



Iktatószám: NAIH-664-12/2023
Korábbi ügyszám: NAIH-5318/2022

Tárgy: határozat

A **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** (a továbbiakban: **Hatóság**) előtt a (.....) kérelmező (a továbbiakban: **Kérelmező**) által a-vel (.....) (a továbbiakban: **Kérelmezett**) szemben 2022. május 11. napján tájékoztatási kötelezettség és hangfelvétel hozzáférés kiadási kérelmének nem teljesítése tárgyában ePapíron benyújtott – 2022. december 9-én és 2023. január 31-én kiegészített – kérelem (a továbbiakban: **kérelem**) alapján **adatvédelmi hatósági eljárás** indult, amelyet a Hatóság 2022. október 6-án kiterjesztett a Kérelmezett általi telefonhívások rögzítésével kapcsolatos általános adatkezelési gyakorlatának vizsgálatára. A Hatóság a fenti adatvédelmi hatósági eljárásban az alábbi döntéseket hozza:

I. A Hatóság határozatában a Kérelmező kérelmére megállapítja, hogy a Kérelmezett nem adott megfelelő tájékoztatást az adatkezelés időtartamáról a Kérelmezőnek, továbbá jogszerűtlenül tagadta meg a Kérelmező által kért 2022. március 25-i három hangfelvétel másolatának kiadását, és ezzel a Kérelmező vonatkozásában megsértette a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU rendelet¹ (a továbbiakban: **általános adatvédelmi rendelet) **12. cikk (1) bekezdését, 13. cikk (2) bekezdés a) pontját és 15. cikk (3) bekezdését.****

II. A Hatóság határozatában a Kérelmező kérelmére az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés c) pontja alapján utasítja a Kérelmezettet, hogy teljesítse a Kérelmezett jelen eljárás tárgyát képező 3 hangfelvétel másolatának kiadására irányuló kérelmét, és azt a Hatóság felé a jelen határozat kézhezvételét követő **15 napon belül igazolja.**

III. A Hatóság határozatában a Kérelmező kérelmének a fentieket meghaladó részét elutasítja.

IV. A Hatóság végzésében a Kérelmezett általi telefonhívások rögzítésével kapcsolatos általános adatkezelési gyakorlat vonatkozásában hivatalból kiterjesztett eljárást megszünteti.

V. A Hatóság a fenti I. pontban foglalt egyéni adatvédelmi jogsértések miatt a Kérelmezettet hivatalból

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

megfizetésére kötelezi.

Az V. pont szerinti bírságot a **jelen határozat véglegessé válásától számított 30 napon belül** a Hatóság központosított bevételek beszedése célelszámolási forintszámlája (10032000-01040425-00000000 Központosított beszédési számla IBAN: HU83 1003 2000

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>

0104 0425 0000 0000) javára kell megfizetni. Az összeg átutalásakor a „NAIH-664/2023 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.

Az V. pont szerinti bírság és az esetleges késedelmi pótlék meg nem fizetése, illetve a II. pont szerinti kötelezettség teljesítése határidőben történő igazolásának hiánya esetén a Hatóság elrendeli a határozat végrehajtását.

A határozattal és a részleges megszüntető végzéssel 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, elektronikusan², amely azt az ügy irataival együtt továbbítja a bíróságnak. A határozattal szembeni jogorvoslati kérelem esetén a tárgyalás tartása iránti kérelmet a keresetlevélben jelezni kell. A végzéssel kapcsolatban a bíróság egyszerűsített perben tárgyaláson kívül jár el. 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. május 11-én ePapíron kérelmet nyújtott be a Hatósághoz, melyben a Kérelmezett érintetti tájékoztatásának hiányát kifogásolta a vele 2022. március 25-én rögzített három telefonbeszélgetés során, valamint azt, hogy az általános adatvédelmi rendelet szerinti hozzáférési kérelmét a Kérelmezett nem teljesítette a három telefonbeszélgetés hangfelvétel másolatának vonatkozásában.
- (2) A Kérelmező az alábbi konkrét kérelmeket terjesztette elő a Hatóság felé a kérelem benyújtására használt formanyomtatványon:
 - (i) a Hatóság állapítsa meg, hogy a Kérelmezett nem tett eleget a tájékoztatási kötelezettségének azzal, hogy az ügyintéző a 2022. március 25. napi rögzített telefonbeszélgetések során nem tudta tájékoztatni a Kérelmezőt az érintetti jogairól, amikor erre kifejezetten rákérdezett, hanem az interneten elérhető tájékoztatót jelölte meg, és ezzel a Kérelmezett megsértette az általános adatvédelmi rendelet 12-14. cikkeit;
 - (ii) a Hatóság állapítsa meg, hogy a Kérelmezett nem adott tájékoztatást és nem válaszolt a Kérelmező 2022. március 25. napján kelt, hangfelvételeket is kérő érintetti kérelmére, ezzel a Kérelmezett megsértette az általános adatvédelmi rendelet 12-14. cikkeit és 15. cikkét;

² A közigazgatási per kezdeményezésére a NAIH_K01 elnevezésű űrlap szolgál: [NAIH_K01 űrlap](#) (2019.09.16) Az űrlap az általános nyomtatványkitöltő program ([ÁNYK program](#)) alkalmazásával tölthető ki. További információ: <https://www.naih.hu/kozig-hatarozat-birosagi-felulvizsgalata>

- (iii) a Hatóság állapítsa meg, hogy a Kérelmezett szándékosan semmibe vette a Kérelmező telefonos tájékoztatási kérését, részére nem küldte meg a kért hangfelvételeket, ezzel a Kérelmezett megsértette az általános adatvédelmi rendelet 12-14. cikkeit és 15. cikkét;
 - (iv) a Hatóság a súlyos jogsértés megállapításán túl szabjon ki adatvédelmi bírságot a Kérelmezettel szemben;
 - (v) a Hatóság kötelezze a Kérelmezettet a Kérelmező által kért tájékoztatás megadására és a hangfelvételek másolatának kiadására.
- (3) A Kérelmező a kérelemhez mellékelte az általa 2022. március 25-én 15:32 perckor a email címre megküldött elektronikus levelet, amelyben az általános adatvédelmi rendelet 12. cikkét nevesítve a 2022. március 25-én 10:53, 15:15 és 15:20 perckor a Kérelmezővel folytatott ügyfélszolgálati telefonbeszélgetés hangfelvételének másolatát kéri a Kérelmezettől. Kérelmező a levélben a kérelem indokának a fogyasztóvédelmi panasz bizonyítékául történő felhasználást jelölte meg kifejezetten, és jelezte, hogy a rögzítés opciót választotta a hívásoknál, és jelezte, hogy amennyiben nem tudják kiadni a hangfelvételeket, akkor a Hatósághoz fog fordulni.
- (4) A Kérelmező a Hatóság hiánypótlási felhívására 2022. május 25-én NAIH-5318-3/2022 szám alatt érkezett ePapíron benyújtott beadványában előfizetői szerződés másolattal igazolta, hogy ő az előfizetője annak a telefonszámnak, amelyről a rögzített hívások történtek.
- (5) A Kérelmező 2022. december 9-én ePapíron benyújtott, NAIH-5318-14/2022 szám alatt érkezett beadványában a bírságkiszabási kérelem megismétlésén felül a **panaszát kiegészítette** azzal, hogy többek között a nála keletkezett vagyoni és nem vagyoni kár miatt is kéri a bírság megállapítását. A Kérelmező hangsúlyozta, hogy nem fogadja el a Kérelmezett 2022. november 23-i, Kérelmezőnek írt levelében foglaltakat, amely szerint a Hatóság utasítására a Kérelmezett az általános adatvédelmi rendelet 15. cikke alapján kezeli a Kérelmező hozzáférési kérelmét, azonban a Kérelmező személyes adataival nem találtak semmilyen személyes adatot a nyilvántartásokban. Ezen túl a levél a Kérelmezett honlapján megtalálható adatkezelési tájékoztatásra hivatkozott³.
- (6) A Kérelmező 2023. január 31-én a bírságkiszabási kérelem megismétlésén felül a **panaszát kiegészítette** azzal, hogy kérte a Kérelmezett adatkezelési tevékenységének felfüggesztését is addig, amíg az nem felel meg az általános adatvédelmi rendelet követelményeinek. A Kérelmező ezen felül hangsúlyozta, hogy nem fogadja el a Kérelmezett 2023. január 18-i, Kérelmezőnek írt angol nyelvű levelében foglaltakat, amely szerint a Kérelmezett nem találja a 2022 márciusi érintetti kérelmet a bejövő emailek között. A Kérelmezett megerősíti a 2023. január 18-i levélben, hogy a Hatóság megkeresése alapján rákeresett a hangfelvételekre, továbbá az eredeti érintetti kérelmen kívüli kapcsolódó levelezést talált e tárgykörben, csak az eredeti emailt nem, és kérte a Kérelmezőt, hogy jelezze fenntartja-e a kérelmét.
- (7) A Hatóság 2022. augusztus 11-én cégkapun átvett megkeresésére a Kérelmezett 2022. augusztus 26-én egyszerű emailen küldött, 2022. augusztus 29-én NAIH-5318-

³ hivatkozás a levélben:
jelenleg átirányít erre:

9/2022 szám alatt érkezett beadványában az alábbi releváns nyilatkozatokat és iratokat küldte a Hatóságnak:

- (i) A telefonhívások rögzítése csak a telefonáló tájékoztatása után és külön beleegyezésével történik;
 - (ii) A hangfelvételek célja kizárólag a belső oktatás, ezért nem kapnak egyedi azonosítót és nem is kereshetőek vissza;
 - (iii) Az ügyfélszolgálat telefonszámának hívásával az alábbi tájékoztatás hangzik el a beszélgetés elején: *„Minőségbiztosítási és fejlesztési célból belehallgathatunk a telefonbeszélgetésbe vagy rögzíthetjük azt. A személyes adatai rögzítéséről a www..... oldalon talál információt. A rögzítéshez válassza az egyes gombot, a rögzítés nélküli beszélgetéshez a kettős gombot.”* A rögzítés választása esetén az alábbi tájékoztatás történik: *”Köszönjük, hogy a rögzítést választotta, kérem várjon az ügyintéző kapcsolásáig”*.
 - (iv) Mellékelte az aktuális, utoljára 2018. május 22-én frissített adatkezelési tájékoztatását. Ennek nem számozott *„Adatmegőrzés”* pontja az alábbi tájékoztatást nyújtja az adatkezelés időtartamáról: *„Személyes adatait nem tároljuk hosszabb ideig, mint ahogyan az adatgyűjtés céljainak eléréséhez szükséges, vagy a vonatkozó megőrzési irányelvek és/vagy az alkalmazandó jogszabályok által előírná hosszabb ideig. Megőrzési irányelveink a helyi elévülési időszakokat és a nemzeti jogi kötelezettségeit tükrözik”*. A fenti tájékoztatás nem számozott *„Begyűjtött információk”* pontjának (vi)-al jelölt albekezdése az alábbi típusú személyes adat kezelését jelöli meg a kezelt adatok felsorolásában: *„az ügyfélszolgálattal és a számviteli központokkal folytatott telefonbeszélgetések, melyek esetlegesen rögzíthetők”*. A fenti tájékoztatás nem számozott *„A begyűjtött információk felhasználási módja”* pontja az információk felhasználási céljainak felsorolásánál a felsorolás egyik elemeként az alábbiakat jelöli meg: *„valamint ügyfélszolgálatunk minőségének javításához és fenntartásához”*.
- (8) A Hatóság NAIH-5318-10/2022 szám alatt 2022. október 6-án a tényállás tisztázása érdekében, valamint az e-mail útján előterjesztett válaszra tekintettel a korábbi válaszok hiteles megerősítése érdekében ismételten nyilatkozattételre hívta fel a Kérelmezettet cégkapun 15 napos határidővel, valamint hivatalból kiterjesztette az eljárást a Kérelmezett telefonhívások rögzítésével kapcsolatos általános adatkezelési gyakorlatára. A megkeresést a Kérelmezett 2022. október 6-án vette át. A Kérelmezett ePapíron a határidő letelte után, 2022. november 8-án a válaszadási határidő meghosszabbítás iránti kérelmet terjesztett elő.
- (9) A Kérelmezett NAIH-5318-12/2022 szám alatt iktatott válaszlevele 2022. november 16-án érkezett a Hatósághoz, azonban a Hatóság NAIH-5318-10/2022 számú végzésében feltett kérdésekre a Kérelmezett érdemben nem válaszolt, nem mutatta be a telefonhívások rögzítésével kapcsolatos általános adatkezelési gyakorlatát, válaszait nem támasztotta alá iratokkal, és a hangfelvételeket továbbra sem azonosította, valamint a korábbi beadványt sem erősítette meg hivatalosan. A válaszban a Kérelmezett azt nyilatkozta, hogy nem kapta meg a Kérelmező 2022. március 25-i emailés érintetti kérelmét. A Kérelmezett nyilatkozata szerint továbbá a Hatóság NAIH-5318-10/2022 szám alatt 2022. október 6-án küldött megkeresés a standard eljárástól eltérő belső továbbítási hiba miatt nem jutott el időben az illetékes Osztály részére. A válaszlevél szerint a Kérelmezett tévesen azt hitte, hogy a Kérelmező telefonszáma az a szám, amelyet a Kérelmező hívott, és azt nyilatkozta, hogy az nem a Kérelmezett száma. A Kérelmezett nyilatkozata szerint a

hangfelvételeket 13 hónapig tárolja, azonban a kért felvételeket nem tudta beazonosítani a kapott időpont információkból. Ezen kívül a Kérelmezett általános adatvédelmi elkötelezettségét fejezte ki, és ismertette az e célból folytatott programokat. A Kérelmezett a 2021-es évi nettó árbevételt >30 millió Ft⁴-ban határozta meg.

- (10) A fentiekre tekintettel a Hatóság 2022. december 1-én NAIH-5318-13/2022 számú végzésében 200 000 Ft eljárási bírságot szabott ki a Kérelmezettre, és lefoglalta a 2022. március 25-i, Kérelmezővel folytatott telefonbeszélgetések hanganyagát. Ezzel egyidejűleg a végzésben a Hatóság ismételten felhívta a Kérelmezettet a hiányzó válaszok megadására.
- (11) A Kérelmezett 2022. december 7-én befizette a fenti 200 000 Ft eljárási bírságot.
- (12) A Hatóság 2022. december 1-én NAIH-5318-13/2022 szám alatt küldött megkeresésére a Kérelmezett 2022. december 16-án ePapíron – meghatalmazott jogi képviselőjén a keresztül – NAIH-5318-17/2022 szám alatt iktatott beadványában az alábbi releváns nyilatkozatokat tette és iratokat mellékelte:
- (i) a Kérelmezett befizette a NAIH-5318-13/2022 számú végzésben kiszabott 200 000 Ft eljárási bírságot, és elismerte a késedelmet, és jóhiszeműen együttműködni kíván a Hatósággal;
 - (ii) a Kérelmezett azonosította a kért három hangfelvételt és eleget tett a Hatóság lefoglalást elrendelő NAIH-5318-13/2022 számú végzésének, hogy a hangfelvételek ne kerüljenek megváltoztatásra vagy törlésre;
 - (iii) a Kérelmezett nem a email címet jelölte meg az adatkezelési tájékoztatásban az érintetti kérelmek benyújtására;
 - (iv) a email címen a Kérelmezett nem tudott azonosítani 2022. március 25-én a Kérelmező által küldött emailt, csak a jelen eljárás megindulásával szerzett tudomást erről;
 - (v) jelenleg folyamatban van a hangfelvételek kiadása a Kérelmezett belső eljárásrendje szerint;
 - (vi) a Kérelmezett komoly Globális Adatvédelmi Programot működtet, ellenőrzési folyamatokkal és irányelvekkel az adatbiztonság és jogi megfelelés érdekében;
 - (vii) emberi mulasztás miatt nem csatolták korábban a hangfelvétellel kapcsolatos adatvédelmi hatásvizsgálatot, amelyet ezúton pótolnak;
 - (viii) ismételten benyújtja ePapír mellékleteként a 2022. augusztus 26. napján kelt korábbi válaszait, és nyilatkozik, hogy elismeri azt a Kérelmezett válaszákat;

⁴ A <https://e-beszamolo.im.gov.hu> nyilvános közadatbázisban elérhető adatok alapján a válasz nem számol azzal, hogy a beszámolóban megadott érték „ezer forintban” értendő, azaz a helyes összeg > 30 milliárd Ft.

- (ix) a Kérelmező által sérelmezett adatkezelés és a hangrögzítéssel kapcsolatos általános adatkezelési gyakorlat vonatkozásában is a Kérelmezett az adatkezelő, amelyet az online elérhető adatkezelési tájékoztató⁵ (nyilatkozat) is alátámaszt;
- (x) a cégcsoporthoz tartozó, a tájékoztatásban megjelölt másik két cég (..... és) nem folytatnak adatkezelési tevékenységet a panasz tárgyával összefüggésben;
- (xi) a beadvány mellékleteként a Kérelmezett megküldte a panasz tárgyát képező három hangfelvételt és a velük kapcsolatos metaadatokat;
- (xii) a három hangfelvétel mindegyike kezdetben a Kérelmező azon ismételt kérelmének kommunikációjára irányul kizárólagosan, hogy a csomagját aznap megkapja, az időben második és harmadik hangfelvételen egyértelműen feltételesen veti fel annak a lehetőségét, hogy ha nem kapja meg a csomagját, akkor fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményez, és akkor ahhoz ki fogja kérni a hangfelvételeket, azonban a harmadik felvételen kifejezetten kijelenti, hogy amennyiben megkapja a csomagot, akkor nem fogja kikérni a hangfelvételeket, azaz közvetlen egyértelmű szóbeli kérelem nem hangzik el a hangfelvételeken;
- (xiii) a hangfelvételekkel kapcsolatos metaadatok közül az alábbiak relevánsak az ügy szempontjából: „start time” (=hívás kezdetének időpontja, év, hónap, nap, óra, perc), „Interaction duration” (=a hívás időtartama, perc, másodperc), „End Time” (=hívás végének időpontja, év, hónap, nap, óra, perc), „Dialed From (ANI)” (=hívó telefonszáma nulla nélkül az elején), Tracking Number (=követési szám), Direction (=irány, bejövő vagy kimenő), „local start time” és „local end time” (=azonos a „start time” és „end time”-al, a helyi magyar időzóna szerint);
- (xiv) a helyi kezdeti időpontok („local start time”) 1 perces eltéréssel megegyeznek a Kérelmező által megjelölt hívásidőpontokkal;
- (xv) a telefonhívások rögzítésének általános gyakorlata és a hívás elején adott tájékoztatás tekintetében érdemben azonosan nyilatkozott a korábbi 2022. augusztus 29-én NAIH-5318-9/2022 szám alatt érkezett beadványban leírtakkal, kiemelve, hogy az online adatvédelmi tájékoztatás kifejezetten felhívja a figyelmet a telefonhívás rögzítésének lehetőségére a „Begyűjtött információk” és a „Begyűjtött információk felhasználási módja” fejezetekben, és megerősítve hogy az adatkezelési tájékoztatóban is írtaknak megfelelően automatizált döntéshozatal vagy profilalkotás nem történik a hangfelvételekkel kapcsolatban;
- (xvi) az adatkezelési tájékoztatóra mutató hivatkozás a Kérelmezett főoldalának alján érhető el közvetlenül, a szokásos módon;
- (xvii) nem minden hívás esetén keletkezik minden metaadat, és minden metaadat mező használható a hívás kereséséhez és azonosításához;
- (xviii) a hangfelvételek tárolási ideje vonatkozásában az online adatkezelési tájékoztató fenti (7)(iv) pontban bemutatott rendelkezésein felül megerősítette a fenti (9) bekezdésben is megjelölt 13 hónapos tárolási időt, amely konkrét adat nem található a beadványhoz mellékelte, 2018. május 22-től hatályos adatkezelési tájékoztatásban;

⁵

- (xix) az általános gyakorlata szerint a Kérelmezett a megadott kritériumok (pl. nyomkövetési szám, hívó fél száma, dátumtartomány) alapján keresést hajt végre az adatbázisban, amely alapján a megfelelő illetékességgel rendelkező munkavállalók hozzáférhetnek a felvételhez az érintetti kérelem teljesítése céljából, továbbá bizonytalanság esetén felveszik az érintettel a kapcsolatot további adatokért;
 - (xx) a jelen ügyben kért hangfelvételeket a hívó fél száma a hívások napja és időpontja alapján lehetett azonosítani;
 - (xxi) a telefonhívások rögzítésének jogalapja az érintett hozzájárulása.
- (13) A Hatóság 2023. március 24-én küldött megkeresésére a Kérelmezett 2023. április 7-én ePapíron érkezett, NAIH-664-5/2023 szám alatt érkezett beadványában – meghatalmazott jogi képviselőjén a keresztül – az alábbi releváns nyilatkozatokat tette és iratokat mellékelte:
- (i) a Kérelmezett az érintetteket az online adatkezelési tájékoztató útján tájékoztatja általában;
 - (ii) a Kérelmezett a tájékoztatóban megjelölt és hivatkozásra kattintással elérhető online felületet működteti külön az érintetti kérelmek intézésére, ezen kívül az ügyfelekkel kapcsolatba kerülő munkatársakat folyamatosan képzik, valamint postai úton is meg lehet küldeni az érintetti kérelmeket;
 - (iii) függetlenül attól, hogy a Kérelmezett milyen úton kapja meg az érintetti kérelmeket, egy elkülönített rendszerben rögzíti őket, amely kifejezetten erre lett kialakítva;
 - (iv) a Kérelmezett három alkalommal próbálta felvenni a Kérelmezővel a kapcsolatot a Kérelmező jelen eljárásban megjelölt lakcímén, az első 2022. decemberben kézbesítetlenül visszaérkezett, a másodikat a Kérelmezett a saját szolgáltatásával 2023. január 17-én kézbesítette a Kérelmezőnek, amelyben – angol nyelven – az érintetti kérelem megismétlését kéri a Kérelmezőtől;
 - (v) a Kérelmezett nyilatkozata szerint mivel még nem kapott érintetti kérelmet a Kérelmezőtől, ezért nem küldte meg a 2023. január 17-i levélben a hangfelvételek másolatát;
 - (vi) mivel a Kérelmező a fenti levélre nem válaszolt, ezért a Hatóság 2023. március 24-i felhívásáig a Kérelmezett nem tett semmit a hangfelvételekkel kapcsolatban, ezt követően 2023. április 5-én egy harmadik levelet is küldött a Kérelmezőnek, amelyben megküldte a hangfelvételek leiratát, ennek kézbesítése kétszer is sikertelen volt, ezt megkísérli ismét kézbesíteni.
- (14) A Hatóság felhívására a Kérelmezett 2023. május 31-én ePapíron érkezett, NAIH-664-7/2023 szám alatt érkezett beadványához mellékelte az eddigi beadványai olyan változatát, amelyek nem tartalmaznak védett adatot. Ezt a Hatóság a Kérelmező iratbetekintési kérelmének helyt adva megküldte a Kérelmező részére 2023. június 23-án. A Kérelmező 2023. június 28. napján érkezett, NAIH-664-9/2023 szám alatt iktatott beadványában az alábbi nyilatkozatokat tette:
- (i) nem fogadja el azt, hogy a Kérelmezett telefonos ügyfélszolgálat szöveges nem tudta tájékoztatni, akkor sem, ha az ügyfélszolgálat szerint a tájékoztatás az interneten megtalálható;

- (ii) álláspontja szerint a Kérelmezett szándékosan nem válaszolt a 2022. március 25. napján írt érintetti kérelmére;
 - (iii) felháborítónak tartja, hogy tőle kér a Kérelmezett megerősítést az igény fenntartásáról, miközben adatvédelmi hatósági eljárást kezdeményezett a nem teljesítés miatt;
 - (iv) a kért hangfelvételt még mindig nem küldték meg a Kérelmezőnek;
 - (v) a Kérelmező anyanyelve magyar, végig magyarul levelezett a Kérelmezettel, így érthetetlen számára, hogy miért küldte a Kérelmezett a féloldalas angol nyelvű levelet az ügyben *(a hivatkozott levél kelte: 2023. január 18., részletezve a fent (6) bekezdésben)*;
 - (vi) 2022. december 8-án levélben követelte a hangfelvételek kiadását, és ezt nem is csatolta be a Kérelmezett a Hatóság részére, és továbbra is azt állítja a 2023. április 7-i beadványában *(részletezve a fenti (13) bekezdésben)*, hogy a Kérelmező nem kérte a hangfelvételek kiadását;
 - (vii) fenntartja a bírság kiszabására és az adatkezelési tevékenység felfüggesztésének elrendelésére irányuló kérelmét, valamint mellékelte a 2022. december 8-i levelét és annak tértivevényét.
- (15) A Hatóság az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: **Ákr.**) 76. §-a alapján 2023. július 4-én cégkapun keresztül megküldte a Kérelmezettnek a Kérelmező beadványait a szükségtelen védett adatok nélkül, és felhívta a Kérelmezettet, hogy 15 napon belül tehet arra nyilatkozatot, amelynek hiányában a Hatóság a rendelkezésre álló információk és iratok alapján fog dönteni. A Kérelmezett ezen megkeresésre az alábbi releváns nyilatkozatokat tette:
- (i) a Kérelmező nem csatolt arra vonatkozó bizonyítékot, hogy a Kérelmezett ügyintézője mikor és miről nem tájékoztatta;
 - (ii) a Kérelmezett által a Hatóságnak korábban csatolt hangfelvételek szerint a beszélgetésnek nem képezték tárgyát a Kérelmező érintetti jogai;
 - (iii) a telefonos hangrögzítésről a Kérelmező kifejezett tájékoztatást kapott a hívás elején, a rögzítés megkezdése előtt kellett kifejezett gombnyomással a rögzítést választania;
 - (iv) a Kérelmező nem állította, hogy a felvételeket a hozzájárulása nélkül rögzítették;
 - (v) a Kérelmezett továbbra sem tudja megerősíteni, hogy megkapta volna a Kérelmező 2022. március 25. napján kelt elektronikus levelét;
 - (vi) a kérelem többi része nehezen különböztethető meg az előzőektől, valamint a bírsággal kapcsolatban Kérelmezett előadja, hogy bár fogyasztóvédelmi eljárás céljából kérte a hangfelvételeket a Kérelmező, még nem indított fogyasztóvédelmi eljárást vagy polgári jogi igényt, és a csomagszolgáltatással kapcsolatos elégedetlensége miatt indította csak a jelen eljárást.

II. Az ügyben alkalmazandó jogszabályi rendelkezések

- (16) Az általános adatvédelmi rendelet 2. cikk (1) bekezdése szerint az általános adatvédelmi rendeletet kell alkalmazni a személyes adatok részben vagy egészben automatizált módon történő kezelésére, valamint azoknak az adatoknak a nem automatizált kezelésére, amelyek valamely nyilvántartási rendszer részét képezik, vagy amelyeket egy nyilvántartási rendszer részévé kívánunk tenni.
- (17) Az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (2) bekezdés szerint az adatkezelő felelős az (1) bekezdésnek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).
- (18) Az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (1) bekezdés szerint 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.
- (19) Az általános adatvédelmi rendelet 13. cikk (2) bekezdés a) pontja alapján ha az érintettre vonatkozó személyes adatokat az érintettől gyűjtik, akkor többek között tájékoztatni kell az érintettet a személyes adatok tárolásának időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól.
- (20) Az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (1) bekezdése alapján 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.
- (21) Az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (3) bekezdése alapján 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.

- (22) Az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés c) pontja szerint a felügyeleti hatóság korrekciós hatáskörében eljárva utasítja az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, hogy teljesítse az érintettnek az általános adatvédelmi rendelet szerinti jogai gyakorlására vonatkozó kérelmét.
- (23) Az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés d) pontja szerint a felügyeleti hatóság korrekciós hatáskörében eljárva utasítja az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, hogy adatkezelési műveleteit – adott esetben meghatározott módon és meghatározott időn belül – hozza összhangba e rendelet rendelkezéseivel.
- (24) Az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés i) pontja szerint a felügyeleti hatóság korrekciós hatáskörében eljárva a 83. cikknek megfelelően közigazgatási bírságot szab ki, az adott eset körülményeitől függően az e bekezdésben említett intézkedéseken túlmenően vagy azok helyett.
- (25) Az általános adatvédelmi rendelet hatálya alá tartozó adatkezelésre az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**) 2. § (2) bekezdése szerint az általános adatvédelmi rendeletet az ott megjelölt rendelkezésekben foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni.
- (26) Az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján a személyes adatok védelméhez való jog érvényesülése érdekében a Hatóság az érintett erre irányuló kérelmére adatvédelmi hatósági eljárást indít és hivatalból adatvédelmi hatósági eljárást indíthat.
- (27) Az Infotv. 61. § (1) bekezdés a) pontja szerint az adatvédelmi hatósági eljárásban hozott határozatában a Hatóság az Infotv. 2. § (2) bekezdésében meghatározott adatkezelési műveletekkel összefüggésben az általános adatvédelmi rendeletben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.
- (28) Az Infotv. 75/A. §-a alapján a Hatóság az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2)–(6) bekezdésében foglalt hatásköreit az arányosság elvének figyelembevételével gyakorolja, különösen azzal, hogy a személyes adatok kezelésére vonatkozó – jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott – előírások első alkalommal történő megsértése esetén a jogsértés orvoslása iránt – az általános adatvédelmi rendelet 58. cikkével összhangban – elsősorban az adatkezelő vagy adatfeldolgozó figyelmeztetésével intézkedik.
- (29) Az általános adatvédelmi rendelet eltérő rendelkezése hiányában a kérelemre indult adatvédelmi hatósági eljárásra az Ákr. rendelkezéseit kell alkalmazni az Infotv.-ben meghatározott eltérésekkel.

III. Döntés

1. A megállapított tényállás

- (30) A Kérelmező 2022. március 25. napján az általános adatvédelmi rendelet 15. cikke szerinti kérelemben a „.....” email címről 15:32 perckor kérte a Kérelmezettől három ügyfélszolgálati telefonos hangfelvétel kiadását, amely email

kérelmet a Hatóságnak benyújtott panaszához mellékelte. Az email címzettje a Kérelmezett honlapján megjelölt ügyfélszolgálati email cím volt (.....).

- (31) A Kérelmezett az eljárás során azt nyilatkozta, hogy nem tudta a rendszereiben megtalálni a Kérelmező által 2022. március 25. napján feladott emailt. Azonban az általános adatvédelmi rendelet 5. cikk (2) bekezdése alapján ilyen esetben a bizonyítási teher a Kérelmezetten van, és pusztán nyilatkozata nem elég a kérelem létezésének megdöntésére. Ellenkező esetben az elektronikus email törlésével korlátlanul ki lehetne bújni a válaszadási kötelezettség alól. A rendelkezésre álló iratok alapján az email elküldése bizonyított, és a Kérelmező nem kapott olyan visszaigazolást, hogy az email küldés nem sikerült. A Kérelmezett nem hozott fel olyan konkrét indokot, amely azt valószínűsítene, hogy az elküldött email nem érkezett meg hozzá. Ezen túl a Hatóság azt is figyelembe vette, hogy a Kérelmezett nem egyből azt nyilatkozta a Hatóság 2022. augusztus 11-én cégkapun átvett megkeresésére a 2022. augusztus 26-én egyszerű emailen küldött, 2022. augusztus 29-én NAIH-5318-9/2022 szám alatt érkeztetett válaszában, hogy a Kérelmező érintetti kérelmét nem kapta meg, ezt csak 2022. december 16-án ePapíron – meghatalmazott jogi képviselőjén a keresztül – NAIH-5318-17/2022 szám alatt iktatott beadványában nyilatkozta először a Hatóság felé, és 2022. november 23-án a Kérelmezőnek írt levelében, 3 hónappal a Hatóság 2022. augusztus 11-i megkeresését követően. Az első, 2022. augusztus 26-én küldött, a Hatóság által 2022. augusztus 29-én NAIH-5318-9/2022 alatt érkeztetett válaszban a Kérelmezett még azt nyilatkozta, hogy a hangfelvételeket kizárólag belső oktatási célokra használják, azok nem kapnak egyedi azonosítót és nem kereshetőek vissza. Ezt a kijelentést a Kérelmezett a Hatóság felhívására 2022. december 16-án a fenti (12)(viii) pontban leírtak szerint megerősítette, valamint azt is nyilatkozta, hogy ha érkezett is email a Kérelmezőtől, az emberi hiba miatt nem kerülhetett megválaszolásra.
- (32) Az eset összes körülménye alapján a Kérelmezett a Kérelmező 2022. március 25. napján küldött érintetti kérelmére köteles lett volna választ adni. A Hatóság azt is megállapította, hogy legkésőbb a Hatóság 2022. augusztus 11-i cégkapus megkeresésekor bizonyíthatóan minden információ a Kérelmezett rendelkezésére állt az érintetti kérelem teljesítésére, amelyet a Kérelmezett sem egy hónapon belül, sem három hónapon belül nem tett meg. A szóveges átirat postai küldése és a Kérelmező felhívása – angol nyelvű emailben a korábbi magyar nyelvű kommunikáció után – hogy nyilatkozzon fenntartja-e a hozzáférési kérelmét, amelyre nézve nemrég hatósági eljárást indított, nem tekinthető észszerű és tényleges érintetti kérelem intézésnek.
- (33) Megállapítható továbbá, hogy a telefonhívások rögzítése a Kérelmező kifejezett kérésére, telefonon történő aktív gombnyomásos választására történt, így az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti érintetti hozzájárulás jogalapot ez megerősítette. A Hatóság – a fenti (7)(iv) pontban részletezett tájékoztatáson kívül – a kötelező érintetti tájékoztatást elfogadhatónak találta az adott online formában egy olyan esetben, ahol a hívást a Kérelmező kezdeményezte és a rögzítés opcionális volt. Emiatt a hozzájárulás – tekintettel a több lépcsős tájékoztatás elfogadhatóságára az Európai Adatvédelmi Testület hozzájárulásról szóló iránymutatása alapján⁶ – összességében érvényes jogalap volt a jelen esetben, különösen, de nem kizárólagos tekintettel arra a körülményre is, hogy a hiányzó információtól függetlenül mindenképpen úgy döntött volna a Kérelmező, hogy hangfelvételt kér, mivel azt maga is fel kívánta használni fogyasztóvédelmi panaszhoz.

⁶ 5/2020 Iránymutatás az (EU) 2016/679 rendelet szerinti hozzájárulásról 69. és 71. bekezdések: https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_guidelines_202005_consent_hu.pdf

Emiatt a jelen eset összes körülménye alapján az információ egy kis részének hiánya egyértelműen nem befolyásolta a hozzájárulás megadását a Kérelmező részéről, és a hozzájárulás hiányát a Kérelmező sem vitatta a kérelmében.

2. Az általános adatvédelmi rendelet 12. cikkének sérelme megállapítására vonatkozó kérelem

- (34) A Kérelmező általánosságban kérte annak megállapítását, hogy a Kérelmezett a Kérelmezővel szemben megsértette az általános adatvédelmi rendelet 12-14 cikkeit. A Hatóság egyenként vizsgálta az egyes cikkeket, mivel azok megsértése egymástól független lehet.
- (35) Az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (1) bekezdése alapján az adatkezelő az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatást átlátható, tömör és könnyen érthető formában köteles biztosítani az érintettek részére. A Kérelmezett a Hatóság megkeresésére többek között a (7)(i), a (12)(xxi) és a (15)(iii) pontokban írtak szerint is megerősítette azt, hogy a vizsgálat tárgyát képező hangrögzítéses adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása, és csak a hozzájárulás megszerzése esetén történik a telefonos beszélgetés rögzítése, ezzel ellentétes bizonyíték nem merült fel az eljárás során. A fenti (7)(iii) pontban részletezett, hívás elején hallható tájékoztatás szövege nem világos és nem könnyen érthető a kérdésben. A *„belehallgathatunk a telefonbeszélgetésbe vagy rögzíthetjük azt”* és a *„rögzítéshez válassza az egyes gombot”* kijelentések együtt nem egyértelműek, egyes érintettek jogosan értelmezhetik ezt úgy, mintha a rögzítés nem csak az érintett hozzájárulása esetén lenne lehetséges, hanem egyéb esetekben is, a Kérelmezett egyoldalú döntése alapján. Ezen szóbeli tájékoztatás nem felel meg az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (1) bekezdése szerinti átláthatóság és könnyen érthetőség követelményeinek.
- (36) Az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (2) bekezdése az adatkezelő kötelezettségévé teszi általánosságban az érintetti jogok gyakorlásának elősegítését. A jelen esetben azonban nem az érintetti jogok gyakorlására szolgáló lehetőségek hiánya a Kérelmező panaszának tárgya, és a Kérelmező nem is az adatkezelési tájékoztatóban megjelölt email címre küldte a kérelmét, így a konkrét esetben a tájékoztatóban megjelölt módon történő érintetti joggyakorlás esetén alkalmazott protokoll gyakorlati megfelelősége nem értelmezhető, az külön hivatalbóli eljárás tárgy a lehet.
- (37) Az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (3) bekezdése a válaszadás határidejét határozza meg, amelynek késedelmét a Hatóság gyakorlata alapján akkor állapítja meg, ha a válaszadás megtörtént a Hatóság eljárásának megindítása előtt, de a jogszabályi határidőt követően. A válasz teljes elmaradása nem késedelmes teljesítés, hanem nem teljesítés, amely az általános adatvédelmi rendelet 15. cikkének vonatkozásában értékelendő.
- (38) A fentiekre tekintettel a Hatóság a kérelemre a rendelkező rész szerint megállapította az általános adatvédelmi rendelet 12. cikk (1) bekezdésének sérelmét.**

3. Az általános adatvédelmi rendelet 13. cikkének sérelme megállapítására vonatkozó kérelem

- (39) Az általános adatvédelmi rendelet 13. cikk (1) és (2) bekezdése alapján az adatkezelő köteles bizonyos alapvető adatkezelési információkat (pl. adatkezelési cél, jogalap) az

érintettek rendelkezésére bocsátani könnyen hozzáférhető módon, amikor a személyes adatokat közvetlenül az érintettektől gyűjti. A Hatóság tényállás tisztázása alapján a fenti (12)(ix) pontban is hivatkozott online adatkezelési tájékoztatást – fenti (33) bekezdésben írtak figyelembevételével – önmagában a tájékoztatás egy szintjeként megfelelőnek tartja. Azonban a hivatkozott online adatkezelési tájékoztatás a részletes információkkal olyan általános és a hangfelvételek tárgykörén kívüli kérdéseket vet fel, amelyek vizsgálata csak külön eljárásban lehetséges.

- (40) A fenti (7)(iv) pontban részletezett tájékoztatásrész az adatkezelés idejéről nem felel meg az átlátható, konkrét és egyértelmű tájékoztatásnak, mivel nem jelöli meg a telefonos beszélgetés rögzítésének konkrét tárolási idejét, csak hogy a „szükséges ideig” történik. A Kérelmezett a (9) bekezdésben és a (12)(xviii) pontban leírtak alapján 13 hónapos megőrzési időt alkalmaz a telefonos hangfelvételek kezelése során, azonban az érintettek ezt semmilyen könnyen elérhető forrásból nem tudják meg nyilvánosan elérhető információkból.
- (41) **A fentiekre tekintettel a Hatóság a kérelemre a rendelkező rész szerint megállapította az általános adatvédelmi rendelet 13. cikk (2) bekezdés a) pontjának sérelmét.**

4. Az általános adatvédelmi rendelet 14. cikkének sérelme megállapítására vonatkozó kérelem

- (42) Az általános adatvédelmi rendelet 14. cikke akkor alkalmazandó, ha a személyes adatok gyűjtése nem közvetlenül az érintettektől történik. A jelen ügyben a kérelem tárgya a Kérelmező ügyfélszolgálati telefonos hangfelvételekkel kapcsolatos panasza volt. Mivel a vizsgált adatkezelés során az érintett hangját mint személyes adatot a Kérelmezett közvetlenül a Kérelmezőtől gyűjtötte a Kérelmező hozzájárulása alapján, az általános adatvédelmi rendelet 14. cikke ezzel összefüggésben nem alkalmazandó.
- (43) Mivel az általános adatvédelmi rendelet 14. cikke a jelen ügyben nem irányadó, értelemszerűen a Kérelmezett azt nem is sérthette meg a jelen eljárás tárgya vonatkozásában.
- (44) **A fentiekre tekintettel a Hatóság a rendelkező rész szerint az általános adatvédelmi rendelet 14. cikkének sérelme megállapítására vonatkozó kérelmet elutasította.**

5. Az általános adatvédelmi rendelet 15. cikkének sérelme megállapítására vonatkozó kérelem

- (45) A jelen eljárás tárgya – a 2022. március 25-i emailés másolatkérés – vonatkozásában az általános adatvédelmi rendelet 15. cikkéből annak (3) bekezdése alkalmazandó, amely alapján a Kérelmezett köteles volt a Kérelmező kérésére a kért hangfelvétel másolatokat a Kérelmezőnek megküldeni. Ugyanezen bekezdés szerint 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. Ezen okból az elektronikus joggyakorlásra postai válaszadás nem tekinthető megfelelőnek, különösen, ha az nem is a hangfelvételekre irányul, csak annak szöveges leiratára, amely nem bír azonos bizonyító eszköz minőséggel a Kérelmező által kívánt jogvitában felhasználás vonatkozásában. Ez azonban az érintetti joggyakorlások teljesítésének olyan általános gyakorlatot érintő kérdése, amely nem a jelen eljárás tárgya, az külön ilyen tárgyú hivatalbóli eljárásban vizsgálható.

- (46) A fenti (12)(viii) pontban leírtak szerint a Kérelmezett elismerte, hogy a Hatóság 2022. augusztus 11-i megkeresését a Kérelmezett képviselőre jogosult alkalmazottja vette át és válaszolta meg. A fenti (31) és (32) bekezdésekben kifejtett okokból a Kérelmezett még egy esetleges – Kérelmezett érdekkörébe tartozó – 2022. március 25-i technikai probléma esetén is legkésőbb 2022. augusztus 11-én bizonyíthatóan értesült a Kérelmező hangfelvétel másolati igényéről, a felvételeket a Kérelmezett a fenti (12)(ii) pont alapján képes volt azonosítani és zárolni. A fenti (12)(xii) pontban részletezettek szerint a 2022. március 25-i három hangfelvételen a Kérelmező csak annak lehetőségét vetette fel, hogy érintetti jogot fog gyakorolni, ha nem kapja meg a csomagját, így ezek önmagukban nem számítanak érintetti joggyakorlásnak, de a fentiek miatt ez az ügy érdemét nem befolyásolja. A fenti okokból a Kérelmező (14)(vi) pontban megjelölt 2022. december 8-i levelének nincs különösebb jelentősége az igény megerősítésén kívül, mivel a fentiekben kifejtettek alapján addigra a Kérelmezettnek már régen tudnia kellett az érintetti kérelemről.
- (47) Megállapítható, hogy a Kérelmezett a Hatóság első megkeresésétől körülbelül egy év eltelte ellenére sem küldte még meg a Kérelmezőnek a bizonyítottan rendelkezésre álló három hangfelvétel másolatát. A Hatóság gyakorlata alapján az általános adatvédelmi rendelet 15. cikke szerinti érintetti kérelmet akkor tekinti teljesítettnek, ha azt a Hatóság eljárásának megindítását megelőzően teljesítették. Ennek hiányában – ha a Hatóság eljárásának indítása idején a jogszabályi válaszadási határidő eltelt – a Hatóság nem a késedelmes teljesítést állapítaná meg, hanem az adott érintetti jog sérelmét, így a Kérelmezett 2022. november 23-i és 2023. január 18-i, Kérelmezőnek írt levelei még akkor sem zárták volna ki a jogsértés megállapítását, ha érdemi válasznak lehetne tekinteni őket, de még ez sem áll fenn.
- (48) **A fentiekre tekintettel a Hatóság a kérelemre a rendelkező rész szerint megállapította az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (3) bekezdésének sérelmét, mivel a Kérelmezett nem bocsátotta a Kérelmező rendelkezésére a kért hangfelvételek másolatát.**

6. Az adatvédelmi bírság kiszabására vonatkozó kérelemrész

- (49) Az általános adatvédelmi rendelet 77. cikk (1) bekezdése alapján az érintett a rá vonatkozó személyes adatok kezelése vonatkozásában terjeszthet elő kérelmet a Hatóság előtt, míg az Ákr. 10. § (1) bekezdése alapján ügyfél az a természetes vagy jogi személy, egyéb szervezet, akinek (amelynek) jogát vagy jogos érdekét az ügy közvetlenül érinti.
- (50) A Kérelmezettre kiszabandó bírság vagy egyéb büntető jellegű jogkövetkezmény a Kérelmező jogait és kötelezettségeit vagy a rá vonatkozó személyes adatokat nem érinti. A Kérelmezőt esetlegesen ért – nem ezen eljárás hanem polgári bírósági eljárás kizárólagos tárgyát képező – vagyoni vagy nem vagyoni kár nem teszi a Kérelmezőt érdekeltté a bírságban, mivel az a jogait és kötelezettségeit sem a múltra nézve, sem a jövőre nézve nem befolyásolja. Emiatt a Hatóság hivatalból mérlegeli, nem kérelemre alkalmazza a bírságkiszabást.
- (51) **A fentiekre tekintettel a Hatóság a rendelkező rész szerint az adatvédelmi bírság megállapítására vonatkozó kérelmet elutasította, mivel arról külön hivatalból dönt a jogszabályban meghatározott szabad mérlegelése körében.**

7. A Kérelmezett adatkezelésének felfüggesztésére irányuló kérelemrész

- (52) A fenti (49) és (50) bekezdésben leírtak irányadóak a Kérelmezett adatkezelésének általános felfüggesztésére is, mivel az nem csak a Kérelmezőt, hanem a Kérelmezett teljes általános gyakorlatát érinti.
- (53) E körben a Hatóság nem azonosított olyan körülményt, amely szükségessé és arányossá tenné az eset összes körülménye alapján az egyedi eset miatt a Kérelmezett minden adatkezelésének felfüggesztését.
- (54) **A fentiekre tekintettel a Hatóság a rendelkező rész szerint a Kérelmezett adatkezelésének felfüggesztésére irányuló kérelmet elutasította.**

8. A hivatalból kiterjesztett eljárásrész

- (55) A Kérelmező vonatkozásában a Hatóság a fenti (45), (46) és (47) bekezdésekben kifejtett okokból megállapította az általános adatvédelmi rendelet 13. cikk (2) bekezdés a) pontjának sérelmét. A Hatóság a fenti (8) bekezdésben részletezettek szerint hivatalból kiterjesztette a jelen eljárás tárgyát a Kérelmezett általi telefonhívások rögzítésével kapcsolatos általános adatkezelési gyakorlatra.
- (56) A fenti (12)(xxi) pontban, (33) bekezdésben és (35) bekezdésben kifejtettek alapján Hatóság azt állapította meg, hogy a Kérelmezett telefonos hangrögzítéssel kapcsolatos jogalap tekintetében nem merül fel a jogellenesség gyanúja. Azonban az eljárás során a Kérelmezett által küldött, 2018. május 22-én frissített adatkezelési tájékoztatás több átláthatósági kérdést is felvetett, amely nem szorosan kapcsolódik a jelen egyéni kérelemre indult ügyhöz és a hivatalból vizsgált telefonos hangrögzítéshez, annál tágabb általános tájékoztatási kérdés. A Kérelmezett weboldalán elérhető tájékoztatás szövege továbbá az eljárás alatt megváltozott, továbbá a tájékoztatás szövege az egész Európai Unióban egységes, így határon átnyúló adatkezelésként vizsgálható, mivel feltételezhető, hogy a Kérelmezett nem önállóan határozza meg a teljes Európai Unióban egységes tájékoztatás szöveget.
- (57) **A fentiekre tekintettel a Hatóság a hivatalból kiterjesztett eljárásrészt a telefonos hangrögzítés általános gyakorlata tárgykörben megszüntette. A fentiektől függetlenül a Kérelmezett általános adatkezelési tájékoztatásának vizsgálata külön eljárás tárgyát képezheti, amelynek előkérdése határon átnyúló adatkezelés esetén az illetékes főhatóság azonosítása. Amennyiben nem a Hatóság lesz illetékes eljárni, akkor a Hatóság az illetékes főhatóság eljárását kezdeményezheti.**

IV. Jogkövetkezmények

- (58) Az Infotv. 38. § (2) bekezdésében meghatározott feladat- és hatásköréből adódóan az nem kérdéses, hogy amennyiben a Hatóság olyan jogsértést állapít meg, amely még fennáll, akkor az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés szerinti intézkedésekkel a Hatóság köteles a jogsértés orvoslására kötelezni az adatkezelőt. Erre tekintettel a Hatóság a rendelkező részben az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés c) pontja alapján kötelezte a Kérelmezettet az érintetti kérelem teljesítésére és az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés d) pontja

alapján kötelezte a Kérelmezettet a tájékoztatásának pontosítására az adatkezelési idő tekintetében. **A Kérelmező hangfelvétel másolatait lehetőség szerint elektronikus úton kell kiadni, az adatbiztonságra is figyelemmel** (pl. a megnyitáshoz szükséges jelszó más módon történő küldésével). Az adatkezelés idejét a lehetőségekhez képest pontosan szükséges meghatározni, vagy olyan konkrét leírást adni, amely alapján az utólag könnyen ellenőrizhető az érintett által, ha a pontos időszak előre nem látható (pl. szerződés megszűnéstől 5 év egyes adatkezeléseknél). A jelen eljárás tárgyát képező hangrögzítés megőrzési idejét a Kérelmezett pontosan meg tudta határozni az eljárás során, így nincs akadálya a pontos időtartam tájékoztatóba foglalásának ezen adatkezelési céllal kapcsolatban.

- (59) Az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdés i) pontja alapján a Hatóság az adott eset körülményeitől függően az 58. cikk (2) bekezdésben említett intézkedéseken túlmenően vagy azok helyett a 83. cikknek megfelelően közigazgatási bírságot szab ki. Abban a kérdésben, hogy az egyéb jogkövetkezmények mellett indokolt-e az adatvédelmi bírság kiszabása, a Hatóság jogszabályon alapuló mérlegelési jogkörben eljárva döntött, figyelemmel az Infotv. 61. § (1) bekezdés a) pontjára, az Infotv. 75/A. §-ára, valamint az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdésére és az általános adatvédelmi rendelet 58. cikk (2) bekezdésére.
- (60) A Hatóság mérlegelése alapján a rendelkező rész I. pontjában kérelemre megállapított jogsértés esetén – különös tekintettel a lentebb ismertetett súlyosbító körülményekre – szükséges volt adatvédelmi bírság kiszabása, az elmarasztalás önmagában nem arányos és visszatartó erejű szankció lenne. E körben a Kérelmezett (15)(vi) pontban előadott érvelése nem releváns, mivel egyrészt az érintetti jog gyakorlásához nem szükséges egy konkrét egyéb cél igazolása (fogyasztóvédelmi eljárás indítása), attól függetlenül bármikor gyakorolható első alkalommal ingyenesen, amíg abból a másolatkérés mint tárgy egyértelműen azonosítható, másrészt a Kérelmező a mai napig nem kapta meg a fogyasztóvédelmi eljárás megindításához felhasználni kívánt hangfelvételeket, így a megindítás hiánya emiatt sem róható fel Kérelmezőnek.
- (61) A Hatóság a bírság szükségessége és összege tekintetében figyelembe vette, hogy a Kérelmezett 2021-es nettó világgpiaci forgalma (az értékesítés nettó árbevétele a 2021. évre) a közhiteles e-beszámoló nyilvántartás⁷ szerint >30 milliárd Ft volt, míg 2022-ben ez [nagyságrendileg hasonló] Ft volt. A bírság lehetséges maximuma az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (5) bekezdés b) pontja alapján – tekintettel arra, hogy a jogsértés az általános adatvédelmi rendelet 21. cikkét érintette – 20 000 000 euró volt.
- (62) A Hatóság figyelembe vette a bírság összegének megállapítása során az Európai Adatvédelmi Testület 4/2022-es számú iránymutatásában⁸ (a továbbiakban: **Iránymutatás**) 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:
- (i) A Kérelmezett forintban számított bevétele az 50 millió euró és a 100 millió euró közötti bevételtségben van.

⁷ <https://e-beszamolo.im.gov.hu>

⁸ 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

- (ii) Az Iránymutatás alapján az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (5) bekezdése szerinti bírságkategóriába tartozó jogsértések esetén – a bírság tárgyát képező, összességében relatíve alacsony súlyúnak megítélt egyéni jogsértés esetén – a statikus bírságmaximum 0 és 400 000 EUR (kb. 150 000 000 Ft) között van.
 - (iii) A Kérelmezett tekintetében megállapított 5 000 000 Ft bírság összeg a 2021 és 2022 éves világgazdasági forgalom (árbevétel) 0,016 – 0,017%-a.
- (63) Az adatvédelmi bírság mértékének meghatározásakor a Hatóság enyhítő körülményként vette figyelembe az alábbiakat:
- (i) A jogsértés a kérelmes ügyben az adatkezelés egy körülményére (időtartam) és egy érintetti joggyakorlásra vonatkozott (*általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés a) pont*);
 - (ii) A jogsértés mind a pontatlan tájékoztatás, mind a hangfelvétel másolat kiadás vonatkozásában gondatlan jellegű volt, a hangfelvételek zárolásra kerültek és kiadhatóak, az érintetti jogok szándékos akadályozása nem bizonyítható (*általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés b) pont*);
 - (iii) A Hatóság korábban nem állapított meg releváns adatvédelmi jogsértést a Kérelmezettel szemben (*általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés e) pont*).
- (64) Az adatvédelmi bírság mértékének meghatározásakor a Hatóság súlyosító körülményként vette figyelembe az alábbiakat:
- (i) A Kérelmezett részéről a Kérelmező által elszenvedett kár enyhítése érdekében tett lépések (a hangfelvételek leiratának postai kézbesítése a hanganyag elektronikus másolatának rendelkezésre bocsátása helyett) objektíven alkalmatlanok voltak a cél elérésére, és ellentétben álltak az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (3) bekezdésének azon rendelkezésével, amely szerint „*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.*” (*általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés c) pont*);
 - (ii) A Kérelmezett rendkívül nagy számú személyes adatot kezel főtevékenységéhez kapcsolódóan, így az érintetti kérelmek megfelelő intézésével összefüggő elvárhatóság mértéke nagyobb, mint egy átlagos adatkezelő esetén, különösen, ha már hatósági eljárás van hónapok óta folyamatban (*általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés k) pont*).
- (65) A Hatóság a jogkövetkezményekről való döntés meghozatala során az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdésének fent nem részletezett pontjait nem tartotta relevánsnak a jelen esetben.
- (66) Az adatvédelmi bírság összegét a Hatóság jogszabályon alapuló mérlegelési jogkörében eljárva határozta meg.
- (67) A jelen IV. pontban meghatározott szempontok és az eset összes körülménye alapján a Hatóság a bírság összegét arányosnak és visszatartó erejűnek tartotta a speciális és generális prevenció szempontjából is. Ezen mérlegelés nem köti a Hatóságot más

ügyben, a jogkövetkezmény – az Iránymutatás 145-146 bekezdésében is kiemelt módon – minden esetben az egyedi körülmények alapján kerül meghatározásra.

V. Egyéb kérdések

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

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

* * *

(70) A közigazgatási per szabályait a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: **Kp.**) határozza meg. A Kp. 12. § (1) bekezdése alapján a Hatóság döntésével szembeni közigazgatási per törvényszéki hatáskörbe tartozik, a perre a Kp. 13. § (3) bekezdés a) pont aa) alpontja alapján a Fővárosi Törvényszék kizárólagosan illetékes. A Kp. 27. § (1) bekezdése szerint a törvényszék előtti közigazgatási perben a jogi képviselő kötelező. A Kp. 39. § (6) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs.

(71) A Kp. 29. § (1) bekezdése és erre tekintettel a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 604. § szerint alkalmazandó, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9. § (1) bekezdés b) pontja szerint az ügyfél jogi képviselője elektronikus kapcsolattartásra kötelezett. A keresetlevél benyújtásának idejét és helyét a Kp. 39. § (1) bekezdése határozza meg. A határozattal kapcsolatban a tárgyalás tartása iránti kérelem lehetőségéről szóló tájékoztatás a Kp. 77. § (1)-(2) bekezdésén alapul. A végzéssel kapcsolatban a bíróság egyszerűsített perben tárgyaláson kívüli történő eljárása a Kp. 124. § (2) bekezdés c) pontján és a Kp. 124. § (5) bekezdésén alapul.

(72) 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.

(73) Ha az előírt kötelezettségek teljesítését a Kérelmezett megfelelő módon nem igazolja, a Hatóság úgy tekinti, hogy a kötelezettségeket határidőben nem teljesítette. Az Ákr. 132. §-a szerint, ha a Kérelmezett a Hatóság végleges döntésében foglalt kötelezésének 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.

- (74) 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.

kelt: Budapest, az elektronikus aláírás szerint

Dr. habil. Péterfalvi Attila elnök távollétében:

dr. Bendik Tamás
általános elnökhelyettes