



Iktatószám: NAIH-3337-15/2022
Korábbi ügyszám: NAIH-8003/2021

Tárgy: jogsértés
megállapítása

HATÁROZAT

A **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** (a továbbiakban: Hatóság) előtt kérelmező (lakcíme:; a továbbiakban: Kérelmező) által a-al (székhely:; a továbbiakban: Kérelmezett) szemben 2021. október 25. napján személyes adatok kezelésével kapcsolatos előzetes tájékoztatás hiánya tárgyában ePapíron benyújtott kérelme alapján adatvédelmi hatósági eljárás indult. A Hatóság a fenti **adatvédelmi hatósági eljárásban** az alábbi döntéseket hozza:

I. A Hatóság a Kérelmező **kérelmére megállapítja**, hogy Kérelmezett 2021. szeptember 17. és 2021. szeptember 30. napján nem adott megfelelő előzetes tájékoztatást a Kérelmezőnek a Kérelmezett telefonos ügyfélszolgálatával kezdeményezett telefonhívások rögzítésével kapcsolatban, és ezzel megsértette a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) **12. cikk (1) bekezdését és 13. cikk (1) és (2) bekezdését**.

II. A Hatóság a **kérelem** azon részével kapcsolatos eljárást, amely a Kérelmezett **általános gyakorlatának** vizsgálatára irányult, **megszünteti**.

III. A Hatóság **hivatalból megállapítja**, hogy a Kérelmezett telefonos ügyfélszolgálatával kezdeményezett telefonhívások rögzítésével kapcsolatos 2021. június 30. és 2022. március 9. között alkalmazott – a Kérelmező 2021. szeptember 17-i és 2021. szeptember 30-i hívásánál nem alkalmazott – általános adatkezelési tájékoztatás nem volt megfelelő.

IV. A Hatóság a fenti adatvédelmi jogsértések miatt az Ügyfelet **hivatalból**

**5 000 000 Ft, azaz ötmillió forint
adatvédelmi bírság**

megfizetésére kötelezi.

A fenti IV. pont szerinti bírságot a **jelen határozat véglegessé válásától számított 30 napon belül** a Hatóság központosított bevételek beszedése célelszámolási forintszámlája (10032000-01040425-00000000 Központosított beszédési számla IBAN: HU83 1003 2000 0104 0425 0000 0000) javára kell megfizetni. Az összeg átutalásakor a „NAIH-3337/2022 BÍRS.” számra kell hivatkozni.

Ha a Kérelmezett 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 bíróság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Hatóság elrendeli a határozat végrehajtását.

A határozattal szemben közigazgatási úton jogorvoslatnak nincs helye, de az a közléstől számított 30 napon belül a Fővárosi Törvényszékhez címzett keresetlevéllel közigazgatási perben megtámadható. A keresetlevelet a Hatósághoz kell benyújtani, elektronikusan¹, amely azt az ügy irataival együtt továbbítja a bíróságnak. A tárgyalás tartása iránti kérelmet a keresetlevélben jelezni kell. A teljes személyes illetékmentességben nem részesülők számára a bírósági felülvizsgálati eljárás illetéke 30 000 Ft, a per tárgyi illetékfeljegyzési jog alá esik. A Fővárosi Törvényszék előtti eljárásban a jogi képviselő kötelező.

INDOKOLÁS

I. Az eljárás menete és a megállapított tényállás

1. Az eljárás menete

1.1. Kérelmező 2021. október 25. napján ePapíron kérelmet nyújtott be a Hatósághoz, amelyben előadta, hogy a Kérelmezett üzletkötője Kérelmezőt 2021. szeptember 17. és 2021. szeptember 30. napján telefonon kereste meg. A telefonon folytatott beszélgetések rögzítéséről a Kérelmező állítása szerint csak később szerzett tudomást, mivel nem kapott erről tájékoztatást a hívás elején.

1.2. A Kérelmező a Hatóság hiánypótlási felhívására 2021. november 4-én ePapíron érkezett hiánypótlás keretében azt nyilatkozta, hogy a szóbeli tájékoztatás szerint a Kérelmezett ügyintézői meghatározott sorrendet követnek, és abban a tájékoztatás a rögzítésről nem a hívás elején található. A Kérelmező akként módosította a kérelmét, hogy kéri mind a saját személyes adatai tekintetében a Kérelmezett eltiltását attól, hogy előzetes tájékoztatás nélkül kezelje a személyes adatait, valamint a Kérelmezett általános gyakorlatának vizsgálatát is kéri e körben.

1.3. A Hatóság felhívására a Kérelmezett nevében 2022. március 18. és 2022. március 28. napján a email címről elektronikus dokumentumként érkeztek nyilatkozatok, amelyeket egy harmadik fél mint a Kérelmezett adatvédelmi tisztviselője nyújtott be (....., kijelölt szakértő). Ezen dokumentumok nem tartalmaztak semmilyen aláírást.

1.4. A Kérelmezett nyilatkozatai alakilag hiányosak voltak, mert nélkülözték az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 26. § (1) bekezdése alapján szükséges írásbeli formát, így azok adatvédelmi hatósági eljárásban nem minősülnek szabályszerűen benyújtottnak. A Kérelmezett a Hatóság 2022. március 24-én postai úton küldött, NAIH-3337-3/2022 számú végzésére nem válaszolt.

1.5. A Hatóság ismételt felhívására a Kérelmezett 2022. augusztus 18-án NAIH-3337-6/2022 szám alatt iktatott válaszelevelében pótolta a formai hiányosságokat és tett az Ákr. szerint szabályszerű nyilatkozatokat. A nyilatkozatában Kérelmezett elismerte azt, hogy a Kérelmező nem minden telefonhívása esetén kapott megfelelő előzetes adatkezelési tájékoztatást a Kérelmezettől a hangfelvétellel kapcsolatban, mivel a jelen eljárás tárgyát képező két esetben

¹ A közigazgatási per kezdeményezésére a NAIH_K01 elnevezésű űrlap szolgál: [NAIH_K01 űrlap](#). (2019.09.16) Az űrlap az általános nyomtatványkitöltő program ([ÁNYK program](#)) alkalmazásával tölthető ki.

a telefonos ügyintézők eltértek az általános script-től. A Kérelmezett tájékoztatta továbbá a Hatóságot arról, hogy a jogi megfelelés fokozása érdekében felülvizsgálja és módosítja adatkezelési gyakorlatát és tájékoztatását a jogalap és célok tekintetében, valamint szervezési intézkedéseket tesz. A válaszelevélhez mellékelte mérleg szerint a Kérelmezett 2021. évi nettó árbevétele Ft volt.

1.6. A Hatóság 2022. augusztus 26-án küldött felhívására a Kérelmezett 2022. szeptember 16-án érkezett válaszában egyértelműsítette melyik script mely időszakban került alkalmazásra, megjelölte az IVR telefonközpontján keresztül bonyolított hanghívások számát, valamint megjelölte a telefonközpont adatkezelésével összefüggésben konkrétan megtett szabályozási és szervezési intézkedéseket.

1.7. A Hatóság 2022. október 4-én jelezte a Kérelmezőnek és a Kérelmezettnek, hogy a bizonyítást le kívánja zárni, és az értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül iratbetekintést kérhetnek vagy nyilatkozatot tehetnek legkésőbb a felhívás kézhezvételétől számított 15 napon belül, vagy iratbetekintés kérése esetén az annak teljesítésétől számított további 15 napon belül. A Kérelmező a fenti felhívást 2022. október 5-én, a Kérelmezett 2022. október 12-én vette át. A Kérelmező a fenti felhívásra semmilyen nyilatkozatot nem tett. A Kérelmezett 2022. október 21-én benyújtott (és 2022. október 26-án ismételt benyújtott) kérelmében iratmásolat küldését kérte, amelyet a Hatóság 2022. október 27-én teljesített. A Kérelmezett a kért iratmásolatokat megküldő NAIH-3337-14/2022 számú végzést 2022. november 6-án vette át. Az átvételtől számított 15 napos határidőn belül további nyilatkozat nem érkezett a Kérelmezettől.

2. A megállapított tényállás

2.1. A Hatóság a Kérelmezett 2022. augusztus 18-i és 2022. augusztus 26-i válaszaival és annak mellékleteivel alapján az alábbiakat állapította meg.

2.2. A Kérelmezett üzletkötője 2021. szeptember 17-én telefonhívást kezdeményezett a Kérelmezővel abból a célból, hogy a Kérelmezőt tájékoztassa a Kérelmezett hálózat-fejlesztése miatt másik típusú hálózatra átállás szükségességéről. A hívás során a köszönés után a Kérelmezett üzletkötője megjelölte a fenti célt, amelyre a Kérelmező azt válaszolta, hogy ebből ki szeretne maradni. A Kérelmezett üzletkötője tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a korábbi hálózat meg fog szűnni, így ebből nem tud kimaradni. A Kérelmező kérdésére, hogy ezt miért nem írásban teszik meg, a Kérelmezett üzletkötője tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy ha „ezen a rögzített vonalon” nem járul hozzá, akkor levelet fognak küldeni. A Kérelmező azt válaszolta erre, hogy az jó lesz neki, ezt követően elkészöntek. Érdemi tájékoztatás a hangrögzítésről nem történt, az „ezen a rögzített vonalon” nem utalt egyértelműen hangrögzítésre, és sem a cél, sem a 13. cikk (1) és (2) bekezdése szerinti bármely érdemi információ nem volt megtalálható benne, továbbá nem a hívás elején, csak a legvégén történt a rögzítésre bármilyen utalás.

2.3. A Kérelmezett üzletkötője 2021. szeptember 30-án ismét telefonhívást kezdeményezett a Kérelmezővel abból a célból, hogy a Kérelmezőt tájékoztassa a Kérelmezett hálózat-fejlesztése miatt másik típusú hálózatra átállás szükségességéről. Ezen telefonbeszélgetés közepén, körülbelül 1 perc 25 másodperces kölcsönös kommunikációt követően történt a rögzítésről említés, és még később a részletes tájékoztatás. A Kérelmező kérdésére, hogy miért nem kapott a hívás elején tájékoztatást a rögzítésről, a Kérelmezett üzletkötője azt nyilatkozta, hogy „*megadott formanyomtatványt követ*”.

2.4. A Kérelmezett 2022. augusztus 18-i válaszában 3. melléklete (és az alkalmazási időszakokat tisztázó 2022. szeptember 16-án érkezett válaszlevél 1. pontja) alapján a Kérelmezett az alábbi tartalmi szerkezetű script-et alkalmazta 2021. június 30. és 2022. március 9. között a meglévő ügyfeleknél (amely a vizsgált két hívás időpontját is magában foglalja):

1. beazonosítás (a köszönés után)
2. tájékoztatás a rögzítésről (megjegyzés: sorrend felcserélhető az 1-el), a megjelölt jogalap „a fogyasztóvédelmi törvény előírásai”, a megőrzési idő 5 év
3. átkötés műszaki ismertetés
4. átkötés csomagismertetés (megjegyzés: sorrend felcserélhető a 3-al)
5. határozott igen bekérése
6. ászf elérhetősége
7. időpont-egyeztetés / keresni fogják
8. tájékoztató kiküldési formájának egyeztetése
9. elállási jogról tájékoztatás
10. panaszkezelés-hibaelhárítás (6-10 sorrend felcserélhető)

2.5. A Kérelmezett 2022. augusztus 18-i válaszában 5. melléklete (és az alkalmazási időszakokat tisztázó 2022. szeptember 16-án érkezett válaszlevél 1. pontja) alapján a Kérelmezett az alábbi tartalmi szerkezetű script-et alkalmazta 2022. március 10-től kezdődően a meglévő ügyfeleknél:

1. tájékoztatás a rögzítésről, a megjelölt jogalap a Kérelmezett jogos érdeke a szerződéskötési folyamatok biztosításával és a szolgáltatásai nyújtásával kapcsolatban, a megőrzési idő a polgári jogi igények elévülési ideje de legfeljebb a szerződés megszűnését követő 1 év
2. beazonosítás
3. csomagismertetés + számlázás
4. műszaki ismertetés
5. határozott igen bekérése
6. időpont-egyeztetés / keresni fogják
7. ászf elérhetősége
8. tájékoztató kiküldési formájának egyeztetése
9. elállási jogról tájékoztatás
10. adategyeztetés
11. panaszkezelés-hibaelhárítás

2.6. A Kérelmezett 2022. augusztus 18-i válaszában 2.2. pontjában elismerte, hogy a 2021. szeptember 17-i telefonhívás tekintetében *„megállapítást nyert, hogy az üzletkötő a felvezető mondatot követően eltért a script-től, kihagyta a beazonosítást, ugyanakkor csak említés szintjén jelezte az előfizetőnek, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül, de részletekbe menően nem nyújtott tájékoztatást a részére”.*

2.7. A Kérelmezett 2022. augusztus 18-i válaszában 2.2. pontjában elismerte, hogy a 2021. szeptember 30-i telefonhívás tekintetében *„belső vizsgálata azt állapította meg, hogy az üzletkötő a beköszönő és témafelvezető mondatot hosszadalmasan fogalmazta meg, ennek okán, illetve a Kérelmező közbeszólása miatt tért el a script további elemeitől”.*

II. Az ügyben alkalmazandó jogszabályi rendelkezések

Az általános adatvédelmi rendelet 2. cikk (1) bekezdése szerint az általános adatvédelmi rendeletet kell alkalmazni a személyes adatok részben vagy egészben automatizált módon

történő kezelésére, valamint azoknak az adatoknak a nem automatizált kezelésére, amelyek valamely nyilvántartási rendszer részét képezik, vagy amelyeket egy nyilvántartási rendszer részévé kívánnak tenni.

Az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 1. pontja szerint „személyes adat” az azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ.

Az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 7. pontja szerint „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.

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) és (2) bekezdése alapján az adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában legalább az alábbi információkat kell az érintett rendelkezésére bocsátania:

- (i) az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
- (ii) az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
- (iii) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- (iv) a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekei;
- (v) adott esetben a személyes adatok címettjei, illetve a címettek kategóriái, ha van ilyen;
- (vi) adott esetben annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, továbbá a Bizottság megfelelési határozatának léte vagy annak hiánya, vagy a 46. cikkben, a 47. cikkben vagy a 49. cikk (1) bekezdésének második albekezdésében említett adattovábbítás esetén a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése, valamint az azok másolatának megszerzésére szolgáló módokra vagy az azok elérhetőségére való hivatkozás.
- (vii) a személyes adatok tárolásának időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól;
- (viii) 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;
- (ix) 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;
- (x) a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról;

- (xi) 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;
- (xii) 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 általános adatvédelmi rendelet 13. cikk (3) bekezdése alapján ha az adatkezelő a személyes adatokon a gyűjtésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a (2) bekezdésben említett minden releváns kiegészítő információról.

Az általános adatvédelmi rendelet 13. cikk (4) bekezdése alapján az (1), (2) és (3) bekezdés nem alkalmazandó, ha és amilyen mértékben az érintett már rendelkezik az információkkal.

Az általános adatvédelmi rendelet hatálya alá tartozó adatkezelésre az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 2. § (2) bekezdése szerint az általános adatvédelmi rendeletet az ott megjelölt rendelkezésekben foglalt 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 Infotv. 61. § (1) bekezdés a) pontja szerint az adatvédelmi hatósági eljárásban hozott határozatában a Hatóság az Infotv. 2. § (2) bekezdésében meghatározott adatkezelési műveletekkel összefüggésben az általános adatvédelmi rendeletben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

Az Infotv. 75/A. §-a alapján 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.

Az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés b) pontja alapján a Hatóság korrekciós hatáskörében eljárva elmarasztalja az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, ha adatkezelési tevékenysége megsértette az általános adatvédelmi rendelkezéseit.

Az általános adatvédelmi rendelet eltérő rendelkezése hiányában a kérelemre indult adatvédelmi hatósági eljárásra az Ákr. rendelkezéseit kell alkalmazni az Infotv.-ben meghatározott eltérésekkel.

Az Ákr. 46. § (1) bekezdés a) pontja alapján a Hatóság a kérelmet visszautasítja, ha az eljárás megindításának jogszabályban meghatározott feltétele hiányzik, és az Ákr. ahhoz más jogkövetkezményt nem fűz.

Az Ákr. 47. § (1) bekezdés a) pontja alapján a Hatóság az eljárást megszünteti, ha a kérelem visszautasításának lett volna helye, annak oka azonban az eljárás megindítását követően jutott a Hatóság tudomására.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B. § (1) bekezdése alapján a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

Az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése alapján telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt nem lehetséges, feltéve, hogy a vállalkozás úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A vállalkozás köteles a panasszal kapcsolatos előhangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon – reklám továbbítása nélkül – a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

III. Döntés

1. Az egyéni kérelem

1.1. Az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 1. pontja szerint minden, az érintetthez akár közvetetten is köthető információ az érintett személyes adata. Ez alapján a Kérelmező hangjáról készített felvétel a Kérelmező személyes adatát képezi.

1.2. Az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (1) bekezdése szerint az adatkezelő kötelezettsége megfelelő intézkedéseket hozni annak érdekében, hogy a vele közvetlenül kapcsolatba kerülő érintettek részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó, a 13. 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. Az, hogy az adatkezelő jogi személy, nem érinti a felelősségét az alkalmazottai általi esetleges mulasztásai miatt.

1.3. A megfelelő tájékoztatás rendszere az általános adatvédelmi rendeletben azt szolgálja, hogy az érintett tudatában lehessen annak, hogy mely személyes adatait, mely adatkezelő és mely célból, meddig fogja kezelni. Ez elengedhetetlen ahhoz, hogy olyan helyzetben legyen, hogy érintetti jogait érdemben gyakorolni tudja.

1.4. Az egyéni panasz vizsgálatakor azt állapítja meg a Hatóság, hogy a konkrét érintett – jelen esetben a Kérelmező – vonatkozásában teljesült-e a megfelelő tájékoztatás, azaz a Kérelmező milyen információkat kapott az adatkezelésről a Kérelmezettől telefonon. Ezt egyedileg, az adott eset összes körülménye alapján a rendelkezésre álló bizonyítékok mérlegelésével állapítja meg a Hatóság.

1.5. A fenti I.2.2. és I.2.6. pontokban megállapított tényállás szerint a Kérelmezett a 13. cikk (1) és (2) bekezdésben minimálisként megjelölt előzetes tájékoztatásból semmit sem nyújtott a Kérelmező részére a 2021. szeptember 17-i telefonos hangrögzítéssel kapcsolatban.

1.6. A fenti I.2.3. és I.2.7. pontokban megállapított tényállás szerint a Kérelmezett nem a telefonhívás elején, hanem sokkal később nyújtott tájékoztatást a Kérelmező részére a 2021. szeptember 30-i telefonos hangrögzítéssel kapcsolatban, és a kapott tájékoztatás sem volt egyértelmű. A tájékoztatás előzetessége fontos annak ismeretéhez, hogy milyen érinteti jogai – például tiltakozás joga – vannak az érintetteknek, mivel ennek ismeretében potenciálisan meg sem történik a további telefonbeszélgetés, illetve a rögzítés ismerete az érintett magatartását befolyásolhatja. Emiatt az általános adatvédelmi rendelet 13. cikke szerinti tájékoztatást az adatkezelés megkezdése előtt, legkésőbb a hívás elején szükséges megadni. A konkrét esetben megelőzte, továbbá az általában alkalmazandó – jelen ügyben nem pontosan alkalmazott – script esetén is a fenti I.2.4. pontban bemutatott sorrend alapján megelőzhette a beazonosítás a rögzítésről szóló tájékoztatást, így a tájékoztatás időbeli elsődlegessége nem érvényesült. Az a tény, hogy ezt a sorrendet fenti I.2.5. pont alapján a Kérelmezett az általános gyakorlata tekintetében 2022. március 10. hatállyal orvosolta, még nem teszi meg nem történné a konkrét ügyben vizsgált, a módosítást megelőzően felmerült adatvédelmi jogsértést.

1.7. A fentiek alapján a Hatóság az általános adatvédelmi rendelet **12. cikk (1)** bekezdésének és **13. cikk (1) és (2) bekezdésének** sérelmét állapította meg mindkét vizsgált telefonhívás tekintetében, a fent részletezett okokból.

2. Az általános gyakorlat kérelemre történő vizsgálata

2.1. Az általános adatkezelési tájékoztatás módosítására kötelezés kérelemrész általános adatkezelési gyakorlatra irányul.

2.2. Kérelemre induló adatvédelmi hatósági eljárás indítását a Kérelmező az Infotv. 60. § (2) bekezdése és az általános adatvédelmi rendelet 77. cikk (1) bekezdése alapján csak a saját személyes adatai jogellenes kezelésével kapcsolatban kérheti. Ez alapján a kérelemre induló adatvédelmi hatósági eljárás kizárt olyan esetben, amikor a kérelem tárgya a Kérelmezett általános gyakorlata, általános tájékoztatása, így e tekintetben fennáll az Ákr. 46. § (1) bekezdés a) pontja szerinti, jelen ügyben orvosolhatatlan eljárási akadály.

2.3. Az Ákr. 47. § (1) bekezdés a) pontja szerint mivel a kérelem egy részében a külön visszautasítás elbírálása a kérelem többi részétől függetlenül nem volt lehetséges, ezért ezen kérelemrész tekintetében megszüntetésnek van helye.

2.4. A fentiek miatt a Hatóság a Kérelmezett általános gyakorlatára vonatkozó kérelemrész tekintetében a rendelkező rész szerint az eljárást megszüntette. Ez nem zárja ki annak lehetőségét, hogy a Hatóság hivatalból megállapításokat tegyen a Kérelmezett általános gyakorlatának azon részére, amely az egyedi ügy tényállás tisztázása során a Hatóság hivatalos tudomására jut.

3. Az általános gyakorlat hivatalbóli figyelembe vétele

3.1. Bár a Hatóság kérelemre jár el, a Hatóságnak hivatalból vizsgálnia kell, hogy milyen okból, egyedi mulasztásból vagy az általános gyakorlat miatt merült fel az egyéni eset, és az általános gyakorlat mennyiben hatott ki az egyéni ügyre.

3.2. A fenti I.2.4. pontban megállapított tényállás szerint 2021. június 30. és 2022. március 9. között – azaz a vizsgált két telefonhívás idején is – a Kérelmezett telefonos script-je alapértelmezetten a köszönés után egyből az előfizető beazonosítását írta elő az ügyintézői számára, és csak ezt követően tájékoztatták arról, hogy a hívás rögzítésre kerül, miután több személyes azonosító adatát kérték bemondani a telefonhívás elején. Ezen gyakorlatot a Kérelmezett – mivel felismerte annak jogszerűtlenségét – 2022. március 10-i hatállyal módosította akként, hogy a köszönést követően egyből tájékoztatás történjen más elemmel nem felcserélhető módon a rögzítésről, és az előfizető azonosítása csak ezt követően történjen.

3.3. Az általános adatvédelmi rendelet szerinti érintetti jogok – így a megfelelő tájékoztatáshoz való jog – minden természetes személyt megilletnek, azok nem függenek attól, hogy van-e előzetes jogviszony a Kérelmezett és a hívott fél között. Emiatt a tájékoztatás beazonosításhoz kötése – adott esetekben a beazonosítás hiányában a rögzítésről szóló tájékoztatás elmaradásának lehetősége – nem felel meg az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (1) bekezdésének és 13. cikkének.

3.4. A 2021. június 30. és 2022. március 9. között alkalmazott tájékoztatás szerint az Fgytv. szerinti kötelező hangfelvétel készítés történik. Az Fgytv. 17/B. § (1) és (3) bekezdése alapján a kötelező hangfelvétel készítés (adatkezelés) csak a jogszabályban megjelölt tevékenységekre és a panaszkezeléssel kapcsolatban szükséges, amely a Kérelmezett esetén – különös tekintettel a nem panaszkezelési jellegű telefonhívásoknál – nem áll fenn. Ezt felismerve a fenti I.2.5. pontban bemutatott új script szerint a Kérelmezett 2022. március 10-től már a jogos érdekére alapozza a telefonos ügyfélszolgálati hangfelvétel adatkezelését és az adatkezelés idejét is ennek megfelelően nem 5 évben határozta meg, elismerve ennek helytelenségét.

3.5. A Hatóság a fentiek alapján megállapította, hogy a Kérelmezett telefonos hangfelvételekkel kapcsolatos általános tájékoztatása nem felelt meg az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (1) bekezdésének és 13. cikkének, azaz nem megfelelő jogalapot jelölt meg és nem tájékoztatott egyértelműen a rögzítés kötelező vagy hozzájárulásos jellegéről illetve más – jogos érdek – jogalap alkalmazásáról. Ezt a Kérelmezett által a módosítással elismert körülményt a Hatóság az egyéni jogsértés ügyében megállapított jogkövetkezmény mérlegelése során értékelte.

IV. Jogkövetkezmények

1. A Hatóság az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés i) pontja és 83. cikk (2) bekezdése szerint a többi intézkedés helyett vagy mellett adatvédelmi bírságot is kiszabhat. Abban a kérdésben, hogy indokolt-e az adatvédelmi bírság kiszabása, a Hatóság jogszabályon alapuló mérlegelési jogkörben eljárva döntött, figyelemmel az Infotv. 61. § (1) bekezdés a) pontjára, az Infotv. 75/A. §-ára, valamint az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdésére és az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdésére, amely alapján az elmarasztalás önmagában nem arányos és visszatartó erejű szankció lenne, ezért bírság kiszabása szükséges. A bírságkiszabás mind a speciális, mind a generális prevenciót is szolgálja, mivel ha a Hatóság a megfelelő tájékoztatást nem követelné meg konzekvensen a hatósági határozataiban, akkor az azt eredményezhetné, hogy az adatkezelők ezt nem tekintenék olyan alapvető fontosságúnak, mint az szükséges az információs önrendelkezési jog védelme érdekében. A Kérelmezett a 2021. évi nettó árbevétele alapján olyan helyzetben volt, amelyben elvárható lett volna a megfelelő általános és a Kérelmezőnek egyéni tájékoztatás nyújtása, ezt cáfoló körülmény az eljárás alatt nem merült fel.

2. A Hatóság a bírság szükségessége és összege tekintetében figyelembe vette, hogy a Kérelmezett 2021. évi árbevétele Ft volt. A bírság lehetséges maximuma – tekintettel arra, hogy a jogsértés az általános adatvédelmi rendelet 12. és 13. cikkét érintette – 20 000 000 eurónak megfelelő forint volt.

3. Az adatvédelmi bírság mértékének meghatározásakor a Hatóság enyhítő körülményként vette figyelembe az alábbiakat:

(i) Az egyéni jogsértések gondatlan jellegűek voltak. (általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés b) pont)

(ii) A Kérelmezettel szemben a jelen eljárás tárgyát képező jogsértéssel összefüggésben a Hatóság korábban nem állapított meg – releváns – adatvédelmi jogsértést. (általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés e) pont)

(iii) A Kérelmezett az eljárás során elismerte a jogsértéseket, és 2022. március 10-től megváltoztatta a tájékoztatási gyakorlatát és annak tartalmát. (általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés f) pont)

(iv) A jogsértés a Kérelmező szenzitív vagy különleges személyes adatát nem érintette. (általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés g) pont)

(v) Az adatvédelmi hatósági eljárás lezárása elhúzódott. (általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés k) pont)

4. Az adatvédelmi bírság mértékének meghatározásakor a Hatóság súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy

(i) A releváns jogsértés hosszabb időtartamon át folytatódott, mivel az általános gyakorlat követése esetén sem volt megfelelő a tájékoztatás. (általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés b) pont)

(ii) A Kérelmezett panaszolt telefonhívásaival kapcsolatos – a Kérelmező vizsgált telefonhívásainál nem követett – általános adatkezelési gyakorlat betartása esetén sem lett volna megfelelő a Kérelmezőnek nyújtott érintetti tájékoztatás időzítése és tartalma, a Kérelmező az egyéni ügyintézői hiba nélkül sem kapott volna megfelelő tájékoztatást. (általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés k) pont)

Mindezek alapján a Hatóság a bírságösszeget a rendelkező részben foglaltak szerint határozta meg, a lehetséges bírságmaximumtól jelentősen távol, ugyanakkor a bírságösszeggel a Hatóság a generális és speciális prevenció elvének megfelelően jelzést kíván adni az érintetti jogok megfelelő érvényesülése érdekében.

V. Egyéb kérdések

1. Tekintettel arra, hogy a Hatóság túllépte az ügyintézési határidőt, a Kérelmezőt a Hatóság részéről 10.000,- Ft,- azaz tízezer forint összeg illeti meg. A Hatóság a tízezer forintot a Kérelmezőnek – írásban megjelölendő választása szerint – bankszámlára utalással vagy postai utalvánnyal fizeti meg.

2. Az Infotv. 38. § (2) bekezdése szerint a Hatóság feladata a személyes adatok védelméhez, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog

érvényesülésének ellenőrzése és elősegítése, továbbá a személyes adatok Európai Unión belüli szabad áramlásának elősegítése. Az Infotv. 38. § (2a) bekezdése szerint az általános adatvédelmi rendeletben a felügyeleti hatóság részére megállapított feladat- és hatásköröket a Magyarország joghatósága alá tartozó jogalanyok tekintetében az általános adatvédelmi rendeletben és e törvényben meghatározottak szerint a Hatóság gyakorolja. A Hatóság illetékessége Magyarország egész területére kiterjed.

3. Az Ákr. 112. § (1) bekezdése, 114. § (1) bekezdése és 116. § (1) bekezdése alapján a határozattal szemben közigazgatási per útján van helye jogorvoslatnak.

* * *

4. 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) bekezdése szerint a törvényszék előtti közigazgatási perben a jogi képviselőt kötelező. A Kp. 39. § (6) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs.

5. A Kp. 29. § (1) bekezdése és erre tekintettel a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 604. § szerint alkalmazandó, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9. § (1) bekezdés b) pontja szerint az ügyfél jogi képviselője elektronikus kapcsolattartásra kötelezett. 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.

6. 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.

kelt: Budapest, az elektronikus aláírás szerint

Dr. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár