



Eredeti ügyszám: NAIH/2020/8322.
Ügyszám: NAIH-402-4/2021.

Tárgy: kérelemnek részben helyt adó határozat

A **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** (a továbbiakban: **Hatóság**) előtt [...] kérelmezőnek ([...]; a továbbiakban: **Kérelmező**) a [...] ([...]) a továbbiakban: **Kérelmezett**) ellen indított adatvédelmi hatósági eljárásában a Hatóság meghozta az alábbi

H a t á r o z a t o t:

I. A Hatóság megállapítja, hogy a Kérelmezett megsértette az általános adatvédelmi rendelet¹ 5. cikk (1) bekezdés d) pontját és 16. cikkét.

II. A Kérelmező kérelmét egyebekben elutasítja.

III. Az I. pontban foglalt jogsértések miatt a Kérelmezettet – hivatalból –

1.000.000.- (azaz egymillió) forint

adatvédelmi bírság

megfizetésére kötelezi.

A bírságot a határozat jogerőre emelkedését követő 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 jelen határozatban foglalt ügyszámra kell hivatkozni.

Ha a Kérelmezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a fenti számlaszámra késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Hatóság elrendeli a határozat végrehajtását, a bírság és a késedelmi pótlék adók módjára történő behajtását. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó- és Vámhivatal végzi.

Az eljárásban eljárási költség nem merült fel.

A 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, 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 képviselő kötelező.

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)

INDOKOLÁS

I. A tényállás

2020. július 28-án a Kérelmező emailben fordult a Kérelmezetthez. Ebben előadta, hogy az [...] (a továbbiakban: [...] út) előfizetője, és 2020. július 31-ével megszűnik ez a lakcíme, ezért szeretné a szolgáltatást átvinni/felmondani. Az email azt tartalmazta, hogy „[A]z új címem az [...] alatt található”.

2020. szeptember 19-én a Kérelmező betelefonált a Kérelmezetthez. A Kérelmező a telefonos ügyintézés során előadta és többször megismételte a Kérelmezett ügyintézőjének (aki a panasz jogosságát a hangfelvétel szerint elismerte, és az augusztusra kiszámlázott összeget jóváírta), hogy július 12-én már jelezte, hogy el fog költözni az akkori lakcíméről, július 31-én már nem volt a régi lakásában, az azt megelőző napokban már kifelé költözött, és augusztus 01-jétől már az új lakásban volt. A Kérelmezett ügyintézője elismerte, hogy a rendszerben látszik, hogy a Kérelmező szolgáltatása 2020. július 31-én lemondásra került.

2020. október 08-án a Kérelmező ismételt panasszal fordult a Kérelmezetthez az akkor megkapott fizetési felszólítás miatt. A 2020. október 08-ai telefonos ügyintézés során az ügyintéző rákérdezett a Kérelmező lakcímeire is a postai úton történő kézbesítés érdekében, amelynek során a Kérelmező [...] utcai lakcímet adta meg, amellyel kapcsolatban az ügyintéző megállapította, hogy az nem szerepelt addig a rendszerben. Ügyintézői-adminisztrációs hiba miatt kapcsolattartási címként a [...] utcai címet rögzítették. 2020. október 08-án a Kérelmező a Kérelmezett ügyfélszolgálatán megjelent és a vásárlók könyvébe bejegyzést tett. A cím/elérhetőség rovatban az [...] számot (a továbbiakban: [...] utca) jelölte meg. A bejegyzés okánál a Kérelmező azt nyilatkozta, hogy azért kereste fel a Kérelmezett üzletét, hogy kikérjen két rögzített hangfelvételt, amit a Kérelmezettel folytatott 2020. szeptember 19-én és 2020. október 08-án. A Kérelmező a vásárlók könyvébe leírta az ügyintézővel folytatott beszélgetését és az ügyintézés általa kifogásolt menetét. 2020. október 08-án egy adatkezelési igénybejelentő formanyomtatvány kitöltésére is sor került, amelyen az ügyfél címeként a [...] utca volt feltüntetve, illetve az igény típusánál az „Adatok törlése” rovat volt beikszelve. Az igényleírásban az szerepelt, hogy „Adatváltozás történt, illetve a régi címeket töröljék a rendszerből. Rögzített hívás kikérése adathordozó eszközre.” A Kérelmezett munkatársa a Kérelmező ügyfélcímét a [...] utcai címre módosította, de a postai cím a [...] út maradt.

A Kérelmezett 2020. október 20-án a [...] útra a hanganyag kiadási kérelmével kapcsolatban tájékoztató levelet küldött, amelyben tájékoztatta a hangfelvételhez való hozzáférés két lehetséges módjáról, egyben a titkosítás megtörténtéről, illetve arról, hogy a hangfelvételt CD-formátumban megküldik a Kérelmező részére.

2020. október 28-án a Kérelmező [...] utcai címére a Kérelmező fizetési felszólítást kifogásoló panaszára küldött levelet a Kérelmezett.

2020. november 05-én a Kérelmező [...] utcai címére a vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel összefüggésben küldött válaszlevelet a Kérelmezett.

2020. november 13-án „Reklamációs adatlap” felvételére került sor, amelyben ügyfélként a Kérelmezőt, lakcímként pedig a [...] utcát tüntették fel. A reklamáció leírása azt tartalmazta, hogy a Kérelmező 2020. október 08-án kérte, hogy minden címét töröljék a rendszerből, kivéve a [...] utcát. A Kérelmező továbbá szeretne volna az általa kikért CD-t, amit a [...] útra küldtek ki. Az adatlap a Hatóság címként a korábbi 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c. címet tartalmazta a jogorvoslati kioktatásnál.

A Kérelmezett 2020. december 10-én válaszlevelet küldött a Kérelmező számára. Ebben leírta, hogy a nyilvántartása szerint 2020. október 08-án panasszal fordult a telefonos ügyfélszolgálathoz,

és a beszélgetés során a válaszlevél megküldését a [...] utcára kérte. Azonban ügyintézői és adminisztrációs hiba miatt a reklamációhoz kapcsolattartási címként a korábbi, meghíúsult áthelyezési igényben szereplő [...] utca került rögzítésre. A személyes ügyfélszolgálaton történt ügyintézés során személyes adatai módosítására került sor, így a Kérelmezett munkatársa az elsődleges ügyfél címet a [...] utcára javította. A személyes ügyintézés követően azonban a postázási cím a [...] út maradt. Emiatt történt, hogy a 2020. október 20-án kelt válaszlevelet, valamint a rögzített hanganyagokat CD adathordozón, titkosított hangfájlban, tértivevényesen a [...] útra juttatta el Kérelmezett, amely „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza. A fenti adminisztrációs hiba miatt a telefonos ügyfélszolgálaton előterjesztett panaszkezelés során a 2020. október 28-án a címeteket a [...] utcára módosították. Emiatt történt, hogy a vásárlók könyvi panaszra küldött 2020. november 05-én kelt válaszlevél a [...] utcába került kézbesítésre. A Kérelmezett leírta azt is, hogy 2020. november 13-án a személyes ügyfélszolgálati megkeresés alapján az elsődleges/ügyfél és a postázási címet a [...] utcára javították.

II. Az eljárás menete

A Kérelmező ezt követően adatvédelmi hatósági eljárás iránti kérelmet terjesztett elő a Kérelmezettel szemben.

A kérelemben előadta, hogy 2020. július 14-én felkereste a Kérelmezett üzletét, azzal, hogy érdeklődjön, hogy hogyan tudja magával vinni a szolgáltatást új címre. A Kérelmezett tájékoztatása szerint az új címen nem volt szolgáltatásuk, de legyen írásos nyoma a fogyasztási cím felmondásának ([...] út) és az új címnek ([...] utca).

2020. július 28-án az ezzel kapcsolatos dokumentumokat megküldte a Kérelmezettnek, azzal a kérelemmel, hogy a szerződését szüntessék meg/helyezzék át.

2020. október 08-án – azt követően, hogy a Kérelmezettől több sms-t és emailt kapott – megjelent személyesen az egyik üzletben, ahol szeretne volna kikérni a két rögzített hanganyagot. Közben megváltoztak az adatai, amit személyesen jelzett a Kérelmezett felé dokumentumok bemutatásával. Az új adatokat rögzítették a rendszerben és azt mondták, minden elavult adatát ([...] út; [...] utca) törölték. Mivel egy incidens merült fel ekkor az ügyintézővel, a Kérelmező beírt a vásárlók könyvébe, ahol a [...] utcát adta meg cím és egyéb elérhetőség gyanánt.

2020. november 11-én kapott egy levelet a Kérelmezettől, amit az új nevére, de a [...] utcába küldtek, ami a Kérelmező szerint ekkora már nem szerepelhetett volna semmilyen adatbázisban, mivel ennek törlését kérte 2020. október 08-án.

2020. november 13-án még egy levelet kapott a Kérelmezettől, amely a [...] utcába ment. Ez a levél a személyes bejegyzésre válaszként érkezett. Ebben arról értesítették, hogy 2020. október 20-án kiküldték az általa kért adatokat adathordozó eszközön. Mivel arról nem tájékoztatták, hogy ez hova történt meg, érdeklődésére kiderült, hogy a [...] útra lett kiküldve, elsődleges címként pedig továbbra is a [...] utca szerepel a rendszerben. A hanganyag hollétéről nem tudtak.

A fentiekre tekintettel a Kérelmező az általános adatvédelmi rendelet 16. cikke megsértésének megállapítását kérte, mivel álláspontja szerint az adatkezelő nem tett eleget az elérhetőségi (lakcím) adatok helyesbítésére vonatkozó kérelemnek a [...] út vonatkozásában, sem az alapszerződés megszüntetésére irányuló kérelem időpontjában (2020. július 26.), sem a [...] úti címre vonatkozó szerződés technikai megszűnésének időpontjában (2020. augusztus 01.), sem a 2020. október 08-án történt panaszbejelentésig, sem a hanganyag kiküldésének időpontjáig (2020. október 20.). A Kérelmezett emellett nem tett eleget az elérhetőségi (lakcím) adatok helyesbítésére vonatkozó kérelemnek a [...] utca vonatkozásában a 2020. november 13-án történt panaszbejelentésig. Megsértette továbbá a Kérelmezett az általános adatvédelmi rendeletben foglalt törléshez való jogot, mert a Kérelmezettnél 2020. október 08-án tett panaszbejelentés során kizárólagos értesítési címként a [...] utca került megjelölésre egyúttal az összes többi, korábbiakban

nyilvántartott elérhetőség törlésére vonatkozó kérelem került előterjesztésre. A Kérelmező szerint továbbá jogalap nélküli adatkezelés is történik, mert a szolgáltatási szerződés megszűnését követően is marketing célú megkereséseket küld a Kérelmező emailcímére, annak ellenére, hogy 2020. október 08-án kérte ezt a Kérelmezettől. Sérült ezzel a Kérelmező szerint az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés d) pontja is, a pontosság elve. A Kérelmező szerint továbbá a Kérelmezett megsértette az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés e) pontját és c) pontját, mert 2020. augusztus 08-át követően sem a [...] út, sem a [...] utcai cím nem szolgálhatta a szolgáltatás teljesítésének célját, hiszen a szerződés ezen a napon megszűnt. A Kérelmezett 2020. október 20. és 2020. november 13. között biztosan kezelte a Kérelmező [...] utcai címet, amikor a Kérelmező már nem lakott ott. A Kérelmező továbbá kifogásolta, hogy sérült az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés f) pontja, mivel téves címre küldték a hanganyagot és a tájékoztatást. A Kérelmező szerint továbbá sérült az általános adatvédelmi rendeletben foglalt tájékoztatáshoz való joga is, mivel a hanganyag kikérésével téves tájékoztatást kapott, illetve a Kérelmezett a 2020. november 13-án kiállított „REKLAMÁCIÓS ADATLAP” tájékoztatásában a Hatóság postai címeként még a Szilágyi Erzsébet fasor 22/c. került feltüntetésre, annak ellenére, hogy a Hatóság honlapján az 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. és az 1363 Budapest, Pf. 9. szerepel értesítési címként 2020. október 26-tól.

A Kérelmezett nyilatkozatot terjesztett elő a Kérelmező kérelmére, és csatolta az ügyintézővel kapcsolatos dokumentumokat.

A Kérelmezett előadta, hogy az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján, figyelemmel az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 154. §-ára, az Eht. 157. § (2) bekezdésére, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) kezelték és kezelik a Kérelmező személyes adatait: (i) az előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, köztük a [...] úti, a [...] utcai és a [...] utcai címet); (ii) az előfizető számlázási címét ([...] út, majd [...] utca, majd [...] utca), a kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségeit ([...] út, majd [...] utca, majd [...] utca, email: [...], illetve telefonszámát). A Kérelmezett nyilatkozata szerint ezeket az adatokat a Kérelmezett a számviteli, adózási kötelezettségeinek teljesítése céljából az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján és a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 169. § (2) bekezdése alapján kezelte, illetve kezeli.

A Kérelmező bejelentéseinek intézését, panaszainak kivizsgálása és orvoslása céljából a fenti személyes adatokat, továbbá a bejelentések, kérelmek és panaszok előterjesztésének helyét és idejét, a bejelentésekről, panaszokról készült hangfelvételeket, a kérelmek és panaszok leírását, a Kérelmező által tett nyilatkozatokat az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 138. § (1), (8) és (10) bekezdésére, az Eht. 141. § (1) bekezdésére, az Eszr. 25. §-ára és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ára és 17/B. § (3) bekezdésére is kezelte és kezeli.

A Kérelmezett előadta, hogy a Kérelmező 2020. július 28-án a Kérelmezett ügyfélszolgálatának elektronikus úton küldött kérelmében kérte a Kérelmezett által biztosított szolgáltatásoknak a [...] útról a [...] utcába történő áthelyezését. Személyes adatok helyesbítésére vagy törlésére irányuló kérelmet nem terjesztett elő. A Kérelmezett csatolta a hivatkozott emailt. A Kérelmező 2020. szeptember 19-én telefonon hívta a Kérelmezett ügyfélszolgálatát és számlázással kapcsolatban tett panaszt. Személyes adatok helyesbítésére és törlésére irányuló kérelmet nem terjesztett elő.

A Kérelmező ezt követően 2020. október 08-án a Kérelmezett telefonos ügyfélszolgálatán ismételt panaszt tett, azonban személyes adatok helyesbítésére és törlésére irányuló kérelmet nem terjesztett elő. A hangfelvétel szerint a Kérelmező az ügyintéző kérdésére válaszolva kérte, hogy a panasszal kapcsolatos válaszlevelet a [...] utcai címre postázzák. Ügyintézői, adminisztrációs hiba miatt a Kérelmező reklamációjához kapcsolattartási címként a korábbi, de meghiúsult áthelyezési igényben szereplő [...] utca került rögzítésre.

Ugyanezen a napon a Kérelmező a Kérelmezett ügyfélszolgálatát személyesen is felkereste és a korábban rögzített hangfelvételek megküldését kérte, illetve bejegyzést tett a vásárlók könyvébe. Ezt a Kérelmezett szintén csatolta. A Kérelmezett előadta, hogy a munkatársa a Kérelmező ügyfélcímét a [...] utcai címre módosította, de a postai cím – valószínűleg félreértés miatt – a [...] út maradt.

A Kérelmezett táblázatos formában bemutatta, hogy a Kérelmező lakcímei között a [...] utat 2020. október 08-áig kezelte, ekkor rögzítésre került a [...] utcai cím, illetve a [...] utcai cím, de a [...] utcai cím is rögzítve maradt. A számlázási cím között a [...] út 2020. október 28-áig rögzített volt, ekkor a [...] utca került a rendszerbe, majd 2020. november 13-ától a [...] utcai cím szerepelt mindkét vonatkozásban. A Kérelmezett nyilatkozata szerint a szóban forgó címadatokat az előfizetői szolgáltatások nyújtása, a szerződés teljesítése, illetve számlázás körében és céljára már nem kezeli.

A Kérelmezett a nyilatkozatában végül előadta, hogy a Kérelmező címváltozásra vonatkozó kérelmét végül az adminisztrációs hibák után a személyes ügyfélszolgálatukon 2020. november 13-án tett kérelme alapján teljesítették, így mind a postázási címet, mind az elsődleges ügyfélcímet a [...] címre módosították.

A Hatóság észrevételre megküldte a Kérelmezőnek a Kérelmezett nyilatkozatát az ügyféli jogai gyakorlása érdekében, ugyanakkor a Kérelmező részéről „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza a küldemény, a Kérelmező további észrevételt nem tett.

III. Az ügyben alkalmazandó jogszabályi rendelkezések

Az általános adatvédelmi rendelet

(39) preambulumbekkezdés: A személyes adatok kezelésének jogszerűnek és tisztességesnek kell lennie. A természetes személyek számára átláthatónak kell lennie, hogy a rájuk vonatkozó személyes adataikat hogyan gyűjtik, használják fel, azokba, hogy tekintenek bele vagy milyen egyéb módon kezelik, valamint azzal összefüggésben, hogy a személyes adatokat milyen mértékben kezelik vagy fogják kezelni. Az átláthatóság elve megköveteli, hogy a személyes adatok kezelésével összefüggő tájékoztatás, illetve kommunikáció könnyen hozzáférhető és közérthető legyen, valamint, hogy azt világosan és egyszerű nyelvezettel fogalmazzák meg. [...] *A pontatlan személyes adatok helyesbítése vagy törlése érdekében minden észszerű lépést meg kell tenni.* A személyes adatokat olyan módon kell kezelni, amely biztosítja azok megfelelő szintű biztonságát és bizalmas kezelését, többek között annak érdekében, hogy megakadályozza a személyes adatokhoz és a személyes adatok kezeléséhez használt eszközökhöz való jogosulatlan hozzáférést, illetve azok jogosulatlan felhasználását.

4. cikk 1. pont: „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;

4. cikk 2. pont: „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;

4. cikk 7. pont: „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;

5. cikk (1) bekezdés

c) az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódnuk („adattakarékosság”);

d) pont: A személyes adatoknak pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („pontosság”);

e) tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („korlátozott tárolhatóság”);

f) kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).

6. cikk (1) 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.

12. cikk (2) bekezdés Az adatkezelő elősegíti az érintett 15–22. cikk szerinti jogainak a gyakorlását. A 11. cikk (2) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő az érintett 15–22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének a teljesítését nem tagadhatja meg, kivéve, ha bizonyítja, hogy az érintettet nem áll módjában azonosítani.

16. cikk Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

17. cikk (1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;

b) az érintett visszavonja a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;

c) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;

d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;

e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

f) a személyes adatok gyűjtésére a 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

17. cikk (3) Az (1) és (2) bekezdés nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:

a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;

b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;

c) a 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;

d) a 89. cikk (1) bekezdésével összhangban a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az (1) bekezdésben említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy

e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

83. cikk (1) Valamennyi felügyeleti hatóság biztosítja, hogy e rendeletnek a (4), (5), (6) bekezdésben említett megsértése miatt az e cikk alapján kiszabott közigazgatási bírságok minden egyes esetben hatékonyak, arányosak és visszatartó erejűek legyenek.

(2) A közigazgatási bírságokat az adott eset körülményeitől függően az 58. cikk (2) bekezdésének a)–h) és j) pontjában említett intézkedések mellett vagy helyett kell kiszabni. Annak eldöntésekor, hogy szükség van-e közigazgatási bírság kiszabására, illetve a közigazgatási bírság összegének megállapításakor minden esetben kellőképpen figyelembe kell venni a következőket:

a) a jogsértés jellege, súlyossága és időtartama, figyelembe véve a szóban forgó adatkezelés jellegét, körét vagy célját, továbbá azon érintettek száma, akiket a jogsértés érint, valamint az általuk elszenvedett kár mértéke;

b) a jogsértés szándékos vagy gondatlan jellege;

c) az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó részéről az érintettek által elszenvedett kár enyhítése érdekében tett bármely intézkedés;

d) az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó felelősségének mértéke, figyelembe véve az általa a 25. és 32. cikk alapján fogantatosított technikai és szervezési intézkedéseket;

e) az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó által korábban elkövetett releváns jogsértések;

f) a felügyeleti hatósággal a jogsértés orvoslása és a jogsértés esetlegesen negatív hatásainak enyhítése érdekében folytatott együttműködés mértéke;

g) a jogsértés által érintett személyes adatok kategóriái;

h) az, ahogyan a felügyeleti hatóság tudomást szerzett a jogsértésről, különös tekintettel arra, hogy az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó jelentette-e be a jogsértést, és ha igen, milyen részletességgel;

i) ha az érintett adatkezelővel vagy adatfeldolgozóval szemben korábban – ugyanabban a tárgyban – elrendelték az 58. cikk (2) bekezdésében említett intézkedések valamelyikét, a szóban forgó intézkedéseknek való megfelelés;

j) az, hogy az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tartotta-e magát a 40. cikk szerinti jóváhagyott magatartási kódexekhez, vagy a 42. cikk szerinti jóváhagyott tanúsítási mechanizmusokhoz; valamint

k) az eset körülményei szempontjából releváns egyéb súlyosbító vagy enyhítő tényezők, például a jogsértés közvetlen vagy közvetett következményeként szerzett pénzügyi haszon vagy elkerült veszteség.

(5) Az alábbi rendelkezések megsértését – a (2) bekezdéssel összhangban – legfeljebb 20 000 000 EUR összegű közigazgatási bírsággal, illetve a vállalkozások esetében az előző pénzügyi év teljes éves világszerte forgalmának legfeljebb 4 %-át kitevő összeggel kell sújtani, azzal, hogy a kettő közül a magasabb összeget kell kiszabni:

a) az adatkezelés elvei – ideértve a hozzájárulás feltételeit – az 5., 6., 7. és 9. cikknek megfelelően;

b) az érintettek jogai a 12–22. cikknek megfelelően;

c) személyes adatoknak harmadik országbeli címzett vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítása a 44–49. cikknek megfelelően;

d) a IX. fejezet alapján elfogadott tagállami jog szerinti kötelezettségek;

e) a felügyeleti hatóság 58. cikk (2) bekezdése szerinti utasításának, illetve az adatkezelés átmeneti vagy végleges korlátozására vagy az adatáramlás felfüggesztésére vonatkozó felszólításának be nem tartása vagy az 58. cikk (1) bekezdését megsértve a hozzáférés biztosításának elmulasztása.

Eht. 138. § (1) Az előfizetői szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint - amennyiben az előfizetők száma az ezret meghaladja - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.

(8) Az előfizetői panasz intézésére és az ügyfélszolgálatra irányadó eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ában, 17/B. § (1) és (3)-(3b) bekezdésében, valamint 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban.

(10) A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

141. § (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.

143. § (2) Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

154. § (1) A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

(2) A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a

számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

(3) A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az e § (1) és (2) bekezdésében említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

(4) A szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

(5) A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely e § (1)-(3) bekezdésében nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

(6) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely e § (1)-(3) bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

(7) Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

157. § (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése után - a (2) bekezdésben, valamint a 159/A. § (1) bekezdésében foglalt kivétellel - törli vagy anonimizálja az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a szolgáltatás nyújtása során kezel.

(2) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

a) a 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok;

b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;

c) az előfizető címe és az állomás típusa;

d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;

e) a hívó és a hívott előfizetői számok;

f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;

g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;

h) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok;

i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;

j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;

k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

(3) A (2) bekezdés szerinti adatok a (2) bekezdésben meghatározott céllal, a keletkezésétől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők.

Az Eszr. 11. § (1) Az egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel legalább a következőket kell tartalmaznia:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma;

Eszr. 25. § (1) A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amelyet visszakereshető módon - a 22. § (7) bekezdésében foglalt eset kivételével - a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni.

(2) Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel előfizető általi visszahallgatását a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani.

(3) Az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (1) A gazdálkodó az üzleti évről készített beszámolót, az üzleti jelentést, valamint az azokat alátámasztó leltárt, értékelést, főkönyvi kivonatot, továbbá a naplófőkönyvet, vagy más, a törvény követelményeinek megfelelő nyilvántartást olvasható formában legalább 8 évig köteles megőrizni.

(2) A könyvviteli elszámolást közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatot (ideértve a főkönyvi számlákat, az analitikus, illetve részletező nyilvántartásokat is), legalább 8 évig kell olvasható formában, a könyvelési feljegyzések hivatkozása alapján visszakereshető módon megőrizni.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (1) A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

a) a székhelyéről,

b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,

c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint

d) a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

(3) 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 ügyfélszolgálatához 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.

IV. Döntés

A Kérelmező elsődlegesen azt kifogásolta, hogy a Kérelmezett a lakcímadatai vonatkozásában nem tett eleget az elérhetőségi (lakcím) adatok helyesbítésére vonatkozó kérelmeinek, és ezzel megsértette az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés d) pontját és 16. cikkét. A Kérelmezett álláspontja szerint a Kérelmező sem 2020. július 28-án emailben, sem 2020. szeptember 19-én telefonon, sem 2020. október 08-án a telefonos ügyfélszolgálaton, sem a Kérelmezett ügyfélszolgálatának személyesen való felkeresése során adatváltoztatásra vagy a személyes adatok helyesbítésére, illetve törlésére vonatkozó kérést/kérelmet nem terjesztett elő. A Kérelmezett azt elismerte ugyanakkor, hogy ügyintézői és adminisztrációs hiba folytán téves lakcímek rögzítésére került sor a Kérelmezett rendszerében.

A Hatóság rámutat, hogy az általános adatvédelmi rendelet rendszerében az 5. cikk (1) bekezdés d) pontjában foglalt pontosság elve és a 16. cikkben foglalt helyesbítéshez való jog azt követeli meg, hogy a kezelt személyes adatok mindenkor pontosak és naprakészek legyenek, ugyanis kizárólag a releváns információk alapján lehetséges megfelelő és jogszerű adatkezelői döntéseket hozni. A pontosság elve azt az adatkezelői kötelezettséget teremti meg, hogy meghozzanak minden észszerű és szükséges intézkedést, különösen, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék. Ez jog is az érintettek oldalán.

Az általános adatvédelmi rendelet 16. cikkében foglalt helyesbítéshez való jognál fogva az érintett az adatkezelést annak teljes ideje alatt jogosult ellenőrizni, amelynek során megállapíthatja, hogy az adatkezelő által használt személyes adatai pontatlanok. Pontatlanságnak nem csak az minősül, ha a megadott adatok tekintetében hiba állapítható meg, hanem az is, ha a személyes adatok nem felelnek meg a valóságnak, vagy más okból félrevezetőek, nem naprakészek. A pontatlanság és a helyesbítés tehát felölel az elírástól a jelentős valótlanosságokat tartalmazó hibákig minden olyan esetet, amely az érintett helyzetét befolyásolja a rá vonatkozó – a valóságot már nem tükröző – személyes adatainak pontatlansága miatt. Az érintett helyesbítéshez való joga éppen arra szolgál, hogy az érintett elkerülhesse a potenciális hátrányos jogkövetkezményeket a pontatlan személyes adatok használata miatt, és kérje a pontatlan, illetve az általános adatvédelmi rendelet fogalomhasználata szerint „nem naprakész” adatok korrekcióját. A naprakészség azt jelenti, hogy az adatkezelő által kezelt személyes adatok az adatkezelő legfrissebb ismeretein alapulnak. A Hatóság továbbá rámutat, hogy az érintettnek – főszabály szerint – nem kell indokolnia a helyesbítésre vonatkozó kérelmét.

Az általános adatvédelmi rendelet szabályozási koncepciójában az adatok „frissítése” elsődlegesen az adatkezelő feladata és felelőssége. A személyes adatok, és ezen belül a nem konstans személyes adatok, mint a lakcímadat/elérhetőségi adatok változása, „*elévülése*” jelentős hátrányt okozhat, az adatkezelést érintve az érintett jogérvényesítését negatívan befolyásolhatja.

A Hatóság a rendelkezésre álló iratok alapján megállapította, hogy a Kérelmező a 2020. július 28-ai emailjében azt jelezte a Kérelmezettnek, hogy a [...] úti cím 2020. július 31-ével meg fog szűnni, egyben bejelentette az új lakcímét, a [...] utcát. Ehhez csatolta a „Bérleti szerződés felmondása” elnevezésű iratot, amely ezt tartalmazta, valamint az új lakásbérleti szerződését a [...] utcai címmel kapcsolatban.

A fentiek alapján a Kérelmezett legkésőbb 2020. július 28-án tudomást szerzett arról, hogy a Kérelmező régi lakcíme meg fog szűnni, és egyben tudomást szerzett az új lakcíméről is. A Kérelmezett által is elvégzett összesítés alapján a [...] út nyilvántartási rendszerében történő

módosítására annak ellenére, hogy 2020. július 31-ével a Kérelmezőnek már nem ez volt a lakcíme, a lakcímadat tekintetében csak 2020. október 08-án történt helyesbítés, míg a számlázási címek között 2020. október 28-án történt módosítás a [...] utcai címre.

A 2020. szeptember 19-ei hangfelvétel tanúsága szerint a Kérelmező a telefonos ügyintézés során is – mivel ez az augusztusi számlázással kapcsolatban releváns körülmény volt – kifejezetten előadta és többször megismételte a Kérelmezett ügyintézőjének (aki a panasz jogosságát a hangfelvétel szerint elismerte, és az augusztusra kiszámlázott összeget jóváírta), hogy július 12-én már jelezte, hogy el fog költözni az akkori lakcíméről, július 31-én már nem volt a régi lakásában, az azt megelőző napokban már kifelé költözött, és augusztus 01-jétől már az új lakásban volt. A Kérelmezett ügyintézője a hangfelvétel szerint elismerte, hogy a rendszerben látszik, hogy a Kérelmező szolgáltatása 2020. július 31-én lemondásra került. 2020. október 08-án a Kérelmező ismételt panasszal fordult a Kérelmezetthez az akkor megkapott fizetési felszólítás miatt. A 2020. október 08-ai telefonos ügyintézés során a hangfelvétel tanúsága szerint az ügyintéző kifejezetten rákérdezett a Kérelmező lakcímeire is a postai úton történő kézbesítés érdekében, amelynek során a Kérelmező [...] utcai lakcímet adta meg, amellyel kapcsolatban az ügyintéző megállapította, hogy az nem szerepelt addig a rendszerben. A 2020. október 08-án felvett „Adatkezelési igénybejelentőlap” ügyfél-cím/számlázási cím rovatban a Kérelmező szintén a [...] utcai címet adta meg, az igény típusaként adattörlést jelölt meg, az igény leírásában pedig azt, hogy adatváltozás történt, illetve a régi címeket törölték a rendszerből. A 2020. október 08-ai vásárlók könyvébe történő bejegyzésben a Kérelmező szintén a [...] utcát tüntette fel, elérhetőségi címként.

A becsatolt iratok alapján a Kérelmezett a hanganyag kiadási kérelmével kapcsolatban a 2020. október 20-ai válaszlevelét mindezek ellenére a Kérelmezőnek a [...] útra küldte meg. A 2020. október 28-ai válaszlevelét a 2020. október 08-ai telefonos panaszbejelentéssel kapcsolatban a Kérelmezett a Kérelmező számára a [...] utcába küldte meg. A becsatolt iratok alapján a 2020. november 5-ei válaszlevelét a Kérelmezett a Kérelmező számára a személyes ügyfélszolgálati panaszbejelentéssel kapcsolatban szintén erre a címre küldte meg.

Végül a Kérelmezett 2020. november 13-án vezette át a Kérelmező lakcímeiként/számlázási címeiként a [...] utcai címet.

A Hatóság utal arra, hogy az általános adatvédelmi rendelet 16. cikke egyrészt érintetti jogként fogalmazza meg a helyesbítéshez való jogot, ugyanakkor az általános adatvédelmi rendelet (39) preambulumbekzdése és az 5. cikk (1) bekezdés d) pontja alapján az adatkezelő számára kötelezettségként is megjelenik a személyes adatok pontosságának biztosítása és a pontatlan adatok módosításának/törlésének kötelezettsége. Az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (2) bekezdése pedig kifejezetten előírja, hogy – többek között – az adatkezelő köteles elősegíteni az érintett 16. cikkben foglalt jogának gyakorlását. Az általános adatvédelmi rendelet e szabályából következően a Kérelmezettől aktivitást vár el az érintetti jogok minél teljesebb és hatékonyabb érvényesülése érdekében.

A Hatóság a fentiek alapján nem tudta elfogadni a Kérelmezett azon érvelését, hogy a Kérelmező nem terjesztett elő személyes adatok helyesbítésére és törlésére vonatkozó kérelmet. A Kérelmező a 2020. július 28-ai emailtől kezdődően több ízben jelezte a szolgáltatás megszüntetésével kapcsolatban azt, hogy lakcíme meg fog változni, illetve azt is, hogy megváltozott. A Kérelmező részéről történő adatváltozás többszöri kifejezett, részben saját, részben pedig éppen a Kérelmezett kérése alapján történő jelzése nem értelmezhető másként, mint a Kérelmező részéről annak a Kérelmezett felé történő kérése, hogy a lakcím-változás miatti adatváltozások folytán a Kérelmezett rendszereiben már nem a valóságnak megfelelő személyes adatok szerepelnek, és kéri ezek megfelelő korrekcióját. Emellett kifejezetten ilyen tartalmú adatkezelési igénybejelentő lap felvételére is sor került.

A Hatóság rámutat, hogy a kérelemben foglaltak szerint a Kérelmezett nem végezte el megfelelően és indokolatlan késedelem nélkül a személyes adatok pontosítását, és nem tett meg ennek

érdekében minden szükséges és észszerű intézkedést az érintetti jog gyakorlásának előmozdításával. A Hatóság egyrészt utal arra, hogy a Kérelmezett annak ellenére nem kezdeményezte a Kérelmezővel a valós lakcímadatok egyeztetését, hogy a Kérelmező a [...] út vonatkozásában többször is hangsúlyozta az onnan való végleges elköltözését és erről okiratokat is bemutatott, másrészt erről a szolgáltatás megszüntetése folytán a Kérelmezettnek is tudomása kellett, hogy legyen, a [...] utcai cím megadása során pedig a Kérelmezett ügyintézője maga ismerte el, hogy a Kérelmező olyan címet adott meg, amelynek előzményét nem látta a rendszerben. Ennek ellenére a Kérelmezett adategyeztetést, a lakcímadatok pontosítását a rendszerben nem kezdeményezte, a Kérelmezőnek a hangfelvételek tanúsága szerint ezzel kapcsolatban tisztázó kérdést nem tettek fel, illetve a Kérelmezett maga is elismerte, hogy a lakcímváltozások megfelelő átvezetésére ügyintézői/adminisztrációs hibák miatt nem került sor.

A Hatóság megállapította, hogy a Kérelmezővel való egyértelműbb kommunikációval és visszakérdezéssel a Kérelmezett számára az elérhetőség tekintetében már nem releváns [...] úti és [...] utcai cím tekintetében is a megfelelő lakcím pontosítására és egyben az e célból már szükségtelenül kezelt korábbi lakcímadatok törlésére azonnal sor kerülhetett volna, ennek hiányában azonban a Kérelmezett még az érintetti kérelmeket követően is azokat szükségtelenül - a fenti időpontokig – továbbkezelte, és ennek eredménye, a [...] utcára való címmódosítás elmulasztásával a Kérelmező személyes adatainak téves címre való kézbesítése lett.

A Hatóság rámutat, hogy az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés d) pontjában és 16. cikkben foglalt érintetti jog és adatkezelői kötelezettség arra szolgál, hogy az érintett jogi helyzetét érintő pontatlan adatokban változtatást eszközölhessen, hogy elkerülje a pontatlan személyes adatok kezeléséből eredő esetleges hátrányokat. Jelen ügyben a valótlan lakcímadatok kezelése eredményezte, hogy a Kérelmező hangfelvételeit tartalmazó kérelmezetti küldemények, valamint a Kérelmező panaszaira vonatkozó válaszlevelek, bennük további személyes adatokkal nem a megfelelő lakcímre kerültek kézbesítésre. A Kérelmezett nem helyesbítette indokolatlan késedelem nélkül a Kérelmező lakcímadatait: az ügyintézői tévedés vagy mulasztás nem sorolható az indokolható késedelem körébe.

Mindezek alapján a Hatóság megállapította az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés d) pontjában és 16. cikkében foglalt adatkezelői kötelezettségek és érintetti joggyakorlás megsértését. A pontosság elve a célhoz kötöttség elvével összefüggésben is értelmezendő, hiszen a személyes adat kezelhetőségének ideje a cél teljesülésével megszűnik, lejár. A Hatóság azonban az 5. cikk (1) bekezdés c) és e) pontjának sérelmét külön nem állapította meg, figyelemmel arra, hogy a Kérelmező kérelme tartalmilag és részleteiben is kifejtve a pontosság elvének és a helyesbítéshez fűződő jogának sérelmét kifogásolta. Az ezen alapelvvel egyébként szorosan összefüggő további fenti alapelvek részletes vizsgálatát és jogsértés megállapítását ezért a Hatóság mellőzte.

A Kérelmezőnek a törléshez való jog érvényesülésével kapcsolatos kifogásával összefüggésben a Hatóság egyrészt megállapította, hogy a Kérelmező bár állította, hogy emailcímének törlését is kérte, ugyanakkor e körben bizonyítékot nem terjesztett elő, ahogyan a marketing tartalmú megkeresések vonatkozásában sem áll rendelkezésre okirati bizonyíték.

A Hatóság másrészt – a Kérelmezettel egyetértve – rámutat és a kérelmet e körben is elutasította, hogy a címadatok végleges törlésére az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontjára, 159/A. § (1) és (3) bekezdésére, továbbá az Sztv. 169. § (2) bekezdésére, valamint a panaszügyintézés tekintetében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.-17/B. §. (3) bekezdésére, valamint az Eht. 138. § (1), (8) és (10) bekezdésére, illetve az Eht. 141. § (1) bekezdésére tekintettel nem kerülhetett sor. A címadatokat a Kérelmezett a számviteli, adózási kötelezettségeinek teljesítése céljából, valamint a Kérelmező bejelentéseinek intézése és panaszainak kivizsgálása és orvoslása céljából jogszabályi kötelezettségei miatt köteles kezelni [általános adatvédelmi rendelet 17. cikk (3) bekezdés b) pont]. A Hatóság továbbá utal arra, hogy az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) és c) pontja, továbbá az Eht. 157. (2)-(3)

bekezdése, illetve 143. § (2) bekezdése alapján is kezeli az előfizetői szerződés fennállása alatt bejelentett lakcímadatait az Eht. ezen szabályai alapján és meghatározott ideig, és lakcímadatát a Kérelmezett nem törölte figyelemmel az általános adatvédelmi rendelet 17. cikk (3) bekezdés b) és e) pontjára.

Az előzőekre figyelemmel is a Hatóság elutasította a Kérelmezőnek a jogalap nélküli adatkezelésre vonatkozó kifogását. A Kérelmező a jogalap nélküli adatkezelést abban a körben kifogásolta, hogy a Kérelmezett a szolgáltatási szerződés megszűnését követően is marketing célú megkereséseket küldött az email-címére, annak ellenére, hogy az emailcím törlését kérte a Kérelmezettől. A Kérelmező annak igazolására, hogy a Kérelmezett ilyen megkereséseket küldött a Kérelmező számára, nem csatolt bizonyítékot. A Hatóság ezért az általános adatvédelmi rendelet 6. cikke vonatkozásában előterjesztett kérelmi elem alaposságát nem tartotta megállapíthatónak.

A Kérelmező az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés f) pontja körében azt jelölte meg, hogy az adatkezelő téves címekre küldte meg a hanganyagot és a tájékoztatást. A Hatóság a jelen ügyben nem cáfolt adatok alapján azt állapította meg, hogy a Kérelmezett megfelelő intézkedést tett a Kérelmező személyes adatainak biztonsága érdekében. A Kérelmezett tértivevényes levélben és titkosítva küldte meg hivatkozott adatokat. Nem cáfolt továbbá az a tény sem, hogy nincs arra vonatkozó információ, hogy a küldeményekhez illetéktelen hozzáférés történt volna. Fentiekre tekintettel a Hatóság nem látta megállapíthatónak az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés f) pontjának sérelmét.

A Hatóság nem látta megállapíthatónak továbbá az általános adatvédelmi rendelet 12. cikkének sérelmét (tájékoztatáshoz való jog) sem. A Kérelmezett ÁSZF-je, ahogyan azt a Kérelmező számára megküldött 2020. október 20-ai levél is tartalmazza, úgy rendelkezik, hogy a Kérelmezett az előfizető számára a hangfelvételeket két módon biztosítja: az ügyfélszolgálati helyiségben a hangfelvétel visszahallgatásával vagy a hangfelvétel másolatának biztosításával, amelyet a Kérelmezett az előfizető kérelmére 30 napon belül e előfizető rendelkezésére bocsát. Ebből következően a Kérelmező nem kapott téves tájékoztatást a Kérelmezett részéről. Az, hogy a Kérelmező számára a hangfelvételek kipostázására nem a megfelelő lakcímmre került sor, nem a tájékoztatáshoz való jog gyakorlásából és az arra adott kérelmezetti tájékoztatásból fakad, hanem – ahogyan a Hatóság megállapította – az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bekezdés d) pontjának és 16. cikkének sérelméből.

A Hatóság hivatalbóli tudomása alapján a Hatóság székhelyváltásáról a Hatóság www.naih.hu honlapjára 2020. október 1-jén került ki közlemény. A Hatóság megállapította, hogy a Kérelmezett reklamációs adatain 2020. november 13-án még valóban a Hatóság Szilágyi Erzsébet fasor 22/c. címe volt feltüntetve.

Az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (1) bekezdése és 15. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján a tájékoztatásnak a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogát kell feltüntetni. A Hatóság ezek alapján megállapította, hogy a Kérelmezett feltüntette a személyes adatainak kezelésével kapcsolatos panasz benyújtásának lehetőségét a reklamációs adatain. A Hatóság ezért mellőzte a téves címfeltüntetés miatt jogsértés megállapítását, figyelembe véve azt is, hogy a jelen ügyben panaszolt kérelmezetti magatartásra a Hatóság székhelyváltásának időszakában került sor, azzal párhuzamosan, másrészt azért is, mert a Kérelmező élni tudott a felügyeleti hatósághoz fordulás jogával, a téves címfeltüntetés nem vezetett az érintetti joggyakorlás ellehetetlenüléséhez. Ezért a Hatóság a Kérelmező kérelmét e körben is elutasította.

V. Jogkövetkezmények

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. A Hatóság megítélése szerint – figyelemmel az

ügyben szóban forgó érintetti jogra, alapelvekre és a Kérelmezett tevékenységi körére – az általános adatvédelmi rendelet céljainak teljesüléséhez szükséges vagyoni jogkövetkezmény alkalmazása is.

A Hatóság a súlyosító körülmények között figyelembe vette:

- a Kérelmezett által elkövetett jogsértések a 83. cikk (5) bekezdés a) és b) pontja szerint súlyosabb jogsértésnek minősülnek; a Kérelmező többször is kérte a megváltozott címadatainak javítását, ugyanakkor erre pontatlanul több hónapon keresztül nem került sor [83. cikk (2) bekezdés a) pont];
- a Kérelmezett főtevékenysége szükségképpen személyes adatok tömeges kezelésére épül, a Hatóság álláspontja szerint a Kérelmezett tevékenységi körére tekintettel kiemelkedő fontosságú, hogy a Kérelmezett a személyes adatokat megfelelően, pontosan, az általános adatvédelmi rendelet előírásainak megfelelően kezelje, az érintetti joggyakorlást elősegítse [GDPR 83. cikk (2) bekezdés d) pont].

A Hatóság az enyhítő körülmények között figyelembe vette:

- a Kérelmezett a Kérelmezővel együttműködő volt, a hibák feltárására és orvoslására törekedett [83. cikk f) és k) pont];
- a kifogásolt adatvédelmi jogsértések egyedi ügyintézői gondatlan magatartásra vezethetők vissza [83. cikk (2) bekezdés b) és d) pont];

A Hatóság a bírságkiszabás körében a bírságösszeg alacsony meghatározása során tekintettel volt arra továbbá, hogy a Hatóság a Kérelmezettel kapcsolatban korábbi releváns és kapcsolódó jogsértést még nem állapított meg, jelen ügyben az adatkezelés kizárólag egy személyt, a Kérelmezőt érintette, az adatkezelésből származó kár nem volt megállapítható, valamint nem merült fel adat, hogy az adatkezelés különleges, szenzitív személyes adatokat érintett.

A Hatóság figyelembe vette a Kérelmezett együttműködési kötelezettségének teljesítését a Hatóság felé, de figyelemmel arra, hogy az nem haladta meg az uniós jogon és a törvényben foglalt együttműködési kötelezettségének teljesítését, külön nem értékelte enyhítő körülményként.

A bírságkiszabással a Hatóság speciális prevenciók célja az, hogy ösztönözze a Kérelmezettet arra, hogy vizsgálja meg a személyes adatok kezelésével kapcsolatos ügyintézői-adminisztratív feladatokat ellátó személyzetének adatvédelmi tudatosságát az érintetti joggyakorlások kapcsán, valamint azt, hogy hatékonyabban és erősebben juttassa érvényre az érintetti jogok előmozdításának kötelezettségét az érintettekkel való kommunikációja során a nyilvántartási rendszereiben szereplő személyes adatok pontosságának biztosítása érdekében.

A Hatóság a kiszabott bírságösszeg meghatározásakor a speciális prevenciók cél mellett figyelemmel volt a bírsággal elérni kívánt generálpreventív célra is, mellyel valamennyi piaci szereplő adatkezelési gyakorlatának az adatvédelmi elvek és az érintetti joggyakorlás elősegítésének irányába való mozdulását kívánja elérni. A bírság összegét arra tekintettel is állapította meg, hogy a Kérelmezett 2019. és 2020. évi bevétele a Hatóság számára rendelkezésre álló adat szerint, [...]e, valamint [...]e forint volt, a kiszabott adatvédelmi bírság nem lépi túl a kiszabható bírság maximumát, ahhoz képest jelzésértékű.

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

A fentiek alapján a Hatóság a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

VI. Egyéb kérdések

A Hatóság hatáskörét az Infotv. 38. § (2) és (2a) bekezdése határozza meg, illetékessége az ország egész területére kiterjed.

A határozat az Ákr. 80.-81. §-án és az Infotv. 61. § (1) bekezdésén alapul. A határozat az Ákr. 82. § (1) bekezdése alapján a közlésével véglegessé válik.

Az Ákr. 112. §-a, és 116. § (1) bekezdése, illetve a 114. § (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) pontja 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.

Ha az előírt kötelezettsége teljesítését a Kérelmezett megfelelő módon nem igazolja, a Hatóság úgy tekinti, hogy a kötelezettséget határidőben nem teljesítette. Az Ákr. 132. §-a szerint, ha a kötelezett a hatóság végleges döntésében foglalt kötelezésnek nem tett eleget, az végrehajtható. A Hatóság határozata az Ákr. 82. § (1) bekezdése szerint a közléssel véglegessé válik. Az Ákr. 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 foganatosítja. Az Infotv. 60. § (7) bekezdése alapján a Hatóság határozatában foglalt, meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartásra, tűrésre vagy abbahagyásra irányuló kötelezés vonatkozásában a határozat végrehajtását a Hatóság foganatosítja.

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.

Budapest, 2021. június 23.

Dr. Péterfalvi Attila

elnök

c. egyetemi tanár