal és jóhiszeműen feltételezheti a Kérelmezett adatkezelőként, hogy az érintett tisztában van az adatkezelés tényével, így az általános adatvédelmi rendelet 13. cikk (4) bekezdése alapján a hibaelhárítást végző kolléga már nem olvas be egy, a telefonos ügyfélszolgálat által kezdeményezett hívás során elhangzó teljes adatkezelési tájékoztatást a hívott fél számára, amikor jelzi, hogy fél órán belül ott lesz, vagy már éppen ott áll a kapuban. Azon túl, hogy az adatkezelés egészét a Kérelmezett átláthatónak tartja, álláspontja szerint ilyen tájékoztatás nem is lenne életszerű. A konkrét ügyben pedig azzal kívánja a Kérelmezett az általános adatvédelmi rendelet 13. cikk (4) bekezdésének alkalmazását alátámasztani, miszerint a Kérelmező tisztában volt az adatkezelés tényével, mivel ezt követően élt érintetti és fogyasztói jogával és kikérte a hangfelvételt. A Kérelmezett álláspontja szerint, nem vitatható, hogy csak olyan személy tudja kikérni a hangfelvételt, aki tisztában van a hangfelvétel létezésével. Mindezt az is alátámasztja, hogy a Kérelmező érintetti joggyakorlása során hivatkozott az ÁSZF [...] pontjára, az alábbiak szerint: *„Tisztelt Ügyfélszolgálat! Az ÁSZF [...] pontja alapján kérem az alább felsorolt, a szolgáltatóval folytatott, a szolgáltató által indított telefonbeszélgetések rendelkezésemre bocsátását.”*
- (41) A Kérelmezett megküldte továbbá a Hatóságnak a Kérelmező és a Kérelmezett között folytatott levelezések, továbbá – többek között – a Kérelmező által megjelölt 0917704207612.wav, 0917704229672.wav és 0917704238148.wav fájlokban rögzített hanganyagok másolatát.
- (42) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a jelen ügyben kifogásolt adatkezelés nem egyedi, a Kérelmező és a Kérelmezett közötti jogviszonyban történő művelet, hanem kötelező adatkezelés minden ilyen eljárásban, és havi bontásban 130.000-160.000, míg éves szinten nagyságrendileg 1.700.000 telefonhívás hanganyagát kezeli kötelező adatkezelésként.
- (43) A Kérelmezett nyilatkozata szerint jogtechnikailag nincsen lehetősége az érintettnek arra, hogy ne járuljon hozzá a hangfelvétel készítéséhez, amennyiben a „ne járuljon hozzá” szófordulatot az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti jogalappal összefüggésben értelmezzük, tekintettel arra, hogy az adatkezelés jogalapja nem az érintett hozzájárulása, hanem a 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti kötelező adatkezelés. Amennyiben a hétköznapi szófordulatként értelmezzük, úgy természetesen van, hiszen amennyiben nem kívánja valaki, hogy hangrögzítés készüljön a vele folytatott beszélgetésről, úgy felkeresheti a Kérelmezett bármely személyes ügyfélszolgálatát vagy írásban is felveheti a kapcsolatot a Kérelmezettel. Amennyiben mindezt a konkrét ügyre értelmezzük, úgy az érintett azzal „járul hozzá” ahhoz, hogy őt felhívja a Kérelmezett kiérkező helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa, hogy megadja a kapcsolattartási telefonszámot. Amennyiben ezt nem kívánja, úgy az általa indított hibabejelentésről szóló telefonhívás során kell ezt kijelentse.
- (44) A Kérelmezett a nyilatkozata szerint az ÁSZF [...] pontjában (adatkezelési tájékoztató az előfizetőknek és felhasználóknak) tájékoztatja az érintetteket, hogy a Kérelmezett telefonos ügyfélszolgálatával folytatott minden beszélgetésről hangfelvételt készít, ezért amennyiben nem szeretné, hogy a telefonos ügyintézés alkalmával arról hangfelvétel készüljön, ügyintézését személyesen végezheti a Kérelmezett üzleteiben vagy viszonteladójánál, illetve írásban is fordulhat a Kérelmezetthez, a megadott elérhetőségeinek bármelyikén.
- (45) A Kérelmezett nyilatkozata szerint jogtechnikailag tiltakozni sincsen lehetősége az érintettnek a hangfelvétel készítése ellen, hiszen amennyiben érintetti jogként értelmezzük a tiltakozást, úgy az általános adatvédelmi rendelet 21. cikk (1) bekezdése az általános adatvédelmi

rendelet 6. cikk (1) bekezdés e) és f) pontja szerinti jogalapok esetén biztosítja a tiltakozáshoz való jogot, a c) pont esetén nem. Amennyiben a hétköznapi értelemben vesszük a tiltakozás kifejezést, a fentiek szerint akkor kell tiltakoznia az érintettnek, amikor megadja a kapcsolattartási telefonszámot a hibaelhárításhoz még az általa kezdeményezett telefonbeszélgetés során.

- (46) A Kérelmezett nyilatkozata szerint jogtechnikailag tehát nem értelmezhető a két fenti eshetőség, így ekként jogilag nem értelmezhető a következményük sem. Hétköznapi szóhasználat esetén az a következménye, ha nem adja meg elérhetőségeit az érintett, hogy a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa nem tudja majd számára jelezni a várható vagy a tényleges érkezését, így esetenként a hibaelhárítás már az ingatlanba való bejutás sikertelensége miatt is meghiúsulhat. Éppen ezért nem életszerű, hogy az érintettek „tiltakozzanak” a Kérelmezett általi felhívás (és ezáltal a rögzítés) ellen – mint ahogy a mellékelt telefonhívások alapján is úgy ítéli meg a Kérelmezett, hogy a Kérelmező számára is hasznos volt a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársának a hívása.
- (47) A Kérelmezett nyilatkozata szerint továbbá a Kérelmező állításával szemben a személyes adatok megszerzése nem jogosulatlanul, hanem jogszabályi kötelezés, kötelező adatkezelés előírása alapján történt. A Kérelmezettnek az adat megszerzése kapcsán még csak az adatkezelés szükségességéről történő mérlegelési lehetősége sincsen, hiszen a jogalkotó kötelezővé tette az adat rögzítését számára. Ez alapján a Kérelmezett vitatja, hogy a Kérelmező személyes adatait jogosulatlanul szerezte volna meg.
- (48) A Kérelmezett álláspontja szerint azzal, hogy a Kérelmező rendelkezésére bocsátotta a hangfelvételeket, éppen az Fgytv.-nek a Hatóság elnöke által kezdeményezett módosítása nyomán a jogszabályba belefoglalt jogi kötelezettségének tett eleget.
- (49) A Kérelmezett álláspontja szerint a 2022. február 16. napján kelt, Kérelmezőnek küldött levelében nem ismerte el jogsértést, mindössze annak kinyilvánítása történt meg, hogy valóban nem történt előzetes tájékoztatás a konkrét beszélgetésben a telefonhívás rögzítésének a tényéről.
- (50) A Kérelmezett NAIH-3005-11/2022. ügyiratszámom iktatott nyilatkozata szerint a Kérelmező 2021. december 16-a és a Hatóság eljárásának 2022. február 17-i megindulásának időpontja között 21 alkalommal fordult hibabejelentéssel a Kérelmezett ügyfélszolgálatához, mely megkeresések közül kettő bejelentés történt telefonos csatornán. A bejelentések rögzítésére az alábbiak szerint került sor:
- 2021. december 16-án a Kérelmező a honlapon keresztül jelezte a hibát. 2021. december 20-án írásban válaszolt a Kérelmezett az [...] e-mail címre.
 - 2021. december 20-án a Kérelmező ismét a honlapon jelezte a hibát. 2021. december 22-én hívta fel a Kérelmezett ügyfélszolgálati munkatársa, aki az egyeztetés alapján kiszállási munkalapot vett fel.
 - 2021. december 23-án a Kérelmező a honlapon jelezte a hibát.
 - 2021. december 25-én a Kérelmező a honlapon jelezte a hibát. 2021. december 27-én e-mailben a Kérelmezett a türelmét kérte a javításig.
 - 2021. december 20-án a Kérelmező e-mailben is jelezte a hibát, mely bejelentéssel kapcsolatban 2022. január 13-án szintén e-mailben tájékoztatta a Kérelmezett, hogy nem érte el a Kérelmezőt telefonon.
 - 2022. január 14-én a Kérelmező a honlapon kétszer jelezte a hibát.
 - 2022. január 14-én a Kérelmező telefonon is jelezte a hibát.

- 2022. január 20-án a Kérelmező telefonon keresztül jelezte a hibát. 2022. január 21-én nem volt otthon, így aznap új kiszállási időpontot egyeztetett a Kérelmezett a Kérelmezővel.
- 2022. január 25-én a Kérelmező a honlapon jelezte a hibát. A hiba a vizsgálat időpontjában már nem állt fenn, ezért 2022. január 26-án a Kérelmezett e-mailben lezárta a Kérelmező bejelentését.
- 2022. január 26-án a Kérelmező a honlapon jelezte hibát. A hiba a vizsgálat időpontjában már nem állt fenn, ezért 2022. január 27-én a Kérelmezett e-mailben lezárta a Kérelmező bejelentését.
- 2022. január 27-én a Kérelmező a honlapon jelezte a hibát. A hiba a vizsgálat időpontjában már nem állt fenn, ezért 2022. január 28-án a Kérelmezett e-mailben lezárta a Kérelmező bejelentését.
- 2022. január 28-án és 2022. január 29-én a Kérelmező a honlapon jelezte a hibát. A hiba a vizsgálat időpontjában már nem állt fenn, ezért 2022. január 31-én a Kérelmezett e-mailben lezárta a Kérelmező bejelentését.
- 2022. január 31-én a Kérelmező a honlapon jelezte a hibát. A hiba a vizsgálat időpontjában már nem állt fenn, ezért 2022. február 1-jén a Kérelmezett e-mailben lezárta a Kérelmező bejelentését.
- 2022. január 13-án, 2022. január 14-én, 2022. január 17-én, 2022. január 19-én, 2022. január 21-én a Kérelmező e-mailben is jelezte a hibát.

- (51) A Kérelmezett a Hatóság azon kérésére, hogy igazolja, hogy a Kérelmező 2021. december 16-tól kezdődően a Kérelmezett felé tett hibabejelentései közül az első telefonos kommunikáció során kapott tájékoztatást a hívás(ok) rögzítéséről, a Kérelmezett általánosságban azt nyilatkozta, hogy az ügyfélszolgálat és ügyfél közötti minden telefonos kommunikációt rögzít, és erről a szóbeli ügyintézés megkezdését megelőzően egy automata segítségével tájékoztatja az ügyfelet, amelyben kitér a hangrögzítés tényére, a hangfelvétel megőrzésének időtartamára, továbbá a hangfelvételtől készült másolat igényelhetőségére. A Kérelmező által 2021. december 16-át követően kezdeményezett telefonos hibabejelentések során a Kérelmezett hívásközpontja minden esetben biztosította a hívások rögzítésére vonatkozó automata tájékoztatást, így az mind a 2022. január 14-i, mind a 2022. január 20-i hívás során elhangzott. A hívásrögzítésre vonatkozó részletes szabályok az ÁSZF [...] mellékletét képző adatkezelési tájékoztatóban találhatóak meg, amelyre szintén hivatkozik az automata szöveg.
- (52) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa a számára biztosított mobiltelefon készülékkel felhívja a Kérelmezettnek erre a célra fenntartott alközponti telefonszámát, majd megadja az ügyfél telefonszámát. A hívás így az ügyfélszolgálati alközponton keresztül épül fel az ügyfél felé, akit így technikailag a Kérelmezett központján keresztül hív fel a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa. Az ügyfél – hívószám kijelzés esetén – saját készülékén a Kérelmezett vezetékes számát látja bejövő hívóként. Az így indított beszélgetés ugyanúgy rögzítésre kerül, mint bármely egyéb, a Kérelmezett ügyfélszolgálati hívószámára beérkező hívás.
- (53) A Kérelmezett többféle kapcsolatfelvételi lehetőséget biztosít ügyfelei részére, akik személyes megjelenéssel az ügyfélszolgálaton, írásban az erre fenntartott e-mail-címek vagy online bejelentők segítségével, vagy szóban a telefonos ügyfélszolgálaton adhatják elő ügyüket.
- (54) A Kérelmezett a nyilatkozata szerint az Fgytv. előírása alapján a telefonos ügyfélszolgálatlal történő beszélgetéseket rögzíti jogszabályi kötelezettsége szerint. Ügyfelek így saját maguk dönthetik el, hogy rögzített vonalon kívánják-e felvenni a Kérelmezettel a kapcsolatot vagy

sem: amennyiben nem kívánják, hogy felvétel készüljön a beszélgetésről, úgy a Kérelmezett ügyfélszolgálatait kereshetik fel.

- (55) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a helyszíni kiszállást igénylő hibaelhárítások során a Kérelmezett alvállalkozója jár el a Kérelmezett nevében és megbízásából. A Kérelmezett egyes, helyszínenre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársai e partnernek a munkavállalói. A kiszálláshoz szükséges munkalapok elektronikusan kerülnek rögzítésre a Kérelmezett nyilvántartásában, és kerülnek az alvállalkozó részére továbbításra. A Kérelmezett helyszínenre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársai így az adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok e célból történő kezelésére felhatalmazást kaptak, ezért nem minősülnek harmadik félnek az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 10. pontja szerint. Mivel a munkanaplók elektronikusan, az eljáró a Kérelmezett helyszínenre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársának azonosítására is alkalmas módon kezeltek, így a konkrét, a Kérelmezett helyszínenre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatárs személyazonosításra alkalmas adatai is a Kérelmezett rendelkezésére állnak.
- (56) A Hatóság azon kérdésére, hogy a sor kerül-e a telefonhívások rögzítésével összefüggő adatkezelések során adatfeldolgozó(k) igénybevételeire, a Kérelmezett azt nyilatkozta, hogy főszabály szerint nem von be a Kérelmezett az adatkezelésbe adatfeldolgozót, így tehát a személyes adatokon (magukon a hangfelvételeken) bármilyen műveletet csak a Kérelmezett arra jogosult munkavállalói végezhetnek. Tekintettel azonban arra, hogy a Kérelmezett által alkalmazott telefonközponti rendszert egy gazdasági társaság építette ki, ezért esetleges eseti karbantartás vagy műszaki támogatás esetén a Kérelmezett minden esetben megvizsgálja, hogy a konkrét feladat elvégzése során szükséges-e, hogy a kiépítő munkatársai a rendszerben rögzített személyes adathoz hozzáférjenek, azt megismerjék. Amennyiben ilyen eseti karbantartás vagy műszaki támogatás történik, úgy ennek a ténynek a rögzítésével az általános adatvédelmi rendelet 28. cikk (3) bekezdés szerinti adatfeldolgozásról szóló szerződést kötne a Kérelmezett a kiépítővel. Olyan eseti karbantartás vagy műszaki támogatás, amely a személyes adatokhoz hozzáférést vagy bármilyen, az adatokon végzett műveletet igényelt volna, még nem volt. A kiépítőt nem tekinti a Kérelmezett az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 8. pontja szerinti adatfeldolgozónak, hiszen a kiépítő nem végez olyan feladatot, amely során személyes adatot kezelne a Kérelmezett nevében.
- (57) A Kérelmezett a NAIH-3005-13/2022. ügyiratszámom iktatott nyilatkozatához mellékelte a Kérelmezettnek a Kérelmezővel 2022. január 14-én és 2022. január 20-án folytatott telefonos egyeztetések rögzített hanganyagát. A hanganyagokkal kapcsolatban a Kérelmezett kiemelte, hogy a Kérelmezett minden, az ügyfélszolgálatához beérkező telefonhívás során a hívás rögzítésére, a hanganyag kikérésére és ezzel kapcsolatban a személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatást az interaktív hívásirányító rendszeren keresztül (a továbbiakban: IVR) az ügyintézővel történő beszélgetés megkezdése előtt egy automata hang által biztosítja. Tekintettel arra, hogy ez a tájékoztatás az ügyintéző kapcsolását megelőzően hangzik el, és mint ilyen, nem része az ügyfélszolgálat, illetve szolgáltató és a fogyasztó, illetve előfizető közötti kommunikációnak, nem kerül rögzítésre.
- (58) A Kérelmezett a NAIH-3005-17/2022. ügyiratszámom iktatott nyilatkozatához mellékelte a Kérelmezettnek a Kérelmezővel 2022. január 21-én folytatott, 0917704238148.wav és 0969315437415.wav fájlokban rögzített hanganyagok másolatát. A Kérelmezett nyilatkozata szerint az első, 0917704238148.wav azonosítóval rendelkező beszélgetés során a kiszállás során eljáró helyszínenre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatárs egyeztetett időpontot a Kérelmezővel, míg a második, 0969315437415.wav hanganyagban a Kérelmezett ügyintézője ütemezett új kiszállási időpontot. Az utóbbi egyeztetés során a Kérelmező külön rá is kérdezett, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül-e, melyre a Kérelmezett ügyintézője igenlő választ adott.

- (59) A Kérelmezett megküldte továbbá az általános, a Kérelmezett ügyfélszolgálatára érkező telefonos megkereséseket fogadó automata hívásirányító rendszerben elhangzó tájékoztatás hanganyagát, mely tájékoztatás kitér a hangrögzítés tényére, a hangfelvétel megőrzésének időtartamára, továbbá a hangfelvételtől készült másolat igényelhetőségére.
- (60) A Kérelmezett a korábbi, NAIH-3005-7/2022. ügyiratszámom iktatott nyilatkozatával megegyezően előadta, hogy minden, a telefonos ügyfélszolgálatra érkező telefonhívás esetén, a szóbeli ügyintézés megkezdését megelőzően egy automata segítségével tájékoztatja a hívó felet a fogyasztóvédelmi törvényben foglaltakról, így a hangrögzítés tényéről, időtartamáról, a hangfelvételtől készült másolat igényelhetőségéről, valamint az automata utal az ÁSZF [...] pontjára és az ÁSZF [...] képző adatkezelési tájékoztatóra is, amely a hangrögzítés szabályait a hatályos adatvédelmi szabályoknak megfelelően részletesen tartalmazza. Az előfizetői szerződéskötés során – ideértve az online megrendelést is – az előfizetők tájékoztatást kapnak az ÁSZF-ről, mely tájékoztatást a Kérelmezett által a Kérelmezőnek küldött, nyilatkozata szerint 2021. április 4-én, a mellékelt iratanyag szerint 2021. április 8-án elektronikusan küldött kísérlével és szerződés-visszaigazoló dokumentum tartalmazta. A Kérelmezett ebben a kísérlévelben és a mellékletét képező tájékoztatóban felhívta a Kérelmezőt mint előfizető figyelmét, hogy az előfizetői szerződés a mindenkor hatályos, az egyes szolgáltatások nyújtására vonatkozó ÁSZF-ből, az egyedi előfizetői szerződésből, illetve annak lényeges feltételeire vonatkozó és annak részét képező tájékoztatásokból áll, továbbá megjelölte az ÁSZF elérhetőségére mutató linket, amely [...] tartalmazza az adatkezelési tájékoztatót és abban a hangfelvételre vonatkozó szabályokat. A hivatkozott szerződéskötéshez kapcsolódóan a Kérelmezett által nyilvántartott tájékoztató dokumentációt a Kérelmezett megküldte a Hatóságnak. Ezek, a 2021. április 8-án, a Kérelmezőnek küldött e-mailhez csatolt dokumentumok az alábbiak voltak: „Tájékoztató az előfizetői szerződés lényeges feltételeiről”; a Kérelmező által igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó [...] iktatószámú adatlap; „Egyedi előfizetői szerződés” és az annak mellékletét képező csatornakiosztás. Adatkezelési tájékoztatót tartalmazó ÁSZF, valamint külön adatkezelési tájékoztató nem képezte az e-mail, valamint az e-mail csatolmányainak mellékletét.
- (61) A Kérelmezett nyilatkozata szerint ezek alapján a Kérelmező már a szerződéskötés során megkapta a Kérelmezett hangrögzítésre is kiterjedő adatkezelési tájékoztatóját, azt lehetősége volt megismerni, így a Kérelmezett továbbra is fenntartja az álláspontját, hogy a Kérelmező 2021. december 22-én, illetőleg 23-án való telefonos felhívásakor, illetőleg azt megelőzően – már az előfizetői szerződésének megkötésekor – tájékoztatást kapott arról, hogy a Kérelmezettel folytatott beszélgetések minden esetben rögzítésre kerülnek.
- (62) A Kérelmezett a nyilatkozata szerint továbbá az általa üzemeltetett automata hívásfogadó IVR rendszer a használat során elenyésző számban felmerülő esetleges technikai hibákat leszámítva, kivétel nélkül a 2022. július 22-i, a tárgyi ügyben a NAIH-3005-12/2022 adatkérésre válaszul kelt, [...] hivatkozási számú nyilatkozat 2. számú mellékletében foglalt eljárásrend szerint működik. A Kérelmezett telefonos ügyfélszolgálatának működése az IVR rendszeren alapul, minden a Kérelmezetthez beérkező hívást az IVR továbbítja a menürendszerben kiválasztott témakört kezelő ügyintézőnek, az automatikusan elhangzó tájékoztatások egy előre definiált algoritmust követnek, lejátszásuk nem opcionális, manuálisan nem kikerülhető. A hívó fél a szóban forgó eljárásrendnek megfelelően minden esetben tájékoztatást kap a hanganyag rögzítéséről, valamint annak megőrzéséről.
- (63) A Hatóság a rendelkezésére álló hangfelvételek tartalmáról a NAIH-3005-18/2022. ügyiratszámú feljegyzést készítette, az alábbiak szerint.

1. 0917704207612.wav

- (64) A 18 másodperces felvételen a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa által kezdeményezett hívás során a munkatárs jelzi, hogy megérkezett a Kérelmezőhöz a szerelési munka elvégzésére. A hívás rögzítéséről nem esik szó.

2. 0917704229672.wav

- (65) A 22 másodperces felvételen a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa által kezdeményezett hívás során a munkatárs érdeklődik, hogy mikor tartózkodik otthon a Kérelmező, és mikor mehet elvégezni a szerelési munkát. Miután a Kérelmező jelezte, hogy jelenleg is otthon tartózkodik, a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa tájékoztatta, hogy félóra-háromnegyed óra körül meg tud érkezni. A hívás rögzítéséről nem esik szó.

- | | |
|--|--------------------------|
| 3. <u>0969216778307_01.wav</u> (10 perc) | 2022. január 20. 1. rész |
| <u>0969216778362_02.wav</u> (18 másodperc) | 2022. január 20. 2. rész |
| <u>0969216778402_03.wav</u> (5 perc) | 2022. január 20. 3. rész |

- (66) A felvételeken a Kérelmező érdeklődik, hogy van-e nyitott hibabejelentése, majd ennek kiderítése történik. A hívás rögzítéséről nem esik szó.

- | | |
|--|--------------------------|
| 4. <u>0969315387295_04.wav</u> (6 perc 54 másodperc) | 2022. január 14. 1. rész |
| <u>0969412773191_05.wav</u> (9 perc 20 másodperc) | 2022. január 14. 2. rész |
| <u>0969412773274_06.wav</u> (1 perc 16 másodperc) | 2022. január 14. 3. rész |

- (67) A Kérelmező hibabejelentést tesz és hivatkozik arra, hogy ezt már az interneten 2021. december 16. napján is megtette, de nem történt javulás a szolgáltatásban. A beszélgetés végén a Kérelmező a szerződés azonnali felbontását kéri, ezért a Kérelmezett hibabejelentéssel foglalkozó ügyintézője egy másik ügyintézőhöz kapcsolta a Kérelmezőt. E beszélgetés során az ügyintéző helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársküldését és kedvezmények biztosítását ígéri a hosszan tartó hiba kompenzálása miatt. A hívás rögzítéséről nem esik szó.

- | | |
|--|------------------|
| 5. <u>0917704238148.wav</u> (19 másodperc) | 2022. január 21. |
|--|------------------|

- (68) A felvételen a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa által kezdeményezett hívás során a munkatárs érdeklődik, hogy mikor tartózkodik otthon a Kérelmező, és mikor mehet elvégezni a szerelési munkát. A Kérelmező tájékoztatja a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársát, hogy négy óra után lesz otthon, mely információt a munkatárs megköszön. A hívás rögzítéséről nem esik szó.

- | | |
|---|------------------|
| 6. <u>0969315437415.wav</u> (2 perc 59 másodperc) | 2022. január 21. |
|---|------------------|

- (69) A felvételen a Kérelmezett hibabejelentéssel foglalkozó ügyintézője által kezdeményezett hívás során a Kérelmezett hibabejelentéssel foglalkozó ügyintézője új kiszállási időpontot egyeztet a Kérelmezővel. Az egyeztetés során a Kérelmező megkérdezi, hogy „ezt a beszélgetést rögzítik?“, melyre a Kérelmezett hibabejelentéssel foglalkozó ügyintézője igennel válaszol.

III. Megállapított tényállás

- (70) Fentiek alapján megállapítható, hogy jelen ügyben a Kérelmezőt 2021. december 23. és 2022. január 14. napján a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársa,

majd 2022. január 21. napján az ügyfélszolgálati ügyintézője hívta egy budapesti számról, mely hívások során a Kérelmezett által is elismerten a Kérelmezővel nem közölték előzetesen, hogy a beszélgetésekről hangfelvételek készülnek.

IV. Alkalmazott jogszabályi rendelkezések

- (71) Az általános adatvédelmi rendelet 2. cikk (1) bekezdése alapján az általános adatvédelmi rendeletet kell alkalmazni a személyes adatok részben vagy egészben automatizált módon történő kezelésére, valamint azoknak a személyes adatoknak a nem automatizált módon történő kezelésére, amelyek valamely nyilvántartási rendszer részét képezik, vagy amelyeket egy nyilvántartási rendszer részévé kívánnak tenni.
- (72) Az Infotv. 2. § (2) bekezdése értelmében az általános adatvédelmi rendeletet az ott megjelölt rendelkezésekben meghatározott kiegészítésekkel kell alkalmazni.
- (73) Az Infotv. 38. § (2) bekezdése szerint a Hatóság feladata a személyes adatok védelméhez, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülésének ellenőrzése és elősegítése, továbbá a személyes adatok Európai Unión belüli szabad áramlásának elősegítése.
- (74) Az Infotv. 38. § (2a) bekezdése alapján az általános adatvédelmi rendeletben a felügyeleti hatóság részére megállapított feladat- és hatásköröket a Magyarország joghatósága alá tartozó jogalanyok tekintetében az általános adatvédelmi rendeletben és e törvényben meghatározottak szerint a Hatóság gyakorolja.
- (75) Az Infotv. 38. § (3) bekezdés b) pontja értelmében a 38. § (2) és (2a) bekezdés szerinti feladatkörében az e törvényben meghatározottak szerint különösen az érintett kérelmére és hivatalból adatvédelmi hatósági eljárást folytat.
- (76) Az Infotv. 60. § (1) bekezdése szerint a személyes adatok védelméhez való jog érvényesülése érdekében a Hatóság az érintett erre irányuló kérelmére adatvédelmi hatósági eljárást indít és hivatalból adatvédelmi hatósági eljárást indíthat.
- (77) Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 103. § (1) bekezdése alapján a hivatalbóli eljárásokban e törvénynek a kérelemre indult eljárásokra vonatkozó rendelkezéseit az e fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.
- (78) Az általános adatvédelmi rendelet eltérő rendelkezése hiányában a kérelemre indult adatvédelmi hatósági eljárásra az Ákr. rendelkezéseit kell alkalmazni az Infotv.-ben meghatározott eltérésekkel.
- (79) Az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 1. pontja értelmében: *„személyes adat”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.”*
- (80) Az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 2. pontja szerint: *„adatkezelés”: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.”*

- (81) Az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 7. pontja alapján: „adatkezelő”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja.”
- (82) Általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés a) és b) pontja értelmében: „A személyes adatok:
 a) kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”)
 b) gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („célhoz kötöttség”).”
- (83) Az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerint: „A személyes adatok kezelése kizárólag akkor és annyiban jogszerű, amennyiben legalább az alábbiak egyike teljesül:
 c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.”
- (84) Az általános adatvédelmi rendelet 13. cikke alapján: „(1) Ha az érintettre vonatkozó személyes adatokat az érintettől gyűjtik, az adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában az érintett rendelkezésére bocsátja a következő információk mindegyikét:
 a) az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
 b) az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
 c) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
 d) a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekei;
 e) adott esetben a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
 f) adott esetben annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, továbbá a Bizottság megfelelési határozatának léte vagy annak hiánya, vagy a 46. cikkben, a 47. cikkben vagy a 49. cikk (1) bekezdésének második albekezdésében említett adattovábbítás esetén a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése, valamint az azok másolatának megszerzésére szolgáló módokra vagy az azok elérhetőségére való hivatkozás.
 (2) Az (1) bekezdésben említett információk mellett az adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában, annak érdekében, hogy a tisztességes és átlátható adatkezelést biztosítsa, az érintettet a következő kiegészítő információkról tájékoztatja:
 a) a személyes adatok tárolásának időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól;
 b) az érintett azon jogáról, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatósághoz való jogáról;
 c) a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontján vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontján alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban történő visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
 d) a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról;
 e) arról, hogy a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele-e, valamint hogy az érintett köteles-e a

személyes adatokat megadni, továbbá hogy milyen lehetséges következményeikkel járhat az adatszolgáltatás elmaradása;

f) a 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozóan érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.

(3) Ha az adatkezelő a személyes adatokon a gyűjtésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a (2) bekezdésben említett minden releváns kiegészítő információról.

(4) Az (1), (2) és (3) bekezdés nem alkalmazandó, ha és amilyen mértékben az érintett már rendelkezik az információkkal.”

(85) Az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdése értelmében: „A felügyeleti hatóság korrekciós hatáskörében eljárva:

a) figyelmezteti az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, hogy egyes tervezett adatkezelési tevékenységei valószínűsíthetően sértik e rendelet rendelkezéseit;

b) elmarasztalja az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, ha adatkezelési tevékenysége megsértette e rendelet rendelkezéseit;

c) utasítja az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, hogy teljesítse az érintettnek az e rendelet szerinti jogai gyakorlására vonatkozó kérelmét;

d) utasítja az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, hogy adatkezelési műveleteit – adott esetben meghatározott módon és meghatározott időn belül – hozza összhangba e rendelet rendelkezéseivel;

e) utasítja az adatkezelőt, hogy tájékoztassa az érintettet az adatvédelmi incidensről;

f) átmenetileg vagy véglegesen korlátozza az adatkezelést, ideértve az adatkezelés megtiltását is;

g) a 16., 17., illetve a 18. cikkben foglaltaknak megfelelően elrendeli a személyes adatok helyesbítését, vagy törlését, illetve az adatkezelés korlátozását, valamint a 17. cikk (2) bekezdésének és a 19. cikknek megfelelően elrendeli azon címzettek erről való értesítését, akikkel vagy amelyekkel a személyes adatokat közölték;

h) visszavonja a tanúsítványt vagy utasítja a tanúsító szervezetet a 42. és a 43. cikknek megfelelően kiadott tanúsítvány visszavonására, vagy utasítja a tanúsító szervezetet, hogy ne adja ki a tanúsítványt, ha a tanúsítás feltételei nem vagy már nem teljesülnek;

i) a 83. cikknek megfelelően közigazgatási bírságot szab ki, az adott eset körülményeitől függően az e bekezdésben említett intézkedéseken túlmenően vagy azok helyett; és

j) elrendeli a harmadik országbeli címzett vagy nemzetközi szervezet felé irányuló adatáramlás felfüggesztését.”

(86) Az Infotv. 71. § (2) bekezdése szerint: „A Hatóság az eljárásai során jogszerűen megszerzett iratot, adatot vagy egyéb bizonyítási eszközt más eljárásában felhasználhatja.”

(87) Az Eht. 141. §-a alapján: „(1) A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig kell megőrizni.

(2) A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;

b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;

c) a hibajelenség leírását;

d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);

e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;

f) a hiba okát;

g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);

h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

(3) A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.”

- (88) Az Eht. 188. § 13. pontja értelmében: *„Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.”*
- (89) Az Eht. 188. § 16. pontja szerint: *„Elektronikus hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért – jellemzően díjazás ellenében – nyújtott szolgáltatás, amely az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató, ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatások vagy az információs társadalommal összefüggő, jogszabályban meghatározott, személyközi hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások kivételével magában foglalja*
a) az internet-hozzáférési szolgáltatást;
b) a személyközi hírközlési szolgáltatást; és
c) a teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából álló szolgáltatást, ideértve a gépek közötti szolgáltatást és a műsorterjesztésre használt átviteli szolgáltatást is.”
- (90) Az Eht. 188. § 17. pontja alapján: *„Elektronikus hírközlési szolgáltató: elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet.”*
- (91) Az Eht. 188. § 27. pontja értelmében: *„Előfizetői szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető, e törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.”*
- (92) Az Fgytv. 2. § a) pontja szerint: *„a) fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.”*
- (93) Az Fgytv. 2. § k) pontja alapján: *„szolgáltatási szerződés: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás díját.”*
- (94) Az Fgytv. 2. § h) pontja értelmében: *„közszolgáltatás: külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség*

alapján nyújtott víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, települési szilárd és folyékony hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, postai szolgáltatás, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz-kereskedelmi szerződés vagy elosztóhálózat-használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás.”

- (95) Az Fgytv. 2. § l) pontja szerint: „*áru: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás.*”
- (96) Az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése alapján : „*Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt nem lehetséges, feltéve, hogy a vállalkozás úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A vállalkozás köteles a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon – reklám továbbítása nélkül – a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.*”
- (97) Az Fgytv. 17/B. § (3a) bekezdése értelmében: „*A fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen*
a) biztosítani kell a vállalkozás (1) bekezdés szerinti ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását,
b) hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani.”
- (98) Az Fgytv. 17. § (3b) bekezdése szerint: „*Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A fogyasztó a (3a) bekezdésben foglalt jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. A vállalkozás a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.*”

IV. Döntés

- (99) A Kérelmezett Magyarország vezető távközlési szolgáltatója széles ügyfélkörrel⁴. Jelen eljárás tárgya a telefonos ügyfélszolgálatok során történő hangrögzítési és arról való tájékoztatási gyakorlat vizsgálata a Kérelmező vonatkozásában és általánosan.

⁴ [...]

- (100) Az általános adatvédelmi rendelet fogalommeghatározásai alapján a Kérelmező hangja személyes adatnak, a személyes adaton elvégzett bármely művelet, így a személyes adat rögzítése, tárolása, felhasználása pedig adatkezelésnek minősül.
- (101) Az általános adatvédelmi rendelet 5. cikke tartalmazza azon fő alapelveket, amelyeket a személyes adatok kezelése során figyelembe kell venni, és amelyeknek folyamatosan érvényesülniük kell az adatkezelés során. Az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (2) bekezdése szerinti elszámoltathatóság követelményéből következően az adatkezelő felelős az adatvédelmi alapelveknek való megfelelésért, és képesnek kell lennie e megfelelés igazolására. Ez alapján az adatkezelő köteles úgy dokumentálni és nyilvántartani az adatkezelést, hogy annak jogszerűsége utólag bizonyítható legyen.
- (102) Ilyen alapelv többek között az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti célhoz kötött adatkezelés elve, melynek értelmében a személyes adatok gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történhet, és azokat nem lehet kezelni ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon.
- (103) Az adatkezelés jogszerűségének további követelménye, hogy az adatkezelésre az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdése szerinti valamely jogalpra hivatkozással kerülhet sor.
- (104) A Kérelmezett az adatkezelését az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésére alapította.
- (105) A Hatóság a Kérelmező által kifogásolt telefonhívások idején hatályos jogszabályi rendelkezéseket vette alapul, vagyis a 2021. december 23. és 2022. január 14. és 21. napján hatályos, Kérelmezett által is hivatkozott jogszabályokat.
- (106) Ezek alapján a Kérelmezett által hivatkozott Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése azt írja elő – többek között –, hogy az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A Kérelmezett jogi álláspontja szerint ez az előírás az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség.
- (107) A Kérelmezett szerint az Fgytv. nem rögzíti kifejezetten az adatkezelés célját, azt a jogalkotói szándék feltárásával lehet megállapítani. Ez alapján a Kérelmezett álláspontja szerint egyrészt minden olyan szabálynak, amely az Fgytv.-ben rögzített és a fogyasztó védelmét szolgálja, célja az Fgytv. preambulumban rögzített „fogyasztói érdekek védelme és érvényesítése”. A jogalkotói indokolás hangfelvételek készítése esetén pedig „a telefonon tett nyilatkozatok utólagos bizonyítása”.
- (108) Ettől eltérően a Kérelmezett által alkalmazott ÁSZF és adatkezelési tájékoztató konkrétan meghatározza az adatkezelési célokat: előfizetői, felhasználói és fogyasztói megkeresések, bejelentések intézése, panaszok kivizsgálása és kezelése, hibabejelentések kivizsgálása és hibaelhárítás, a hibák hatékony és gyors megválaszolása, továbbá az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzése.
- (109) A Hatóság, figyelemmel az Fgytv. rendelkezésére, megállapítja, hogy a Kérelmezett jogszerűen, az Fgytv.-ben előírtak alapján kötelezően rögzíti az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt, és jogszerű célokból is használja fel a felvételeket, a Kérelmezett ÁSZF-ében és adatkezelési tájékoztatójában megjelölt célok összhangban vannak az Fgytv. szerinti értékekkel, azaz a fogyasztók érdekeinek védelmével. Ezek alapján a Kérelmező által kifogásolt három, a Kérelmezett ügyfélszolgálatán keresztül megvalósult telefonhívást is jogszerűen rögzítette a Kérelmezett, mely rögzítés tényét, a Kérelmezett jogszabályi kötelezettségét a Kérelmező sem kifogásolta.

- (110) A Kérelmező a hívások rögzítésével kapcsolatos előzetes tájékoztatást hiányolta, és ebből következően azt kifogásolta, hogy nem tudott tiltakozni a hívással szemben, azt nem tudta megszakítani. Álláspontja szerint ezek miatt az akarata ellenére és az előzetes hozzájárulása nélkül rögzítette a Kérelmezett a telefonhívásokat.
- (111) A Hatóság a tiltakozás és a hozzájárulás hiánya kapcsán visszautal a fentiekre, miszerint a hívás rögzítését az Fgytv. írja elő kötelezően, az adatkezelés tehát az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettségen alapul. Ebből egyrészt az következik, hogy a hozzájárulás jogalapja nem alkalmazható, és az érintettnek annyi lehetősége van, ahogyan a Kérelmezett is nyilatkozta, hogy a hívás rögzítéséről való tájékoztatást követően megszakítja a telefonhívást, így nem történik meg a hívás rögzítése. A jogi kötelezettség jogalapjából az is következik, hogy az ezen jogalapon alapuló adatkezeléssel szemben nem gyakorolható az általános adatvédelmi rendelet 21. cikke által szabályozott tiltakozás joga sem, tekintettel arra, hogy ez az érintetti jog az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés e) vagy f) pontján alapuló adatkezelés ellen érvényesíthető, a c) ponton alapuló adatkezelés ellen nem. Az érintettnek ebben az esetben is annyi lehetősége van, hogy a hívás rögzítéséről való tájékoztatást követően megszakítja a telefonhívást, így nem történik meg a hívás rögzítése.
- (112) Ezen körülmények mellett vizsgálandó a hangrögzítésről való – átlátható – tájékoztatás megléte.
- (113) A jelen határozat indokolása I. pontjának (29)-(62) bekezdései tartalmazzák a Kérelmezett azon álláspontját, miként nyújtott és nyújt előzetesen tájékoztatást a telefonhívások rögzítéséről a Kérelmező vonatkozásában és általánosságban.
- (114) Mindezzel kapcsolatban a Hatóság álláspontja a következő.
- (115) Az átláthatóság – valamint a jogszerűség és a tisztességes eljárás – elvét az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés a) pontja tartalmazza, mely szerint a személyes adatok kezelését – a jogszerűen és tisztességesség követelményei mellett – az érintett számára átlátható módon kell végezni.
- (116) Az átláthatóság elve az adatkezelésről való megfelelő tájékoztatáson keresztül tud érvényesülni. A tájékoztatás szabályait, az annak keretében megadandó információkat az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (1) bekezdése, valamint 13. cikk (1)-(2) bekezdése tartalmazza abban az esetben, amikor a személyes adatokat az érintettől gyűjtik. Az érintett rendelkezésére bocsátandó információkra tekintettel az adatkezelő alkalmazhat többszintű tájékoztatást. Ez alapján az első szint az érintettel való első kapcsolatfelvétel elsődleges módja. Ebben a szakaszban az adatkezelőknek a lényeges információkról kell tájékoztatást adniuk, így például az adatkezelés céljáról, az adatkezelő kilétéről és az érintett jogainak meglétére vonatkozó részletes tudnivalókról, az adatkezelés legnagyobb hatásaival kapcsolatos információkról, valamint, hogy hol érhető el a második szintű, az általános adatvédelmi rendelet 13. cikk (1)-(2) bekezdése szerinti összes információt tartalmazó teljes tájékoztatás.
- (117) A Hatóság rendelkezésére álló információk alapján a Kérelmezett ezt a többszintű tájékoztatást alkalmazza azáltal, hogy bármely hívó által kezdeményezett, a telefonos ügyfélszolgálatára érkező telefonhívás esetén rövid szóbeli tájékoztatást ad az adatkezelés lényeges információiról, és hogy hol található meg a részletes adatkezelési tájékoztató, míg ehhez hasonló tartalmú tájékoztatást ad, amikor a Kérelmezett ügyfélszolgálatára kezdeményez telefonhívást. Ezen kívül a Kérelmezett a Kérelmező esetében, a szerződése megkötésekor 2021. április 8-án elektronikus levélben küldte meg a szerződést, továbbá tájékoztatta a Kérelmezőt az ÁSZF elérhetőségéről. Adatkezelési tájékoztatót tartalmazó ÁSZF, valamint

külön adatkezelési tájékoztató azonban nem képezte az e-mail, valamint az e-mail csatolmányainak mellékletét.

- (118) Továbbá a Hatóságnak megküldött hangfelvételeknek az egyikén sem – a Kérelmezett állítása szerinti 2022. január 14-i és január 20-i hívások során sem – hallható semmilyen tájékoztatás arról, hogy rögzítésre kerülne, került a Kérelmező által kifogásolt három hívás, legyen az a Kérelmezett által kezdeményezett, a Kérelmező által kezdeményezett hívás, a szerelési munka időpontjáról történő egyeztetés, jelzés, hogy a Kérelmezett munkatársa megérkezett a szerelési munka elvégzésére vagy más, egyéb hibabejelentés és annak felvétele. Nem igazolt az sem, hogy a Kérelmező hibabejelentései kezdetén, az első hibabejelentéskor kapott volna tájékoztatást. A Hatóság erre vonatkozó kérdésére ugyanis a Kérelmezett csak az általános eljárását, tájékoztatási gyakorlatát ismertette, és azt, hogy tájékoztatta a Kérelmezőt arról, hogy hol érhetőek el az adatkezelésre vonatkozó információk.
- (119) A Hatóság álláspontja szerint az, hogy a Kérelmezett szerint a telefonhívásokon kívül más úton, az ÁSZF-en keresztül, a honlapján elérhető adatkezelési tájékoztatókban tájékoztatta a Kérelmezőt a hangfelvételek készítéséről, valamint az a kimentési ok, mely szerint a Kérelmező tisztában volt az adatkezelés tényével, mivel élt érintetti és fogyasztói jogával és kikérte a hangfelvételt, nem elegendő, illetőleg nem megfelelő.
- (120) Az általános adatvédelmi rendelet 13. cikk (4) bekezdés szerinti kivételszabály, mely szerint nem alkalmazandó az (1)-(3) bekezdés, akként értelmezendő, hogy akkor nem szükséges a tájékoztatás megadása, ha az adatalany már rendelkezik az adatkezelésre vonatkozó információkkal. Erre a kivételszabályra csak akkor lehet hivatkozni, amennyiben az adatkezelő – az elszámoltathatóság elvének megfelelően – igazolni tudja ezt a tényt. Ebből kifolyólag célszerű dokumentálni a rendelkezésre bocsátott információk tartalmát, módját és idejét.
- (121) A Hatóság álláspontja szerint, még ha igaz is, hogy a Kérelmező megtekintette, megnyitotta a Kérelmezett elektronikus levelében hivatkozott ÁSZF-et és az annak mellékletét képező adatkezelési tájékoztatót, annak tényleges megismerése nem bizonyított. Ezen kívül a dokumentumok szövegének egyikében sem jelenik meg konkrétan az, hogy a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársával folytatott kommunikáció is rögzítésre kerülne, és a Hatóság álláspontja szerint nem magától értetődő az az értelmezés, nem következik abból a szövegezésből, hogy a szolgáltatóval folytatott valamennyi hívást rögzíti a Kérelmezett. A Hatóság álláspontja szerint ebből a meghatározásból az következik, hogy a Kérelmezett ügyfélszolgálatával, ügyintézőivel folytatott összes telefonos kommunikáció kerül rögzítésre. Az a Hatóságnak előadott nyilatkozatokból vált ismertté, hogy a kiszálló szerelő is az ügyfélszolgálaton keresztül hívja az érintetteket, ez azonban a Hatóság által megtekintett iratokból nem következik egyértelműen. Ebből fakadóan megállapítható, hogy azon kívül, hogy nem bizonyított, hogy a Kérelmező megkapta volna a tájékoztatást, a tájékoztatás szövege sem a Kérelmező előtt, sem általánosságban nem egyértelmű, nem átlátható.
- (122) Továbbá az első szintű tájékoztatás megadása a hívás megkezdésekor azért is szükséges, mert akkor a Kérelmezett adott munkatársa nem feltétlenül rendelkezik azzal az ismerettel, hogy a hívó, illetőleg hívott fél a Kérelmezett olyan ügyfele, akinek rendelkezésére állnak az adatkezelésre vonatkozó információk, amelyek alapján az újabb tájékoztatás megadására nincs szükség. Amennyiben pedig nem ügyfélről van szó, a tájékoztatás adott esetben honlapon keresztüli megismerését nem lehet igazolni.
- (123) Azzal az indokolással szemben továbbá, hogyha valaki él érintetti jogával és kéri a hangfelvételek másolatát, nem következik, hogy az adatkezelés körülményeivel is tisztában van, pusztán az, hogy tudomása, feltételezése szerint létezhet hangfelvétel.

- (124) Az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (2) bekezdése szerinti elszámoltathatóság elve alapján az adatkezelőnek az adatkezelés teljes folyamata során úgy kell megvalósítania az adatkezelési műveleteket, hogy képes legyen az adatvédelmi szabályoknak való megfelelés bizonyítására. Az elszámoltathatóság elve, tehát nem csak általában, folyamat szinten értelmezhető, az valamennyi konkrét adatkezelési tevékenység, egy konkrét érintett személyes adatai kezelésének vonatkozásában is érvényesül.
- (125) Tekintettel arra továbbá, hogy az ÁSZF és adatkezelési tájékoztató konkrétan nem tartalmazza, hogy a Kérelmezett kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársával folytatott kommunikáció is rögzítésre kerülne, a Hatóság megállapítja, hogy a Kérelmezett megsértette az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti átláthatóság elvét (Rendelkező rész 1. pont).
- (126) A Hatóság rendelkezésére bocsátott felvételek, továbbá a Kérelmezett által előadott nyilatkozatok azonban nem igazolják, hogy konkrétan a Kérelmező esetében, és általában ilyen esetekben a további érintettek vonatkozásában, a tájékoztatás megtörtént volna, megtörténik-e a hiba bejelentésekor. Emiatt a Hatóság megállapítja, hogy a Kérelmezett megsértette az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (2) bekezdés szerinti elszámoltathatóság elvét (Rendelkező rész 2. pont).
- (127) A Hatóság egyetért azzal, hogy minden kiszállás során a Kérelmezett helyszínre kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársának nem szükséges tájékoztatást adni a hívás rögzítéséről, de a hibabejelentésekkor, illetőleg minden, kifejezetten az ügyfélszolgálatra érkező, és onnan kimenő híváskor igen. Vagyis az ügyfélszolgálat részéről adandó meg a tájékoztatás, adott esetben a hibabejelentéskor, ahogyan a Kérelmezett által előadott általános gyakorlatot ismertető nyilatkozata támasztja alá: a telefonos ügyfélszolgálatra érkező telefonhívás esetén a szóbeli ügyintézés megkezdését megelőzően egy automata segítségével tájékoztatja a Kérelmezett a hívó felet a hangfelvétel készítéséről. Ezen kívül szükséges a Kérelmezett által alkalmazott ÁSZF és adatkezelési tájékoztató módosítása oly módon, hogy egyértelmű legyen, hogy a Kérelmezett ezen hívásokat is az ügyfélszolgálatán keresztül bonyolítja le, és ezeket a hívásokat is rögzíti.

V. Jogkövetkezmények

- (128) A Hatóság az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés b) pontja alapján elmarasztalta a Kérelmezettet azért, mert megsértette az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés a) pontját és (2) bekezdését, mivel megsértette az átláthatóság elvét és nem tudta igazolni, hogy megfelelő tájékoztatást adott.
- (129) A Hatóság az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés d) pontja alapján utasítja a Kérelmezettet, hogy tegye átláthatóvá adatkezelését oly módon, hogy az adatkezelésről szóló tájékoztatásában nevesíti, hogy a Kérelmezett kiszálló, hibaelhárítást végző szerelő munkatársával folytatott kommunikáció is rögzítésre kerül a Kérelmezett ügyfélszolgálatán keresztül folytatott telefonhívásként.
- (130) A Hatóság megvizsgálta, hogy indokolt-e a Kérelmezettel szemben adatvédelmi bírság kiszabása. E körben a Hatóság az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdése és az Infotv. 75/A. §-a alapján mérlegelte az ügy összes körülményét és megállapította, hogy a figyelmeztetés se nem arányos, se nem visszatartó erejű szankció, ezért bírság kiszabása szükséges. A Hatóság az adatvédelmi bírságot kifejezetten a Kérelmező tekintetében, a kérelmes eljárásban az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (2) bekezdésének megsértése vonatkozásában állapította meg, egyéb érintettek vonatkozásában nem, tehát az általános gyakorlatot nem bírságolta.

- (131) A Hatóság a bírság összegének meghatározása során mindenekelőtt figyelembe vette, hogy a Kérelmezett által elkövetett jogsértések az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (5) bekezdés b) pontja szerint a magasabb összegű bírságkategóriába tartozó jogsértésnek minősülnek.
- (132) A Hatóság az adatvédelmi bírság összegének meghatározása során enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy
- a Kérelmezett által elkövetett jogsértések gondatlanságból, az átlátható tájékoztatás követelményeinek téves minősítéséből eredtek [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés b) pont];
 - a Hatóság jelentősen túllépte az ügyintézési határidőt [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés k) pont].
- (133) A Hatóság az adatvédelmi bírság összegének meghatározása során súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy
- a Kérelmezett alaptevékenységéhez hozzátartozik az adatkezelés, melyet nagymértékben, napi szinten végez. Ebből következően elvárható, hogy a Kérelmezett megfelelő adatvédelmi ismeretek birtokában, az adatvédelmi követelményeket betartva, átláthatóan és elszámoltatható módon folytassa a jelen ügyben vizsgált adatkezelését [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés a) pont és k) pont];
 - a Kérelmezett elmarasztalására az általános adatvédelmi rendelet megsértése miatt többször sor került. A NAIH/2020/3479/10. számú határozatában a Hatóság megállapította az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés d) pontjának sérelmét. A NAIH-180-16/2022. számú határozatában a Hatóság megállapította jelen határozathoz hasonlóan az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (2) bekezdés szerinti elszámoltathatóság sérelmét, továbbá az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdésének, 12. cikk (2) bekezdésének és 17. cikk (1) bekezdés b) pontjának sérelmét. A Hatóság továbbá a NAIH-1621-17/2022. számú határozatában megállapította az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (3) bekezdésének sérelmét. [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés e) pont].
- (134) A Hatóság a Kérelmezettel szemben kiszabott adatvédelmi bírság megállapítása során nem tartotta relevánsnak az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés c), d), f), g), h), i) és j) pontja szerinti körülményeket, mivel azok a konkrét ügy kapcsán nem értelmezhetők.
- (135) A Kérelmezett 2023. évi értékesítés nettó árbevétele nagyságrendileg 200.000,00 millió forint volt, így a kiszabott adatvédelmi bírság a kiszabható bírság maximumához képest távoli.

VI. Egyéb kérdések:

- (136) A Hatóság hatáskörét az Infotv. 38. § (2) és (2a) bekezdése határozza meg, illetékessége az ország egész területére kiterjed.
- (137) A Hatóság jelen döntése az Ákr. 80-81. §-án és az Infotv. 61. § (1) bekezdésén alapul. A döntés az Ákr. 82. § (1) bekezdése alapján a közlésével véglegessé válik. Az Ákr. 112. §-a, és 116. § (1) bekezdése és (4) bekezdés d) pontja, illetve a 114. § (1) bekezdése alapján a döntéssel szemben közigazgatási per útján van helye jogorvoslatnak.

* * *

- (138) Az Ákr. 135. §-a szerint a kötelezett a törvényes kamatnak megfelelő mértékű késedelmi pótlékot köteles fizetni, ha pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget.

- (139) A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:48. § (1) bekezdése alapján pénztartozás esetén a kötelezett a késedelembe esés időpontjától kezdődően a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni.
- (140) A közigazgatási per szabályait a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) határozza meg. A Kp. 12. § (1) bekezdése alapján a Hatóság döntésével szembeni közigazgatási per törvényszéki hatáskörbe tartozik, a perre a Kp. 13. § (3) bekezdés a) pontjának aa) alpontja alapján a Fővárosi Törvényszék kizárólagosan illetékes. A Kp. 27. § (1) bekezdés b) pontja szerint olyan jogvitában, amelyben a törvényszék kizárólagosan illetékes, a jogi képviselő kötelező. A Kp. 39. § (6) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs.
- (141) A Kp. 29. § (1) bekezdése és erre tekintettel a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 604. §-a szerint alkalmazandó, az az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9. § (1) bekezdés b) pontja szerint az ügyfél jogi képviselője elektronikus kapcsolattartásra kötelezett.
- (142) A keresetlevél benyújtásának idejét és helyét a Kp. 39. § (1) bekezdése határozza meg. A tárgyalás tartása iránti kérelem lehetőségéről szóló tájékoztatás a Kp. 77. § (1)-(2) bekezdésén alapul.
- (143) A közigazgatási per illetékének mértékét az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése határozza meg. Az illeték előzetes megfizetése alól az Itv. 59. § (1) bekezdése és 62. § (1) bekezdés h) pontja mentesíti az eljárást kezdeményező felet.
- (144) Ha az előírt kötelezettség és pénzfizetési kötelezettség teljesítését a Kérelmezett megfelelő módon nem igazolja, a Hatóság úgy tekinti, hogy a Kérelmezett a kötelezettségeit határidőben nem teljesítette. Az Ákr. 132. §-a szerint, ha a Kérelmezett a Hatóság végleges döntésében foglalt kötelezéseknek nem tett eleget, az végrehajtható. A Hatóság határozata az Ákr. 82. § (1) bekezdése szerint a közléssel véglegessé válik. Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – a döntést hozó hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik – az állami adóhatóság fogatosítja. Az Infotv. 61. § (7) bekezdése alapján a Hatóság határozatában foglalt, meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartásra, tűrésre vagy abbahagyásra irányuló kötelezés vonatkozásában a határozat végrehajtását a Hatóság fogatosítja.
- (145) A Hatóság az eljárás során túllépte az Infotv. 60/A.§ (1) bekezdése szerinti százötven napos ügyintézési határidőt, ezért az Ákr. 51. § b) pontja alapján tízezer forint illeti meg a Kérelmezőt – választása szerint – bankszámlára utalással vagy postai utalvánnyal.

Budapest, 2024. július 31.

Dr. habil. Péterfalvi Attila elnök távollétében:

Dr. Bendik Tamás
általános elnökhelyettes