



Ügyszám: NAIH/2020/2758/4.

Tárgy: Határozat hivatalból indult
hatósági eljárásban

HATÁROZAT

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) a **UPC Magyarország Telekommunikációs Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1095 Budapest, Soroksári út 30-34. Haller Gardens. ép., cégjegyzék szám: 01 09 366290; a továbbiakban: Jogelőd vagy UPC) – aki az eljárás lefolytatása alatt a **Vodafone Magyarország Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaságba** (1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.; a továbbiakban: Vodafone vagy Kötelezett) beolvadt – személyes ügyfélszolgálatain való hangrögzítési gyakorlatának az általános adatvédelmi rendeletben¹ foglalt előírásoknak való megfelelésének vizsgálatára irányuló, hivatalból indult adatvédelmi hatósági eljárásban az alábbi döntéseket hozza:

1. A Hatóság **megállapítja** a Jogelőd személyes ügyfélszolgálati irodáiban való hangrögzítési gyakorlatának jogellenességét abban a tekintetben, hogy a Jogelőd 2018. május 25. és 2020. március 15. között
 - a) megsértette a rendelet 6. cikk (1) bekezdésében szereplő, az adatkezelés megfelelő jogalapjával kapcsolatban előírt rendelkezéseit;
 - b) az általa nyújtott tájékoztatás során megsértette a rendelet 12. cikk (1) bekezdését, 13. cikkét, valamint az 5. cikk (1) bekezdés a) pontját;
 - c) megsértette a rendelet 5. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti célhoz kötöttség alapelvét;
 - d) megsértette a rendelet 5. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti adattakarékosság alapelvét.
2. A Hatóság az 1. pontban foglalt jogsértések miatt a jelen határozat véglegessé válásától számított 30 napon belül a Kötelezettet

**60 000 000 Ft, azaz hatvanmillió forint
adatvédelmi bírság**

megfizetésére kötelezi.

A Kötelezettnek a megtett intézkedéseiről a bírósági felülvizsgálat kezdeményezésére irányadó keresetindítási határidő leteltétől számított 30 napon belül tájékoztatnia kell a Hatóságot.

A bírságot a határozat véglegessé válásától 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/2020/2758/4. BÍRS. számra kell hivatkozni.

¹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR vagy rendelet)

Ha a Kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, 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 bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Hatóság elrendeli a határozat végrehajtását, a bírság és a késedelmi pótlék adók módjára történő behajtását.

A jelen határozattal szemben közigazgatási úton jogorvoslatnak nincs helye, de az a közléstől számított 30 napon belül a Fővárosi Törvényszékhez címzett keresettel közigazgatási perben megtámadható.

A keresetlevelet a Hatósághoz kell benyújtani, elektronikusan, 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 képviselet kötelező.

A Hatóság a határozatot – véglegesség válását követően – a honlapján azonosító adatokkal közzéteszi.

INDOKOLÁS

I. Az eljárás menete és a tényállás tisztázása

I.1. Előzmények

I.1.1. Bejelentés érkezett a Hatósághoz, amelyben a bejelentő arról számolt be, hogy a UPC tatabányai ügyfélszolgálati irodájában hangfelvétel készül az ügyintézés során, azonban az érintettek arról nem kapnak (megfelelő) tájékoztatást. A panaszos arról nyilatkozott, hogy véletlenül vette észre, hogy a mikrofon üzembe van helyezve, és amikor rákérdezett, hogy történik-e hangrögzítés, az ügyintéző igenlő választ adott, továbbá tájékoztatta a bejelentőt arról, hogy a hangrögzítésről a számhúzó rendszer kijelzőjén tájékoztatják az ügyfeleket.

A bejelentő továbbá arról számolt be, hogy a „számhúzó rendszer” második „választós képernyőjén” lehet látni a többihez képest kevésbé feltűnő betűkkel és helyen elhelyezve egy tájékoztatást, megjegyezte azonban, hogy volt olyan alkalom, amikor az ügyfélszolgálati irodában sorszámot sem kellett húznia, hanem – mivel más rajta kívül ott nem tartózkodott – rögtön szólította az ügyintéző, következésképpen a tájékoztatást sem volt módja megismerni.

I.1.2. A Hatóság a fentiek alapján indokoltnak látta, hogy hivatalból hatósági ellenőrzést indítson annak ellenőrzése érdekében, hogy a Társaság az általa alkalmazott adatkezelési gyakorlat során betartja-e az általános adatvédelmi rendeletben foglalt követelményeket, így a NAIH/2020/267. számú végzésében tájékoztatta a Társaságot az adatvédelmi hatósági ellenőrzés megindításáról és felhívta, hogy a tényállás tisztázása érdekében adjon írásbeli tájékoztatást az azokban feltett kérdésekre.

I.1.3. Tekintettel arra, hogy a hatósági ellenőrzés során feltárt információk alapján valószínűsíthető volt, hogy a Társaság megsértette az általános adatvédelmi rendelet rendelkezéseit, a Hatóság a 2020. március 16-án kelt, NAIH/2020/2758. számú végzésében a hatósági ellenőrzést lezárta és adatvédelmi hatósági eljárás megindításáról döntött.

I.2. Feltárt tényállás

A Hatóság a UPC 2018. május 25-e és 2020. március 15-e közötti adatkezelési gyakorlatát vizsgálta. A UPC tájékoztatta a Hatóságot, hogy 2020. április 1. napjával a UPC a Vodafone-ba való

beolvadással megszűnik. A UPC beszámolt arról is, hogy – a cégjogi és szervezeti változásoknak köszönhetően – a UPC tulajdonában álló ügyfélszolgálati irodák bezárásra kerültek, illetve a megmaradó ügyfélszolgálatokon is strukturális változásokat vezettek be, így a hangrögzítés „kivezetésre” került.

A Fővárosi Törvényszék Cégbírósága (a továbbiakban: Cégbíróság) Cg.01-09-366290/361 számú végzésében megállapította a UPC átalakulás miatti törlését 2020. március 31. hatállyal. A végzésből kiderül, hogy a UPC jogutódja a Vodafone, a jogutódlás módja beolvadás.

A Hatóság ezért a NAIH/2020/2758/3. számú végzésében megállapította, hogy a NAIH/2020/2758. számon indult hatósági eljárásban a UPC helyébe a Vodafone lépett, az eljárásban hozott intézkedések kötelezettje a Vodafone.

I.2.1. A UPC tulajdonában 24 üzlet állt, valamennyi üzletben azonos gyakorlatot alkalmazott a személyes ügyfélszolgálaton történő hangrögzítés tekintetében. Az ügyfélszolgálaton – bármiféle különbségtétel nélkül – valamennyi ügycsoport elintézése során hangrögzítés történt. A UPC – valamennyi tulajdonában lévő üzletében összesen – havonta 45000-55000 személyt fogadott a személyes ügyfélszolgálatain, a 2019-es év folyamán ez összesen 609 619 személyt jelentett, azonban a UPC állítása szerint – tekintettel a tiltakozás lehetőségére – nem minden esetben készült hangfelvétel.

I.2.2. A hangfelvétel-készítés célja az volt, hogy rögzítsék a leendő ügyfelek érdeklődését és a panaszbejelentéseket, illetve, hogy „az adatkezelésre vonatkozó nyilatkozatok” rekonstruálhatóak legyenek. A hangfelvételek továbbá abból a célból készültek, hogy a szerződések megkötésére vonatkozó folyamatok biztosíthatóak legyenek, a későbbi vitás helyzeteket bizonyítani lehessen, illetve teljesíteni lehessen a „hibajavítás, és egyéb jogszabályban meghatározott” kötelezettségeket.

Mivel a UPC ráutaló magatartással kötötte meg ügyfeleivel az előfizetői szerződést, így szükség volt arra, hogy a szerződés jövőbeni létrejöttéhez az érdeklődést megfelelően rögzítsék. A ráutaló szerződéskötési gyakorlatra tekintettel a UPC az ügyfelek szerződés létrejöttéhez szükséges személyes adatait már az érdeklődés során rögzítette annak érdekében, hogy a leendő előfizetők nyilatkozatai visszakereshetőek legyenek.

A UPC a Fogyasztóvédelmi törvény 17/A §-a alapján hibabejelentés esetén a szóbeli panaszról köteles volt jegyzőkönyvet készíteni, ezért úgy gondolta, hogy a hangfelvétel a jegyzőkönyv tartalmának bizonyításához is szükséges lehet.

A UPC álláspontja szerint, ha a személyes ügyfélszolgálaton elhangzottakat nem rögzítenék, úgy nem lenne lehetőség a megfelelő ügyintézésre, így nem lenne lehetőség a szerződések megkötésére, illetve a hibaelhárításra sem.

Az előfizetői szerződések megkötése, adatvédelmi nyilatkozatok megtétele, hibabejelentések szükségszerűen adatkezeléssel járnak. A UPC álláspontja szerint a hangrögzítés alternatívája a teljesen papír alapú ügyintézés lenne az ügyfélszolgálaton, de az rontaná az ügyfélélményt, lassabb és bonyolultabb, valamint jelentősen környezetszennyezőbb lenne, továbbá az elektronikus hírközlési piacon már nem bevett megoldás.

I.2.3. A UPC nyilatkozata szerint a hangrögzítés a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint, a UPC jogos érdeke alapján történt, amelyre vonatkozó érdekmérlegelési tesztet a UPC mellékelte válaszleveléhez.

Az érdekmérlegelési teszt a GDPR-ra való felkészülési projekt során keletkezett, valamikor 2017 novembere és 2019 júniusa között, a UPC pontosan nem tudta megmondani, hogy mely időpontban, de azt a GDPR alkalmazandóvá válásától – azaz 2018. május 25-étől – tekinti hatályosnak.

Az érdekmérlegelés szerinti adatkezelési cél a UPC gazdasági érdekeinek védelmén túl a fogyasztóvédelmi érdekek biztosítása – ideértve a minőségbiztosítást – a shopokban végzett személyes ügyfélszolgálati tevékenység során.

Az érdekmérlegelés szerint az adatkezelés elsősorban a UPC érdekét szolgálja, mivel egyszerűsíti az üzleti folyamatokat, csökkenti a költségeket, illetve az elengedhetetlen az adatkezelési nyilatkozatok megtételének bizonyításához.

Az adatkezelés – az érdekmérlegelés alapján – meghatározott esetben az érintettek érdekében is állt, hiszen szükséges lehet ahhoz, hogy polgári igényeiket, fogyasztói jogait érvényesíteni tudják.

A hangfelvétel ezen kívül a visszaélések esetén lehetőséget biztosít a rendőrségi eljárások támogatására, adatszolgáltatásra a nyomozati cselekmények lefolytatásához.

Az érdekmérlegelés konklúziója az volt, hogy – mivel a UPC felmérte és figyelembe vette az érintettek részéről fennálló érdekeket és jogokat – az adatkezelés szükséges és arányos. Az érdekmérlegelés az érintettek lehetséges ellenérdekeivel kapcsolatosan annyit rögzít, hogy „az adatkezelés érinti a természetes személyek jogait”. Az adatkezelésből – fentiek szerint – az érintettnek önmagában is előnye származik, míg a Társaság üzleti működése és gazdasági érdeke érvényesítése érdekében egyenesen nélkülözhetetlen az adatkezelés.

A UPC – az érdekmérlegelési teszt szerint – az érintettek jogainak biztosítása érdekében a következő garanciákat építette be az adatkezelés folyamatába: a személyes adatokat öt évig őrzi meg a Ptk.-ban rögzített általános elévülési időhöz igazodva, az adatokhoz nagyon korlátozott számú – a UPC nyilatkozata szerint 30-30 fő – személy fér hozzá, amely hozzáférési jogosultságokat az érdekmérlegelés szerint belső szabályzat biztosítja, azonban a UPC úgy nyilatkozott, hogy ilyen belső szabállyal nem rendelkezik. Az érintetti jogok megfelelően biztosítottak: a UPC külön kiemelte, hogy az érintett jogosult tiltakozni az adatkezelés ellen, valamint jogosult a beszélgetésekbe belehallgatni az ügyfélszolgálati irodákban, és bármikor kérhet másolatot a felvételekről adathordozón, valamint elektronikus úton is. A megfelelő tájékoztatást a sorszámhúzó rendszeren elhelyezett „kifejezett figyelmeztetés” biztosítja. A személyes adatokat nem továbbítják harmadik fél részére, azok alapján nem történik sem automatikus döntéshozatal, sem profilalkotás.

I.2.4. A UPC hatásvizsgálatot is készített az adatkezeléssel járó kockázatok felmérése érdekében. A hatásvizsgálatban a UPC feltüntette, hogy volt, jelenlegi, valamint potenciális ügyfelek, illetve munkavállalók személyes adatainak kezelésére kerül sor: összesen több mint 100000 egyedi adat kezelésére. A hatásvizsgálat ezen túl nem tartalmazott olyan – a hatósági eljárás szempontjából releváns – információt, amely az érdekmérlegelésben vagy a UPC nyilatkozataiban ne jelent volna meg.

I.2.5. A UPC – nyilatkozata szerint – a hangrögzítésről a sorszámhúzó rendszeren keresztül tájékoztatta az ügyfeleket. A sorszámhúzó rendszeren az ügyfél három menüpont közül választhatott (Lakossági szolgáltatások, Üzleti szolgáltatások, Átírányított ügyfél). A választható menüpontok alatt – a menüpontok megszövegezéséhez választott betűmérethez képest nagyjából feleakkora betűmérettel – volt megtalálható az alábbi tájékoztatás: „Tisztelt Ügyfelünk! Tájékoztatjuk, hogy az ügyintézés során kollégáinkkal folytatott beszélgetés rögzítésre kerül. A hangfelvételeket a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján kezeljük és tároljuk. Kérjük, hogy az ügyintézés megkezdésekor jelezze kollégánknak, amennyiben a hangrögzítéshez nem járul hozzá.”.

Minden ügyfélnek kötelező volt sorszámot húznia, e nélkül nem volt lehetőség az ügyintézésre, de ha valamilyen nem várt esetben mégis e nélkül került volna valaki az ügyfélszolgálatos kolléga elé, úgy az ügyfél előtt helyezkedett el a mikrofon, amelyen két piros led égő világított, így ha az be volt kapcsolva, az ügyfél – a UPC megítélése szerint – egyértelműen láthatta, hogy hangrögzítés történik, amely ellen tiltakozhatott.

A shopokban történő hangrögzítésre továbbá kitért a UPC honlapján – a UPC nyilatkozattételekor – elérhető tájékoztató (a továbbiakban: Általános tájékoztató).

Az Általános tájékoztató általános tájékoztatást tartalmazott arról, hogy a UPC üzleteiben „esetlegesen kép- és hangfelvételek kerülnek gyűjtésre”.

Az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) mellékletét képező, „5. sz. Melléklet: Adatkezelési tájékoztató” elnevezésű dokumentum (a továbbiakban: Adatkezelési tájékoztató) vizsgált időszakban feltöltött valamennyi hatályos változata (2018. május 25., 2019. május 1., 2019. augusztus 1.) azonos információkat rögzített a hangfelvételekről.

Az Adatkezelési tájékoztató 6.3. pontjában a – nem telefonos ügyfélszolgálatra érkező hívásokról készített – hangfelvételekről az alábbi tájékoztatás volt található: „A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibaelhárító eljárás eredményét és a hibaelhárítás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 1 (egy) évig megőrizni. [Eht. 141. § (1)].”

Ezen túl az Adatkezelési tájékoztató 6.4. pontja tartalmaz tájékoztatást a hangrögzítésről, azonban azon rendelkezések a telefonos ügyfélszolgálatra beérkező hívások, illetve a telefonos kommunikáció rögzítésére vonatkoznak, így a Hatóság azokat a rendelkezéseket a személyes ügyfélfogadáson végzett hangrögzítésről nyújtott tájékoztatás vizsgálata során nem tartotta relevánsnak. **I.2.6.** Az érintett jogosult volt a hangrögzítés ellen tiltakozni, e jogára – a UPC álláspontja szerint – felhívta a figyelmet többek között a sorszámhúzó rendszeren elhelyezett tájékoztatás, de a UPC honlapján szereplő adatkezelési tájékoztatóban is megtalálható volt az arra vonatkozó információ, hogy az érintett milyen jogosultságokkal rendelkezik. A sorszámhúzó táblán az szerepelt, hogy „Kérjük, hogy az ügyintézés megkezdésekor jelezze kollégánknak, amennyiben a hangrögzítéshez nem járul hozzá.”, amelyből arra lehet következtetni, hogy az érintett hozzájárulása alapján készül a felvétel.

A UPC úgy nyilatkozott, hogy ha egy érintett tiltakozott az adatkezelés ellen, az ügyfélszolgálatos kolléga nem mérlegelt egyedileg, hanem minden esetben kikapcsolta a hangrögzítést, és egyéb adminisztratív módon történt az üzleti folyamatok biztosítása. Ez a UPC – 2019. május 14-én frissített – belső utasításából is kitűnik, ahol az ügyfélszolgálatos munkatársak azt az utasítást kapták, hogy minden személyes ügyfélkontaktal rendelkező irodában kötelező a beszélgetést az elejétől a végéig rögzíteni, de azt le kell állítani, ha ehhez az ügyfél nem járul hozzá. A felvétel leállítása előtt fel kellett hívni az ügyfél figyelmét a hangrögzítés előnyeire. Ha az ügyfél végül nem járul hozzá a hangrögzítéshez, akkor ki kell tölteni az ún. „AEE folyamat úrlapját” az elutasítás okáról.

I.2.7. A UPC a rögzített hangfelvételeket öt évig tárolta. Ez a megőrzési idő a UPC nyilatkozata szerint a Ptk.-ban rögzített általános polgári jogi elévülési időhöz igazodik, illetve a Fogyasztóvédelmi törvény – telefonos ügyfélszolgálatokra vonatkozó – ötéves megőrzési szabályainak analógiáját követi.

Ezen időtartam alatt a rögzített hangfelvételeket panaszok kivizsgálása során, polgári jogi igények érvényesítése során, illetve büntetőeljárások során használták fel. A felvételekhez mintegy 30-35 személy volt jogosult hozzáférni.

II. Az ügyben alkalmazandó jogszabályok

Az általános adatvédelmi rendelet (171) preambulumbekzdése alapján az e rendelet alkalmazásának időpontja előtt megkezdett adatkezelést e rendelet hatálybalépésének időpontjától számított két éven belül összhangba kell hozni e rendelettel.

Az általános adatvédelmi rendelet 2. cikk (1) bekezdése alapján e 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.

Az Infotv. 2. § (1) bekezdése alapján e törvény hatálya - a személyes adatok tekintetében a (2)-(6) bekezdésben meghatározottak szerint - minden olyan adatkezelésre kiterjed, amely személyes adatra, valamint közérdekű adatra vagy közérdekből nyilvános adatra vonatkozik.

Az Infotv. 2. § (2) bekezdése alapján személyes adatoknak az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) hatálya alá tartozó kezelésére az általános adatvédelmi rendeletet a III-V. és a VI/A. Fejezetben, valamint a 3. § 3., 4., 6., 11., 12., 13., 16., 17., 21., 23-24. pontjában, a 4. § (5) bekezdésében, az 5. § (3)-(5), (7) és (8) bekezdésében, a 13. § (2) bekezdésében, a 23. §-ban, a 25. §-ban, a 25/G. § (3), (4) és (6) bekezdésében, a 25/H. § (2) bekezdésében, a 25/M. § (2) bekezdésében, a 25/N. §-ban, az 51/A. § (1) bekezdésében, az 52-54. §-ban, az 55. § (1)-(2) bekezdésében, az 56-60. §-ban, a 60/A. § (1)-(3) és (6) bekezdésében, a 61. § (1) bekezdés a) és c) pontjában, a 61. § (2) és (3) bekezdésében, (4) bekezdés b) pontjában és (6)-(10) bekezdésében, a 62-71. §-ban, a 72. §-ban, a 75. § (1)-(5) bekezdésében, a 75/A. §-ban és az 1. mellékletben meghatározott kiegészítésekkel kell alkalmazni.

Az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján 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.

Az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján a személyes adatok kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”).

Az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján a személyes adatok 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”).

Az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján a személyes adatok az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („adattakarékosság”).

Az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (e) bekezdése alapján az adatkezelő felelős az (1) bekezdésnek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).

Az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés alapján a személyes adatok kezelése kizárólag akkor és annyiban jogszerű, amennyiben legalább az alábbiak egyike teljesül:

- a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

Az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (1) bekezdése alapján az adatkezelő megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az érintett részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó, a 13. és a 14. cikkben említett valamennyi információt és a 15–22. és 34. cikk szerinti minden egyes tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtsa, különösen a gyermekeknek címzett bármely információ esetében. Az információkat írásban vagy más módon – ideértve adott esetben az elektronikus utat is – kell megadni. Az érintett kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az érintett személyazonosságát.

Az általános adatvédelmi rendelet 13. cikk (1) bekezdése alapján, 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 megfelelőségi 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.

Az általános adatvédelmi rendelet 13. cikk (2) bekezdése alapján 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 következményekkel 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.

Az Infotv. 61. § (1) bekezdés a) pontja alapján az adatvédelmi hatósági eljárásban hozott határozatában a Hatóság a 2. § (2) és (4) bekezdésében meghatározott adatkezelési műveletekkel összefüggésben az általános adatvédelmi rendeletben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

Az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés b), d) és i) pontja alapján a felügyeleti hatóság korrekciós hatáskörében eljárva elmarasztalja az adatkezelőt vagy adatfeldolgozót, ha adatkezelési tevékenysége megsértette a rendelet rendelkezéseit, illetve a 83. cikknek megfelelően közigazgatási bírságot szab ki, az adott eset körülményeitől függően az e bekezdésben említett intézkedéseken túlmenően vagy azok helyett.

Az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (5) bekezdése alapján az adatkezelés elveire – ideértve a hozzájárulás feltételeit – vonatkozó, az általános adatvédelmi rendelet 5., 6., 7. és 9. cikkében foglalt szabályok megsértése esetén – a 83. cikk (2) bekezdésével összhangban – legfeljebb 20 000 000 EUR összegű közigazgatási bírsággal, illetve a vállalkozások esetében az előző pénzügyi év teljes éves világpiaci forgalmának legfeljebb 4 %-át kitevő összeggel kell sújtani, azzal, hogy a kettő közül a magasabb összeget kell kiszabni.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi törvény) 17/A. § (3) bekezdése a) pontja szerint a szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni.

A Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (5) bekezdés e) pontja szerint a panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírását.

A Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7) bekezdése szerint vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 141. § (1) bekezdése alapján 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.

III. Döntés:

III.1. Az adatkezelés jogalapja

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek jogalapra való hivatkozás akkor helytálló, ha az adatkezelés az adatkezelő vagy – az adatkezelő és az érintett személyétől eltérő – harmadik személy érdekében áll, így az érdekmérlegelésben a mérleg egyik oldalán az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekét, a másik oldalán pedig az érintett(ek) ellenérdekeit kell megjeleníteni, és az ellentétes érdekek egymással szembeállítását követően megállapítani, hogy az érintett jogainak korlátozása arányban áll-e az adatkezelő vagy harmadik személy – e korlátozás által – érvényesülő jogos érdekével.

Fentiek alapján a jogos érdeket nem támaszthatják alá azok az érvek, amelyek az ügyfélélményt, az ügyfelek számára kedvező megoldást hangsúlyozzák, ezért csak az szerepelhet a „mérleg” egyik oldalán, hogy a UPC gazdasági érdeke az, hogy egyszerűbb és gyorsabb legyen az ügyintézés. A UPC gazdasági érdekei között tehát ennek megfelelően megjelenhet azon szempont is, hogy az ügyfelek szemében rontana a társaság megítélésén, ha az ügyintézés nem lenne gyors és hatékony, azonban az érintettek érdekei alapvetően a másik oldalon kell, hogy megjelenjenek, mégpedig olyan formában, hogy a hangrögzítéssel szemben milyen érdekeik, jogaik sérelme merülhetnek fel, milyen negatív hatással járhat rájuk az adatkezelés. Az érdekmérlegelés lényege éppen az, hogy az adatkezelő felismerje a saját érdekeit, felismerje az érintettek ezzel szemben álló érdekeit, és adott esetben arra a konklúzióra jusson, hogy bár az érintettek oldalán felmerülnek olyan szempontok, alapjogok, személyiségi jogok, amelyek akár a hangrögzítés korlátait jelenthetnék, azonban az adatkezelő oldalán felmerülő érdekek erősebbek, jelentősebbek, ezért az érintetti jogok korlátozása szükséges és arányos.

A Hatóság az érdekmérlegelési teszttel kapcsolatban megállapította, hogy nem elfogadható, hogy a UPC az ügyfelek, leendő ügyfelek (azaz az érintettek) ellenérdekének vizsgálata során csupán annyit jegyzett meg, hogy „az adatkezelés érinti a természetes személyek jogait”. Nem elfogadható, hogy a UPC nem vizsgálta, hogy az érintettek konkrétan mely jogait korlátozza az adatkezelés, hogy a korlátozás milyen mértékű és jár-e kockázattal, amennyiben jár, milyen kockázatot jelent az érintettek részére, tehát a UPC az egymással szemben álló érdekek és a korlátozás jogszerűségének mérlegelését nem végezte el a tesztben. Továbbá a UPC jelen eljárásban tett nyilatkozataiban sem hozott fel olyan konkrét érvet, amely alapján érdemben meg lehetne ítélni, hogy az általa állított érdekek miért előznék meg az érintettek érdekeit, az ő vagy harmadik személyek érdekeivel szemben az egyes érintettek privát szférájának korlátozása miért lenne arányos, tehát semmi nem utal arra, hogy az érdekek mérlegelését valóban elvégezte.

A Hatóság nem tartja megfelelőnek – az érdekmérlegelési tesztben említett – az érintettek jogainak biztosítása érdekében beépített garanciákat sem. A Hatóság álláspontja szerint nem minősül garanciális elemnek, hogy a UPC a hangfelvételeket az általános elévülési időhöz igazodva öt évig őrzi meg. Egyrészt azért nem, mert az Eht. 143. § (2) bekezdése az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények esetére speciális, egyéves elévülési időt határoz meg, másrészt pedig azért, mert az ötéves megőrzési idő összeegyeztethetetlen azzal, ha a UPC a hangrögzítést a szerződések megkötésére, így feltehetően az így megkötött – hangfelvétel formában meglévő – szerződések tárolására is használja.

Hiába szerepel az érdekmérlegelésben, hogy az adatokhoz nagyon korlátozott számú személy – a UPC nyilatkozata szerint 30-30 fő – fér hozzá, amely hozzáférési jogosultságokat az érdekmérlegelés szerint belső szabályzat biztosítja, mivel a UPC a Hatóságnak úgy nyilatkozott, hogy ilyen belső szabályzattal nem rendelkezik, így a Hatóság ezen garanciát sem látja megfelelően érvényesülni.

Bár a teszt szerint a megfelelően biztosított érintetti jogok, így különösen a tiltakozáshoz való jog biztosítottasága, valamint a sorszámhúzó rendszeren elhelyezett „figyelmeztetés” is a jogszerű adatkezelés garanciáját képezik, azonban a Hatóság – a III.3. pontban részletezettek szerint – a UPC által nyújtott tájékoztatást nem találta megfelelőnek, így a nem megfelelő tájékoztatás nem minősül garanciális elemnek.

Az érdekmérlegelési tesztben lényegesen eltérő adatkezelési célok és érdekek (pl. szerződéskötés, hibabejelentés, hatékony és gyors ügyintézés) jelennek meg, azonban a UPC nem ügýtípusonként, azaz adatkezelési célonként külön-külön, hanem egységesen értékelte, hogy a hangfelvételek rögzítése általánosságban miért szolgálja jogos érdekét, és az annak során megvalósuló jogkorlátozás miatt arányos és szükséges. Ennek következtében a mérlegelésben megjelenik olyan adatkezelés is (hibabejelentésekről hangfelvétel készítése), ami az Eht. 141. § (1) bekezdése alapján a UPC jogi kötelezettsége, így annak nem az érdekmérlegelésben kellene szerepelnie, hanem a hibabejelentések rögzítése esetén a UPC-nek a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontjára kellene hivatkoznia. Az ilyen módon elvégzett érdekmérlegelés nem megfelelő tehát, – a II.2. pontban kifejtetteket figyelembe véve – a jogos érdek fennálltának megítélése ügyintézési típusonként és adatkezelési célonként külön-külön, önállóan mérlegelendő.

A Hatóság – a III.2. pontban részletesen kifejtettek alapján – továbbá megállapította, hogy a hangfelvétel-készítés a UPC által felsorolt érdekek érvényesülése érdekében nem szükséges.

Tekintettel arra, hogy az egymással szemben álló érdekeket a UPC nem tudta azonosítani, illetve az érintettek – adatkezeléssel szemben álló – érdekeit lényegében semmilyen formában nem jelenítette meg a tesztben, továbbá a teszt általános mérlegelést tartalmaz, nem ügyintézési típusonként/önállóan megjelenő érdekeként/célonként elvégzett mérlegelést, a Hatóság megállapította, hogy nem állnak fenn a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontjában előírt feltételek. Mivel a UPC egyéb jogalapra nem hivatkozott, illetve a Hatóság álláspontja szerint az összes körülmény alapján egyéb jogalap – a hibabejelentések rögzítésének esetét kivéve – nem áll fenn, a Hatóság megállapította, hogy UPC a vizsgált időszakban megfelelő jogalap nélkül készített hangfelvételt a személyes ügyfélszolgálatokon zajló ügyintézésről, ezzel adatkezelése nem felelt meg a GDPR 6. cikk (1) bekezdésében előírt követelményeknek.

III.2. A célhoz kötöttség és adattakarékosság elvének érvényesülése

A UPC által végzett adatkezelésről nem mondható el, hogy az cél nélküli lenne, illetve hogy a megnevezett adatkezelési célok (leendő ügyfelek érdeklődésének rögzítése, panaszbejelentések rögzítése, nyilatkozatok rekonstruálhatósága, szerződéskötési folyamatok biztosíthatósága, vitás helyzetek bizonyíthatósága, „hibajavítás, és egyéb jogszabályban meghatározott” kötelezettségek, jegyzőkönyv tartalmának bizonyítása, egyszerű és gyors ügyintézés, gazdasági érdekek, fogyasztóvédelmi érdekek, környezetvédelem) jogellenesek lennének, azonban a Hatóság álláspontja szerint a UPC nyilatkozataiban, illetve dokumentumaiban nem határozta meg kellően egyértelműen, hogy milyen célból is készít hangfelvételeket a személyes ügyfélszolgálaton valamennyi ügyintézésről, hanem felsorolta az összes célt, érdeket, szempontot és körülményt, az adatkezelés által elérhető pozitív hatást, amely alátámaszthatja, hogy az általa végzett hangrögzítés jogszerű.

A UPC által felsorolt „célok” egy része túl általános, nem konkrét és egyértelmű (nyilatkozatok rögzítése), más része nem adatkezelési cél, hanem adatkezelési jogalap (jogszabályban

meghatározott kötelezettség teljesítése). A Hatóság továbbá nem tartja jogszerű célnak azt, hogy a UPC hangfelvételen rögzíti a nem ügyfél érintettek „érdeklődéseit”, ugyanis nem merül fel olyan körülmény, amely érvényesülése érdekében szükség lenne arra, hogy egy szerződés vagy más nyilatkozat megkötését megelőző szóbeli beszélgetés, illetve bármilyen szolgáltatás iránti szóbeli érdeklődés rögzítve legyen.

Fentiek alapján a UPC által végzett hangfelvétel-készítés nem felelt meg a GDPR 5. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti célhoz kötöttség elvének, a meghatározottság és egyértelműség hiánya miatt.

Az adattakarékosság elvének érvényesülésekor a Hatóság azt vizsgálta, hogy a megnevezett adatkezelési célok (leendő ügyfelek érdeklődésének rögzítése, panaszbejelentések rögzítése, nyilatkozatok rekonstruálhatósága, szerződéskötési folyamatok biztosíthatósága, vitás helyzetek bizonyíthatósága, „hibajavítás, és egyéb jogszabályban meghatározott” kötelezettségek, jegyzőkönyv tartalmának bizonyítása) elérése érdekében a UPC által alkalmazott adatkezelési megoldás olyan megoldás, amely a legminimálisabb adatkezeléssel jár, vagy vannak olyan megoldások, amelyek kevésbé magánszféra-korlátozó hatásúak, illetve olyanok, amelyek egyáltalán nem járnak adatkezeléssel.

A fenti folyamatok egyértelműen olyan folyamatok, amelyek során a személyes adatok kezelése szükségessé válik. Az adatvédelmi jogban azonban különösen jelentős szempont az adatminimalizálás elve: arra kell törekedni, hogy az adott célt a lehető legkevesebb személyes adat kezelésével, illetve a magánszférára a legkevésbé korlátozó hatású adatkezelési módszerrel érje el az adatkezelő.

A UPC az ügyintézés teljes folyamatát hangfelvételen rögzítette, onnantól kezdve, hogy az ügyfél megérkezett az ablakhoz, köszönt, előadta, mit szeretne, feltett esetlegesen kérdéseket, sor került a tényleges ügyintézésre, majd elkészült. Ez jóval nagyobb mértékben korlátozza a magánszférát, mint az a megoldás, ha az ügyfél egy szerződést vagy nyomtatványt aláír, melyen szerepelnek személyes adatai. Amennyiben az így megkötött szerződésről vagy bármely egyéb nyilatkozatról készül egy példány a UPC-nek és ügyfelének is, úgy fel sem merülhet a probléma, hogy nem lehet bizonyítani ezek megtörténtét, mivel mindkét fél rendelkezik a bizonyítékkal. A UPC által figyelembe vett környezetvédelmi szempontokat is előtérbe helyezve alternatív és elterjedt megoldás lehet az ún. táblagép vagy tablet PC használata is, amelynek alkalmazásával szintén nem szükséges az ügyintézés teljes folyamatának, csak a szükséges adatoknak a rögzítése, nem jár felesleges papírfelhasználással, és az ügyfél szintén megkaphatja a szerződés vagy nyilatkozat egy példányát elektronikus úton is, így a bizonyíthatóság és a környezetvédelmi szempontok egyaránt érvényesülni tudnak.

A UPC pontosan nem számolt be arról, hogy konkrétan milyen „jogszabályban meghatározott kötelezettségek” teljesítése érdekében szükséges hangfelvételt készítenie, azonban e körből kiemelte a hibabejelentés, panaszbejelentés tárgykörét. A fogyasztó és vállalkozás közötti, így a UPC és ügyfelei közötti panaszkezelést a Fogyasztóvédelmi törvény rendezi: a törvény kötelező adatkezelést ír elő, pontosan meghatározza, hogy panaszbejelentés esetén mely személyes adatok rögzítése kötelező. A Fogyasztóvédelmi törvény előírja azt is, hogy amennyiben a panaszt helyben nem lehet azonnal orvosolni vagy a fogyasztó a felkínált megoldással nem ért egyet, jegyzőkönyvet kell készíteni, amelynek egy példányát át kell adni a fogyasztónak. A jegyzőkönyvet annak aláírása előtt elolvassa mindkét fél, az abban foglaltak valóságtartalmát aláírásukkal igazolják. Fentiekre tekintettel nincs szükség arra, hogy a jegyzőkönyv tartalmát ezen felül egy hangfelvétel is bizonyítani tudja, hiszen a jegyzőkönyv a két fél aláírásával lesz hiteles, amit a vállalkozás öt évig köteles megőrizni.

Az Eht. 141. § (1) bekezdése is tartalmaz adatkezeléssel szükségszerűen együtt járó kötelezést: a szolgáltató köteles a hibabejelentések folyamatát rögzíteni, akár hangfelvétellel, akár egyéb módon, azonban, ha a UPC jegyzőkönyvet készít a hibabejelentésekről, úgy nem szükséges amellet

hangfelvételt is készítenie. Amennyiben a jegyzőkönyv mellett a hangfelvétel készítését a UPC szükségesnek tartotta, úgy azt külön adatkezelési célként kellett volna megjelenítenie, a mérlegelést elvégeznie és az adatvédelmi alapelveket érvényre juttatnia.

Az alkalmazott módszer szükségessége megkérdőjeleződik, mert bár a UPC minden esetben automatikusan hangfelvételt készített valamennyi ügyintézésről, azonban, ha az érintett tiltakozott ez ellen, akkor a tiltakozásnak minden esetben helyt adott, nem mérlegelte egyedileg, hogy adott ügyben szükséges-e a tiltakozás ellenére is hangfelvételen rögzíteni az ügyintézés menetét. Hogyha az a központi utasítás, hogy bármely érintetti tiltakozás is érkezik, ne történjen hangrögzítés, hanem alternatív módon folytatódjon az ügyintézés, mert a folyamat egyébként úgy is biztosítható, azzal valójában az adatkezelő olyan módon végzi el a mérlegelést, hogy az általa végzett adatkezelés ténylegesen nem szükséges az elérni kívánt célok érdekében, mert az megvalósítható egyéb módon is, a választott adatkezelési módszer pusztán egyszerűbbé teszi a cél elérését az adatkezelő számára.

Egyebekben maga a UPC is arról nyilatkozott, hogy a hangrögzítésnek lett volna alternatívája, mégpedig a teljesen papír alapú ügyintézés, de az rontotta volna az ügyfélélményt, lassabb és bonyolultabb, valamint jelentősen környezetszennyezőbb, továbbá az elektronikus hírközlési piacon már nem bevett megoldás.

Amennyiben egy tevékenység adatkezeléssel jár együtt, úgy az adatvédelmi rendelkezések betartása alapvető feltétele annak, hogy a tevékenység jogszerű legyen. Követendő példa, ha egy vállalkozás szem előtt tartja a környezetvédelmi tényezőket, illetve az ügyfelek számára kedvező megoldást (egyszerűség, gyorsaság) választ, továbbá e szempontok megjelenhetnek az érdekmérlegelésben is, azonban ezek a kritériumok akkor és azt követően juthatnak érvényre, ha egyébként az adatkezelő azt a megoldást választja, amely a legkevesebb adat kezelésével jár együtt, és amely megoldás a legkevésbé intrúzív, azaz ezek a szempontok két, adatvédelmi szempontból ugyanannyira megfelelő megoldás közötti választás során érvényesülhetnek.

Fentiek alapján a Hatóság megállapította, hogy a UPC azon gyakorlata, hogy a személyes ügyintézés teljes folyamatáról valamennyi esetben – leszámítva az ez elleni tiltakozásokat – hangfelvételt készített, nem felelt meg a GDPR 5. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti adattakarékosság elvének.

III.3. Az adatkezelésről nyújtott tájékoztatás

III.3.1. A Hatóság részben megfelelő gyakorlatnak találta, hogy a UPC a hangrögzítésről helyben a sorszámhúzó rendszeren keresztül tájékoztatja az ügyfeleket, hiszen ez az a felület, amelyet az ügyfél mindenképpen tanulmányozni fog annak érdekében, hogy a menüsorból kiválassza, mely kategóriában kíván ügyet intézni. A rövid figyelemfelhívó tájékoztatás akkor megfelelő, ha egyébként az adatkezelés részleteiről az érintett a helyszínen tud tájékozódni, pl. olyan módon, hogy a tájékoztatás kinyomtatva rendelkezésre áll vagy az ügyintéző szóban nyújt részletes tájékoztatást.

Mivel az ügyfélszolgálati irodákban az egyetlen szöveges tájékoztatás a sorszámhúzó rendszeren nyújtott tájékoztatás, és az ügyfélszolgálati ablakhoz kerülve az érintett nem feltétlenül észleli az elhelyezett mikrofont, ezért az egyszintű helyi tájékoztatás csak akkor képes elérni célját, ha az kellően figyelemfelhívó pl. annak – a többi szövegtől elütő – színe, mérete, betűtípusa, illetve esetlegesen elhelyezett piktogram miatt.

A Hatóság álláspontja szerint a színben és betűtípusban nem eltérő, a menüpontok szövegezéséhez képest nagyjából feleakkora méretű, ugyan bekeretezett, de ezen túl bármiféle piktogram, illetve egyéb figyelemfelhívásra alkalmas motívum (pl. nagyméretű felkiáltó jel) nélkül elhelyezett szöveg nem alkalmas arra, hogy felhívja valamennyi érintett figyelmét a hangrögzítésre. Az ügyfelek figyelme ugyanis alapvetően arra irányul, hogy a három lehetséges menüpont közül (Lakossági szolgáltatások,

Üzleti szolgáltatások, Átírányított ügyfél) melyikbe tartoznak. Mivel a tájékoztató kisebb mérettel van írva, afelett könnyen átsiklik figyelmük, nagy arányban nem fogják tanulmányozni az „apró betűs részt”, továbbá annak tanulmányozására nincs is elegendő idő.

A Hatóság nem fogadta el a UPC azon érvelését, hogy a piros villogó LED, illetve az elhelyezett mikrofon alapján fel kell tűnnie az érintettnek, hogy hangrögzítés történik, hiszen legyen az adatkezelés ténye az adatkezelő megítélése szerint bármennyire is nyilvánvaló, ez nem ad felmentést a GDPR 13. cikke szerinti tájékoztatási kötelezettség alól.

III.3.2. Nem megfelelő továbbá a sorszámhúzó rendszeren nyújtott tájékoztatás tartalmi szempontból sem, hiszen valótlan és félrevezető állítás, hogy a hangrögzítés az érintettek hozzájárulásától függ. Az érintettek hozzájárulásán alapuló esetekben ugyanis nem történik adatkezelés mindaddig, amíg ahhoz az érintett hozzá nem járul: jelen esetben ez azt jelentené, hogy az ügyfélszolgálatos munkatárs csak akkor indítja el a hangrögzítést, ha ehhez az ügyfél kifejezetten hozzájárul, minden egyéb esetben nem készülne hangfelvétel.

A jogos érdekre alapított adatkezelések esetén, így jelen esetben is, ez épp fordítva történik: alapvetően sor kerül a hangrögzítésre, amely adatkezelés anélkül kezdődik meg, hogy erre az érintett bármiféle aktív cselekedettel ráhatást gyakorolna, azonban – megfelelő tájékoztatás birtokában – minden érintett jogosult tiltakozni ellene, az adatkezelő pedig – a GDPR szerint adott helyzetet esetről esetre mérlegelve – helyt ad a tiltakozásnak és nem készül hangfelvétel, vagy azt elutasítja és folytatja a hangrögzítést.

Amennyiben a sorszámhúzó rendszeren a UPC arról ad tájékoztatást az érintettek részére, hogy jelezzék, ha az adatkezeléshez nem járulnak hozzá, azt a látszatot keltik, mintha az adatkezelés az ő hozzájárulásukon alapulna, attól függene. Az ilyen módon megadott valótlan tájékoztatás nem pusztán azért nem megfelelő, mert ezzel a UPC nem nyújt megfelelő tájékoztatást a GDPR 13. cikk (1) bekezdés c) és d) pontjairól, hanem különösen a jogos érdek (mint valójában fennálló jogalap) és a hozzájárulás (mint a sorszámhúzó rendszeren olvasható tájékoztatás) fent részletezett különbségei miatt, ami miatt az adatkezelésről nyújtott tájékoztatás nem átlátható.

Abban az esetben, amikor a UPC a hibabejelentéseket rögzítette hangfelvételen, szintén valótlan volt az a tájékoztatás, hogy az érintettnek lehetősége van az adatkezeléshez hozzájárulást adni: ezen esetben arról kellett volna tájékoztatást nyújtani, hogy az adatkezelés az Eht. 141. §-án alakul, tehát a jogalap a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja.

A UPC ezzel megsértette a GDPR 13. cikk (1) bekezdését.

III.3.3. Jelen esetben a jogszabályok nem határozzák meg a hangfelvétel-készítés során nyújtandó tájékoztatás formáját, azonban az elszámoltathatóság elvéből következően, valamint abból kifolyólag, hogy az adatkezelőnek igazolnia kell az előzetes tájékoztatás megtörténtét, a tájékoztatás módja jellemzően az írásbeli forma.

A Hatóság álláspontja szerint – a III.2.1. pontban kifejtettek alapján – megfelelő, ha az ügyfélszolgálaton történő hangfelvétel-készítés esetében az előzetes tájékoztatást első lépésként a sorszámhúzó rendszeren keresztül nyújtja a UPC, hiszen ezen a ponton még nem történik hangrögzítés.

A tisztességes és átlátható adatkezelés alapvető feltétele azonban, hogy az érintettek nemcsak az adatkezelés tényével, hanem annak valamennyi részletével is tisztában legyenek: az adatkezelő kötelezettsége, hogy a 13. cikkben szereplő valamennyi információt rendelkezésükre bocsássa.

Ennek megfelelően kizárólag akkor elegendő, ha a sorszámhúzó rendszeren pusztán egy rövid figyelemfelhívó, az alapinformációkat tartalmazó tájékoztatás érhető el, ha létezik egy hosszabb és minden részletre kiterjedő tájékoztatás, aminek elérhetőségére az adatkezelő aktívan felhívja az érintettek figyelmét.

A tájékoztatási kötelezettség teljesítése során ugyanis az adatkezelőnek „rendelkezésre bocsátási” kötelezettsége van, ami azt jelenti, hogy az adatkezelőnek aktív lépéseket kell tennie annak érdekében, hogy az érintett rendelkezésére bocsássa az adott információt, vagy az érintettet aktívan az információ helyére kell irányítania.

Ezek alapján nem volt megfelelő a UPC által nyújtott tájékoztatás, mivel az Általános tájékoztató és az Adatkezelési tájékoztató hiába volt elérhető a UPC weboldalán, a UPC erre nem hívta fel a GDPR-nak megfelelően az érintettek figyelmét, mivel sem e tájékoztatók meglétéről, sem elérhetőségükről nem nyújtott tájékoztatást az ügyfélszolgálati irodákban, így a Hatóság megállapította, hogy a UPC a felvétel-készítés megkezdését megelőzően az érintettek részére kizárólag az adatkezelés tényéről nyújtott tájékoztatást, az adatkezelés egyéb lényeges körülményeiről nem könnyen elérhető módon, ezzel az általa nyújtott tájékoztatás nem felelt meg a GDPR 12. cikk (1) bekezdésének.

III.3.4. Bár a UPC az ügyfélszolgálati irodákban nem nyújtott arról tájékoztatást, hogy hol érhető el a részletes tájékoztatás, a Hatóság a tájékoztatási gyakorlat átfogó vizsgálata érdekében valamennyi dokumentumot értékelt, amely a vizsgált időszakban a UPC nyilatkozata szerint az adatkezelésről való tájékoztatást szolgálta, így az Általános tájékoztatót és az Adatkezelési tájékoztatót is, amelyek a vizsgált időszakban a Jogelőd honlapján voltak elérhetőek a www.upc.hu/rolunk/adatvedelem linken.

a) Egyik tájékoztató sem tartalmazta egyértelműen, hogy a személyes ügyintézésről főszabály szerint minden esetben hangfelvétel készül, függetlenül attól, hogy milyen ügyet intéz az ügyfél, kivéve egyetlen esetben, ha az érintett tiltakozik ez ellen, mert akkor viszont a munkatárs leállítja a felvételt.

Az Általános tájékoztató nem valós információkat tartalmazott, mert az „esetlegesen (...) hangfelvételek kerülhetnek gyűjtésre” információ azt jelenti, hogy előfordulhat olyan eset (pl. hibabejelentés vagy szerződéskötés), amikor a Jogelőd hangfelvételt készít, azonban ez alkalmi és semmiképp sem minden esetben fordul elő.

Mivel az Adatkezelési tájékoztató pedig kifejezetten két esetről tájékoztatót: a telefonos hívások rögzítéséről, illetve arról, hogy a UPC köteles a hibabejelentéseket rögzíteni, így arra lehet következtetni a dokumentumban közölt információk alapján, abban az esetben készül hangfelvétel az üzletekben, ha az ügyfél hibabejelentési céllal keresi fel személyesen a Jogelődöt.

Ez a tájékoztatás egyrészt valótlan, mivel nem pusztán ebben az esetben, hanem valamennyi ügyintézés esetén hangfelvétel készült, másrészt nincs összhangban a sorszámhúzó rendszeren nyújtott rövid tájékoztatással sem, így ez mindenképp bizonytalan helyzetet teremtett az érintettek számára, mert nem volt átlátható, hogy mikor készül hangfelvétel a személyes ügyintézés során, annak ellenére, hogy a GDPR 12. cikk (1) bekezdése kifejezetten megköveteli, hogy a tájékoztatásnak világosnak kell lennie, amely során kerülni kell a feltételes módú megfogalmazásokat.

Bár a 13. cikk kifejezetten nem nevesíti, hogy az adatkezelés tényéről is tájékoztatást kell nyújtani, az 5. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti átláthatóság elvéből egyértelműen következik, hogy a végzett adatkezelés akkor átlátható, ha az érintett tisztában van azzal, hogy sor kerül-e személyes adatainak kezelésére, és amennyiben igen, mely esetekben. A 12. cikk (1) bekezdése is kiemeli, hogy a 13. cikkben foglalt információkat az érintett részére átlátható módon kell közölni.

Fentiek alapján a UPC által az adatkezelés tényéről nyújtott tájékoztatás nem felelt meg a GDPR 5. cikk (1) bekezdés a) pontjának, a 12. cikk (1) bekezdésének, valamint 13. cikkének.

b) Az Adatkezelési tájékoztató rögzítette, hogy az Eht. 141. § (1) bekezdése szerint a hibabejelentéseket és azok kezelését köteles rögzíteni hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus módon. A UPC ezzel azt a látszatot keltette, mintha az adatkezelés valamennyi esetben a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítésén alapulna, és ne készítené hangfelvételt akkor, ha az egyébként nem a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez lenne szükséges.

A UPC azonban nyilatkozataiban ettől eltérően a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontjára alapította adatkezelését, amelynek megalapozásához érdekmérlegelési tesztet is készített: egyik tájékoztatóban sem nyújtott azonban tájékoztatást arról, hogy a hangrögzítésre a GDPR szerinti jogos érdek alapján kerül sor, nem utalt az elkészített érdekmérlegelési tesztre, továbbá arra sem, hogy mely érdekek érvényesítése érdekében végzi az adatkezelést.

A UPC ezen információkról annak ellenére nem nyújtott tájékoztatást az érintettek részére, hogy a GDPR kifejezetten rögzíti, hogy az adatkezelő az érintetteket köteles tájékoztatni az adatkezelés jogalapjáról, valamint a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló adatkezelés esetén az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeiről.

A UPC által nyújtott tájékoztatás ezáltal nem felelt meg a GDPR 13. cikk (1) bekezdés c) és d) pontjának.

c) A UPC arról tájékoztatta az érintetteket, hogy hangfelvételt abból a célból készít, hogy a hibabejelentéseket és azok kezelését dokumentálja. A UPC e célon kívül többféle célt is megjelölt a Hatóság felé tett nyilatkozataiban, illetve magában az érdekmérlegelési tesztben is. Arról, hogy a hangfelvétel-készítés célja ezen túl az volt, hogy rögzítsék a leendő ügyfelek érdeklődését, illetve, hogy „az adatkezelésre vonatkozó nyilatkozatok” rekonstruálhatóak, a szerződések megkötésére vonatkozó folyamatok pedig biztosíthatóak legyenek, a későbbi vitás helyzeteket bizonyítani lehessen, illetve hogy a jó ügyfélművelés érdekében az ügyintézés gyors és egyszerű legyen, illetve a környezetvédelmi szempontokról semmilyen tájékoztatást nem nyújtott a UPC az érintettek részére.

Az adatkezelés céljáról való tájékoztatás a tájékoztatási kötelezettség kiemelten fontos része, enélkül az érintett nincs tisztában azzal, hogy mi az az indok, ami miatt szükséges elkészíteni a hangfelvételt.

A UPC által nyújtott tájékoztatás a fentiek alapján nem felelt meg a GDPR 13. cikk (1) bekezdés c) pontjának.

d) A UPC nem nyújtott valós tájékoztatást az adatkezelés időtartamáról sem, hiszen az Adatkezelési tájékoztatóban annak ellenére egyéves megőrzési időről nyújt tájékoztatást (a hibabejelentésekről készített hangfelvételekről), hogy a rögzített hangfelvételeket valójában öt évig tárolja.

A UPC által az adatkezelés időtartamáról nyújtott tájékoztatás ezáltal nem felelt meg a GDPR 13. cikk (2) bekezdés a) pontjának.

A Hatóság a hangfelvétel megőrzési idejével kapcsolatban mindezeket túl megjegyzi, hogy a Jogelődnek érdemes lenne a felvételek tárolási idejét nem a Ptk.-ban rögzített általános polgári jogi elévülési időhöz, hanem az Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti speciális elévülési időhöz igazítani, miszerint az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el.

Összefoglalva tehát a UPC által nyújtott tájékoztatás hiányos és megtévesztő információkat tartalmazott, amely kirívóan sértette a GDPR 5. cikk (1) bekezdés a) pont szerinti átláthatóság alapelvét.

IV. Alkalmazott szankció és indokolása

A Hatóság megállapította, hogy a Jogelőd vizsgált időszakban végzett adatkezelése megsértette a rendelet 5. cikk (1) bekezdés a), b) és c) pontját, 6. cikkét, 12. cikk (1) bekezdését és 13. cikkét. E jogsértés vonatkozásában a Hatóság a bírságszankció alkalmazását tartotta helyénvalónak az alábbiak szerint.

Mivel a Jogelőd 2020. április 1. napjától a Kötelezettbe való beolvadással megszűnt, ezért a határozatban alkalmazott szankciókat és kötelezéseket a Hatóság a Kötelezettel szemben szabta ki.

Abban a kérdésben, hogy indokolt-e az adatvédelmi bírság kiszabása, a Hatóság az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdése és az Infotv.75/A. §-a alapján hivatalból mérlegelte az ügy összes körülményét és megállapította, hogy a jelen eljárás során feltárt jogsértés esetében a figyelmeztetés se nem arányos, se nem visszatartó erejű szankció, ezért bírság kiszabása szükséges.

Erre tekintettel a Hatóság az Infotv. 61. § (1) bekezdés a) pontja alapján a rendelkező részben foglaltak szerint döntött, és jelen határozatban a Kötelezettet adatvédelmi bírság megfizetésére kötelezte.

A bírság összegét a Hatóság jogszabályon alapuló mérlegelési jogkörében eljárva határozta meg.

A jogsértés a GDPR alapján súlyosabb jogsértésnek minősül, amelyre tekintettel – megfelelő jogalap hiánya, alapelvek sérelme – a kiszabható bírság felső határa a GDPR 83. cikk (5) bekezdés a) pontja alapján 20 000 000 euró, illetve a Kötelezett esetében az előző pénzügyi év teljes világszertei forgalmának legfeljebb 4%-a, ha az a magasabb.

A Hatóság a bírságkiszabás során az alábbi tényezőket súlyosbító körülményként vette figyelembe:

- a vizsgált időszakban alkalmazott általános adatkezelési gyakorlat több alapvető rendelkezést sértett, ezért a jogsértés súlyos jogsértésnek minősül [GDPR 83. cikk (2) bekezdés a) pont];
- az érintettek igen magas számát, ugyanis a UPC a vizsgált időszakban – valamennyi tulajdonában lévő üzletében összesen – havonta 45000-55000 személyt fogadott a személyes ügyfélszolgálatán, ami 2019-ben összesen 609 619 személyt jelentett (bár a UPC kifejezetten csak a 2019. évre vonatkozóan szolgáltatott adatot, mivel a vizsgált időszak 2018-ból hat hónapot, 2020-ból pedig két és fél hónapot ölelt fel, az érintettek így kalkulált száma milliós nagyságrendű), illetve a Jogelőd megítélése szerint is természetes magas számát érinti az adatkezelés, erre tekintettel készített ugyanis hatásvizsgálatot [GDPR 83. cikk (2) bekezdés a) pont];
- a jogellenes adatkezelés hosszú időn át, több, mint másfél éven keresztül zajlott [GDPR 83. cikk (2) bekezdés a) pont];
- az alkalmazott módszernek a UPC megítélése szerint is lett volna elérhető és megvalósítható alternatívája [GDPR 83. cikk (2) bekezdés k) pont];
- az alaptevékenységhez tartozott, hogy hosszú évekig rendszeresen és tömegesen ügyfeleket fogadott az ügyfélszolgálati irodákban, amelyre tekintettel a megfelelő adatvédelmi tudatosság elvárható lett volna tőle, így felelősségének mértéke magasabb [GDPR 83. cikk (2) bekezdés d) pont];

- a nem kellően precízen és konkrétan átgondolt jogalap- és célmeghatározás hiánya, ezáltal az elnagyolt adatkezelés súlyosan gondatlan magatartásra utal [GDPR 83. cikk (2) bekezdés b) pont].

A Hatóság a bírságkiszabás során az alábbi egyéb tényezőket vette figyelembe:

- a UPC eleget tett a Hatóság felé fennálló együttműködési kötelezettségének [GDPR 83. cikk (2) bekezdés f) pont];
- az adatkezelés nem érintette a személyes adatok különleges kategóriáit [GDPR 83. cikk (2) bekezdés g) pont];
- a kiszabott bírság akkor képes elérni célját, ha annak összege – a Kötelezett értékesítési árbevételéhez is viszonyítva – érezhető mértékű;
- a Kötelezett nettó értékesítési árbevétele a 2018. évi beszámolója szerint 172 000 000 000 forint, 2019. évi beszámolója szerint 192 659 000 000 forint volt, 2020. évi beszámolója szerint pedig 205 209 000 000 forint volt, így a kiszabott adatvédelmi bírság összege a Kérelmezett 2020. évi értékesítése nettó árbevételének 0.0292%-a.

A Hatóság a bírságkiszabás során kifejezetten enyhítő körülményként egyetlen tényezőt sem tudott értékelni.

A Hatóság a bírságkiszabás során nem tartotta relevánsnak a GDPR 83. cikk (2) bekezdés e), h), i) és j) pontja szerinti körülményeket, mivel azok a konkrét ügy kapcsán nem értelmezhetőek.

A Hatóság a felvételek törlését nem rendelte el, hanem a jogsértés súlyosságát a bírság összegének magasságával értékelte.

IV. Egyéb kérdések:

Az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján a személyes adatok védelméhez való jog érvényesülése érdekében a Hatóság hivatalból adatvédelmi hatósági eljárást indíthat. Az adatvédelmi hatósági eljárásra az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) szabályait kell alkalmazni az Infotv.-ben meghatározott kiegészítésekkel.

Az Ákr. 103. § (1) bekezdése szerint a hivatalbóli eljárásokban az Ákr. kérelemre indult eljárásokra vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni az Ákr. 103–105. §-ában foglalt eltérésekkel.

Az Infotv. 38. § (2) és (2a) bekezdése szerint a Hatóság feladata a személyes adatok védelméhez, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülésének ellenőrzése és elősegítése. Az általános adatvédelmi rendeletben a felügyeleti hatóság részére megállapított feladat- és hatásköröket a Magyarország joghatósága alá tartozó jogalanyok tekintetében az általános adatvédelmi rendeletben és az Infotv.-ben meghatározottak szerint a Hatóság gyakorolja. A Hatóság illetékessége az ország egész területére kiterjed.

Az Infotv. 75/A. § - a szerint a Hatóság az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2)-(6) bekezdésében foglalt hatásköreit az arányosság elvének figyelembevételével gyakorolja, különösen azzal, hogy a személyes adatok kezelésére vonatkozó - jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott - előírások első alkalommal történő megsértése esetén a jogsértés orvoslása iránt – az általános adatvédelmi rendelet 58. cikkével összhangban – elsősorban az adatkezelő vagy adatfeldolgozó figyelmeztetésével intézkedik.

A határozatra egyebekben az Ákr. 80. és 81. §-át kell alkalmazni.

Az Ákr. 112. §-a és 116. § (1) bekezdése alapján a határozattal szemben közigazgatási per útján van helye jogorvoslatnak.

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) pont aa) alpontja alapján a Fővárosi Törvényszék kizárólagosan illetékes.

A Kp. 27. § (1) bekezdés b) pontja alapján a törvényszék hatáskörébe tartozó perben a jogi képviselőt kötelező. A Kp. 39. § (6) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs.

A Kp. 29. § (1) bekezdése és erre tekintettel a Pp. 604. § szerint alkalmazandó, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) 9. § (1) bekezdés b) pontja szerint az ügyfél jogi képviselője elektronikus kapcsolattartásra kötelezett.

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. 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.

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

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 fél év első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni.

Budapest, 2020. szeptember 29.

Dr. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár