



Ügyszám: NAIH-4727-9/2023.
Ügyintéző: [...]

Tárgy: Határozat

HATÁROZAT

A **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** (a továbbiakban: Hatóság) [...] kérelmezőnek (lakcíme: [...]; a továbbiakban: **Kérelmező**) a Hatósághoz 2023. április 11-én érkezett kérelmére az [...]-vel szemben (székhelye: [...]; a továbbiakban: **Kérelmezett**) a Kérelmező hozzáférési kérelmének nemteljesítése tárgyában indult adatvédelmi hatósági eljárásban az alábbi döntéseket hozza:

- I. A Hatóság a Kérelmező kérelmének **helyt ad, és 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 rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679. számú rendelete (a továbbiakban: GDPR) **12. cikk (3) bekezdését**, amikor a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül nem tett intézkedéseket a Kérelmező hozzáférési kérelme alapján.
- II. A Hatóság a Kérelmező kérelmének **helyt ad, és megállapítja**, hogy a Kérelmezett **megsértette a GDPR 15. cikk (1) és (3) bekezdését**, amikor nem adott érdemi tájékoztatást a Kérelmezőnek a személyes adatai kezeléséről a Kérelmező erre irányuló kérelmére sem.
- III. A Hatóság a Kérelmező kérelmének **helyt ad**, és a GDPR 58. cikk (2) bekezdés c) pontja alapján **kötelezi** a Kérelmezettet a Kérelmező hozzáférési kérelmének teljesítésére a jelen határozat véglegessé válásától számított 30 napon belül.
- IV. A Hatóság az I.-II. pontokban megállapított jogsértések miatt a Kérelmezettet hivatalból

10 000 000 Ft, azaz tízmillió forint

adatvédelmi bírság megfizetésére kötelezi, amelyet a jelen határozat véglegessé válásától számított 30 napon belül köteles teljesíteni.

* * *

A bírságot a Hatóság központosított bevételek beszedése célelszámolási forintszámlája (10032000-01040425-00000000 Központosított beszedési számla IBAN: HU83 1003 2000 0104 0425 0000 0000) javára kell megfizetni. Az összeg átutalásakor a NAIH-4727/2023. BÍRS. számra kell hivatkozni.

Ha a Kérelmezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke a törvényes kamat, amely a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal egyezik meg. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Hatóság elrendeli a határozat végrehajtását, a bírság és a késedelmi pótlék adók módjára történő behajtását. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó- és Vámhivatal végzi.

A határozat III. pontjában foglalt kötelezettség teljesítését a Kérelmezettnek a Hatóság felé a teljesítéssel egyidejűleg, azaz a jelen határozat véglegessé válásától számított 30 napon belül igazolnia kell, a teljesítés megtörténtét alátámasztó bizonyítékokkal.

A jelen határozattal szemben közigazgatási úton jogorvoslatnak nincs helye, de az a közléstől számított 30 napon belül a Fővárosi Törvényszékhez címzett keresetlevéllel közigazgatási perben megtámadható. A keresetlevelet a Hatósághoz kell benyújtani, elektronikusan, amely azt az ügy irataival együtt továbbítja a bíróságnak.¹ 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 képviselőt kötelező.

INDOKOLÁS

I. Az eljárás tárgya és a tényállás

- (1) A Kérelmező a Hatósághoz 2023. április 11-én érkezett kérelmében előadta, hogy 2023. február 28-án a Kérelmezett eljárása miatt panaszt tett a Kérelmezettnél. A panaszban előadta, hogy a Kérelmezett volt ügyfeleként a Kérelmezettnél vezetett számlája 2022 decemberében került megszüntetésre, melyet megelőzően több alkalommal is személyesen kellett megjelennie a Kérelmezett valamely bankfiókjában. A Kérelmezett 2022. december 5-én átutalta a Kérelmező részére a számla zárásakor a számlán található összeget a Kérelmező által megadott számlaszámra. A Kérelmezett a Kérelmező részére küldött levelében a szerződés lezárásának időpontját 2023. január 5.napjában határozta meg. Ennek ellenére 2023. február 23-án hívást kapott a [...] telefonszámról, amely hívás során a Kérelmezett ügyintézője arról tájékoztatta, hogy a lezárt folyószámlájára terhelés érkezett egy 2022 októberi parkolási díj miatt, ezért a számlája mégsem zárható le, és felszólította a Kérelmezőt, hogy fizessen meg a Kérelmezett felé 689 Ft-ot. A Kérelmezett ügyintézője a Kérelmező által a fenti tartozással összefüggésben nem tudott további tájékoztatást adni. Ezért a Kérelmező kérte, hogy a Kérelmezett munkatársa intézkedésének okairól, és adatai, többek között „követeléskezelési” célú kezeléséről a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679. számú európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR) 15. cikke szerint a Kérelmezett tájékoztassa, és a személyes adatairól adjon másolatot.
- (2) A panaszbejelentés az [...] számot kapta, a Kérelmezett a nyilvántartásba vételről 2023. február 28-án kelt, az [...] e-mail címről küldött elektronikus levelében tájékoztatta a Kérelmezőt.
- (3) A Kérelmezett 2023. március 28-án kelt, postai úton kiküldött levelében elnézést kért a Kérelmezőtől, hogy munkatársa kommunikációjával megsértette. Arról tájékoztatta továbbá a Kérelmezőt, hogy a [...] számú szerződését 2023. január 5-én lezárta, a vitatott összeget nem terhelte a számlájára. A Kérelmezett információi szerint egy korábbi parkolási díjról a szolgáltató a számlafelmondást követően küldött értesítést, erről tájékoztatta a Kérelmezőt a munkatársa.
- (4) A Kérelmező az adatvédelmi hatósági eljárás iránti kérelmében azt kifogásolta, hogy a személyes adatai kezelésével összefüggésben előadott hozzáférési kérelmét a Kérelmezett válasz nélkül hagyta, azt nem teljesítette a GDPR 12. cikk (3) bekezdése szerinti egy hónapos határidőn belül.

¹ A közigazgatási per kezdeményezésére a NAIH_K01 elnevezésű űrlap szolgál. Az űrlap az általános nyomtatványkitöltő program (ÁNYK program) alkalmazásával tölthető ki. Az űrlap hozzáférhető és letölthető a Hatóság honlapjáról: <https://www.naih.hu/kozig-hatarozat-birosagi-felulvizsgalata>

- (5) A Kérelmező kérte a Hatóságtól, hogy állapítsa meg, a Kérelmezett megsértette a hozzáférési jogát, és kötelezze a Kérelmezettet az érintetti kérelme teljesítésére, a kért tájékoztatás és a személyes adataihoz történő hozzáférés (másolat) biztosítására.
- (6) A Hatóság NAIH-4727-2/2023. számú végzésében tájékoztatta Kérelmezettet az eljárás megindulásáról, egyidejűleg a tényállás tisztázása céljából nyilatkozattételre hívta fel.
- (7) A Kérelmezett NAIH-4727-3/2023. számon iktatott válaszlevelében annak kapcsán, hogy mi okból nem teljesítette a Kérelmező hozzáférési kérelmét, előadta, hogy a panaszban megfogalmazott problémás helyzet rendezésére törekedett: a vitatott összeget a Kérelmezőnek nem kellett megfizetnie, továbbá a hívásért és az eljáró ügyintéző magatartásáért elnézését kért. A Kérelmező panaszának utolsó mondatában előadott hozzáférési kérelem elkerülte a munkatársak figyelmét, >>mivel a Kérelmező adataira vonatkozóan a „követeléskezelési” cél nem volt értelmezhető<<, a Kérelmezett ilyen célból a Kérelmező személyes adatait nem kezelte.
- (8) A Kérelmezett a Kérelmezővel szemben nem egy fennálló lejárt követelést kívánt behajtani, hanem az abból fakadó helyzet orvoslására törekedett, hogy a Kérelmező azelőtt szüntette meg a bankszámláját, hogy azon a kifogásolt 698 forintos tételt a Kérelmezett lekönyvelte volna.
- (9) A Hatóság NAIH-4727-2/2023. számú végzésének kézhezvételét követően 2023. május 25-én a Kérelmezett újabb levelet küldött a Kérelmezőnek a [...] számon, amelyben úgy fogalmazott, hogy a korábbi válaszelevele kiegészítéseként tájékoztatja a Kérelmezőt, hogy a személyes adatait követeléskezelési célból nem kezeli. Ezen túlmenően a Kérelmező személyes adatainak kezeléséről további információt nem közölt.
- (10) A Kérelmező NAIH-4727-862023. számon iktatott nyilatkozata szerint 2023. június 9-én vette át a Kérelmezett fenti levelét, azonban annak tartalmával nem volt megelégedve, így még aznap, 16:27 perckor az [...] e-mail címről – hivatkozva a Kérelmezett levelének iktatószámára – az adatvedelem@[...] e-mail címre küldött elektronikus levelében kifogásolta a teljesítést, és felhívta a Kérelmezett figyelmét, hogy az nem felel meg a GDPR 15. cikkében foglalt rendelkezéseknek, mivel „a 2023. február 28-án előterjesztett kérelem tárgya a GDPR 15. cikke szerinti tájékoztatás és hozzáférési jog gyakorlása volt, melyet mai napig nem teljesítettek.” A Kérelmező kifejtette továbbá, hogy a Kérelmezett válaszát azért nem tartja elfogadhatónak, mivel kérelme nem kizárólag a „követeléskezelési” célú adatkezelésre vonatkozott, hanem a személyes adatai kezelésével összefüggő, a GDPR 15. cikke szerinti minden információra, továbbá álláspontja szerint a Kérelmezett munkatársa a gyakorlatban – a Kérelmezett nyilatkozatával ellentétben – a személyes adatait követeléskezelési céllal kezelte, valamint amennyiben a Kérelmezett követeléskezelési céllal nem kezeli a személyes adatait, úgy nem állapítható meg, hogy a Kérelmezett milyen céllal kezelte, illetve kezeli a személyes adatait. Mindezek alapján ismételten kérte a Kérelmezettől, hogy a GDPR 15. cikke szerinti tájékoztatási kötelezettségének tegyen eleget, valamint a személyes adatai másolatát a GDPR 15. cikk (3) bekezdésének megfelelően bocsássa a rendelkezésére. A Kérelmező nyilatkozata szerint ezen levelére a nyilatkozata megtételének napjáig, 2023. július 11-ig, nem kapott választ a Kérelmezettől.

II. Alkalmazott jogszabályok

- (11) A GDPR 2. cikk (1) bekezdése alapján a jelen ügy szerinti adatkezelésre a GDPR-t kell alkalmazni.
- (12) GDPR (63) preambulumbekzdés: *Ha az adatkezelő nagy mennyiségű információt kezel az érintettre vonatkozóan, kérheti az érintettet, hogy az információk közlését megelőzően*

pontosítsa, hogy kérése mely információkra vagy mely adatkezelési tevékenységekre vonatkozik.

- (13) *GDPR 12. cikk (3) bekezdés: 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.*
- (14) *GDPR 12. cikk (4) bekezdés: 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.*
- (15) *GDPR 15. cikk (1) bekezdés: 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:*
- a) az adatkezelés céljai;*
 - b) az érintett személyes adatok kategóriái;*
 - c) 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;*
 - d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;*
 - e) 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;*
 - f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;*
 - g) 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.*
- (16) *GDPR 15. cikk (3) bekezdés: 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.*
- (17) *GDPR 58. cikk (2) bekezdés b), c) és i) pont: A felügyeleti hatóság korrekciós hatáskörében eljárva:*
- 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;*
 - i) a 83. cikknek megfelelően közigazgatási bírságot szab ki, az adott eset körülményeitől függően az e bekezdésben említett intézkedéseken túlmenően vagy azok helyett;*

- (18) GDPR 77. cikk (1) bekezdés: *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.*
- (19) GDPR 83. cikk (2): *A közigazgatási bírságokat az adott eset körülményeitől függően az 58. cikk (2) bekezdésének a)–h) és j) pontjában említett intézkedések mellett vagy helyett kell kiszabni. Annak eldöntésekor, hogy szükség van-e közigazgatási bírság kiszabására, illetve a közigazgatási bírság összegének megállapításakor minden egyes esetben kellőképpen figyelembe kell venni a következőket:*
- a) *a jogsértés jellege, súlyossága és időtartama, figyelembe véve a szóban forgó adatkezelés jellegét, körét vagy célját, továbbá azon érintettek száma, akiket a jogsértés érint, valamint az általuk elszenvedett kár mértéke;*
 - b) *a jogsértés szándékos vagy gondatlan jellege;*
 - c) *az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó részéről az érintettek által elszenvedett kár enyhítése érdekében tett bármely intézkedés;*
 - d) *az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó felelősségének mértéke, figyelembe véve az általa a 25. és 32. cikk alapján foganatosított technikai és szervezési intézkedéseket;*
 - e) *az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó által korábban elkövetett releváns jogsértések;*
 - f) *a felügyeleti hatósággal a jogsértés orvoslása és a jogsértés esetlegesen negatív hatásainak enyhítése érdekében folytatott együttműködés mértéke;*
 - g) *a jogsértés által érintett személyes adatok kategóriái;*
 - h) *az, ahogyan a felügyeleti hatóság tudomást szerzett a jogsértésről, különös tekintettel arra, hogy az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó jelentette-e be a jogsértést, és ha igen, milyen részletességgel;*
 - i) *ha az érintett adatkezelővel vagy adatfeldolgozóval szemben korábban – ugyanabban a tárgyban – elrendelték az 58. cikk (2) bekezdésében említett intézkedések valamelyikét, a szóban forgó intézkedéseknek való megfelelés;*
 - j) *az, hogy az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tartotta-e magát a 40. cikk szerinti jóváhagyott magatartási kódexekhez vagy a 42. cikk szerinti jóváhagyott tanúsítási mechanizmusokhoz; valamint*
 - k) *az eset körülményei szempontjából releváns egyéb súlyosbító vagy enyhítő tényezők, például a jogsértés közvetlen vagy közvetett következményeként szerzett pénzügyi haszon vagy elkerült veszteség.*
- (20) GDPR 83. cikk (5) bekezdés b) pont: *Az alábbi rendelkezések megsértését – a (2) bekezdéssel összhangban – legfeljebb 20 000 000 EUR összegű közigazgatási bírsággal, illetve a vállalkozások esetében az előző pénzügyi év teljes éves világpiaci forgalmának legfeljebb 4 %-át kitevő összeggel kell sújtani, azzal, hogy a kettő közül a magasabb összeget kell kiszabni:*
- a) *az érintettek jogai a 12–22. cikknek megfelelően;*
- (21) *Az Infotv. 2. § (2) bekezdés: Személyes adatoknak az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) hatálya alá tartozó kezelésére az általános adatvédelmi rendeletet a III-V. és a VI/A. Fejezetben, valamint a 3. § 3., 4., 6., 11., 12., 13., 16., 17., 21., 23-24. pontjában, a 4. § (5) bekezdésében, az 5. § (3)-(5), (7) és (8) bekezdésében, a 13. § (2) bekezdésében, a 23. §-ban, a 25. §-ban, a 25/G. § (3), (4) és (6) bekezdésében, a 25/H. § (2) bekezdésében, a 25/M. § (2) bekezdésében, a 25/N. §-ban, az 51/A. § (1) bekezdésében, az 52-54. §-ban, az 55. § (1)-(2) bekezdésében, az 56-60. §-ban, a 60/A. § (1)-(3) és (6) bekezdésében, a 61. § (1) bekezdés a) és c) pontjában, a 61. § (2) és (3) bekezdésében, (4) bekezdés b) pontjában és (6)-(10) bekezdésében, a 62-71. §-ban, a 72. §-*

ban, a 75. § (1)-(5) bekezdésében, a 75/A. §-ban és az 1. mellékletben meghatározott kiegészítésekkel kell alkalmazni.

- (22) Az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján a személyes adatok védelméhez való jog érvényesülése érdekében a Hatóság hivatalból adatvédelmi hatósági eljárást indíthat. Az adatvédelmi hatósági eljárásra az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) szabályait kell alkalmazni az Infotv.-ben meghatározott kiegészítésekkel és az általános adatvédelmi rendelet szerinti eltérésekkel.
- (23) Infotv. 75/A. §: A Hatóság az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2)-(6) bekezdésében foglalt hatásköreit az arányosság elvének figyelembevételével gyakorolja, különösen azzal, hogy a személyes adatok kezelésére vonatkozó – jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott – előírások első alkalommal történő megsértése esetén a jogsértés orvoslása iránt – az általános adatvédelmi rendelet 58. cikkével összhangban – elsősorban az adatkezelő vagy adatfeldolgozó figyelmeztetésével intézkedik.
- (24) Az adatvédelmi hatósági eljárásra az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) szabályait kell alkalmazni az Infotv.-ben meghatározott kiegészítésekkel és az általános adatvédelmi rendelet szerinti eltérésekkel.

III. Döntés

III.1. A hozzáférési kérelem teljesítése

- (25) A Kérelmező e-mailben a panaszával egybefoglalva hozzáférési kérelmet nyújtott be a Kérelmezetthez 2023. február 28-án. A panaszban leírta, hogy a Kérelmezett mely eljárását kifogásolja, és ahhoz kapcsolódóan fogalmazta meg a hozzáférési kérelmét is, amelyben tájékoztatást és másolatot kért a Kérelmezett munkatársa intézkedésének okairól, és adatai, többek között „követeléskezelési” célú kezeléséről a GDPR 15. cikke szerint.
- (26) A Kérelmezett a Kérelmező 2023. február 28-án kelt panaszát 2023. március 28-án kelt levelében megválaszolta, azonban a panasz utolsó mondatában megfogalmazott hozzáférési kérelmére nem válaszolt, azt figyelmen kívül hagyta, és az alapján egészen addig nem tett intézkedéseket, amíg tudomást nem szerzett arról, hogy a Kérelmező kérelme alapján adatvédelmi hatósági eljárás indult vele szemben a hozzáférési kérelem nemteljesítése tárgyában. Ebből kifolyólag a Hatóság megállapítja, hogy a Kérelmezett **megsértette a GDPR 12. cikk (3) bekezdését**, amikor nem tett intézkedéseket a Kérelmező kérelme alapján annak beérkezésétől számított egy hónapon belül.
- (27) A Hatóság álláspontja szerint a Kérelmező kérelmének szövegkörnyezete alapján egyértelmű, hogy a Kérelmező a panaszában kifogásolt hívás, a hívás során vele ismertetett tartozás kapcsán megvalósuló adatkezelés körülményeiről, valamint általában a személyes adatai kezeléséről kívánt tájékoztatást kapni a GDPR 15. cikkében biztosított jogával élve, és a követeléskezelési cél kifejezést megfelelőbb megfogalmazás hiányában használta, amely kitűnik abból is, hogy a követeléskezelés szót idézőjelbe tette.
- (28) A Hatóság álláspontja szerint a Kérelmező kérelme mind annak megfogalmazása, mind a szövegkörnyezet alapján a GDPR 15. cikke szerinti olyan hozzáférési kérelemként értelmezendő, amelyben a Kérelmező egy konkrét eseményt – Kérelmezett munkatársától érkezett hívás – kísérő adatkezelés körülményeiről, továbbá a Kérelmezett által kezelt valamennyi személyes adata kezelésének körülményéről kér tájékoztatást, illetve a Kérelmezett által kezelt személyes adatairól másolatot. A Hatóság álláspontja szerint a Kérelem terjedelme

és tartalma egyértelmű, és semmiképpen sem értelmezhető úgy, hogy az kizárólag a követeléskezelési célú adatkezelésre vonatkozna.

- (29) A Kérelmezett ezzel szemben a kérelmet úgy tekintette, mintha a Kérelmező kizárólag arról kért volna tájékoztatást, hogy a Kérelmezett a személyes adatait kezeli-e követeléskezelési célból, és ha igen, mik ezen adatkezelés további körülményei. Azaz a Kérelmezett a kérelem intézése során figyelmen kívül hagyta, hogy az valamennyi, a Kérelmezett által kezelt személyes adatra, és ezen személyes adatok kezelésének körülményeire vonatkozott.
- (30) A Kérelmezett a közte és a Kérelmező közti korábbi jogviszony természetéből fakadóan nagyszámú személyes adatot kezel a Kérelmezőről, melyek jelentős részét a szerződés megszűntetése után is köteles kezelni, mivel számos jogszabály ír elő kötelező adatkezelést, illetve határoz meg megőrzési időt egyes adatkörökre.
- (31) Azokban az esetekben, amikor az adatkezelő nagy mennyiségű személyes adatot kezel egy érintettől, akkor az általános, valamennyi személyes adatra és adatkezelési célra kiterjedő hozzáférési kérelem teljesítése nagyobb erőfeszítést igényel az adatkezelő részéről, azonban ez nem jelenti azt, hogy az adatkezelő azt önkényesen, szűkítő módon értelmezhetné a kérelmet.
- (32) Amennyiben tehát a fentiek ellenére a Kérelmezett számára mégsem lett volna egyértelmű, hogy a Kérelmező kérelme pontosan mire irányult, úgy a GDPR (63) preambulumbekzdése alapján a Kérelmezett jogosult lett volna felvenni a kapcsolatot a Kérelmezővel a kérelemben foglaltak pontosítása érdekében. A kérelem pontosítására irányuló kapcsolatfelvétel egyúttal az érintett érdekeit is szolgálhatja, mert így ténylegesen azon személyes adatokhoz, és adatkezelési körülményeire vonatkozó információkhoz kap hozzáférést, amelyek megismerése érdekében a kérelmét benyújtotta.

Ebből kifolyólag, ha a Kérelmezett számára mégsem volt egyértelmű, hogy a Kérelmező pontosan mely adatok tekintetében kívánja a hozzáférési jogát gyakorolni, úgy fel kellett volna hívnia a Kérelmezőt a kérelem pontosítására, nem pedig a kérelem leszűkítő, szó szerinti, szövegkörnyezetet figyelmen kívül hagyó értelmezésével pusztán látszatintézkedést tenni a kérelem alapján, amely intézkedés nem volt alkalmas arra, hogy a Kérelmező részére a személyes adatai kezeléséről bármilyen információval szolgáljon. Ebből kifolyólag a Hatóság megállapítja, hogy a Kérelmezett megsértette a Kérelmező GDPR 15. cikk (1) és (3) bekezdésében biztosított hozzáféréshez és személyes adatai másolatához való jogát.

- (33) A Hatóság álláspontja az, hogy a Kérelmezett által a panaszválasza kiegészítéseként a Kérelmezőnek utólagosan küldött 2023. május 25-én kelt levelében foglalt azon tájékoztatás, miszerint nem kezeli követeléskezelési célból a Kérelmező személyes adatait, **nem tekinthető a kérelem GDPR 15. cikke szerinti teljesítésének, a jogsértés továbbra is fennáll.** A Kérelmező továbbra sem kapott választ arra, hogy a Kérelmezett milyen célból, milyen jogalapon, mely személyes adatait kezelte.
- (34) A Hatóság itt tartja szükségesnek megjegyezni, hogy a Kérelmező a 2023. június 9-én kelt elektronikus levelében minden kétséget kizáróan fogalmazta meg, hogy a GDPR 15. cikke szerinti hozzáférési jogát valamennyi személyes adata, és a Kérelmezett által végzett valamennyi adatkezelés vonatkozásában kívánja gyakorolni, azonban ezt a levelét az adatvedelem@[...] e-mail címre küldte, holott a Kérelmezett honlapján elérhető adatkezelési tájékoztató szerint a Kérelmezett elektronikus levelezési címe adatvédelmi ügyekben az adatvedelem@[...] e-mail cím, azaz nem létezik olyan e-mail cím, amelyre a Kérelmező a 2023. június 9-i levelét küldte, így az joghatás kiváltására sem alkalmas.

III.2. Jogkövetkezmények

- (35) A Hatóság megállapítja, hogy a Kérelmezett megsértette a **GDPR 12. cikk (3) bekezdését, és a 15. cikk (1) és (3) bekezdését.**
- (36) A Kérelmező kérelme alapján a Hatóság a **GDPR 58. cikk (2) bekezdés c) pontja alapján kötelezi** a Kérelmezettet, hogy érdemben, az általános adatvédelmi rendeletben foglalt tartalommal teljesítse a Kérelmező hozzáférési kérelmét, és a teljesítést a Hatóság felé hitelt érdemlően igazolja.
- (37) Az Infotv. 75/A. § alapján a Hatóság az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2)-(6) bekezdésében foglalt hatásköreit az arányosság elvének figyelembevételével gyakorolja, különösen azzal, hogy a személyes adatok kezelésére vonatkozó – jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott – előírások első alkalommal történő megsértése esetén a jogsértés orvoslása iránt – az általános adatvédelmi rendelet 58. cikkével összhangban – elsősorban az adatkezelő vagy adatfeldolgozó figyelmeztetésével intézkedik.
- (38) E körben a Hatóság az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdése és az Infotv. 75/A. §-a alapján mérlegelte az ügy összes körülményét. Tekintettel az ügy körülményeire és az adatkezelés természetére, a Hatóság megállapította, hogy a jelen eljárás során feltárt jogsértés esetében a figyelmeztetés se nem arányos, se nem visszatartó erejű szankció, ezért a Hatóság **bírság kiszabása mellett döntött az Infotv. 61. § (1) bekezdés a) pontjára figyelemmel a GDPR 58. cikk (2) bekezdés i) pontja alapján.**
- (39) A Hatóság figyelembe vette a bírság összegének megállapítása során az Európai Adatvédelmi Testület 4/2022-es számú iránymutatásában (a továbbiakban: Iránymutatás)² foglaltakat, amely az általános adatvédelmi rendelet szerinti közigazgatási bírságok kiszabásának számítási szempontjait tartalmazza. Erre tekintettel a bírság összegének meghatározására a következő szempontok alapján került sor:
- a. A Kérelmezett által elkövetett jogsértések – a hozzáférési és az adatkezelés korlátozásához való jog megsértése – a GDPR 83. cikk (5) bekezdés b) pontja szerint a magasabb összegű bírságkategóriába tartozó, súlyosabb jogsértésnek minősülnek.
 - b. A jogsértés súlyosságának meghatározásához az Iránymutatás nevesíti a figyelembe veendő szempontokat.
 - a. A jogsértés természete (nature of infringement) kapcsán vizsgálandó, hogy milyen érdek védelmét szolgálja a megsértett rendelkezés. A konkrét ügyben a Hatóság a GDPR 12. cikk (3) bekezdésének és a GDPR 15. cikk (1) és (3) bekezdéseinek sérelmét állapította meg. A GDPR 12. cikk (3) bekezdése azt hivatott szolgálni, hogy az adatkezelők ne hagyassák figyelmen kívül az érintetti kérelmeket, amelyek a legfőbb eszközei annak, hogy az érintettek érvényre tudják juttatni a személyes adataik védelméhez való jogukat. A hozzáférési jog pedig a GDPR (63) preambulumbekkezdése alapján azt hivatott biztosítani, hogy az érintettek az adatkezelés jogszerűségéről meg tudjanak győződni és azt ellenőrizni tudják. A konkrét esetben az érintett egy számára szokatlan telefonhívást követően kívánta gyakorolni a hozzáférési jogát, és információt kapni a kapcsolódó adatkezelésről, amely kérelmének a Kérelmezett

² Guidelines 04/2022 on the calculation of administrative fines under the GDPR (Version 2.0.). Online: https://edpb.europa.eu/system/files/2023-06/edpb_guidelines_042022_calculationofadministrativefines_en.pdf

elmulasztott eleget tenni. A Hatóság ezt a körülményt a jogsértés súlyosságának meghatározása körében mint a jogsértés súlyosságát növelő tényezőt veszi figyelembe.

- b. A jogsértés súlyossága kapcsán az Iránymutatás vizsgálandó szempontként nevesíti az adatkezelés természetét, azaz, annak földrajzi kiterjedését, az adatkezelés kockázatos voltát, az érintettre gyakorolt negatív hatását, valamint az érintett és az adatkezelő közti viszonyt. A megállapított jogsértést a Kérelmezett a Magyarország területén kifejtett tevékenysége körében követte el, a kapcsolódó adatkezelési tevékenység nem tekinthető magas kockázatúnak, a Kérelmezőt a jogsértés eredményeként jelentős hátrány nem érte, továbbá a Kérelmező a Hatóság rendelkezésére álló adatok szerint nem tartozik az érintettek különösen védendő csoportjába, illetve alá-fölé rendeltségi viszonyban sem áll a Kérelmezettel. A jogsértés kizárólag a Kérelmező vonatkozásában került megállapításra, az ügynek nincs további érintettje. Ezeket a körülményeket a Hatóság a jogsértés súlyosságát csökkentő körülményként értelmezi.
- c. A Kérelmezett tevékenysége elsődlegesen nem személyes adatok kezelésére irányul, az nem tekinthető a fő tevékenységének, azonban a szolgáltatásai nyújtásához, valamint különböző jogszabályi előírások teljesítéséhez elengedhetetlen számára a személyes adatok széles körű kezelése, és emiatt kifejezetten nagy számban kezel személyes adatokat, így ez a jogsértés súlyosságát növelő tényezőként veendő figyelembe.
- d. Vizsgálandó továbbá, hogy mennyi ideig állt fenn vagy mennyi ideje áll fenn a jogsértés. A jelen eljárás alapjául szolgáló adatvédelmi hatósági eljárás iránti kérelem Hatósághoz való benyújtásakor a jogsértés még egy hónapja sem állt fenn, azaz az tartósnak vagy huzamosabb ideig fennállónak nem tekinthető, azaz ez a körülmény a jogsértés súlyosságát csökkentő tényező.
- e. A Hatóság álláspontja szerint a Kérelmezett a kérelem teljesítése során súlyosan gondatlanul járt el, tekintettel arra, hogy a Kérelmező a panasszal egybefoglalt kérelmében kifejezetten hivatkozott a GDPR 15. cikkére, a Kérelmezett azt mégsem azonosította érintetti kérelemként. Ezen körülmény a jogsértés súlyosságát növelő tényezőként került figyelembevételre.
- f. A jogsértés súlyosságának megállapításánál a Hatóság figyelembe veszi továbbá, hogy a jogsértés nem érinti személyes adatok különleges kategóriáit. Ez a körülmény a jogsértés súlyosságát csökkentő tényezőként került figyelembevételre.
- g. Mindezen szempontok alapján – bár a jogsértés természetét tekintve súlyosabb jogsértésnek minősül – a Hatóság arra a megállapításra jutott, hogy a Kérelmezett által elkövetett jogsértések alacsony súlyúnak minősülnek, azaz a bírság számításának kiinduló pontja a maximum kiszabható bírságösszeg 0-10%-a.

(40) A Hatóság a bírságkiszabás során az alábbi körülményeket súlyosító körülményként értékelte:

- a. a Kérelmezett már több alkalommal megsértette a GDPR rendelkezéseit, ezekből négy ügyben került sor bírság kiszabására [NAIH/2020/[...]] (kétmillió forint); NAIH-[...]/2022.

(harmincmillió forint); NAIH-[...]/2022. (kétmillió forint); NAIH-[...]/2023.(hárommillió forint)].

A Hatóság előtt a Kérelmezettel szemben lefolytatott eljárások közül a következő jogsértés tekinthető a jelen ügy szempontjából relevánsnak:

A Hatóság a NAIH/2020/[...] számú határozatában megállapította a GDPR 15. cikk (1) bekezdés f) és g) pontjának sérelmét, tekintettel arra, hogy a Kérelmezett az ügy kérelmezőjét nem tájékoztatta a kérelme alapján arról, hogy milyen célból kezeli a személyes adatait, és a panaszát milyen jogalapra hivatkozással továbbítja a vállalatcsoportba tartozó másik gazdasági társaság részére, valamint a Hatósághoz fordulás jogáról. A megsértett érintetti jog egyezősége miatt ezen jogsértés a jelen eljárás szempontjából releváns jogsértésnek tekinthető. [GDPR 83. cikk (2) bekezdés e) pont]

- b. A Kérelmezett azt követően sem járt el kellő gondossággal a Kérelmező kérelme vonatkozásában, miután tudomást szerzett a Hatóság eljárásáról. A hozzáférési kérelmet, a benyújtás körülményeit nem vizsgálta meg a kellő alaposággal, és nem tett lépéseket annak érdekében, hogy a Kérelmező kérelmét érdemben teljesítse, a kérelem alapján csak látszatintézkedést tett, amely a hozzáférési kérelem teljesítéseként nem volt értékelhető. [GDPR 83. cikk (2) bekezdés k) pont]

(41) A Hatóság a bírságkiszabás során a GDPR 83. cikk (2) bekezdés h) pontját semleges körülményként értékeli, az i) és j) pontja szerinti körülményeket pedig nem tartotta relevánsnak, mivel azok a konkrét ügy kapcsán nem értelmezhetők.

(42) A Hatóság figyelembe vette a bírság összegének megállapítása során az Iránymutatásban foglaltakat, amely az általános adatvédelmi rendelet szerinti közigazgatási bírságok kiszabásának számítási szempontjait tartalmazza. Erre tekintettel a bírság összegének meghatározására a következő szempontok alapján került sor:

- a. A Kérelmezett egy magatartásával valósított meg két különböző jogsértést [GDPR 12. cikk (3) bekezdés; 15. cikk (1) és (3) bekezdés] – az Iránymutatás 3.1.2 pontja a "unity of actions" kifejezést használja – így a GDPR 83. cikk (3) bekezdése alapján a bírság teljes összege nem haladhatja meg a legsúlyosabb jogsértés esetén meghatározott összeget, illetve jogsértéseket és azok súlyosságát együttesen értékeli.
- b. A Kérelmezett 2022. évi nettó árbevétele – az Opten céginformációs szolgáltatás szerint – [...] – azaz [...] forint volt. A kiszabott bírság a nettó árbevétel [...] %-a.
- c. A GDPR 83. cikk (5) bekezdésében foglaltak alapján a Kérelmezett az elkövetett jogsértések esetén *„legfeljebb 20 000 000 EUR összegű közigazgatási bírsággal [statikus bírságmaximum], illetve a vállalkozások esetében az előző pénzügyi év teljes éves világgpiaci forgalmának legfeljebb 4 %-át kitevő összeggel kell sújtani [dinamikus bírságmaximum], azzal, hogy a kettő közül a magasabb összeget kell kiszabni.”*
- d. A Kérelmezett 2022. évi nettó árbevételének 4 %-a [...] Ft – azaz [...] forint, amely 1 EUR=373,57 HUF középfolyam mellett³ [...] eurónak felel meg, azaz meghaladja a GDPR 83. cikk (5) bekezdése által meghatározott statikus bírságmaximumot, azaz a 20 000 000 EUR-nak megfelelő összeget. Mivel a statikus és a dinamikus összegek

³ 2023. július 17-én az MNB szerinti középfolyam: <https://www.mnb.hu/arfolyam-tablázat?deviza=rbCurrencyActual&devizaSelected=EUR&datefrom=2023.06.17.&datetill=2023.07.17.&order=1>

közül a bírságot az adott esetben kiszabható magasabb kategória alapján kell számolni és ahhoz arányosítani, így a Kérelmezett a jelen ügyben legfeljebb [...] Ft-nak – [...] – megfelelő bírsággal sújtható tekintettel arra, hogy a 20 000 000 euró a fenti árfolyamon számolva [...] -nak – azaz [...] forintnak – felel meg, és ezek közül a Kérelmezett nettó árbevételének a 4%-a a magasabb összeg, azaz a dinamikus maximum tekintendő a kiszabható bírság maximumának.

- e. A Hatóság által megállapított jogsértések súlya alacsony, ezért az Iránymutatás melléklete szerint a bírságszámítás kezdő összege az előző évi nettó árbevétel 0-0,4%-ban határozandó meg tekintettel arra, hogy a Kérelmezett 2022. évi nettó árbevétele meghaladta az 500 millió eurót. Tekintettel erre a jogsértés súlya alapján meghatározott kiinduló bírságösszeg további szempontok alapján – a vállalkozás árbevételének figyelembevételével – tovább nem módosítandó tekintettel arra, hogy a Kérelmezett esetében ez a szempont már a dinamikus bírságmaximum meghatározásánál érvényesítésre került.
- f. A Kérelmezett 2022. évi nettó árbevételének 0,4%-a [...] Ft, azaz [...] forint.
- g. A Hatóság a jelen ügyben a bírságminimumhoz közeli összegű bírság kiszabását tartja arányosnak, tekintettel a jogsértés alacsony súlyára, és különös figyelemmel arra, hogy a megállapított jogsértések kizárólag egy érintett, a Kérelmező vonatkozásában következtek be. A Hatóság mindezek alapján 10 000 000 Ft, azaz tízmillió forint adatvédelmi bírság kiszabása mellett döntött.
- h. Mindazonáltal a Hatóság álláspontja az, hogy a kiszabott bírság hatékony és van visszatartó ereje, mivel az arányaiban magasabb, mint a korábban hasonló ügyekben kiszabott bírságok összege, és ezáltal ösztönző hatással bírhat a Kérelmezettnél a hozzáférési kérelmek gondosabb kezelésére.

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

(44) Mindezek alapján a Hatóság a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

IV. Egyéb kérdések

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

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

(47) Az Ákr. 112. §-a, és 116. § (1) bekezdése, illetve a 114. § (1) bekezdése alapján a határozattal és a megszüntető végzéssel szemben közigazgatási per útján van helye jogorvoslatnak.

(48) A közigazgatási per szabályait a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) határozza meg. A Kp. 12. § (1) bekezdése alapján a Hatóság döntésével szembeni közigazgatási per törvényszéki hatáskörbe tartozik, a perre a Kp. 13. § (3) bekezdés a) pont aa) alpontja alapján a Fővárosi Törvényszék kizárólagosan illetékes. A Kp. 27. § (1) bekezdés b) pontja alapján a törvényszék hatáskörébe tartozó perben a jogi képviselő

kötelező. A Kp. 39. § (6) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs.

- (49) A Kp. 29. § (1) bekezdése és erre tekintettel a Pp. 604. § szerint alkalmazandó, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) 9. § (1) bekezdés b) pontja szerint az ügyfél jogi képviselője elektronikus kapcsolattartásra kötelezett.
- (50) A keresetlevél benyújtásának idejét és helyét a Kp. 39. § (1) bekezdése határozza meg. A tárgyalás tartása iránti kérelem lehetőségéről szóló tájékoztatás a Kp. 77. § (1)-(2) bekezdésén alapul. A közigazgatási per illetékének mértékét az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése határozza meg. Az illeték előzetes megfizetése alól az Itv. 59. § (1) bekezdése és 62. § (1) bekezdés h) pontja mentesíti az eljárást kezdeményező felet.

Budapest, 2023. július 21.

Dr. habil. Péterfalvi Attila elnök távollétében:

Dr. Bendik Tamás
általános elnökhelyettes