



Ügyszám: NAIH-210-4/2023.
(NAIH-5095/2022.)

Tárgy: jogsértést megállapító határozat

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) [...] (a továbbiakban: **Kérelmező**) a Hatósághoz 2022. február 4. napján érkezett kérelmére, a [...] (a továbbiakban: **Kérelmezett**) által a Kérelmező személyes adataihoz való hozzáférési és törlési kérelme nem megfelelő teljesítésének vizsgálatára indult adatvédelmi hatósági eljárásban az alábbi

HATÁROZATOT

hozza.

I. A Hatóság a Kérelmező kérelmére **megállapítja**, hogy a Kérelmezett megsértette a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) 15. cikk (1) bekezdését.

II. A Hatóság a Kérelmező kérelmére **utasítja** a Kérelmezettet, hogy az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (1) bekezdése szerinti információkról nyújtson tájékoztatást a Kérelmezőnek és annak teljesítését igazolja a Hatóság felé.

III. A Hatóság az I. pontban megállapított jogsértés miatt **hivatalból**

**500 000 Ft, azaz ötszázezer forint
adatvédelmi bírság**

megfizetésére kötelezi a Kérelmezettet.

IV. A Hatóság a kérelem további részét **elutasítja**.

* * *

A II. pontban előírt intézkedés megtételét a Kérelmezettnek jelen **döntés véglegessé válásától számított 30 napon belül** kell írásban – az azt alátámasztó bizonyítékok előterjesztésével együtt – igazolnia a Hatóság felé.

Az adatvédelmi bírságot jelen döntés **véglegessé válásától számított 30 napon belül** a Hatóság központosított bevételek beszedése célelszámlási forintszámlája (10032000-01040425-00000000 Központosított beszédési számla IBAN: HU83 1003 2000 0104 0425 0000 0000) javára kell megfizetni. Az összeg átutalásakor a **NAIH-210/2023. BÍRS.** számra kell hivatkozni.

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

Az előírt kötelezettség nem teljesítése 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 közigazgatási per illetéke 30.000 Ft, a per tárgyi illetékfeljegyzési jog alá esik. A Fővárosi Törvényszék előtti eljárásban a jogi képviselő kötelező.

INDOKOLÁS

I. Az eljárás menete

- (1) A Kérelmező 2022. február 4. napján iktatott, NAIH-5095-1/2022. ügyiratszámú levelében adatvédelmi hatósági eljárás megindítása iránti kérelemmel fordult a Hatósághoz.
- (2) A Hatóság a 2022. május 12. napján kelt, NAIH-5095-2/2022. ügyiratszámú végzésében értesítette a Kérelmezettet az adatvédelmi hatósági eljárás 2022. február 5-i megindulásáról és a tényállás tisztázása érdekében nyilatkozattételre hívta fel. A Hatóság végzésére a Kérelmezett a 2022. május 31. napján iktatott, NAIH-5095-4/2022. ügyiratszámú levelében válaszolt.
- (3) Miután a Kérelmezett válaszainak áttekintése után további kérdések tisztázása vált szükségessé, a Hatóság a 2022. július 5. napján kelt, NAIH-5095-5/2022. ügyiratszámú végzésében ismételten nyilatkozattételre hívta fel a Kérelmezettet. A Hatóság végzésére a Kérelmezett a 2022. július 22. napján iktatott, NAIH-5095-6/2022. ügyiratszámú levelében válaszolt.
- (4) A Kérelmezett válaszai alapján további kérdések tisztázása vált szükségessé, ezért a Hatóság a 2022. augusztus 25. napján kelt, NAIH-5095-7/2022. ügyiratszámú végzésében ismételten nyilatkozattételre hívta fel a Kérelmezettet. A Hatóság végzésére a Kérelmezett a 2022. szeptember 12. napján iktatott, NAIH-5095-10/2022. ügyiratszámú levelében válaszolt.
- (5) A Hatóság továbbá a tényállás tisztázása érdekében a 2022. augusztus 25. napján kelt, NAIH-5095-8/2022. ügyiratszámú végzésében a Kérelmezőt is nyilatkozattételre hívta fel. A Hatóság végzésére a Kérelmező a 2022. szeptember 7. napján iktatott, NAIH-5095-9/2022. ügyiratszámú elektronikus levelében válaszolt. Tekintettel azonban arra, hogy az egyszerű e-mailben küldött kérelmezői válasz nem felel meg az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) és az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.) szerinti megfelelő, ügyfél-azonosítást lehetővé tevő kapcsolattartási formának, a Hatóság a 2022. szeptember 13. napján kelt, NAIH-5095-11/2022. ügyiratszámú levelében felhívta a Kérelmezőt arra, hogy az Ákr. és az Eüsztv. által előírt kapcsolattartási formának megfelelően terjessze elő a 2022. szeptember 7-i nyilatkozatát. A Kérelmező ez alapján a 2022. szeptember 14. napján iktatott, NAIH-5095-12/2022. ügyiratszámú levelében, megfelelő formában válaszolt.
- (6) Ezt követően a Hatóság a 2022. szeptember 22. napján kelt, NAIH-5095-13/2022. ügyiratszámú végzésében megkereste a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságot (a

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

továbbiakban: NMHH), hogy küldje meg a Kérelmező panaszára a Kérelmezettel szemben BH/994/2022. számon a Média- és Hírközlési Biztos által lefolytatott vizsgálatban hozott döntés másolatát. Az NMHH a 2022. szeptember 28. napján iktatott, NAIH-5095-15/2022. ügyiratszámú levelében válaszolt.

- (7) A Hatóság továbbá a 2022. szeptember 22. napján kelt, NAIH-5095-14/2022. ügyiratszámú végzésében a tényállás tisztázása érdekében újra nyilatkozattételre hívta fel a Kérelmezettet. A Kérelmezett a 2022. október 10. napján iktatott, NAIH-5095-16/2022. ügyiratszámú levelében válaszolt a Hatóságnak.
- (8) A Hatóság ezt követően a rendelkezésére álló bizonyítékok alapján a 2022. november 30. napján kelt, NAIH-5095-17/2022. ügyiratszámú végzésében tájékoztatta a Kérelmezettet arról, hogy az adatvédelmi hatósági eljárásban a bizonyítási eljárás befejeződött és felhívta a figyelmét arra, hogy a tényállás tisztázása során feltárt bizonyítékokat az iratbetekintés szabályainak figyelembevételével megismerheti és további bizonyítási indítványokat tehet. A Hatóság ugyanerről tájékoztatta a Kérelmezőt is a szintén 2022. november 30. napján kelt, NAIH-5095-18/2022. ügyiratszámú végzésében.
- (9) A Kérelmezett a 2022. december 15. napján iktatott, NAIH-5095-19/2022. ügyiratszámú levelében iratbetekintés iránti kérelemmel fordult a Hatósághoz.
- (10) A Kérelmezett kérelmére a Hatóság a 2022. december 20. napján kelt, NAIH-5095-20/2022. ügyiratszámú végzésében két választható időpont megjelölésével helyt adott a Kérelmezett iratbetekintés iránti kérelmének.
- (11) A Kérelmezett a 2023. január 3. napján iktatott, NAIH-210-1/2023. ügyiratszámú levelében választott iratbetekintési jogának gyakorlására időpontot.
- (12) Ez alapján a Kérelmezett iratbetekintési jogának gyakorlására 2023. január 10. napján került sor a Hatóság székhelyén, mely eljárási cselekményről a NAIH-210-2/2023. ügyiratszámú jegyzőkönyv készült.
- (13) A Kérelmezett az ügyben keletkezett iratok megismerését követően a 2023. január 24. napján iktatott, NAIH-210-3/2023. ügyiratszámú levelében nyilatkozatot tett, további bizonyítási indítványt nem terjesztett elő.
- (14) A Kérelmező továbbá iratbetekintési jogával nem élt, és további bizonyítási indítványt sem terjesztett elő.
- (15) A Hatóság munkatársa mindezek mellett 2022. május 9. napján, NAIH-5095-3/2022. ügyiratszámú feljegyzést készített arról, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Intotv.) 71. § (1) bekezdése szerint jelen ügyben a döntéshozatal során felhasználásra kerül a jelen üggyhöz kapcsolódó NAIH-746/2022. számú vizsgálati eljárás teljes iratanyaga.

II. A tényállás tisztázása

- (16) A Kérelmező kérelmében előadta, hogy 2018. október 9. napján elektronikus levélben – egy hibabejelentés mellett – kérte a Kérelmezettől telefonszáma ([...]) és e-mail-címe ([...]) törlését, illetőleg az elektronikus levele szerint kizárólag eseti jelleggel járult hozzá az e-mail címe és telefonszáma kezeléséhez, mégpedig abban az esetben, ha azokat egy adott ügy (például hibabejelentés) vonatkozásában a Kérelmező a Kérelmezett rendelkezésére bocsájtja, kizárólag az ügy lezárásáig. Miután a Kérelmező a 2018. október 9. napján küldött elektronikus levele személyes adatok kezelését érintő részére nem kapott választ, a 2018.

október 26. napján küldött elektronikus levele alapján – a korábbi hibabejelentés mellett – tájékoztatást is kért a Kérelmezettől személyes adatai kezelésével összefüggésben.

- (17) A Kérelmező 2018. október 26. napján küldött elektronikus levelére a Kérelmezett 2018. november 15. napján kelt levelében arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a Lakossági Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) 7. számú mellékletének 3. pontjában található táblázatban foglaltak alapján kezeli a Kérelmező személyes adatait, mely táblázat tartalmazza az adatkezelés jogcímét, célját és időtartamát. A levél szerint továbbá a Kérelmezettnek a Kérelmező hozzájárulása alapján kezelt személyes adatainak törlésére van lehetősége, ilyen a direkt marketing hozzájárulás, illetve a telefonkönyvi, tudakozói adatkezelés. A Kérelmezett levele szerint a Kérelmezőnek az ettől eltérő jogcímen kezelt személyes adatai törlése nem áll módjában.
- (18) A Kérelmező kifogásolta a Kérelmezett válaszát, ezért – továbbá, mert a Kérelmezett által nyújtott szolgáltatással sem volt elégedett – a Pest Megyei és Érdi Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testülethez (a továbbiakban: Békéltető Testület) fordult a vita megoldása érdekében.
- (19) Tekintettel arra, hogy a Békéltető Testület eljárása sem vezetett eredményre, a Kérelmező a Hatóságtól kérte, hogy kötelezze a Kérelmezettet arra, hogy nyújtson a Kérelmező részére megfelelő tájékoztatást a róla nyilvántartott személyes adatokról és az adatkezelés(ek)re vonatkozó információkról. A Kérelmező kérte továbbá, hogy a Hatóság utasítsa a Kérelmezettet, hogy a Kérelmező telefonszámát és e-mail-címét a Kérelmezett korlátozottan, kizárólag az elektronikus számlázás és a hibaelhárítással összefüggő kapcsolattartás céljából kezelje, más nyilvántartásaiból azonban törölje e személyes adatait.
- (20) A Kérelmezett a NAIH-5095-4/2022. ügyiratszámú levelében azt nyilatkozta, hogy a Kérelmezett helyhez kötött (vezetékes) telefon, internet hozzáférési és műsorterjesztési (televízió) szolgáltatást nyújt a Kérelmezőnek, amely szolgáltatásnyújtással összefüggésben a Kérelmezett a következő személyes adatokat kezeli: az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, az előfizető számlázási címe, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma, az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve, kapcsolattartásra, értesítésre alkalmas elérhetőségek (postai cím, telefonszám, e-mail cím); az előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok; az igényelt előfizetői szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opciók megjelölése; a választott díjfizetési mód megjelölése; az előfizetői szerződés időtartama; az igény bejelentésének helye, időpontja; az igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban; a személyazonosításra alkalmas igazolvány típusa és száma; az előfizető szolgáltatónál képzett ügyfélezonosítója (MT ID) és a szolgáltatónál meglévő előfizetői folyószámlaszáma.
- (21) Nyilatkozata szerint ezeket a személyes adatokat a Kérelmezett az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása és módosítása céljából kezeli. Az adatkezelés jogalapja az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 154. § (2) bekezdésére és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: ESzr.) 11. §-ára.
- (22) Nyilatkozata szerint a fent felsorolt adatokat a Kérelmezett az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés teljesítése, a szolgáltatások nyújtása, a szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése és a szerződésből származó díjak számlázása céljából, az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján is kezeli, figyelemmel az Eht. 157. § (2) bekezdésére és ESzr. 11. §-ára is. A fent körülírt adatkezelések időtartama az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig terjedő idő, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap.

- (23) Nyilatkozata szerint a fent részletezett személyes adatokat a Kérelmezett számviteli, adózási kötelezettségek teljesítése céljából is kezeli, amely adatkezelés tekintetében a megőrzési idő, figyelemmel a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Számviteli tv.) 169. § (2) bekezdésére, a szerződés megszűnésének évére vonatkozó éves beszámoló elfogadásától számított 8 év + 30 nap.
- (24) Mindezen adatkezelésekről a Kérelmezett a nyilatkozata szerint részletes tájékoztatást adott és ad az ÁSZF 5. melléklete 3. pontjában található táblázat 1., 2. és 3. soraiban, amely egyben a Kérelmezett előfizetői szerződésének is részét képezi. (2021. június 30-át megelőzően a szóban forgó tájékoztatást az ÁSZF 7. számú melléklete tartalmazta.).
- (25) A Kérelmezett megküldte a Hatóságnak a Kérelmező egyedi előfizetői szerződésének másolatát, amely a szerződésben rögzített személyes adatokat is tartalmazza.
- (26) A fentiek mellett a Kérelmezett a Kérelmező személyes adatait bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség teljesítése (ÁSZF 5. melléklete 3. pontjában található táblázat 9. sora), illetve panaszkezelés (ÁSZF 5. melléklete 3. pontjában található táblázat 17. sora) céljából is kezeli.
- (27) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a Kérelmező 2018. október 9. napján kelt elektronikus levelében azt kérte, hogy a „szolgáltatásnyújtáshoz minimálisan szükséges adatok (név, cím)” kivételével a nyilvántartott adatait a Kérelmezett törölje. Azt is hozzátette továbbá, hogy az egyéb személyes adatait (például email-cím, telefonszám) „eseti jelleggel”, azoknak egy adott ügy (például hibabejelentés) kapcsán való megadása után kezelheti a Kérelmezett. Az Eszr. 11. § ab) alpontja értelmében az egyedi előfizetői szerződés kötelező jelleggel tartalmazza az előfizető által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségeket. A Kérelmezőnek a kérelem benyújtásának idején hatályos egyéni előfizetői szerződése – amelyet a Kérelmezett megküldött a Hatóságnak – a Kérelmező telefonszámát mint elérhetőségi adatát tartalmazta. Ezt a szolgáltatásnyújtással összefüggésben, a szerződés részeként a fenti célokból és jogalapon kezeli a Kérelmezett.
- (28) A Kérelmezett nyilatkozata szerint, tekintve, hogy az előfizetői szerződés számviteli bizonylatnak is minősül, a szerződés kötelező részét képező adatokat a Kérelmezett a Számviteli tv. 169. § (2) bekezdése alapján is köteles megőrizni. Ezen túlmenően a Kérelmezőnek nyújtott szolgáltatással, ahhoz kapcsolódó hibabejelentésekkel, elszámolási vitákkal és panaszokkal, valamint a Kérelmező által kezdeményezett különböző hatósági eljárásokkal kapcsolatban a fent idézett rendelkezés idején és azóta folyamatosan, illetve ismétlődően olyan „ügyek” voltak folyamatban, amelyek kapcsán a Kérelmező kapcsolattartásra a szóban forgó e-mail címét használta. 2019. szeptember 19. óta pedig a Kérelmező kifejezetten a szóban forgó e-mail címre kéri a számlaértesítők elektronikus megküldését. A Kérelmezett nyilatkozata szerint továbbá a Kérelmező a Média- és Hírközlési Biztos előtti eljárásban azt is jelezte, hogy a szóban forgó elérhetőségi adatok törlését immár nem kéri.
- (29) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a Kérelmező 2018. október 26. napján kelt elektronikus levelére válaszol a Kérelmezett a 2018. november 15-én kelt, 1-102440080906 iktatószámú – a Hatóság rendelkezésére is bocsátott – levelében a Kérelmezőt az akkor hatályos előfizetői szerződésében (azon belül az ÁSZF adatvédelmi mellékletében) célonkénti lebontásban részletezett adatvédelmi tájékoztatóhoz irányította, majd a Média- és Hírközlési Biztos előtti eljárásban a tájékoztató vonatkozó részleteit is benyújtotta. Arra is tekintettel, hogy a Kérelmező mind az adatvédelmi tárgyú, mind pedig a nagy számú egyéb panaszának és reklamációjának kapcsán alapos és széles körű jogi tájékozottságról tett tanúbizonyságot – irataiban pontos jogszabályhelyeket, illetve a Kérelmezett ÁSZF-jének releváns rendelkezéseit maga is értő módon hivatkozta –, a Kérelmezett véleménye szerint az ÁSZF-re való utalással

történő tájékoztatás a Kérelmezőt nem akadályozta abban, hogy a vonatkozó információkat ténylegesen is megismerje, illetve alkalmas volt arra, hogy a Kérelmezőt a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban megfelelő informáltsági helyzetbe hozza.

- (30) A Kérelmezett nyilatkozata szerint az érintetti jogok gyakorlásával kapcsolatos kérelmek gyakran egyéb, nem adatvédelmi jellegű panaszhoz kapcsolódóan a Kérelmezett „Ügyfélszolgálati igazgatóságán” működő „Panaszkezelési csoporthoz” futnak be. A „Panaszkezelési csoport” munkatársai a követendő folyamat szerint minden olyan panaszt, megkeresést, amely adatvédelmi jellegű kérést tartalmaz, továbbítanak a „Speciális ügyek csoporthoz”, amely ugyancsak az „Ügyfélszolgálati igazgatóságon” működő, de az előbbitől elkülönült szervezeti egység. A „Speciális ügyek csoportban” dolgozó kollégák – akik adatvédelmi ügyek kezelésében nagyobb tapasztalattal rendelkeznek – intézik az ilyen jellegű kérelmeket, ők válaszolnak az érintetti megkeresésekre, illetve jogi értelmezési vagy minősítési bizonytalanság esetén bevonják a „Jogi igazgatóság” megfelelő munkatársait, illetve szükség szerint tájékoztatják a Kérelmezett adatvédelmi tisztviselőjét. A Kérelmezett az érintetti jogok gyakorlása esetén követendő eljárási szabályokat tartalmazó – és a Kérelmezett intranetén közzétett, az „Ügyfélszolgálaton” dolgozó ügyintézők számára elérhető – Ügyintézői Kézikönyv („Magic Book”) kivonatát a Hatóság rendelkezésére bocsátotta.
- (31) A Kérelmezett továbbá felhívta a Hatóság figyelmét arra, hogy a Kérelmezőnek a Kérelmezettel szemben elsősorban az igénybe vett hírközlési szolgáltatásokkal, hibaelhárítással, illetve elszámolással kapcsolatos panaszai, igényei és vitái voltak, legalább 2018-ig visszamenőleg. Ezekkel kapcsolatban a Kérelmező különböző szerveknél, így például a Média- és Hírközlési Biztosnál vagy a fogyasztóvédelmi hatóságnál indított eljárásokat, amelyeknek központi kérdései nem adatvédelmi jellegűek voltak. A Pest Megyei Kormányhivatal a Kérelmezettet a Kérelmező panaszai kapcsán elmarasztalta, illetve vele szemben szankciót alkalmazott. A Kérelmező e panaszok, illetve eljárások keretében, más, bonyolult elszámolási és szerződéses kérdésekhez képest mintegy mellékesen kérte – a fentiek szerint – bizonyos személyes adatainak törlését, illetve „eseti korlátozott kezelését”, majd tájékoztatást a személyes adatai kezeléséről. Ezekre a részben időben is változó tartalmú, részben nem egyértelmű kérelmek érintetti joggyakorlásra irányuló jellegét a Kérelmezett észlelte és azokra reagált. E válaszok megadására az egyéb reklamációs és jogvitás eljárások keretében, azok kontextusában került sor oly módon, hogy a szolgáltatásokkal, hibaelhárítással, elszámolással kapcsolatos álláspont kifejtése mellett az adatvédelmi jellegű információk megadása a kommunikáció dinamikájából adódóan kapott relatíve kisebb teret, illetve hangsúlyt, annak megfelelően, ahogy a különböző megkereséseiben azokat a Kérelmező is kevésbé hangsúlyos, mintegy mellékes helyen kezelte. A fentieket az is alátámasztja, hogy a Kérelmező a törlési kérelmében a szóban forgó elérhetőségi adatok eseti jellegű kezelését kérte, majd később kifejezetten az érintett e-mail címet adta meg elektronikus számlázási címként, később pedig szerződéses kapcsolattartási elérhetőségként, továbbá a különböző panaszok és eljárások kapcsán is ezt az e-mail címet használta. Végül kifejezetten jelezte, hogy a szóban forgó kapcsolattartási adatok törlésének kérelmezésétől eltekint. A Kérelmező a Kérelmezettel szemben kezdeményezett eljárások során az adatvédelmi tárgyú kérelmeit az egyéb, szolgáltatással kapcsolatos panaszainak megtámogatása, az ott kifejtett álláspontjának elfogadtatása céljából (e céloknak alárendelve) nyújtotta be.
- (32) A Kérelmezett a NAIH-5095-6/2022. ügyiratszámú levelében azt nyilatkozta, hogy a Kérelmező e-mail címét 2019. szeptember 19. óta elektronikus számlázás céljából, 2020. január 23. óta pedig elsődleges kapcsolattartási adatként is kezeli az ügyfél-nyilvántartási rendszerében. Mivel a szóban forgó e-mail címet a Kérelmező korábban is használta a Kérelmezettel való kommunikációra – így például a Kérelmező 2018. október 9. napján a Kérelmezettnek küldött és a Hatóság rendelkezésére is bocsátott panaszlevelében – a Kérelmezett is használta azt korábban a Kérelmezőnek címzett, a panaszaival, szolgáltatásaival kapcsolatos kommunikáció célba juttatására.

- (33) Annak igazolására, hogy a kérelmező 2019. szeptember 19-e óta kifejezetten a [...] e-mail-címére kéri a számlaértesítők elektronikus megküldését, a Kérelmezett megküldte a Kérelmező elektronikus számla igénylésről szóló és 2019. szeptember 19. napján kelt nyilatkozatát.
- (34) A Kérelmezett megküldte továbbá az ügyfél-nyilvántartási rendszeréből kinyert riport másolatát, amely mutatja, hogy az adott e-mail cím 2020. január 23-án került elsődleges kapcsolattartói címként is rögzítésre.
- (35) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a Kérelmező a számláit jelenleg is elektronikusan kéri kiállítani és fogadni; a Kérelmezettnek nincs tudomása arról, hogy ezzel kapcsolatban panaszt tett volna a Kérelmező.
- (36) A Kérelmezett megküldte továbbá a Média- és Hírközlési Biztosnak a Kérelmezetthez intézett nyilatkozattételre való felhívását, amely a felhívással együtt tartalmazza a Kérelmező által az eljárásban előadott nyilatkozatát, mely szerint eltekint a [...] e-mail címe és [...] -as te telefonszáma törlésének kérelmezésétől: „Mindezzel együtt – amellett, hogy a szolgáltató adatkezelését továbbra is jogszerűtlennek ítélem – immár nem kérem az ominózus adatok azonnali törlését, csupán azon lehetőségnek a megteremtését, hogy ilyen irányú jövőbeni igény esetén annak a szolgáltató haladéktalanul tegyen eleget [...].”
- (37) A Kérelmezett NAIH-5095-10/2022. ügyiratszámú nyilatkozatához mellékelte az elektronikus ügyfél-nyilvántartási rendszeréről készült azon képernyőképek másolatát, amelyek a Kérelmezőnek a rendszerben kezelt személyes adatait jelenítik meg. A Kérelmezett a Kérelmező nyilvántartott személyes adatait – összhangban a NAIH-5095-4/2022. számon előadott nyilatkozattal – a következő célokból és jogalapon kezeli: az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződésből származó díjak számlázása céljából, az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti jogalapon, figyelemmel az Eht. 154. § (2) bekezdésére, az Eht. 157. § (2) bekezdésre és az ESzr. 11. §-ára. A hivatkozott jogalap alátámasztására a Kérelmezett csatolta a Kérelmező és a Kérelmezett között hatályban lévő, egyedi előfizetői szerződés másolatát.
- (38) A Kérelmezett a NAIH-5095-16/2022. ügyiratszámú leveléhez mellékelte az elektronikus nyilvántartása Kérelmezőre vonatkozó teljes másolatát annak igazolására, hogy jelenleg mely személyes adatait kezeli a Kérelmezőnek, milyen célokból és milyen, az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdésében szabályozott jogalap(ok) alapján.
- (39) A Kérelmezett megjelölte továbbá az adatkezelések céljait és szükségességüket.
- (40) Ez alapján a szerződés teljesítése mint adatkezelési cél kapcsán a Kérelmező személyes adatai felhasználásának szükségessége körében a Kérelmezett a nyilatkozata szerint a helyhez kötött (vezetékes) telefon, internet hozzáférési és műsorterjesztési (televízió) szolgáltatást nyújt a Kérelmezőnek. Ennek körében a Kérelmezettet olyan szerződésből eredő értesítési kötelezettségek terhelik – például a szolgáltatás korlátozásával, megszüntetésével, szünetelésével, hibáival és azok elhárításával kapcsolatban – amelyeket a szóban forgó kapcsolattartási adatok segítségével tud teljesíteni. A Kérelmezett hivatkozott az ESzr. 17. és 22. §-aiban a Kérelmezett számára előírt határidejű értesítési kötelezettségekre (24, 72 óra), amely kötelezettségek elmulasztása esetén ugyanazon rendelet 23. §-a jelentős kötbérfizetési kötelezettséget ír elő a Kérelmezett számára. Az elektronikus számlák megküldésére irányuló kötelezettségét a Kérelmezett a Kérelmező e-mail címének felhasználásával teljesíti. Az a tény, hogy az ESzr. 11. §-a a kapcsolattartási, értesítési adatokat az egyedi előfizetői szerződés kötelező részeként határozza meg, alátámasztja, hogy a szóban forgó adatok

kezelése a szerződés teljesítése és a hírközlési szolgáltatás nyújtása céljából szükséges. Az egyedi előfizetői szerződés teljesítése kapcsán mind az előfizetők, mind pedig az NMHH mint felügyeleti hatóság elvárja a Kérelmezettől a hivatkozott értesítési határidők betartását, amely a szóban forgó elérhetőségi adatok nélkül nem volna lehetséges. A Kérelmező ilyen jellegű elvárását tükrözi többek között az a Kérelmezett által a Hatóság rendelkezésére is bocsátott e-mail üzenetben tett nyilatkozata is: „Ezzel együtt ismételtelen leírom a telefonszámomat: [...]. Ezen a számon gyakorlatilag folyamatosan elérhető vagyok, a helyszíni hibajavítás időpontját – a megszokottak szerint – a telefonhívásuk alkalmával tudjuk egyeztetni.”

- (41) A számviteli kötelezettség teljesítése adatkezelési cél kapcsán a Kérelmező személyes adatai felhasználásának szükségessége tekintetében a Kérelmezett azt nyilatkozta, hogy a szóban forgó személyes adatok az ESzr. 11. §-a értelmében az egyedi előfizetői szerződés részét képezik. Az egyedi előfizetői szerződés a Számviteli tv. 166. § (1) bekezdése szerinti számviteli bizonylat, amelyet a Kérelmezettnek a 169. § (2) bekezdés szerint meg kell őriznie. A Kérelmezettnek a szóban forgó adatokat a számviteli bizonylat részeként, a hivatkozott kötelezettség teljesítésének céljából kell megőriznie.
- (42) Az adatmegőrzési kötelezettség mint adatkezelési cél kapcsán a Kérelmező személyes adatai felhasználásának szükségessége körében a Kérelmezett az Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pontjára hivatkozott, melynek értelmében a Kérelmezett mint elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatait megőrizni. A Kérelmezettnek a szóban forgó személyes adatokat e kötelezettség teljesítésének céljából kell megőriznie és arra jogosult szerv megkeresése alapján jogszabály által előírt adatszolgáltatást teljesítenie. A szóban forgó adatok kezelése nélkül a Kérelmezett nem tudna eleget tenni adatmegőrzési és -szolgáltatási kötelezettségének.
- (43) A panaszkezelés adatkezelési céllal összefüggésben a Kérelmező személyes adatai felhasználásának szükségessége körében a Kérelmezett a nyilatkozata szerint a Kérelmező személyes adatait az Eht. 138. §-ában, illetve 140-141. §-aiban, valamint a fogyasztóvédelemről szóló a 1997. évi CLV. törvény 17/A-17/C. §-aiban szabályozott módon kezeli a Kérelmező panaszainak kezelése céljából, ideértve a panaszok, hibabejelentések elintézésével kapcsolatos levelezést, kapcsolattartást. A Kérelmezettet terhelő bizonyos, jogszabályból eredő rövid határidejű (például 24 vagy 72 óra) értesítési kötelezettségek teljesítése szükségképpen elektronikus úton, az e-mail cím, illetve telefonszám mint kapcsolattartói adat felhasználásával lehetséges. Ilyen kötelezettségeket telepítenek a Kérelmezettre például az ESzr. 17. és 22. §-ai. Az adatok kezelése nélkül a hatékony és jogszabályszerű panaszkezelés nem volna lehetséges, a Kérelmezett erre vonatkozó kötelezettségeit nem tudná teljesíteni.
- (44) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a Kérelmezőt érintő, ezen, jelenleg is folytatott adatkezelésekre a Kérelmezett általános adatkezelési gyakorlatának keretében kerül sor, amelyet a Kérelmezett ÁSZF 5. melléklete 3. pontjában található táblázat 1., 2., 5., 9. és 17. soraiban foglaltak is tükröznek. Ugyanakkor a Kérelmező kapcsolattartói e-mail címének és telefonszámának a jelen ügyben vizsgált, Kérelmezett általi kezelése tekintetében az egyedi, atipikus körülményekre is figyelemmel kell lenni, (így például a Kérelmező által tett panaszok és kapcsolódó hatósági eljárások komplex, de elsősorban nem adatvédelmi jellegű tárgyára.)
- (45) A Kérelmezett nyilatkozata szerint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekben az ESzt. 11. § a) pont ab) alpont szerint kötelező jelleggel megjelenítendő kapcsolattartói, elérhetőségi adatok tekintetében a Kérelmezett az adatkezelés jogalapjának az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontját tekinti. A Kérelmezett ÁSZF Törzsrészének 2.1.1. pont h) alpontja az ESzr. 11. §-ával összhangban az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok között sorolja fel az előfizető/igénylő által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségeket is.

- (46) A Kérelmezett hivatkozik továbbá a 29-es Adatvédelmi Munkacsoportnak az adatkezelő 95/46/EK irányelv 7. cikke szerinti jogszerű érdekeinek fogalmáról szóló 6/2014. számú véleményére (a továbbiakban: Vélemény), amely, bár elsősorban az adatkezelő jogos érdeke jogalapot elemezte, a többi – így például a szerződéses – jogalapok tekintetében is tett általános érvényű megállapításokat, amelyekre az Európai Adatvédelmi Testület a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezését követően, az általános adatvédelmi rendelet értelmezése kapcsán is hivatkozott. A Vélemény III.2.2.i) pontja szerint „Az érintett alapvető adatainak, úgymint nevének, címének feldolgozását, illetve a fennálló szerződéses kötelezettségekre való hivatkozást vagy hivatalos emlékeztetők kiküldését továbbra is úgy kell tekinteni, hogy azok a szerződés teljesítéséhez szükséges adatfeldolgozás körébe tartozik.” A Kérelmezett álláspontja szerint a Véleményben kifejtettekhez hasonló megállapítást tesz az Európai Adatvédelmi Testület 2/2019. számú iránymutatása a személyes adatoknak az általános adatvédelmi rendelet 6. cikke (1) bekezdésének b) pontja szerinti kezeléséről az érintettek részére nyújtott online szolgáltatások összefüggésében, amikor leszögezi: „Bizonyos lépések azonban észszerűen előre láthatók és szükségesek lehetnek a szokásos szerződéses kapcsolat keretében, például hivatalos emlékeztetők küldése a függőben lévő kifizetésekről, illetve a hibák vagy késedelmek orvoslása a szerződés teljesítése során. A 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja vonatkozhat a személyes adatok olyan kezelésére, amely az ilyen lépésekhez kapcsolódóan szükséges.”
- (47) A Kérelmezett hivatkozott továbbá a Hatóság NAIH/2018/6123/2/J. szám alatt, az egyes törvényeknek az Európai Unió adatvédelmi reformjával összefüggő módosításáról szóló kormány-előterjesztés véleményezése tárgyában kiadott álláspontjának I.1) pontjának 5. bekezdésére, amely az Eht.-nek a hírközlési szolgáltatókra vonatkozó adatkezelési kötelezettségei tekintetében (Eht. 157-158. §) emelte ki, hogy azok nem az úgynevezett kötelező adatkezelések körébe esnek. A Kérelmezett előfizetői az elérhetőségi adataikat megváltoztathatják, frissíthetik. Az előfizetőknek előfizetői szerződésbe foglalt kötelezettségük, hogy az adatokban bekövetkező változásról a Kérelmezettet 8 napon belül értesítsék. Az előfizetők megfelelő azonosítást követően a Kérelmezett ügyfélszolgálati elérhetőségein, telefonon, személyesen, illetve írásban, postai úton kérhetik a kapcsolattartói adatok módosítását, amelyet a Kérelmezett az azonosított előfizető nyilatkozata alapján teljesít. A kérelmező 2018. október 9-i elektronikus levelében előadott azon kérésének, hogy eseti jelleggel járul hozzá e-mail címe, telefonszáma kezeléséhez (például az adott ügy hibabejelentés lezárásáig) a Kérelmezett az alábbiak szerint tett eleget. A Kérelmezett mindenekelőtt hivatkozott a válaszához mellékelte 2017. április 13-án kelt, a Kérelmezővel kötött egyedi előfizetői szerződésben írtakra, melyek szerint: „A kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségeket abból a célból bocsátottam a szolgáltató rendelkezésére, hogy ezeken az elérhetőségeken az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben értesítsen, s az értesítés e módját elfogadom. Elfogadom, hogy a jelen előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben a Szolgáltató az Eht. 144.§ (2) b. és c. pontjai alapján elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztasson.”
- (48) A Kérelmezett válaszához mellékelte, szintén 2017. április 13-án kelt otthoni szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányuló igénybejelentésben továbbá az szerepel, hogy: „Hozzájárulok ahhoz, hogy a [...] a vásárlás során keletkezett számlát elektronikus formában juttassa el részemre, melyet a [...] oldalunk Online Ügyfélszolgálatán belül a dokumentumok menüpont alatt tekinthetek meg. Erről SMS-ben és vagy e-mailben kérek értesítést.”
- (49) A Hatóságnak szintén megküldött, 2020. november 24-én kelt, a Kérelmező által küldött e-mail üzenet alapján továbbá: „Ezzel együtt ismételt leírom a telefonszámomat: [...]. Ezen a számon gyakorlatilag folyamatosan elérhető vagyok, a helyszíni hibajavítás időpontját – a megszokottak szerint – a telefonhívásuk alkalmával tudjuk egyeztetni.”

- (50) A Kérelmezett nyilatkozata szerint továbbá az általa hivatkozott valamennyi nyilatkozat és dokumentum, illetve a Kérelmező Kérelmezettnél benyújtott panaszainak története is azt támasztja alá, hogy a Kérelmezőnek a Kérelmezettel szemben elsősorban az igénybe vett hírközlési szolgáltatásokkal, hibaelhárítással, elszámolással kapcsolatos panaszai és vitái voltak, mint ahogyan erre a Kérelmezett a NAIH-5095-4/2022. számon iktatott levelében is hivatkozott. Ezekkel kapcsolatban a Kérelmező különböző szerveknél, így például a Média- és Hírközlési Biztosnál vagy a fogyasztóvédelmi hatóságnál indított eljárásokat, amelyeknek központi kérdései nem adatvédelmi jellegűek voltak. A Kérelmező e panaszok, illetve eljárások keretében, más, bonyolult elszámolási és szerződéses kérdésekhez képest mintegy mellékesen kérte a kapcsolattartási adatainak törlését, illetve „eseti, korlátozott kezelését”. A későbbiekben azonban többször a törlésre, korlátozásra irányuló kérését módosító, azoknak ellentmondóan nyilatkozatokat tett, illetve a kapcsolattartási adatait többször is megadta, illetve folyamatosan használta azokra a célokra, amelyek a Kérelmező és a Kérelmezett közötti kapcsolatból természetesen is adódtak, így például: szerződés teljesítése, panaszkezelés, hibaelhárítás, illetve, amelyek tekintetében a Kérelmezettet jogszabályi és szerződéses kötelezettségek kötik. A részben időben is változó tartalmú, részben nem egyértelmű kérelmek érintetti joggyakorlásra irányuló jellegét a Kérelmezett észlelte és azokra – a korábban tett beadványokban részletesen kifejtettek szerint – reagált is. E válaszok megadására az egyéb reklamációs és jogvitás eljárások keretében, azok kontextusában került sor oly módon, hogy a szolgáltatásokkal, hibaelhárítással, elszámolással kapcsolatos álláspont kifejtése mellett az adatvédelmi jellegű információk megadása a kommunikáció dinamikájából adódóan kapott relatíve kisebb teret, illetve hangsúlyt, annak megfelelően, ahogy a különböző megkereséseiben azokat a Kérelmező is kezelte.
- (51) A Kérelmezett nyilatkozata szerint továbbá a nyilvántartásában rögzített adatok alapján a Kérelmező a Kérelmezett általi megkeresésének lehetőségére vonatkozó nyilatkozatait nem változtatta meg, illetve nem iratkozott le a direkt marketing célú üzeneteket fogadók listájáról, ezért kaphatott direkt marketing tartalmú üzenetet, sms-ben és e-mailben, illetőleg fizetési felszólításokat sms-ben. Mindazonáltal, tekintettel a jelen eljárásra – amelyben korábban ugyan nem, de a Hatóság utóbb feltett kérdései között hangsúlyozottan is felmerült a direkt marketing célú hozzájárulások kérdése –, 2022. szeptember 28-i hatállyal a Kérelmező direkt marketing nyilatkozatait minden viszonylatban nemlegesre állította be a Kérelmezett.
- (52) A Kérelmezett a NAIH-5095-16/2022. ügyiratszámú leveléhez továbbá több olyan, a Kérelmező nevére szóló előfizetői szerződést, nyilatkozatot (2017. április 13., 2020. szeptember 3., 2021. augusztus 30., 2022. augusztus 30.) csatolt, melyek szerint a Kérelmező hozzájárult személyes adatai – így e-mail címe és telefonszáma – közvetlen üzletszerzési célú kezeléséhez. A 2017. április 13-i előfizetői szerződés szerint a Kérelmező személyes adatainak a tudakozóban és a telefonkönyvben történő kiadásához nem járult hozzá, és ebben a vonatkozásban kérte adatai titkosítását.
- (53) A Kérelmező a NAIH-5095-12/2022. ügyiratszámú levelében dokumentumokkal támasztotta alá, hogy a Kérelmezett e-mailben marketing célú megkereséseket és sms-ben fizetési felszólításokat küldött részére az adatvédelmi hatósági eljárás előterjesztésének idején, illetőleg az eljárás során is (például: 2022. július 7.: „Idén nyáron minden napra találsz egy új élményt [...]!” tárgyú reklám sms; 2022. augusztus 1.: „Újítsd meg otthoni szolgáltatásaidat!” tárgyú reklám sms; 2022. augusztus 12. „1 millió Ft értékű álomutazás? Játssz velünk, és nyerd meg a fődíjat, vagy a további értékes eszközöket (projektor, roller, okosóra, hangszóró) vagy épp élményeket (hólablagon, wellness hétvége, élményfőzés stb.)!” tárgyú reklám sms; 2018. szeptember 4., 2019. május 27., 2020. október 30. napján sms-ben érkezett fizetési felszólítások).
- (54) A Kérelmező nyilatkozata szerint a kapcsolattartási adatként önkéntesen megadott [...] e-mail címet és a [...] telefonszámot nem csak kapcsolattartásra használta a Kérelmezett. Ezért a Kérelmező olyan rendelkezést tett, hogy ezeket az adatait töröljék, azonban nyilatkozata

szerint e rendelkezésnek ténylegesen nem tett eleget a Kérelmezett, mivel folyamatosan kapta az e-maileket és az sms-eket. Később – azért, hogy a gyakran előforduló hibák miatt könnyebb legyen a kapcsolatfelvétel – a Kérelmező önkéntesen hozzájárult az adatok korlátozott kezeléséhez: azaz hogy csak adott ügy esetén (például, amikor a Kérelmező hibabejelentést tesz), az ügy gördülékenyebb lebonyolíthatósága érdekében kizárólag az ügy lezárásáig kezelhetik a megadott adatot a Kérelmezett (például telefonon keresheti a Kérelmezett munkatársa). A Kérelmező álláspontja szerint csak a szükséges ideig és csak az adott ügy vonatkozásában kezelhették volna ezen adatait. Azonban a telefonszámának és e-mail címének törlése sem korábban (amikor még ilyen korlátozott felhatalmazása sem volt a Kérelmezettnek), sem később, az egyes hibajegyek lezárását követően semmilyen módon nem valósult meg, az adattörlés megtörténtét a Kérelmezett egyszer sem igazolta (sőt, indirekt módon – a folyamatosan érkező kéretlen levelek és sms-esek útján – annak ellenkezőjét bizonyította). A Kérelmező nyilatkozata szerint még később, amikor átállt az elektronikus számlázásra, hozzájárult a [...] e-mail cím használatához – a szolgáltatás fennállásáig. Ez a rendelkezés most is él. S bár a telefonszám folyamatos használatához továbbra sem adta konkrét hozzájárulását, utóbb elfogadta, hogy azt is nyilvántartja a Kérelmezett. Mindkét adat nyilvántartásához azzal a korlátozással tartja fenn a Kérelmező a hozzájárulását, hogy a telefonszámát és e-mail címét csak korlátozott célra és korlátozott ideig tarthatja nyilván a Kérelmezett. Konkrétan addig, amíg nem tesz olyan nyilatkozatot, hogy ezen adatokat töröljék (például, ha megszűnik az elektronikus számlázás).

- (55) Mindezek alapján a Kérelmező nem kéri telefonszáma és e-mail címe törlését.
- (56) Az NMHH a NAIH-5095-15/2022. ügyiratszámú levelében válaszolt a Hatóság megkeresésére, mely szerint a Kérelmező panasa alapján BH/994/2022. szám alatt egyeztetési eljárás indult, melyben vizsgálat lefolytatására, vizsgálatot lezáró döntés meghozatalára nem került sor. Az egyeztetési eljárás a 2022. február 14. napján kelt tájékoztató irat Kérelmezőnek történő megküldésével zárult, mely iratot az NMHH megküldött a Hatóságnak. Ebben az iratban a Kérelmező részletes tájékoztatást kapott a Kérelmezettnek az NMHH Média és Hírközlési Biztos megkeresésére adott válaszirata tartalmáról, a Média és Hírközlési Biztos eljárására vonatkozó lényeges jogszabályi rendelkezésekről, a lehetséges jogorvoslati eljárás részletes feltételeiről.

III. Alkalmazott jogszabályi rendelkezések

- (57) Az általános adatvédelmi rendelet 2. cikk (1) bekezdése alapján a jelen ügy szerinti adatkezelésre az általános adatvédelmi rendeletet kell alkalmazni.
- (58) Az Infotv. 2. § (2) bekezdése értelmében az általános adatvédelmi rendeletet az ott megjelölt rendelkezésekben foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni.
- (59) Az Infotv. 60. § (1) bekezdése szerint a személyes adatok védelméhez való jog érvényesülése érdekében a Hatóság erre irányuló kérelemre adatvédelmi hatósági eljárást indít. Az adatvédelmi hatósági eljárásra az Ákr. szabályait kell alkalmazni az Infotv.-ben meghatározott kiegészítésekkel és az általános adatvédelmi rendelet szerinti eltérésekkel.
- (60) Az Infotv. 60. § (2) bekezdése alapján: „Az adatvédelmi hatósági eljárás megindítása iránti kérelem az általános adatvédelmi rendelet 77. cikk (1) bekezdésében, valamint a 22. § b) pontjában meghatározott esetben nyújtható be.”
- (61) Az általános adatvédelmi rendelet 77. cikk (1) bekezdése értelmében: „Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a

munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.”

- (62) Az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 1. pontja szerint: „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.”
- (63) Az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 2. pontja alapján: „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.”
- (64) Az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 7. pontja értelmében: „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.”
- (65) Az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) és f) pontja szerint: „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;
- [...]
- f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.
- Az első albekezdés f) pontja nem alkalmazható a közhatalmi szervek által feladataik ellátása során végzett adatkezelésre.”
- (66) Általános adatvédelmi rendelet 7. cikke alapján: „(1) Ha az adatkezelés hozzájáruláson alapul, az adatkezelőnek képesnek kell lennie annak igazolására, hogy az érintett személyes adatainak kezeléséhez hozzájárult.
- (2) Ha az érintett hozzájárulását olyan írásbeli nyilatkozat keretében adja meg, amely más ügyekre is vonatkozik, a hozzájárulás iránti kérelmet ezektől a más ügyektől egyértelműen megkülönböztethető módon kell előadni, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világos és egyszerű nyelvezettel. Az érintett hozzájárulását tartalmazó ilyen nyilatkozat bármely olyan része, amely sérti e rendeletet, kötelező erővel nem bír.
- (3) Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. A hozzájárulás megadása előtt az érintettet erről tájékoztatni kell. A hozzájárulás visszavonását ugyanolyan egyszerű módon kell lehetővé tenni, mint annak megadását.
- (4) Annak megállapítása során, hogy a hozzájárulás önkéntes-e, a lehető legnagyobb mértékben figyelembe kell venni azt a tényt, egyebek mellett, hogy a szerződés teljesítésének – beleértve a szolgáltatások nyújtását is – feltételül szabták-e az olyan személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulást, amelyek nem szükségesek a szerződés teljesítéséhez.”

- (67) Az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (1)-(6) bekezdései értelmében: „(1) 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.
- (2) 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.
- (3) Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a 15–22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.
- (4) Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával
- (5) A 13. és 14. cikk szerinti információkat és a 15–22. és 34. cikk szerinti tájékoztatást és intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:
 észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.
 A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az adatkezelőt terheli.
- (6) A 11. cikk sérelme nélkül, ha az adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a 15–21. cikk szerinti kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.”
- (68) Az általános adatvédelmi rendelet 15. cikke szerint: „(1) Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:
- az adatkezelés céljai;
 - az érintett személyes adatok kategóriái;
 - azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
 - adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
 - az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
 - a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
 - ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;

h) 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 vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

(2) Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról.

(3) Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

(4) A (3) bekezdésben említett, másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”

- (69) Az általános adatvédelmi rendelet 17. cikk (1) bekezdés b) és c) pontja alapján: „(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:

[...]

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

[...]

(2) Ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az (1) bekezdés értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket - ideértve technikai intézkedéseket - annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

(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.”

- (70) Az általános adatvédelmi rendelet 23. cikk (1) bekezdése értelmében: „Az adatkezelőre vagy adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog jogalkotási intézkedésekkel korlátozhatja a 12–22. cikkben és a 34. cikkben foglalt, valamint a 12–22. cikkben meghatározott jogokkal és kötelezettségekkel összhangban lévő rendelkezései tekintetében az 5. cikkben foglalt jogok és kötelezettségek hatályát, ha a korlátozás tiszteletben tartja az alapvető jogok és szabadságok lényeges tartalmát, valamint az alábbiak védelméhez szükséges és arányos intézkedés egy demokratikus társadalomban:

a) nemzetbiztonság;

- b) honvédelem;
- c) közbiztonság;
- d) bűncselekmények megelőzése, nyomozása, felderítése vagy a vádeljárás lefolytatása, illetve büntetőjogi szankciók végrehajtása, beleértve a közbiztonságot fenyegető veszélyekkel szembeni védelmet és e veszélyek megelőzését;
- e) az Unió vagy valamely tagállam egyéb fontos, általános közérdekű célkitűzései, különösen az Unió vagy valamely tagállam fontos gazdasági vagy pénzügyi érdeke, beleértve a monetáris, a költségvetési és az adózási kérdéseket, a népegészségügyet és a szociális biztonságot;
- f) a bírói függetlenség és a bírósági eljárások védelme;
- g) a szabályozott foglalkozások esetében az etikai vétségek megelőzése, kivizsgálása, felderítése és az ezekkel kapcsolatos eljárások lefolytatása;
- h) az a)–e) és a g) pontban említett esetekben – akár alkalmanként – a közhatalmi feladatok ellátásához kapcsolódó ellenőrzési, vizsgálati vagy szabályozási tevékenység;
- i) az érintett védelme vagy mások jogainak és szabadságainak védelme;
- j) polgári jogi követelések érvényesítése.”

- (71) Az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdése szerint: „A felügyeleti hatóság korrekciós hatáskörében eljárva:
- a) figyelmezteti az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, hogy egyes tervezett adatkezelési tevékenységei valószínűsíthetően sértik e rendelet rendelkezéseit;
 - b) elmarasztalja az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, ha adatkezelési tevékenysége megsértette e rendelet rendelkezéseit;
 - c) utasítja az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, hogy teljesítse az érintettnek az e rendelet szerinti jogai gyakorlására vonatkozó kérelmét;
 - d) utasítja az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, hogy adatkezelési műveleteit – adott esetben meghatározott módon és meghatározott időn belül – hozza összhangba e rendelet rendelkezéseivel;
 - e) utasítja az adatkezelőt, hogy tájékoztassa az érintettet az adatvédelmi incidensről;
 - f) átmenetileg vagy véglegesen korlátozza az adatkezelést, ideértve az adatkezelés megtiltását is;
 - g) a 16., 17., illetve a 18. cikkben foglaltaknak megfelelően elrendeli a személyes adatok helyesbítését, vagy törlését, illetve az adatkezelés korlátozását, valamint a 17. cikk (2) bekezdésének és a 19. cikknek megfelelően elrendeli azon címzettek erről való értesítését, akikkel vagy amelyekkel a személyes adatokat közölték;
 - h) visszavonja a tanúsítványt vagy utasítja a tanúsító szervezetet a 42. és a 43. cikknek megfelelően kiadott tanúsítvány visszavonására, vagy utasítja a tanúsító szervezetet, hogy ne adja ki a tanúsítványt, ha a tanúsítás feltételei nem vagy már nem teljesülnek;
 - i) a 83. cikknek megfelelően közigazgatási bírságot szab ki, az adott eset körülményeitől függően az e bekezdésben említett intézkedéseken túlmenően vagy azok helyett; és
 - j) elrendeli a harmadik országbeli címzett vagy nemzetközi szervezet felé irányuló adatáramlás felfüggesztését.”
- (72) Az Infót. 71. § (1) és (2) bekezdése alapján: „A Hatóság eljárása során – az annak lefolytatásához szükséges mértékben és ideig – kezelheti mindazon személyes adatokat, valamint törvény által védett titoknak és hivatás gyakorlásához kötött titoknak minősülő adatokat, amelyek az eljárással összefüggnek, illetve amelyek kezelése az eljárás eredményes lefolytatása érdekében szükséges. A Hatóság az eljárásai során jogszerűen megszerzett iratot, adatot vagy egyéb bizonyítási eszközt más eljárásában felhasználhatja.”
- (73) Az Eht. 154. § (2) bekezdése értelmében: „Ha az adott előfizető esetében értelmezhető, a szolgáltató az adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, előkészítő eljárást folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásához, a kérelmükre történő adatszolgáltatás

érdekében, valamint az előfizetői szolgáltatás nyújtása körében kezeli az előfizető azonosításához szükséges alábbi adatokat:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye;
- b) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
- c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- d) az előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai;
- e) az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma;
- f) az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- g) az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma.”

(74) Az Eht. 157. § (2) bekezdése szerint: „Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, előkészítő eljárást folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásához, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint az előfizetői szolgáltatás nyújtásával összefüggésben - amennyiben az adott előfizető esetében értelmezhető - kezeli az előfizető részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése körében keletkezett alábbi adatokat:

- a) a 154. § (2) bekezdés a)-e) pontjában foglalt adatok;
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az előfizető hozzáférési pont 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, illetve 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 díjtartozással összefüggő adatok;
- i) a 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 igénybevételehez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.”

(75) A ESzr. 11. §-a alapján: „Az egyedi előfizetői szerződés legalább a következőket tartalmazza:

- a) az előfizető adatai körében
 - aa) az Eht. 154. § (2) bekezdése szerinti adatok;
 - ab) az előfizető által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek;
- b) az adott szolgáltatás tekintetében értelmezhető, az előfizető által egyértelműen eldönthető, igen vagy nem nyilatkozatok, így különösen
 - ba) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával;
 - bb) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével;
 - bc) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével;
 - bd) az előfizetői névjegyzékkel;
 - be) természetes személy előfizetőnek az egyéni előfizetői minőséggel;
 - bf) a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőséggel;
 - bg) a 4. § (1) bekezdése szerinti hozzájárulással, valamint
 - bh) az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásával kapcsolatos nyilatkozatok.”

(76) A Számviteli tv. 169. § (2) bekezdése értelmében: „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.”

IV. Döntés

- (77) Az általános adatvédelmi rendelet fogalommeghatározásai alapján a Kérelmező telefonszáma és e-mail címe személyes adatnak, a személyes adatokon elvégzett bármely művelet, így a személyes adatok tárolása, felhasználása pedig adatkezelésnek minősül.
- (78) Jelen ügyben a Kérelmező 2018. október 9. napján elektronikus levélben kérte a Kérelmezettől telefonszáma és e-mail-címe törlését, illetőleg – utólag módosítva kérelmét – nem kéri ezen adatai törlését, hanem kizárólag eseti jelleggel járult hozzá az e-mail címe és telefonszáma kezeléséhez, abban az esetben, ha azokat egy adott ügy vonatkozásában a Kérelmező a Kérelmezett rendelkezésére bocsátja, kizárólag az ügy lezárásáig.
- (79) A Kérelmező a 2018. október 9. napján küldött elektronikus levele személyes adatok kezelését érintő részére nem kapott választ, ezért a 2018. október 26. napján küldött elektronikus levele alapján tájékoztatást is kért a Kérelmezettől személyes adatai kezelésével összefüggésben.
- (80) A Kérelmező 2018. október 26. napján küldött elektronikus levelére a Kérelmezett 2018. november 15. napján kelt levelében arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy az ÁSZF 7. számú mellékletének 3. pontjában található táblázatban foglaltak alapján kezeli a Kérelmező személyes adatait, mely táblázat tartalmazza az adatkezelés jogcímét, célját és időtartamát. A levél szerint továbbá a Kérelmezettnek a Kérelmező hozzájárulása alapján kezelt személyes adatainak törlésére van lehetősége, ilyen a direkt marketing hozzájárulás, illetve a telefonkönyvi, tudakozói adatkezelés. A Kérelmezett levele szerint a Kérelmezőnek az ettől eltérő jogcímen kezelt személyes adatai törlése nem áll módjában.
- (81) A Kérelmező a Hatóságtól kérte, hogy kötelezze a Kérelmezettet arra, hogy nyújtson a Kérelmező részére megfelelő tájékoztatást a róla nyilvántartott személyes adatokról és az adatkezelés(ek)re vonatkozó információkról. A Kérelmező kérte továbbá, hogy a Hatóság utasítsa a Kérelmezettet, hogy a Kérelmező telefonszámát és e-mail-címét a Kérelmezett korlátozottan, kizárólag az elektronikus számlázás és a hibaelhárítással összefüggő kapcsolattartás céljából kezelje, más nyilvántartásaiból azonban törölje e személyes adatait.

IV.1. A Kérelmező telefonszámának és e-mail címének törlése, korlátozott kezelése

- (82) A Kérelmezett nyilatkozata szerint helyhez kötött (vezetékes) telefon, internet hozzáférési és műsorterjesztési (televízió) szolgáltatást nyújt a Kérelmezőnek, amely szolgáltatásnyújtással összefüggésben a Kérelmezett a következő személyes adatokat kezeli: az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, az előfizető számlázási címe, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma, az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve, kapcsolattartásra, értesítésre alkalmas elérhetőségek (postai cím, telefonszám, e-mail cím); az előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok; az igényelt előfizetői szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opciók megjelölése; a választott díjfizetési mód megjelölése; az előfizetői szerződés időtartama; az igény bejelentésének helye, időpontja; az igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban; a személyazonosításra alkalmas igazolvány típusa és száma; az előfizető szolgáltatónál képzett ügyfélazonosítója (MT ID) és a szolgáltatónál meglévő előfizetői folyószámlaszáma.
- (83) Ezen személyes adatok kezelésének céljaként a Kérelmezett az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatalát, tartalmának meghatározását és módosítását

jelölte meg. Az adatkezelés jogalapja az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 154. § (2) bekezdésére és az ESzr. 11. §-ára.

- (84) E személyes adatok kezelésének további célja az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés teljesítése, a szolgáltatások nyújtása, a szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése és a szerződésből származó díjak számlázása. Jogalapja az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (2) bekezdésére és ESzr. 11. §-ára is.
- (85) E személyes adatokat továbbá a Kérelmezett számviteli, adózási kötelezettségek teljesítése céljából is kezeli a Számviteli tv. 169. § (2) bekezdése alapján.
- (86) Ezen jogszabályi rendelkezések olyan személyes adatok kezelését írja elő a szolgáltatóknak, jelen esetben a Kérelmezettnek, amelyek az előfizetői szerződés létrejöttéhez, teljesítéséhez, módosításához, a kapcsolódó számlázási, számviteli feladatok elvégzéséhez – a jogszabály által előírt és a Kérelmezett által nyilatkozott adatkezelési célokkal összefüggésben – objektíve szükségesnek tekinthetők. Ebből következően ezen adatkezelések jogalapja az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti, úgynevezett szerződéses jogalap, és a Kérelmezett jogszerűen kezelte, kezeli, ezen célokból a Kérelmező – többek között – telefonszámát és e-mail címét. Ezen fenti célból kezelt személyes adatai törlését a szerződés fennállása alatt a Kérelmező nem is kérheti, az eljárás alatt ettől el is tekintett.
- (87) A Kérelmező ugyanakkor azt kifogásolta, hogy a Kérelmezett e-mailben marketing célú megkereséseket és sms-ben fizetési felszólításokat küldött részére az adatvédelmi hatósági eljárás előterjesztésének idején, illetőleg az eljárás során is (például: 2022. július 7.: „Idén nyáron minden napra találsz egy új élményt [...]!” tárgyú reklám sms; 2022. augusztus 1.: „Ujítsd meg otthoni szolgáltatásaidat!” tárgyú reklám sms; 2022. augusztus 12. „1 millió Ft értékű álomutazás? Játssz velünk, és nyerd meg a fődíjat, vagy a további értékes eszközöket (projektor, roller, okosóra, hangszóró) vagy épp élményeket (hőlégballon, wellness hétvége, élményfőzés stb.)!” tárgyú reklám sms; 2018. szeptember 4., 2019. május 27., 2020. október 30. napján sms-ben érkezett fizetési felszólítások).
- (88) A Hatóság álláspontja szerint ezzel kapcsolatban az, hogy a fizetési felszólítások sms útján történő küldése a szerződés teljesítésével függ össze tekintettel arra, hogy a szolgáltatás nyújtásával szemben ellenszolgáltatásként a szolgáltatás díja áll, így a telefonszám ezen célú kezelésére – felhasználására – a Kérelmezett az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti megfelelő jogalappal rendelkezett.
- (89) A marketing tartalmú üzenetekkel összefüggésben a Hatóság az adatkezelés jogalapjának az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti érintetti hozzájárulás jogalapját vagy a 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek jogalapját tartja megfelelőnek.
- (90) A hozzájárulás jogalapjára hivatkozás esetében a hozzájárulásnak az általános adatvédelmi rendelet szerinti definíciója szerint az alábbi alapvető követelményei állapíthatók meg:
- A hozzájárulásnak *megfelelő tájékoztatáson* kell alapulnia. A megfelelő tájékoztatás az, amelyen keresztül az érintettek megismerik a személyes adataikra vonatkozó adatkezelést, és a tájékoztatáson keresztül tud az információs önrendelkezési jog érvényesülni: az az adatkezelés lehet jogszerű, amelynek körülményei az érintettek előtt maradéktalanul ismertek. Az érintett előzetes tájékoztatásának követelményét az általános adatvédelmi rendelet 13-14. cikke részletezi.
 - A hozzájárulás érvényességének egyik legfontosabb összetevője az érintett akaratának *önkéntessége*, külső befolyástól való mentessége, amely akkor valósul

meg, ha valódi választási lehetőség áll az érintett rendelkezésére. Amennyiben a hozzájárulás következményei aláássák az egyén választási szabadságát, a hozzájárulás nem minősül önkéntesnek.

- Az érintett akaratának *konkrét, egyértelmű, nyilatkozat vagy megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján történő kinyilvánításának* követelménye egyfelől azt jelenti, hogy a hozzájárulásnak aktív magatartásnak kell lennie, egy tevőleges magatartás elmulasztása [így például egy jelölőnégyzetben („checkbox”) szereplő jelzés ki nem kapcsolása] nem tekinthető határozott és félreérthetetlen hozzájárulásnak. Másfelől az egyértelmű, kifejezett hozzájárulás egyben célhoz rendelt hozzájárulás is: meghatározott, konkrét adatkezelési célhoz adott hozzájárulásnak tekinthető. Főszabály szerint az adatok más adatkezelési célra nem használhatóak fel.

- (91) Hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetében – figyelemmel az általános adatvédelmi rendelet 7. cikk (3) bekezdésére – biztosítani kell, hogy az érintett a hozzájárulását bármikor vissza tudja vonni, és erre tekintettel jogosult arra is – figyelemmel az általános adatvédelmi rendelet 17. cikk (1) bekezdés b) pontjára –, hogy az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat.
- (92) A jogos érdek jogalapjára hivatkozás esetén személyes adat akkor kezelhető, ha az adatkezelés az adatkezelő jogszerű érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé. A jogos érdeknek valóban fenn kell állnia és ténylegesen léteznie kell.
- (93) Lényeges, hogy az adatkezelőnek e jogalapra hivatkozáshoz érdekmérlegelést kell végeznie². Az érdekmérlegelés elvégzése egy többlépcsős folyamatot jelent, melynek során azonosítani kell az adatkezelő jogos érdekét, valamint a súlyozás ellenpontját képező adatalanyi érdeket, érintett alapjogot, végül a súlyozás elvégzése alapján meg kell állapítani, hogy kezelhető-e személyes adat. Amennyiben az érdekmérlegelés eredményeként megállapítható, hogy az adatkezelő jogszerű érdeke megelőzi az érintettek személyes adatok védelméhez fűződő jogát, úgy kezelhető személyes adat.
- (94) Jogos érdeken alapuló adatkezelés esetében az általános adatvédelmi rendelet 17. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján az adatkezelő köteles törölni az érintett személyes adatait, ha az érintett – az általános adatvédelmi rendelet 21. cikk (1) bekezdése alapján – tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett – a 21. cikk (2) bekezdése alapján – tiltakozik a közvetlen üzletszerzési célú adatkezelés ellen.
- (95) Jelen ügyben a Kérelmező azt kifogásolta, hogy a szerződéssel összefüggésben telefonszámát és e-mail címét a Kérelmezett más célra is használta, azaz direkt marketing tartalmú elektronikus leveleket kapott. A Kérelmező ezt kifogásolta már a 2018. október 9. napján kelt érintetti kérelmében is, és ebben a kérelmében kérte a Kérelmezettől, hogy kizárólag a szolgáltatásnyújtáshoz minimálisan szükséges személyes adatait (név, cím) kezelje, míg az egyéb nyilvántartott adatait haladéktalanul törölje, és kizárólag eseti jelleggel járul hozzá személyes adatai (e-mail cím, telefonszám) kezeléséhez, abban az esetben, ha azokat az adott ügy vonatkozásában megadja a Kérelmezettnek, kizárólag az adott ügy lezárásáig.

² Az érdekmérlegelés elvégzéséhez segítséget nyújt az Adatvédelmi Munkacsoport 6/2014. számú, az adatkezelő 95/46/EK irányelv 7. cikke szerinti jogszerű érdekeinek fogalmáról szóló véleménye. A vélemény az alábbi linkről érhető el: https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2014/wp217_hu.pdf

- (96) A Kérelmező a 2018. október 9. napján küldött elektronikus levele személyes adatok kezelését érintő részére nem kapott választ, ezért a 2018. október 26. napján küldött elektronikus levele alapján – ismételt – törlési kérelme mellett tájékoztatást is kért a Kérelmezettől személyes adatai kezelésével összefüggésben. Erre a levelére a Kérelmezett 2018. november 15. napján kelt levelében arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy az ÁSZF 7. számú mellékletének 3. pontjában található táblázatban foglaltak alapján kezeli a Kérelmező személyes adatait. A levél szerint továbbá a Kérelmezettnek a Kérelmező hozzájárulása alapján kezelt személyes adatainak törlésére van lehetősége, ilyen a direkt marketing hozzájárulás, illetve a telefonkönyvi, tudakozói adatkezelés. A Kérelmezett levele szerint a Kérelmezőnek az ettől eltérő jogcímen kezelt személyes adatai törlése nem áll módjában.
- (97) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a nyilvántartásában rögzített adatok alapján a Kérelmező a Kérelmezett általi megkeresésének lehetőségére vonatkozó nyilatkozatait nem változtatta meg, illetve nem iratkozott le a direkt marketing célú üzeneteket fogadók listájáról, ezért kaphatott direkt marketing tartalmú üzenetet, sms-ben és e-mailben, illetőleg fizetési felszólításokat sms-ben.
- (98) A Kérelmezett a Hatóság rendelkezésére bocsátott továbbá több olyan, a Kérelmező nevére szóló előfizetői szerződést, nyilatkozatot (2017. április 13., 2020. szeptember 3., 2021. augusztus 30., 2022. augusztus 30.), melyek szerint a Kérelmező hozzájárult személyes adatai – így e-mail címe és telefonszáma – közvetlen üzletszerzési célú kezeléséhez. A 2017. április 13-i előfizetői szerződés szerint a Kérelmező személyes adatainak a tudakozóban és a telefonkönyvben történő kiadásához nem járult hozzá, és ebben a vonatkozásban kérte adatai titkosítását.
- (99) Az általános adatvédelmi rendelet az érintetti jogok között szabályozza a törléshez való jogot. Ez alapján az általános adatvédelmi rendelet 17. cikk (1) bekezdése szerint 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.
- (100) A személyes adatok törlésére vonatkozó információk megadásának módjával kapcsolatban az adatkezelői kötelezettségeket az általános adatvédelmi rendelet 12. cikke részletezi. Ez alapján a tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva kell megadni. Az információkat írásban vagy más módon kell megadni.
- (101) Az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (3) bekezdése alapján az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül köteles tájékoztatást nyújtani a személyes adatok törlése iránti kérelem alapján hozott intézkedéseiről. Szükség esetén ez a határidő további két hónappal hosszabbítható meg, mely meghosszabbítás tényéről és a késedelem okairól a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül kell tájékoztatást nyújtania az adatkezelőnek.
- (102) Az általános adatvédelmi rendelet 12. cikkének (5) bekezdése szerint az érintetti jogokkal kapcsolatos kérelmeket, így a személyes adatok törlése iránti kérelem nyomán hozott intézkedést és az arról való tájékoztatást alapvetően díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre, észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása azonban az adatkezelőt terheli.

- (103) Az általános adatvédelmi rendelet 17. cikk (3) bekezdése szabályozza azokat az eseteket, amelyek esetén a személyes adatok törlésére vonatkozó szabályok – általános adatvédelmi rendelet 17. cikk (1)-(2) bekezdés – nem alkalmazhatók.
- (104) Az általános adatvédelmi rendelet 23. cikk (1) bekezdése határozza meg továbbá azon speciális eseteket, melyek fennállása esetén korlátozhatóak az érintetti jogok, így a törléshez való jog.
- (105) A Hatóság a Kérelmező 2018. október 9-i érintetti kérelmét áttekintve megállapítja, hogy azzal, hogy a Kérelmező azt kérte a Kérelmezettől, hogy kizárólag a szolgáltatásnyújtáshoz minimálisan szükséges személyes adatait (név, cím) kezelje, míg az egyéb nyilvántartott adatait haladéktalanul törölje, egyértelműen nem lehet következtetni arra, hogy a Kérelmező pontosan mely személyes adatait mely nyilvántartásokból kívánta törölni, illetőleg, hogy nem kíván több direkt marketing tartalmú megkeresést kapni, vagy a direkt marketing nyilvántartásból az adatai törlését kérte.
- (106) A Kérelmező kifogásolta, hogy erre a 2018. október 9-i kérelmére nem kapott választ, ezért 2018. október 26-án újabb kérelmet terjesztett elő a Kérelmezettnél, kiegészítve hozzáférési kérelemmel. Erre a levélre válaszolt a Kérelmezett 2018. november 15. napján. A Hatóság álláspontja szerint a Kérelmezett – figyelemmel a Kérelmező módosított kérelmére – határidőben, egy hónapon belül nyújtott tájékoztatást a Kérelmezőnek az érintetti kérelmével összefüggésben, és a személyes adatok törlése vonatkozásában arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a hozzájárulása alapján kezelt személyes adatainak törlésére van lehetősége, ilyen a direkt marketing hozzájárulás, illetve a telefonkönyvi, tudakozói adatkezelés. A Kérelmezett levele szerint a Kérelmezőnek az ettől eltérő jogcímen kezelt személyes adatai törlése nem áll módjában. A Kérelmezett tehát a válaszadás határideje tekintetében nem sértette meg az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (3) bekezdését.
- (107) A Hatóság álláspontja szerint a Kérelmezett válasza tartalmilag sem sértette meg az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (3) bekezdését, tekintettel arra, hogy a Kérelmezett tett intézkedéseket az érintetti kérelem nyomán, és tájékoztatta a törlési kérelem vonatkozásában a Kérelmezőt arról, hogy mely személyes adatai törlését kérheti. Ezen tájékoztatást követően a Kérelmezőnek lehetősége lett volna pontosítani személyes adatai törlése iránti kérelmét, melyet azonban nem tett meg.
- (108) Mindebből következően a Kérelmezett jogszerűen járt a Kérelmező törlési kérelme vonatkozásában, melynek nem egyértelmű volta miatt, megfelelő tájékoztatást adott a törlési kérelem teljesítéséről, annak feltételeiről. A Kérelmezett nem sértette meg az általános adatvédelmi rendelet 17. cikk (1) bekezdés b) pontját.
- (109) A 2018. október 9-i és 26-i törlési kérelmet követően, a Kérelmező nevére szóló 2020. szeptember 3., 2021. augusztus 30., 2022. augusztus 30. előfizetői szerződések, nyilatkozatok alapján megállapítható, hogy a Kérelmezett a Kérelmező hozzájárulása alapján kezeli e-mail címe és telefonszáma adatát közvetlen üzletszerzési célból.
- (110) Ebből következően – ellenkező bizonyíték hiányában – a Hatóság megállapítja, hogy a Kérelmezett a 2020. szeptember 3., 2021. augusztus 30., 2022. augusztus 30. előfizetői szerződések, nyilatkozatok alapján jogszerűen, a Kérelmező hozzájárulása alapján küldött részére direkt marketing tartalmú elektronikus leveleket, a levelek ezen időszakban történt küldésével tehát a Kérelmezett nem követett el jogsértést, nem használta jogellenesen marketing célra a Kérelmező telefonszámát és e-mail címét.
- (111) A Kérelmezett ugyanakkor nyilatkozata szerint, tekintettel a jelen eljárásra 2022. szeptember 28-i hatállyal a Kérelmező direkt marketing nyilatkozatait minden viszonylatban nemlegesre állította be, ebből a célból nem használja fel a Kérelmező telefonszámát és e-mail címét.

IV.2. A Kérelmező hozzáférési kérelme

- (112) A Kérelmező 2018. október 26. napján küldött hozzáférési kérelmére a Kérelmezett a 2018. november 15. napján kelt levelében a Kérelmezett ÁSZF-jére való utalással tájékoztatta a Kérelmezőt személyes adatai kezeléséről.
- (113) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a Kérelmező ÁSZF-re való utalással történő tájékoztatásának oka az volt, hogy a Kérelmező mind az adatvédelmi tárgyú, mind pedig a nagy számú egyéb panaszának és reklamációjának kapcsán alapos és széles körű jogi tájékozottságról tett tanúbizonyságot – irataiban pontos jogszabályhelyeket, illetve a Kérelmezett ÁSZF-jének releváns rendelkezéseit maga is értő módon hivatkozta –, ezért a Kérelmezett véleménye szerint az ilyen módon megadott tájékoztatás a Kérelmezőt nem akadályozta abban, hogy a vonatkozó információkat ténylegesen is megismerje, illetve alkalmas volt arra, hogy a Kérelmezőt a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban megfelelő informáltsági helyzetbe hozza.
- (114) Az általános adatvédelmi rendelet az érintetti jogok között szabályozza a hozzáféréshez való jogot. Ez alapján az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (1) bekezdése szerint az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adataihoz és az adatkezelésre vonatkozó információkhoz hozzáférést kapjon.
- (115) Az adatkezelésre vonatkozó információk megadásának módjával kapcsolatban az adatkezelői kötelezettségeket az általános adatvédelmi rendelet 12. cikke részletezi. Ez alapján a személyes adatokról a tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva kell megadni. Az információkat írásban vagy más módon kell megadni.
- (116) Az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (3) bekezdése szerint továbbá az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.
- (117) Az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (4) bekezdése alapján a másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.
- (118) Az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (3) bekezdése alapján az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül köteles tájékoztatást nyújtani a személyes adatokhoz való hozzáférés iránti kérelem alapján hozott intézkedéseiről. Szükség esetén ez a határidő további két hónappal hosszabbítható meg, mely meghosszabbítás tényéről és a késedelem okairól a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül kell tájékoztatást nyújtania az adatkezelőnek.
- (119) Az általános adatvédelmi rendelet 12. cikkének (5) bekezdése szerint az érintetti jogokkal kapcsolatos kérelmeket, így a személyes adatokhoz való hozzáférés iránti kérelem nyomán hozott intézkedést és az arról való tájékoztatást alapvetően díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre, észszerű összegű díjat számíthat

fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása azonban az adatkezelőt terheli.

- (120) Az általános adatvédelmi rendelet 23. cikk (1) bekezdése határozza meg továbbá azon speciális eseteket, melyek fennállása esetén korlátozhatóak az érintetti jogok, így a hozzáféréshez való jog.
- (121) A Hatóság álláspontja a Kérelmező hozzáférési kérelmének Kérelmezett általi teljesítésével kapcsolatban az, hogy az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk szerinti jogosultság lényege, hogy az érintett tájékoztatást kaphat az adatkezeléssel összefüggésben, a kapott információk révén pedig képessé válik az adatkezelő folyamatban lévő tevékenységeinek ellenőrzésére, gyakorolhatja a számára biztosított jogokat, illetve jogorvoslatot vehet igénybe.
- (122) A hozzáférés keretében rendelkezésre bocsátandó információk alapvetően három kategóriába sorolhatók be tartalmi szempontból: az adatkezelés ténye, az adatkezelő által ténylegesen kezelt személyes adatok, valamint az adatkezelés lényeges körülményei. Az előzetes tájékozódás és a hozzáféréshez való jog gyakorlása esetén nyújtandó tájékoztatás közötti különbséget az első két kategória jelenti, amelyek kizárólag a már folyamatban lévő adatkezelések vonatkozásában értelmezhetők, az adatkezelés megkezdését megelőzően nem.
- (123) A hozzáférési jog alapján tehát arról kell tájékoztatást nyújtania az adatkezelőnek, hogy az érintettnek konkrétan kezeli-e személyes adatait, és ha igen, melyeket, azokat milyen cél(ok)ból, és minden további, az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (1) bekezdés szerinti információt is az érintett rendelkezésére kell bocsátani.
- (124) Jelen ügyben ettől eltérően a Kérelmezett oly módon teljesítette a Kérelmező hozzáférési kérelmét, hogy az ÁSZF-re utalt, abban megtalálja a Kérelmező az adatkezelés jellemzőit, és annak megfelelően kezeli a Kérelmező személyes adatait. Ennek a tájékoztatási módnak az volt az oka, hogy a Kérelmezett álláspontja szerint a Kérelmező rendelkezik olyan ismeretekkel, amelyek alapján az ilyen módon tett tájékoztatással is megkap minden szükséges információt.
- (125) Az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (1) bekezdése azonban akként fogalmaz, hogy az abban megjelölt információkhoz jogosult hozzáférést kapni az érintett, a konkrét, őt érintő adatkezelés tekintetében. A Kérelmezettnek pontosan, a Kérelmezőre szabva kellett volna tájékoztatást adni, hogy konkrétan a Kérelmezőnek mely személyes adatait kezeli, milyen cél(ok)ból, milyen jogalap(ok) alapján, mennyi ideig, mely címzett(ek)hez mely személyes adatait továbbítja, milyen cél(ok)ból és jogalap(ok) szerint, milyen forrás(ok)ból jutott a Kérelmezett a Kérelmező személyes adataihoz, ha nem tőle gyűjtötte. Ezen kívül minden más, általános adatvédelmi rendelet 15. cikk szerinti információról is személyre szabott tájékoztatást kellett volna adni a Kérelmezettnek a Kérelmező részére.
- (126) Az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (1) bekezdése egyértelműen meghatározza tehát, hogy az érintett milyen információkhoz jogosult hozzáférni.
- (127) Az ÁSZF-re való utalással történő tájékoztatás valójában az előzetes tájékoztatásnak feleltethető meg. E jog egyrészt azt hivatott tudatosítani az adatalanyokban, hogy az adatkezelő velük kapcsolatban személyes adatokat kíván kezelni. Másrészt a tájékoztatás révén az adatalanyok megítélhetik azt, hogy a tervezett adatkezelés milyen hatást gyakorolhat a magánéletükre, illetve milyen egyéb kockázatokat és veszélyeket rejt magában. Végezetül pedig az egyének a kapott információk révén válnak képessé arra, hogy gyakorolják információs önrendelkezési jogukat.

- (128) Az adatalanyok hozzáféréshez való joga az információs önrendelkezési jog egyik konstitutív eleme, és mint ilyen, a személyes adatok védelméhez fűződő alapjog egyik legfontosabb aspektusa. E jogosultság lényege, hogy az érintett tájékoztatást kaphat a konkrét, rá vonatkozó adatkezeléssel összefüggésben. A kapott információk révén pedig képessé válik az adatkezelő folyamatban lévő tevékenységeinek ellenőrzésére, gyakorolhatja a számára biztosított jogokat, illetve jogorvoslatot vehet igénybe
- (129) Abban van egyezőség, hogy a hozzáféréshez való jog is a személyes adatokon végzett műveletek követhetőségét szolgálja. Az adatkezelők kötelesek az átláthatóságot biztosítani nemcsak az adatkezelés megkezdését megelőzően, hanem annak teljes időtartama során. A transzparencia funkciója ugyanakkor a folyamatban lévő műveletek esetében átalakul az előzetes tájékoztatáshoz képest: már nemcsak az adatkezelés tudatosítását célozza, hanem az adatkezelés adatalany általi ellenőrzésének leghatékonyabb eszköze lesz.
- (130) Mindezek alapján a Hatóság megállapítja, hogy a Kérelmezett, bár határidőben válaszolt a Kérelmezőnek, de, mivel nem megfelelően teljesítette a hozzáférési kérelmét, a Kérelmezett megsértette az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (1) bekezdését.
- (131) A Hatóság a jogsértés megállapítása mellett utasítja a Kérelmezettet arra, hogy nyújtson megfelelő, az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (1) bekezdése szerinti minden információról személyre szabott tájékoztatást a Kérelmezőnek.

V. Jogkövetkezmények

- (132) A Hatóság a jelen határozat indokolásának IV. pontjában írtakra tekintettel az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés b) pontja alapján megállapítja, hogy a Kérelmezett megsértette az általános adatvédelmi rendelet a 15. cikk (1) bekezdését azért, mert nem nyújtott megfelelő tájékoztatást a Kérelmező által előterjesztett személyes adataihoz való hozzáférési kérelmére.
- (133) A Hatóság az általános adatvédelmi rendelet a 15. cikk (1) bekezdésének megsértése miatt az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés c) pontja alapján utasítja a Kérelmezettet, hogy teljesítse a Kérelmező hozzáférési kérelmét az általános adatvédelmi rendelet 15. cikkének megfelelően, és annak teljesítését igazolja a Hatóság felé.
- (134) A Hatóság hivatalból megvizsgálta, hogy indokolt-e a Kérelmezettel szemben adatvédelmi bírság kiszabása. E körben a Hatóság az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdése és az Infotv. 75/A. §-a alapján mérlegelte az ügy összes körülményét és megállapította, hogy a jelen eljárás során feltárt jogsértések esetében a figyelmeztetés se nem arányos, se nem visszatartó erejű szankció, ezért bírság kiszabása szükséges.
- (135) A Hatóság a bírság összegének meghatározása során mindenekelőtt figyelembe vette, hogy a Kérelmezett által elkövetett jogsértések az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (5) bekezdés b) pontja szerint a magasabb összegű bírságkategóriába tartozó jogsértésnek minősülnek.
- (136) A Hatóság az adatvédelmi bírság összegének meghatározása során súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy
- a Kérelmezett főtevékenysége szükségképpen személyes adatok tömeges kezelésére épül, ezért a Hatóság álláspontja szerint a Kérelmezett tevékenységi körére tekintettel kiemelkedő fontosságú, hogy a Kérelmezett a személyes adatokat az általános adatvédelmi rendelet előírásainak megfelelően kezelje, az érintetti joggyakorlást elősegítse [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés d) pont];

- a Hatóság három alkalommal elmarasztalta már a Kérelmezettet az általa elkövetett adatvédelmi jogsértések – érintetti jogok (az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk szerinti hozzáférési jog, 16. cikk szerinti helyesbítési jog és 17. cikk szerinti törlési jog megsértése – miatt (NAIH/2020/4542/4., NAIH-402-4/2021. és NAIH-924-10/2021. ügyiratszámú határozat) [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés e) és i) pont].

(137) A Hatóság az adatvédelmi bírság összegének meghatározása során enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy

- a kifogásolt adatvédelmi jogsértések a Kérelmezett gondatlan magatartására vezethetők vissza [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés b) pont];
- a Kérelmezett a Hatóság eljárásának hatására, az eljárás alatt 2022. szeptember 28-i hatállyal a Kérelmező direkt marketing nyilatkozatait minden viszonylatban nemlegesre állította be, ebből a célből nem használja fel a Kérelmező telefonszámát és e-mail címét [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés f) pont];
- a jogsértéssel érintett személyes adatok nem tartoznak a személyes adatok különleges kategóriájába [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés g) pont];
- a Hatóság túllépte az ügyintézési határidőt [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés k) pont];
- a Kérelmező gyakran fordult panasszal a Kérelmezetthez, és változtatott kérésein és azok nem minden esetben voltak egyértelműek (törlési, hozzáférési kérelem, a Kérelmezett szolgáltatásával kapcsolatos panasz) [általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés k) pont].

(138) A Hatóság a Kérelmezettel szemben kiszabott adatvédelmi bírság megállapítása során nem tartotta relevánsnak az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés a), c), h) és j) pontja szerinti körülményeket, mivel azok a konkrét ügy kapcsán nem értelmezhetők.

(139) A Hatóság a bírság kiszabása során figyelembe vette, hogy a nyilvánosan elérhető céginformációk alapján a Kérelmezett 2022. évi árbevétele nagyságrendileg 593.000,00 M forint volt.

VI. Egyéb kérdések

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

(140) A Hatóság határozata 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, a 114. § (1) bekezdése, illetve a 116. § (1) bekezdése és (4) bekezdés d) pontja alapján a határozattal szemben közigazgatási per útján van helye jogorvoslatnak.

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

(142) A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:48. § (1) bekezdése alapján pénztartozás esetén a kötelezett a késedelembe esés időpontjától kezdődően a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni.

- (143) A közigazgatási per szabályait a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) határozza meg. A Kp. 12. § (1) bekezdése alapján a Hatóság döntésével szembeni közigazgatási per törvényszéki hatáskörbe tartozik, a perre a Kp. 13. § (3) bekezdés a) pontjának aa) alpontja alapján a Fővárosi Törvényszék kizárólagosan illetékes. A Kp. 27. § (1) bekezdés b) pontja szerint olyan jogvitában, amelyben a törvényszék kizárólagosan illetékes, a jogi képviselőt kötelező. A Kp. 39. § (6) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs.
- (144) A Kp. 29. § (1) bekezdése és erre tekintettel a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 604. §-a 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.
- (145) 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.
- (146) 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.
- (147) Ha az előírt kötelezettség teljesítését a Kérelmezett megfelelő módon nem igazolja, a Hatóság úgy tekinti, hogy a kötelezettségét határidőben nem teljesítette. Az Ákr. 132. §-a szerint, ha a Kérelmezett a Hatóság végleges döntésében foglalt kötelezéseinek nem tett eleget, az végrehajtható. A Hatóság határozata az Ákr. 82. § (1) bekezdése szerint a közléssel véglegessé válik. Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – a döntést hozó hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik – az állami adóhatóság fogatosítja. Az Infotv. 61. § (7) bekezdése alapján a Hatóság határozatában foglalt, meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartásra, tűrésre vagy abbahagyásra irányuló kötelezés vonatkozásában a határozat végrehajtását a Hatóság fogatosítja.
- (148) A Hatóság az eljárás során túllépte az Infotv. 60/A.§ (1) bekezdése szerinti százötven napos ügyintézési határidőt, ezért az Ákr. 51. § b) pontja alapján tízezer forintot fizet a Kérelmezőnek – választása szerint – bankszámlára utalással vagy postai utalvánnyal.

Kelt: Budapest, 2023. június 26.

Dr. habil. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár