



Ügyszám: NAIH/2017/936/5/H.

Tárgy: harmadik személyek személyes adatainak kezelése megbízás alapján végzett követeléskezelési tevékenység során

H A T Á R O Z A T

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) az EOS KSI Magyarország Inkasszó Kft. (a továbbiakban: EOS Kft. vagy Kötelezett) (1132 Budapest, Váci út 30.) adatvédelmi hatósági ügyében az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 61. § (1) bekezdés c) és f) pontjai, valamint a 61. § (2) bekezdése alapján az alábbi döntéseket hozza:

1) A Kötelezettnek **megtiltja**, hogy a jövőben „szomszédolási” vagy „szomszédhívási” gyakorlatot végezzen és kezelje az adósnak nem minősülő - a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyon kívül álló, az adósok képviselőjének sem minősülő - harmadik személyek személyes adatait.

2) A Kötelezettet az általa végzett jogellenes adatkezelés miatt

**800 000 Ft, azaz nyolcszázezer forint
adatvédelmi bírság
megfizetésére kötelezi.**

A bírságot a Hatóság központosított bevételek beszedési célszámlolási forintszámlája [10032000-01040425-00000000 (IBAN: HU83 1003 2000 0104 0425 0000 0000)] javára kell megfizetni a **NAIH/2017/936/H BÍRS** számra hivatkozva.

Továbbá a Kötelezettet **eljárási költségként 145.018,-Ft, azaz száznegyvenötezer-tizennyolc forint** szakértői díj megfizetésére kötelezi. Az eljárási költség összegét a 10032000-01040425-00000000 (IBAN: HU83 1003 2000 0104 0425 0000 0000) számlaszámra kell megfizetni, a **NAIH/2017/936/H KÖLT** számra hivatkozva.

A Kötelezettnek az eljárási költség és az adatvédelmi bírság megfizetésére irányuló kötelezettségének e határozat közlését követő **15 napon belül** kell eleget tennie.

A Hatóság a Kötelezett figyelmét felhívja arra is, hogy a bírság és az eljárási költség meg nem fizetése esetén a kiszabott összegeket késedelmi pótlék terheli, melynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság, az eljárási költség és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Hatóság elrendeli a határozat végrehajtását. A bírságok és a késedelmi pótlék adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó- és Vámhivatal végzi.

3) A Hatóság elrendeli a határozatnak a Hatóság honlapján a Kötelezett azonosító adataival

történő nyilvánosságra hozatalát.

E döntés ellen közigazgatási úton jogorvoslatnak helye nincs, de a közléstől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, azonban a Hatósághoz elektronikus úton benyújtandó keresettel lehet kérni annak bírósági felülvizsgálatát. A tárgyalás tartása iránti kérelmet a keresetben jelezni kell. A teljes személyes illetékmentességben nem részesülők számára a bírósági felülvizsgálati eljárás illetéke 30 000 Ft, a per tárgyi illetékfeljegyzési jogos.

INDOKOLÁS

I. Előzmények

A Hatóság több panaszbejelentés alapján értesült arról, hogy Kötelezett a vele jogviszonyban nem álló, adósnak nem minősülő személyek személyes adatait (pl.: titkosított telefonszámát) felhasználja követelések behajtása érdekében.

Az egyik bejelentő adósként azt sérelmezte, hogy a Kötelezettől zaklató jellegű, fenyegető telefonhívásokat kap különböző napszakokban (reggel hétkor, este nyolckor és hétvégén is), továbbá a szomszédja útján is kap üzeneteket a Kötelezettől. A Kötelezett képviselője 2012. 03.01-jén a lakásán is felkereste és mivel nem nyitott neki ajtót, bekiabálta, hogy a 600.000,-Ft-os banki tartozása miatt jobban tenné, ha beszélne vele. A másik bejelentő azt sérelmezte, hogy a Kötelezettől a titkosított telefonszámán hívogatják vagy sms-t küldenek neki azért, hogy a Kötelezett üzeneteit közvetítse az öccsének, aki a Kötelezett adósa. Állítása szerint testvére a hitelfelvétel ügyintézése során az ő nevét és telefonszámát meg sem említette.

A bejelentések alapján a Hatóság vizsgálati eljárásokat indított. A vizsgálati eljárások során a Kötelezett úgy nyilatkozott, hogy követelések kezelésével és érvényesítésével üzletszerűen foglalkozik. Az átvett követeléshez kapcsolódó, a megbízó rendelkezésére álló valamennyi adat, így az adósok személyes adatai is a megbízási szerződéses jogviszonyra tekintettel jogszerűen kerülnek a cégük részére átadásra. Az átadott adatok nyilvántartására, valamint kezelésére Társaságuk a követelés érvényesítése céljából jogosult.

Az elektronikus rendszerben nyilvántartott adatok harmadik személyek részére nem kerülnek továbbításra, kizárólag a Társaságuk alkalmazásában álló, megfelelő jogosultsággal rendelkező ügyintézők ismerhetik meg azokat, valamint esetlegesen és szükség szerint bírósági, vagy hatósági eljárásokban kerülnek kiadásra. Nyilatkozatuk szerint Társaságuk rendszerében 2012. február 01-től minden telefonbeszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, a rögzítésről valamennyi kimenő és bejövő hívás elején tájékoztatást adnak. Társaságuk magatartásától távol áll, és kifejezetten elzárkóznak azon cselekményektől, mely az ügyfelek (adósok) megfélemlítésére, vagy fenyegetésére alkalmas. Így álláspontjuk szerint nem fordulhatott elő, hogy cégük az adós adatait "kiabálva" közölte.

A Kötelezett bemutatása: A Kötelezett jogelődjét 1997-ben alapították Kasolvenzia Kft. néven. A cég 1999 óta a nemzetközi EOS-csoport tagja. A cég fő tevékenysége, megbízás alapján végzett, követeléskezelés, adósságbehajtás. A vizsgált időszakban megbízói főként közüzemi szolgáltatók, bankok, telekommunikációs cégek voltak.

II. A NAIH-6254/2012/H számon lefolytatott hatósági eljárás menete és az eljárást lezáró határozat

1. A vizsgálati eljárások tapasztalatai alapján a Hatóság meg kívánta vizsgálni az adósok és a követelés alapjául szolgáló jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezelését, ezért az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján a személyes adatok védelméhez való jog érvényesülése érdekében a Hatóság NAIH-6254/2012/H. számon adatvédelmi hatósági eljárást indított a Kötelezett és az EOS Faktor Magyarország Zrt. (a továbbiakban: EOS Zrt.) adatkezelésének vizsgálatára.

A Hatóság az eljárása során, a konkrét panaszokon túlmenően a 2012. év januárjától 2013. június 14-ig terjedő időszakban a cég általános adatkezelési gyakorlatát is vizsgálta az adósnak nem minősülő személyek vonatkozásában. Továbbá elrendelte a két cég által kezelt, 2012. évben keletkezett, a követelésbehajtás során folytatott telefonbeszélgetésekről készült hangfelvételek zárolását.

A Hatóság az eljárás megindításáról NAIH-6254-2/2012/H ügyiratszámú levelében Kötelezettet értesítette, egyidejűleg a tényállás tisztázása érdekében NAIH-6254-5/2012/H végzésben felhívta arra, adjon választ a hatóság által feltett adatkezelési kérdésekre és küldje meg a választát alátámasztó iratokat.

2. A Kötelezett a felhívásra válaszolva 2013. február 18-án kelt levelében közölte, hogy ügyfélnek az adósokat tekintik, akikkel szemben megbízás alapján cégük lejárt követeléseket érvényesít. 2012. március 15-étől rögzítik az ügyfelekkel folytatott telefonbeszélgetéseket. Az ügyfél hozzátartozóinak, szomszédainak legfeljebb a neve és a telefonszáma kerül nyilvántartásba a követeléskezelés során, hozzájárulásuk alapján a követeléskezeléshez alkalmazott belső ügyviteli szoftverben. Cégük az adósok adatkezelését a megbízóik szabályzataiban foglaltak szerint végzi. Társaságuk a megbízás teljesítéséhez közvetítői alvállalkozót vesz igénybe, mely szükség szerint adatfeldolgozást is jelent. A megbízás során a megbízótól és az érintettek hozzájárulása alapján, továbbá a megbízás teljesítése során a megbízási szerződésben foglaltak alapján birtokukba került, a követelés érvényesítéséhez szükséges adatokat – úgymint ügyfelek személyes és a követelés beazonosításához szükséges adatai – tartanak nyilván a belső ügyviteli szoftverükben.

Válaszleveléhez a Kötelezett mellékelte a nyilatkozata szerint adatfeldolgozásra kötött 3 darab szerződése másolatát is. A Kötelezett a 2011.01.03-án kelt szerződésben azzal bízott meg egy céget, hogy az általa megadott laccímen az adósokat keresse fel, nyilatkozatokat írasson alá velük és az adósokról adatszerezési tevékenységet is végezzen. A szerződés 1. számú melléklete szerint helyszíni látogatás során harmadik személytől, szomszédtól új laccím vagy telefonszám adatokat kell az adósról a vállalkozóknak beszereznie. A helyszíni látogatáshoz szükséges személyes adatokat az adósról Kötelezett elektronikus úton adja át a vállalkozó részére. A másik szerződésben a Kötelezett egy távközlési szolgáltató cégnek arra adott megbízást, hogy az adósok általa átadott név és laccímadataihoz a megbízott adatbázisában megtalálható nyilvános vezetékes és/vagy mobil telefonszámokat rendelje hozzá. A harmadik szerződésben a Kötelezett tömeges sms szolgáltatást rendelt meg. A szerződés kiegészítése szerint az sms szolgáltatásnak az EOS Faktor Magyarország Zrt. is megrendelője.

3. A Hatóság az adatkezelés helyszínén, a Kötelezett és az EOS Zrt. adatkezelési gyakorlatának megismerése érdekében 2013. március 20-án helyszíni szemlét tartott. A helyszíni szemle során a Kötelezett tájékoztatta a Hatóságot arról, hogy kb. 100 000, megbízás alapján végzett követeléskezelési ügyük van folyamatban. Közüzemi szolgáltatók, bankok, telekommunikációs cégek követeléseinek behajtásával foglalkoznak.

A szemle során elhangzott, hogy behajtási szoftverben történik az adatok rögzítése. A Hatóság kérdéseire válaszolva a Kötelezett úgy nyilatkozott, hogy a követeléskezelés és a panaszkezelés során ügyfélnek tekintik az adóst és a harmadik személyt (szomszédot, ismerőst, rokont) is, nyilvános telefonkönyvből szerzett adatok esetében hozzájárulását kéri telefonon az ügyfélől ahhoz, hogy a nyilvános telefonkönyvből szerzett adatokat felhasználhassák, kezelhessék.

Amennyiben az együttműködő adósnak nincs telefonja és a szomszéd telefonján veszi fel a kapcsolatot a céggel, akkor a szomszéd telefonszáma „contacts” nevű pontban szerepel a rendszerben.

A helyszíni szemlén a behajtási szoftver működését a Kötelezett arra jogosult dolgozója mutatta be a Hatóság munkatársainak, ennek során a bejelentő ügyére végeztek konkrét lekérdezést a rendszerben. A Kötelezett a konkrétan megjelölt egyedi ügyben papír alapon a Hatóság rendelkezésére bocsátotta a rendszerükben tárolt adatok másolatát, a telefonhívások ügymenet leírását, és a behajtási szoftver leírását. A helyszíni ellenőrzés során a követeléskezelő rendszerből kinyomtatott adatlapok szerint az egyik panaszos [...] számú ügyében a kezelt követelés behajtásában nem érintett más személyek, adós anyja és húga neve és telefonszáma is rögzítésre került. A másik panaszos [...] számú ügyében a Kötelezett által, a vizsgált időszakban a követelés behajtásában nem érintett személyek, szomszédok, rokonok neve és telefonszáma nem került rögzítésre a behajtási szoftverben.

A szemlén átadott, elérhetőséggel nem rendelkező vagy hibás elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatásának rendjéről szóló „[...]” ügymenetleírás „2.) Ügyek feldolgozása:” című pontjának „Második lépése” szerint, ha rokonhoz, tehát nem közvetlenül az adóshoz találnak telefonszámot, akkor [...] -ba rögzítik, ha ehhez a rokon a hozzájárulását adja.

A telefonhívások „[...]”- ügymenetleírásának „Kit miről kell tájékoztatni” fejezetének 2.) pontjában foglaltak szerint a szomszédot tájékoztatják arról, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül. A „Mit rögzíthetünk az ügyben és mit nem” fejezetben leírtak szerint nem rögzíthető az ügyben a szomszéd neve és telefonszáma, azok a telefonszámok rögzíthetők a [...] -ba, melyeken nem közvetlenül az adóst érik el, de a telefonszámon az adóssal tudnak beszélni és a telefonszám (hívószám) előfizetője hozzájárul nyilvántartásba vételhez.

4. A Hatóság részéről a megküldött és az átadott dokumentációk áttekintését követően az adatkezelés vonatkozásában további tisztázandó kérdések merültek fel. A Hatóság a Kötelezettet a NAIH-6254-13/2012/H ügyiratszámú végzésben felhívta arra, hogy közölje, a „[...]” leírás „Mit Rögzíthetünk az ügybe és mit nem” című fejezetének 1.) és 4.) pontjában foglaltak ellenére miért mentik (kezelik) rendszerükbe - nem a [...] -ba - az adóssal ismerősi, rokoni viszonyban álló polgárok nevét és telefonszámát.

A Kötelezett a 2013. április 26-án kelt válaszlevelében közölte a Hatósággal, hogy az adatok nyilvántartására és kezelésére vonatkozó belső eljárási rendet és gyakorlatot folyamatosan felülvizsgálják és amennyiben szükséges, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően pontosítják, a „[...]” leírás tartalmazza a hatályos eljárási rendjüket, a mostani adatkezelési gyakorlatuk is ennek megfelelő.

5. A Hatóság 2013. június 14. napján kelt NAIH-6254-18/2012/H. ügyiratszámú határozatában (a továbbiakban: alaphatározat), megállapította, hogy a Kötelezett adatkezelési gyakorlata több ponton jogellenes, így elrendelte annak az Infotv. követelményeinek megfelelő átalakítását, valamint adatvédelmi bírság megfizetését.

III. Kötelezettnek az alaphatározat közlését követően tett nyilatkozatai és a határozat bírósági felülvizsgálatának körülményei:

1. Az EOS Zrt. és a Kötelezett képviselője az alaphatározatok kézhezvételét követően, a 2013. július 15-én kelt levelében a Hatóságnak azt írta, hogy a *„Társaságunk tételesen megvizsgálja a harmadik személyekről való adatkezelését és ahol az állapítható meg, hogy nincs az adatkezeléshez hozzájárulás, az adatokat törli a nyilvántartásából. Ezen érintettek beazonosítása jelenleg folyamatban van, ezt követően tételesen megvizsgáljuk, hogy rendelkezünk-e az érintett részéről az adatkezeléshez való hozzájárulással. Amennyiben van hozzájárulás, az adatot nem töröljük, amennyiben nincs, akkor az adatokat haladéktalanul töröljük. Az érintettek beazonosítását követően az adatok törlése előreláthatólag 3-4 hónapot vesz igénybe”*.

2. A Kötelezett a 2013. július 17-én kelt keresetlevelében kezdeményezte az alaphatározat bírósági felülvizsgálatát, hatályon kívül helyezését és a Hatóság új eljárás lefolytatására való kötelezését.

A cégek jogi képviselője a per során kifejtette, hogy az EOS Zrt. és a Kötelezett azonos székhelyen működik, de az általuk használt nyilvántartás és adatbázis elkülönülten működik. A két cégnek külön helyiségben működő call centere van. Elmondásuk szerint a két cég által használt számítástechnikai rendszer ugyanaz, de az azokba történő belépésekkel a számítástechnikai rendszer külön-külön adatbázisokhoz biztosított hozzáférést. A cégek kifogásolták, hogy a Hatóság a jogsértéssel érintettek körének nagyságát nem derítette fel kellő mértékben, noha az érintett harmadik személyek pontos számára vonatkozó statisztika a számítógépes nyilvántartási rendszerből kinyerhető lett volna. A cégek kifejezetten vitatták azt, hogy a jogsértéssel érintett adatkezelések köre olyan széles lenne, mint amit a Hatóság a határozataiban becsléssel megállapított.

3. A két cég képviselője a 2014. január 14-én kelt levelében a Hatóságot arról tájékoztatta, hogy *„az érintett ügyek és adatok beazonosítására irányuló eljárást haladéktalanul megkezdtük 2013. július 15-én kelt levelünkben foglaltaknak megfelelően. A tevékenység végzésére jelentős személyi erőforrásokat csoportosítottunk át, összesen 18 fő teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalónk végzi az adatbeazonosítással kapcsolatos tevékenységeket azon szempont figyelembevételével, hogy a folyamat a társaságok főtevékenységével kapcsolatos napi üzletmenet ellátását se lehetetlenítse el. Az azonosítási eljárással érintett ügyek száma összességében mintegy 800-900 ezer, az azonosítandó adatok nagyságrendje pedig milliós, figyelemmel arra, hogy álláspontunk szerint akkor járunk el megfelelő gondossággal a határozatban foglaltak teljesítésére, ha nem csak a szomszédolással érintett ügyeket, hanem a teljes nyilvántartott ügyállományt felülvizsgáljuk. Jelenleg a teljes ügyszám mintegy kétharmadának átvizsgálása fejeződött be, amelyekben (a sikertelenül hívott telefonszámok kivételével) beazonosításra került a tárolt adatok jellege és a harmadik személyek tekintetében nyilvántartott adatokat a nyilvántartásból töröltük. Az eljárás lebonyolítása az általunk adott előzetes becslésekhez képest további 1,5-2 hónapot vesz igénybe,.....”*

4. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 15.K.32.393/2013/11. számú ítéletével – az EOS Zrt-nek a Kötelezettétől elkülönült nyilvántartás és a call center működést, az adatvédelmi szabályzat értékelését, valamint a jogsértéssel érintettek körének nagyságát érintő - tényállás tisztázási hiányosság miatt az alaphatározatot hatályon kívül helyezte és a Hatóságot új eljárás lefolytatására kötelezte. Az új eljárásában a bíróság ítéletében kifejtettekre figyelemmel a cégek tekintetében elkülönített vizsgálat alapján kellett állást foglalni arról, mely adatkezelési

gyakorlat, tevékenység róható a cégek terhére és a bírság kiszabása körében pontos adatok beszerzésével kell meghatározni a jogsértéssel érintettek körének nagyságát. A bíróság a keresettel érintett egyéb kérdések vonatkozásában viszont a Hatóság álláspontját osztotta (a Kötelezettel és a megbízóival jogviszonyban nem álló harmadik személyek adatainak kezelése jogellenes, az adatkezelési gyakorlata az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdését, 5. § (1) bekezdését, 14. § c) pontját, 20. (1)-(2) bekezdését, 66. § (1) és (4) bekezdését is megsértette).

IV. A NAIH/2015/81/H. ügyiratszámom lefolytatott hatósági eljárás menete, az eljárást lezáró határozat és a bírósági felülvizsgálat eredményeként született ítélet

1. A Hatóság a bírósági döntésnek eleget téve, - az Infotv. 60. § (4) bekezdése alapján hivatalból - új adatvédelmi hatósági eljárást indított. Az új eljárás során vizsgált adatkezelési időszak megegyezett az első eljárás során vizsgált időszakokkal, azaz 2012. január 1-jétől 2013. június 14-ig terjedő időszakokkal.

2. Az új eljárás során tisztázandó kérdések döntően informatikai jellegűek voltak, ezért a két cég adatkezelésének vizsgálatára a Hatóság, helyszíni szemlét tűzött ki és a szemlére a NAIH-1610-6/2014/H ügyiratszámú végzésében igazságügyi szakértőt rendelt ki.

3. A 2014. július 23-án tartott helyszíni szemle során azoknak a harmadik személyeknek a számáról, akiktől a vizsgált cégek az első határozatok kézhezvételét követően utólagosan szereztek be az adatkezelési hozzájárulást statisztikai kimutatások készültek. A cégek a kimutatásokat cégenkénti bontásban nyomtatott formában adták át a kódjegyzékekkel együtt a Hatóságnak. A szemle során a cégek képviselői által tett közös nyilatkozat szerint kb. hat hónapra volt szükségük ahhoz, hogy a [...]ba bejegyzett adatok kezelésének jogalapját leellenőrizzék. Az átadott statisztikai kimutatás szerint a Kötelezett 2.744 harmadik személytől szerzett be az alaphatározat kézhezvételét követően utólagos adatkezelési hozzájárulást. A cégek képviselői szerint a két cég a követeléskezelő szoftverből együttesen kb. 24 ezer harmadik személy személyes adatait törölte, cégenkénti adatokkal nem rendelkeztek. A szemle során az is elhangzott, hogy az épületben kb. két éve két elkülönített call center működik, az üzleti szoftver két külön adatbázisban tárolja az adatokat, viszont a call center szoftver együtt tárolja a hívásokat. A két call centerben a cégek külön-külön alkalmaznak supervisort a munka felügyeletére. A cégek képviselői arról is nyilatkozatot tettek, hogy a „[...]” elnevezésű ügymenet leírást használta a 3-4 fős [...] csoport, melynek tagjai a két cég munkavállalói voltak, ezt a leírást call centerok nem használták. A követeléskezelő szoftverben az első eljárás során tartott helyszíni szemle időpontja óta kisebb módosításokat vezettek át. A fejlesztések nincsenek verziózva, egy [...] rendszerben tartják nyilván a változásokat. A régi rendszer 2007-ig az [...] volt, az új a [...]. Az adatállományokat heti rendszerességgel mentik a mentett adatállományokat banki széfben tárolják. Az alaphatározatok kézhezvételét követően fejlesztették a szoftvert a [...] mező bejegyzéseit érintően is. Rögzíthető új információ, hogy mi a telefonszám rögzítésének a jogalapja (az érintett telefonon úgy nyilatkozott, hogy hozzájárul a telefonszám rögzítéséhez, az engedélyező adta, az adós adta, stb.).

A Hatóság képviselői megtekintették a call centerok működését és ennek során az EOS Kft. call centerének egyik munkatársa a Hatóság munkatársainak kérdésére elmondta, hogy az elmúlt év nyarán kerültek ebben a helyiségben elhelyezésre, előtte más adminisztratív feladatot végző munkatársak dolgoztak a munkaszobában.

4. A Kötelezett helyszíni szemle során tett nyilatkozatára tekintettel a Hatóság alapos okkal következtethetett arra, hogy a Kötelezett a keresetlevelében anélkül hivatkozott a jogsértéssel

érintett harmadik személyek számának rövid határidős, „gombnyomással” történő meghatározásának lehetőségére, hogy ez kivitelezhető lett volna. Ilyen kimutatással a keresetlevelét sem támasztotta alá és az új eljárás során sem tudott ilyet szolgáltatni, annak ellenére, hogy az adatállományok ellenőrzését saját bevallása szerint milliós nagyságrendben tételesen, ügyintézői beavatkozással hajtotta végre, úgy hogy mindvégig tisztában volt azzal, hogy a per során felhozott érveire tekintettel a Hatóság pontos statisztikai kimutatást fog bekérni a tényállás tisztázásához.

Mivel a Hatóságnak a jogosulatlan adatkezeléssel érintett harmadik személyek pontos számát a Kötelezettől nem sikerült beszereznie, ezért a Kötelezett és az EOS Zrt által kezelt adatállomány szakértői vizsgálatát tartotta szükségesnek. A NAIH-1610-8/2014/H számú kirendelő végzésében a Hatóság arról rendelkezett, hogy az eljárás alá vont cégek archív, mentett adatállományainak 2014. év július 28. napján a biztonsági széfből történő elhozatalán és a cégek szoftvereibe történő visszatöltésén a kirendelt szakértő vegyen részt. Továbbá mindkét cég 2012.01.31-ei, 2012.07.31-ei, 2013.01.28-ai, 2013.06.14-ei és 2014.03.14-ei mentett adatállományában, ilyen mentések hiányában a megjelölt időpontokhoz legközelebb eső naptári napokon mentett adatállományokban kereséseket és adatmentéseket végezzen.

5. 2014. július 31-én a szakértő elektronikus úton megküldte az adatállományok biztonsági széfből történt kivételéről és a cégek szoftvereibe történt visszatöltéséről készített jegyzőkönyvek másolatát és kérte a szakvéleményei elkészítésére megszabott határidők 30 nappal történő meghosszabbítását. A Hatóság a törvényi maximumnak megfelelően 15-15 nappal meghosszabbította a szakvélemények elkészítésére megszabott határidőket.

6. A NAIH-1610-6/2014/H számú kirendelés alapján készített 10/2014. szakértői ügykönyvi számú, 2014. augusztus 29-én kelt szakértői vélemény a szakértői díj-, és költségjegyzékkel együtt postai úton 2014. szeptember 5-én érkezett meg a Hatósághoz. A szakértői vélemény a két cég nyilvántartásának működésére vonatkozóan csak a vizsgált cégek nyilatkozatait rögzítette. A cégek nyilatkozatára a szakértő megállapítást nem tett, azt, hogy a cégek nyilvántartása és adatbázisa valóban elkülönülten működik-e informatikai szempontból, nem került tisztázásra. A szakértő azt jelezte, hogy ezeket a kérdéseket az adatállományok NAIH-1610-8/2014/H számú kirendelése alapján végzett vizsgálata után tudja tisztázni.

A Hatóság a jelzés figyelembe vételével a szakvéleményt elfogadta és szakértők által benyújtott díj- és költségjegyzék ellenőrzését követően a NAIH-1610-14/2014/H ügyiratszámú végzésében megállapította és megelőlegezte a szemle során elvégzett vizsgálatok szakértői díjának összegét.

7. A jogsértéssel érintett szerződéses jogviszonyon kívül álló személyek pontos számának meghatározásához igénybe vett szakértő az adatállományokból gombnyomások sorozatával kb. 8 havi szakértői munka eredményeként sem tudott cégenkénti leválogatást, pontos számszaki adatokat produkálni. A 10/2014. szakértői ügykönyvi számú szakértői véleményében az EOS Zrt. és a Kötelezett nyilvántartásának működésére vonatkozóan csak a vizsgált cégek nyilatkozatait rögzítette. A cégek nyilatkozatára megállapítást nem tett, az, hogy a cégek nyilvántartása és adatbázisa valóban elkülönülten működik-e informatikai szempontból, nem került tisztázásra.

Tekintettel arra, hogy a szakértő szakvéleményének írásbeli kijavítására, a szakvéleményből hiányzó cégenkénti megállapítások, adatok pótlására történt felhívása nem járt eredménnyel, a Hatóság a NAIH/2015/81/18/H ügyiratszámú végzésében a szakértőt a kirendelése alól felmentette, egyidejűleg a NAIH/2015/81/17/H ügyiratszámú végzésében döntött a szakértői díj megállapításáról.

A döntéshozatalhoz szükséges adatok megállapítása érdekében a NAIH/2015/81/19/H ügyiratszámú végzésében a Hatóság új igazságügyi szakértőt rendelt ki. Az új szakértő által készített 036/2015. dokumentumszámú 2015. szeptember 15-én kelt szakértői vélemény és a hozzá mellékelt díjjegyzék 2015. szeptember 22-én érkezett meg a Hatósághoz.

A Hatóság a 036/2015. dokumentumszámú szakértői véleményt a NAIH/2015/81/26/H ügyiratszámú, a szakértői díj megállapításáról és megelőlegezéséről szóló végzéséhez csatoltan postai úton küldte meg a Kötelezettnek.

A Hatóság 2015. november 2. napján kelt NAIH/2015/81/27/H. ügyiratszámú határozatában a Kötelezettet a jogellenes adatkezelési gyakorlata miatt adatvédelmi bírság megfizetésére kötelezte, egyidejűleg megtiltotta a Kötelezettnek, hogy a jövőben „szomszédolási” vagy „szomszédhívási gyakorlatot végezzen és kezelje az adósnak nem minősülő harmadik személyek személyes adatait.

A Kötelezett a határozattal szemben bírósághoz fordult és kérte a határozat hatályon kívül helyezését. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a 29.K.34.568/2015/9. számú ítéletében a határozatot hatályon kívül helyezte és a Hatóságot arra utasította, hogy a bírság kiszabása, illetve mértékének megállapítása során az új eljárásban a két EOS cég adatkezelési gyakorlatának elkülönített vizsgálatát hajtsa végre, a jogsértéssel érintettek körének nagyságát állapítsa meg¹.

IV. Jelen új eljárás menete

1. A Hatóság a bírósági ítéletnek megfelelően az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján 2016. október 4-én hivatalból NAIH/2016/5405/H számon új adatvédelmi hatósági eljárást indított Kötelezett - az adósnak nem minősülő, a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyokban nem szereplő, az adósok képviselőjének sem minősülő - harmadik személyeket érintő adatkezelési gyakorlatának vizsgálata érdekében.

A vizsgált időszak megegyezett a korábbi eljárások során vizsgált, 2012 januárjától 2013. június 14. napjáig terjedő időszakokkal.

A Hatóság NAIH/2016/5405/2/H. számon értesítette a Kötelezettet a hatósági eljárás megindításáról. A tényállás tisztázása érdekében a Hatóság végzést bocsátott ki, melyben felhívta a Kötelezettet arra, hogy nyilatkozzon arról, hogy a 2014. július 28-án vizsgálat céljából átadott „[...]20120131” nevű adatállományban álláspontja szerint hogyan lehet elkülöníteni a cégük bejegyzéseit. Amennyiben el lehet különíteni, adja meg az ehhez szükséges adatbázis összefüggéseket.

2. A Kötelezett a 2016. november 4-én küldött válaszlevelében közölte az adatállományok elkülönítéséhez kért információkat.

3. A Hatóság ezen új információk birtokában - a jogosulatlan adatkezeléssel érintettek számának kiegészítő szakértői vélemény készítésével történő megállapítása céljából - a Kötelezett által kezelt adatállományok ismételt szakértői vizsgálatát tartotta szükségesnek, ezért a NAIH/2016/5405/5/H. számú végzésében igazságügyi szakértőt rendelt ki.

¹ E tekintetben nem egységes a bírósági gyakorlat, mert más ügyben azt mondta ki a bíróság, hogy a Hatóságnak a bírság meghatározásakor nem kell tételesen, minden egyes adatra vonatkozóan a jogsértést megvizsgálnia.

A kirendelt szakértő által készített 112/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény 2016. december 21.-én, a K1/112/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény kiegészítés 2017. március 7-én érkezett meg a Hatósághoz.

A Hatóság a szakértői véleményt, a szakértői vélemény kiegészítést és a DVD mellékleteket a díjjegyzékekkel együtt a szakértő díjának megállapításáról és a Hatóság által történő megelőlegezéséről szóló NAIH/2017/936/3/H. számú végzéséhez csatoltan postai úton küldte meg a Kötelezettnek.

V. Az ügyben alkalmazott jogszabályi előírások

Az Infotv. 3. § 2. pontja szerint: *„személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés”.*

Az Infotv. 3. § 7. pontja értelmében *„hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez”,* hivatkozott jogszabályhely 8. pontja értelmében *„tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri”.* A 13. pontja szerint *adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.*

Az Infotv. 3. § 9. pontja kimondja, hogy *„adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.”*

Az Infotv. 3. § 10. pontja alapján *„adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése”.*

Az Infotv. 3. § 22. pontja értelmében *„harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval.*

Az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdése és az 5. § (1) bekezdése kimondja: *„4. § (1) Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.*

(2) Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető. [...]

5. § (1) Személyes adat akkor kezelhető, ha

a) ahhoz az érintett hozzájárul, vagy

b) azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli (a továbbiakban: kötelező adatkezelés)."

Az Infotv. 14. § c) pontja alapján "az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását".

Az Infotv. 17. § (2) bekezdésének a) és b) pontja értelmében „a személyes adatot törölni kell, ha kezelése jogellenes, illetve az érintett kéri.

Az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdései szerint: „(1) Az érintettel az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.

(2) Az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha az érintett személyes adatait az adatkezelő a 6. § (5) bekezdése alapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.”

Az Infotv. 21. § (1) bekezdés a) pontja kimondja „az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén”.

Az Infotv. 65. § (1) bekezdése értelmében „az adatkezelő személyes adatokra vonatkozó adatkezeléseiről, az érintettek tájékozódásának elősegítése érdekében a Hatóság hatósági nyilvántartást (a továbbiakban: adatvédelmi nyilvántartás) vezet,”.

A fenti jogszabály 66. § (1) bekezdése alapján „a személyes adatok kezelésének nyilvántartásba vételét az adatkezelő - a kötelező adatkezelés kivételével az adatkezelés megkezdése előtt - kérelmezi a Hatóságnál.” A hivatkozott jogszabályhely (4) bekezdése szerint pedig „a nyilvántartásba vétel iránti kérelemnek tartalmaznia kell a 65. § (1). Illetve (2) bekezdése szerinti adatokat”.

Az Infotv. 68. § (7) bekezdése szerint „a 65. § (1) bekezdés b)-j) pontja szerinti adatok megváltozása esetén az adatkezelő a változás bekövetkezésétől számított nyolc napon belül változásbejegyzési kérelmet nyújt be a Hatóságnak. A változásbejegyzési eljárásra az (1), (3) és (5) bekezdésben foglalt szabályokat megfelelően alkalmazni kell, azzal, hogy a kérelemnek csak a megváltozott adatokat kell tartalmaznia”.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 328. § (1) bekezdése alapján „A jogosult követelését szerződéssel másra átruházhatja (engedményezés).”

A Ptk. 329. § (1) bekezdése szerint „Az engedményezéssel az engedményes a régi jogosult helyébe lép, és átszállnak rá a követelést biztosító zálogjogból és kezességből eredő jogok is.”

Az eljárás során megvizsgált adatállományok rögzítésének időpontjában (és az ezt megelőző időszakban 2013. december 31-ig) hatályban volt, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban:

A Hpt. 215/B. § (4) bekezdése szerint „telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény és az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet”.

A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) 3.§-5. §-a szerint

„3. § (1) KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

(2) A KKV kategórián belül kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

(3) A KKV kategórián belül mikrovállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

(4) Nem minősül KKV-nak az a vállalkozás, amelyben az állam vagy az önkormányzat közvetlen vagy közvetett tulajdoni részesedése - tőke vagy szavazati joga alapján - külön-külön vagy együttesen meghaladja a 25%-ot.

(5) A (4) bekezdésben foglalt korlátozó rendelkezést nem kell alkalmazni a 19. § 1. pontjában meghatározott befektetők részesedése esetében.

(6) Ahol jogszabály KKV-t, mikro-, kis- és középvállalkozást, illetve kis- és középvállalkozást említ, azon - ha törvény másként nem rendelkezik az e törvény szerinti KKV-t kell érteni.

4. § (1) Önálló vállalkozás az a vállalkozás, amely nem minősül a (2) bekezdésben foglaltak alapján partnervállalkozásnak, illetve a (3)-(6) bekezdésben foglaltak alapján kapcsolódó vállalkozásnak.

(2) Partnervállalkozás az,

- a) amely a (3)-(6) bekezdésben foglaltak alapján nem minősül kapcsolódó vállalkozásnak, és
- b) amelyben más vállalkozásnak kizárólagosan vagy több kapcsolódó vállalkozásnak együttesen, illetve amelynek más vállalkozásban kizárólagosan vagy több kapcsolódó vállalkozással együttesen a tulajdoni részesedése - jegyzett tőkéje vagy szavazati joga alapján - legalább 25%.

(3) Kapcsolódó vállalkozások azok, amelyek egymással az alábbiakban felsorolt valamely kapcsolatban állnak:

- a) egy vállalkozás egy másik vállalkozás tulajdoni részesedésének (részvényeinek) vagy a szavazatának a többségével rendelkezik, vagy
- b) egy vállalkozás egy másik vállalkozásban jogosult arra, hogy a vezető tisztségviselők vagy a felügyelő bizottság tagjai többségét megválassza vagy visszahívja, vagy
- c) egy vállalkozás egy másik vállalkozás felett a tulajdonosokkal (részvényesekkel) kötött szerződés vagy a létesítő okirat rendelkezése alapján - függetlenül a tulajdoni hányadtól, a szavazati aránytól, a megválasztási és visszahívási jogtól - döntő irányítást, ellenőrzést gyakorol, vagy
- d) egy vállalkozás egy másik vállalkozásban - más tulajdonosokkal (részvényesekkel) kötött megállapodás alapján - a szavazatok többségét egyedül birtokolja.

(4) Kapcsolódó vállalkozásnak minősülnek azok a vállalkozások is, amelyek egy vagy több vállalkozáson keresztül állnak egymással a (3) bekezdésben felsorolt kapcsolatban.

(5) Kapcsolódó vállalkozásnak minősülnek továbbá azok a vállalkozások, amelyek egy természetes személy vagy közösen fellépő természetes személyek egy csoportja révén a (3) és

(4) bekezdésben meghatározott jellegű kapcsolatban állnak egymással, amennyiben tevékenységüket vagy tevékenységük egy részét az érintett piacon vagy egymással szomszédos piacokon folytatják.

(6) A befektetők érdekeltsége tekintetében - az (1)-(5) bekezdésben foglaltaktól eltérően - önálló vállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amellyel a 19. § 1. pontjában meghatározott befektetők külön-külön és együttesen sem állnak a (3) és (4) bekezdésben meghatározott kapcsolatban, vagy amelynek a befektetői sem közvetlenül, sem közvetve nem vesznek részt az irányításban, vagy amelynek a befektetői nem vállalkozásként működnek. Ellenkező esetben a vállalkozás kapcsolódó vállalkozásnak minősül.

5. § (1) A 3. §-ban megjelölt mutatókat az utolsó összevont (konszolidált) beszámoló, ennek hiányában éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló szerinti foglalkoztatotti létszám és nettó árbevétel vagy mérlegfőösszeg alapján kell meghatározni. Az egyéni vállalkozó minősítése az adóbevallása szerint, a foglalkoztatotti létszám alapján történik. Az egyszerűsített vállalkozói adóról szóló 2002. évi XLIII. törvény (a továbbiakban: Eva tv.) hatálya alá tartozó vállalkozás minősítése a saját nyilvántartása szerint, a foglalkoztatotti létszám alapján történik. Az Eva tv. hatálya alá tartozó vállalkozás KKV-nak történő minősítéséhez a vállalkozásnak foglalkoztatotti létszámra vonatkozó nyilvántartással kell rendelkeznie. Amennyiben a vállalkozás működési ideje 1 évnél rövidebb, az adatokat éves szintre kell vetíteni.”

A Kkv.tv. 12/A. § (1) bekezdése értelmében „A hatósági ellenőrzést végző szervek kis- és középvállalkozásokkal szemben az első esetben előforduló jogsértés esetén - az adó- és vámhatósági eljárást és a felnőttképzési tevékenységet folytató intézmények ellenőrzésére irányuló eljárást kivéve - bírság kiszabása helyett figyelmeztetést alkalmaznak, illetve kötelesek megvizsgálni a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 94. § (1) bekezdés a) pontjában szabályozott eljárás alkalmazásának lehetőségét”.

VI. Az ügyben tett megállapítások

A megismételt jelen eljárásban a Hatóság az új eljárásra utasító bírósági ítéletben foglaltaknak objektív okokból nem tudott maradéktalanul eleget tenni. Ugyanis Kötelezett és az EOS Zrt. a követeléskezelő szoftverben az alaphatározat kézhezvételét követően módosításokat vezetett át, fejlesztette a szoftvert a [...] mező bejegyzéseit érintően is. A [...]ba bejegyzett adatok kezelésének jogalapját leellenőrizte. Utólagos adatkezelési hozzájárulásokat szerzett be, azoknak a harmadik személyeknek a személyes adatait törölte, akik nem adtak utólagos adatkezelési hozzájárulást.

A NAIH/2015/81/H. ügyszámú ez eljárás során kirendelt első igazságügyi szakértő 10/2014. számú szakvéleményének 3.c. pontjában foglaltak szerint „A mentést végző szoftver új, 2013 őszétől működik. Az adatbázisban található adatok módosítását és törlését a rendszer nem naplózta, azaz utólag nem tudható, hogy az adatokon ki, mikor, milyen módosítást végzett”.

A NAIH/2015/81/H. ügyszámú eljárás során másodikként és a jelen eljárásban is kirendelt igazságügyi szakértő 036/2015². dokumentumszámú szakértői véleménye szerint a törléseket

² A 036/2015. dokumentumszámú szakértői vélemény 6.1. pontja: „[...]20120131: csak néhány táblát (23) tartalmaz, hiányzik a megjegyzéseket tartalmazó tábla
[...]20140314: csak néhány táblát (13) tartalmaz, hiányzik a megjegyzéseket tartalmazó tábla
[...]20120131: nem tartalmaz táblákat

követően vizsgálatra átadott, az EOS cégek által betöltött adatállományok több üres adattáblát is tartalmaznak emiatt csak korlátozott mértékben voltak alkalmasak a vizsgálatra.

A K1/112/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény kiegészítés 6.1. pontja szerint a 20130614 [...] és a ksi [...] 20140314[...] állományokban szereplő adatok nem utalnak nagy mennyiségű adattörlésre. Azonban a szakértői vélemények alapján összességében alapos okkal vonható le az a következtetés, hogy a követeléskezelő szoftver vizsgált időszakban kezelt állapota, adattartalma utólagosan már nem rekonstruálható, utólagosan nem megállapítható, hogy ki, mikor, milyen módosítást vagy törlést hajtott végre a jogsértéssel érintettek/szomszédokra vonatkozó adatokkal.

Mindezen objektív körülményeket figyelembe véve a rekonstrukciót a Hatóság egy újabb helyszíni szemle vagy adatállomány-mintavétellel sem látta biztosíthatónak, ezért a Kötelezett nyilvántartásának és a call centere működésének vizsgálata során a Ket. 7. §-ában szereplő költségtakarékossági alapelvet is figyelembe véve a Hatóság NAIH-6254/2012/H ügyszámú és NAIH/2015/81/H. ügyszámú hatósági eljárása folyamán tartott helyszíni szemlék tapasztalataira, beszerzett adatokra, adatállományokra támaszkodott.

A cégek képviselői a NAIH/2015/81/H. ügyszámú eljárás során tartott helyszíni szemle alkalmával azt nyilatkozták, hogy a „[...]” elnevezésű ügymenet leírást nem a call centerek használták, hanem a 3-4 fős „[...]” csoport, melynek tagjai a két cég munkavállalói voltak. A „[...]” csoport feladata az elérhetőséggel nem rendelkező, vagy téves, nem valós elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatása kapcsolatteremtés céljából. Ezzel a nyilatkozattal a cégek lényegében elismerték, hogy a közösen létrehozott csoport az ügymenetleírást közösen alakította ki, tehát közösen döntöttek róla. A közös döntés alapján született ügymenetet mindkét cég használta, ennek következtében a telefonhívások során azonos ügymenetet folytattak. Mindezt alátámasztja az a tény is, hogy Hatóság részére átadott ügymenet leírás tartalmazta a faktoros és a KSI ügyek esetén teendőket, elmondandókat is.

A személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 1995. október 24 i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: Adatvédelmi Irányelv) - amelynek rendelkezései az Infotv. értelmezése során irányadók – kifejezetten utal az együttes adatkezelés lehetőségére. Az Adatvédelmi Irányelv és az Infotv. értelmezése révén a fentiekre figyelemmel a Kötelezettek és az EOS Zrt-nek a téves, nem valós elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatására irányuló kapcsolatteremtési tevékenységéről való döntése tekintetében megállapítható a párhuzamos/közös adatkezelői minősége.

Fentiekre tekintettel az EOS cégek adatkezelési gyakorlata és vizsgálata teljes mértékben nem volt elkülöníthető, azonban jelen ügyben a Hatóság kizárólag a Kötelezett adatkezelői tevékenységét és felelősségét vizsgálta.

[...]20140314: egyes táblák dátummal kiegészített pillanatképét tartalmazza, adós táblák üresek, hiányzik a megjegyzést tartalmazó tábla

[...]20140314: csak néhány táblát (42) tartalmaz, hiányzik az adós alapadatokat, elérhetőségeket és a megjegyzéseket tartalmazó tábla

[...] 20140314 az adós alapadatokat tartalmazó tábla üres, a megjegyzések tábla nem üres ugyan, de nem állapítható meg belőle, hogy a tartalma az természetes személyekhez kötődik-e, az adóshoz kapcsolódó elérhetőségek tábla üres

[...] 20140314: csak néhány táblát (42) tartalmaz, hiányzik az adós alapadatokat, elérhetőségeket és a megjegyzéseket tartalmazó tábla

[...] 20120131: látszólag teljes adatbázis (jelenlegi ismeretek szerint), azonban csak 2012.01.31-ig tartalmaz adatokat, az ezt követő időszakra nem....”

Mindezek alapján a Hatóság a vizsgálati eljárásai, a NAIH-6254/2012/H ügyszámú és a NAIH/2015/81/H ügyszámú hatósági eljárás során beszerzett adatok, szakértői vélemények, dokumentumok és nyilatkozatok, a Kötelezettnak az alaphatározat jogerős bírósági felülvizsgálatáig tett nyilatkozatai, valamint a jelen hatósági eljárás keretében beszerzett szakértői vélemények eredményeként a Kötelezettel, a megbízóival, illetve a megbízói adósaival jogviszonyban nem álló harmadik személyek személyes adatainak kezeléséről az alábbiakat állapította meg:

1. Az adósok személyes adatainak kezelése

1.1. Az adósságbehajtással foglalkozó Kötelezett adatátvételének jogalapja a megbízási jogcím. A Ptk. rendelkezései alapján a követelés behajtása a megbízó nevében történik, a jogosulti pozícióban nincs változás, a behajtó cég az alapjogviszony tekintetében harmadik személynek minősül. Önmagában a megbízó adatkezelési jogosultsága nem teremt jogalapot a követeléskezelő adatkezelésére.

1.2. A követelés jogosultja, mint hitelező, illetve annak megbízottja a hozzá – az alapkövetelésből – jogszerűen jutott személyes adatokat használhatja fel arra, hogy az adósát a követelése megfizetésére felhívja. A követelés kezelője nem kapcsolhatja össze az adósok adatait más, a jogviszonyban nem érintett személyek adataival, mert ez ellentétes az Infotv. 4. §-ában foglalt célhoz kötöttség és szükségesség elvével.

1.3. Az adósok felkeresése, lakcímének ellenőrzése céljából kötött megbízási szerződések (helyszíni látogatások) alapján a Kötelezett megbízottjai adatfeldolgozásnak tekintendő tevékenységet látnak el, a Kötelezett utasításai alapján járnak el. Az adatok ilyen célú felhasználása érdekében adatfeldolgozónak történő rendelkezésre bocsátása (adatfeldolgozása) adatvédelmi szempontból elfogadható.

1.4 Az egyik panaszbeadvány szerint a Kötelezett zaklató módon lépett fel, és meg nem engedhető nyomást gyakorolt az adósra. Ezt a magatartást a PSZÁF a hivatkozott határozatában vizsgálta az agresszív kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában. A Btk. 176/A. §-a tartalmazza a zaklatás tényállását, mely szerint vétséget követ el az, *„aki abból a célból, hogy más megfélemlítsen, vagy más magánéletébe, illetőleg mindennapi életvitelébe önkényesen beavatkozzon, rendszeresen vagy tartósan más háborgat, így különösen mással, annak akarata ellenére telekommunikációs eszköz útján vagy személyesen rendszeresen kapcsolatot teremteni törekszik*”. E tényállás vizsgálata csak a jogosult feljelentése alapján történhet. A Hatóság a fenti kérdésben nem járt el, mert nem tartozik hatáskörébe az ügy e vonatkozásának vizsgálata.

2. A szerződéses jogviszonyon kívül álló személyek személyes adatainak kezelése

2.1 A szerződéses jogviszonyon kívül álló személyeket érintő tevékenység tartalma

A Kötelezettnak a vizsgált időszakban az volt a kialakított eljárási gyakorlata, hogy - amennyiben az adóst a megadott telefonszámán nem érte el, vagy az adós nem volt együttműködő -, akkor nyilvános telefonkönyvből úgy keresett az adóshoz elérhetőséget, hogy vele jogviszonyban nem álló kívülálló személyeket – szomszéd, rokon, falubeli (a követeléssel, mint alapüggyel semmilyen szempontból kapcsolatba sem hozható személyek) felhívott (a továbbiakban: kívülálló személyek). A telefonhívások során a Kötelezett az elektronikus nyilvántartásában, a követeléskezelő szoftverben, mégpedig az adott adósról vezetett oldalon belül, az adósra vonatkozó információk között időrendi sorrendben rögzíti, feltünteti a hívott telefonszámot, a hozzá tartozó nevet – akivel a beszélgetést folytatták -, a beszélgetés lényegét, *„eredményét*”.

Az Infotv. 3. § 10. pontja szerint a személyes adatok rögzítése, tárolása, felhasználása adatkezelésnek tekintendő. A Kötelezett tehát adatkezelési műveleteket végzett, amikor természetes személyekhez köthető adatokat (név, telefonszám, lakcím, hang) rögzített tárolt, felhasznált.

A két vizsgált panaszügyből az egyik ügyben tartalmazott a nyilvántartás kívülálló személyekre vonatkozó adatokat. Ugyanakkor a rendelkezésre álló iratok, a nyilatkozatok és az adatkezelési gyakorlat alapján megállapítható, hogy a Kötelezett nem csupán egy-egy esetben, hanem rendszeresen, üzemszerűen, eljárásának menetébe beépítve végezte ezt az adatkezelést, felvette a kapcsolatot kívülálló személyekkel, adataikat rögzítette, szoftverjén keresztül felhasználta. 2013. március 20-án a Kötelezett úgy nyilatkozott, hogy a követeléskezelés és a panaszkezelés során ügyfélnek tekintik az adóst és a kívülálló személyt (szomszédot, ismerőst, rokont) is.

A helyszíni ellenőrzés során a követeléskezelő rendszerből kinyomtatott adatlapok szerint az egyik panaszos [...] számú ügyében a kezelt követelés behajtásában nem érintett kívülálló személyek, adós anyja és húga neve és telefonszáma is rögzítésre került.

A NAIH-6254/2012/H számú eljárás során átadott, elérhetőséggel nem rendelkező vagy hibás elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatásának rendjéről szóló „[...]” ügymenetleírás „Kit miről kell tájékoztatni” fejezetének 2.) pontjában foglaltak szerint telefonhívások során a szomszédot tájékoztatják arról, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül. A „Mit rögzíthetünk az ügyben és mit nem” fejezetben leírtak szerint nem rögzíthető az ügyben a szomszéd neve és telefonszáma, azok a telefonszámok rögzíthetők a [...] -ba, melyeken nem közvetlenül az adóst érik el, de a telefonszámon az adóssal tudnak beszélni és a telefonszám (hívószám) előfizetője hozzájárul a nyilvántartásba vételhez.

Az alap hatósági eljárás során átadott „[...]” csoport ügymenet leírások és folyamat ábrák szerint, amennyiben az adóst a megadott telefonszámon nem érték el és más közvetlen telefonszámot sem tudnak hozzá felkutatni szomszédot vagy rokont keresték meg, és üzenet átadására hívták fel. A folyamatábra szerint eredményes volt a keresés, ha a „szomszédnál hagyunk üzenetet”.

Kötelezett a 2013. április 26-án kelt válaszlevelében azt közölte, hogy a „[...]” leírás tartalmazza a hatályos eljárási rendjüket, a mostani adatkezelési gyakorlatuk is ennek megfelelő.

A 036/2015. dokumentumszámú szakértői vélemény 6.1. pontja (4. oldal) a következő megállapítást tartalmazza: „A [...] 20120131 és a [...] 2012JAN felhasználók [...] állományaiban vannak felsorolva, milyen típusú tevékenységek történnek a normál ügymenet során. A tábla megtalálható a melléklet [...] .xls állományában. A táblában több esetben található olyan bejegyzés (pl. TEL/Szomszéd sikeres), mely arra utal, hogy végeztek ún. „szomszédolási” tevékenységet”.

A két adatállomány/adatbázis ismételt vizsgálata alapján készített 112/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény 6.2. pontja szerint „[...] 20120131” adatbázis Kötelezethez tartozik, melyben 2946 szomszéd személyes adata³ szerepel, egyes bejegyzések módosításának dátuma 2007.10.02. és 2012.01.23 közé esik, tehát az adatrögzítések a vizsgált időszakot is érintik.

³ 112/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény mellékletét képező SZOMSZ_[...]201201321.[...] táblából idézett példák:

54. sor „xxxxxx Istvánné	xxxxxxxx utca xx.	Településnév	06xxxxxxxxxx	szomszéd”
57. sor „xxxxxx Ferenc	xxxxxxxxxxxxx u. xx.	Településnév	06xxxxxxxxxx	szomszéd”
60. sor „xxxxx Józsefné	xxxxxx xxxxx u. xx.	Településnév	06xxxxxxxxxx	szomszéd”

A K1/112/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény kiegészítés 5. pontja szerint „Az EOS Kft-re vonatkozó adatok a 20130614_[...] és a ksi_[...]_20140314.[...] állományokban voltak megtalálhatók.” A szakértői vélemény kiegészítés 6.1. pontja szerint a 20130614_[...] adatállomány kimentés „[...]” táblája 3096 szomszéd személyes adatait tartalmazza. „Ilyenek a név telefonszám, cím, megjegyzés.” Az egyes bejegyzések utolsó módosításának dátuma 2007.10.02. és 2013.03.29. közötti, ...”, tehát az adatrögzítések a vizsgált időszakot is érintik.

A ksi_[...]_20140314.[...] adatállomány kimentés „[...]” táblája 3237 szomszéd személyes adatait tartalmazza. „Ilyenek a név telefonszám, cím, megjegyzés.” 152 esetben a bejegyzés 2013.06.14-ét követően keletkezett. Az egyes bejegyzések utolsó módosításának dátuma 2007.10.02. és 2014.03.14. közötti, tehát az adatrögzítések a vizsgált időszakot is érintik.

A 2007.10.02. és 2011.12.31. között rögzített adatok vonatkozásában a jogsértést nem az adatrögzítések, hanem az adatok 2012. január 1 napját követő jogellenes kezelése jelenti.

A szakértői vizsgálat eredménye alátámasztja azt, hogy a több ezer szomszéd adat kezelése nem adminisztrációs hiba vagy egyedi eset volt, Kötelezett a vizsgált időszakban az elérhetőséggel nem rendelkező vagy hibás elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatása során rendszeresen, üzemszerűen, eljárásának menetébe beépítve végezte ezt az adatkezelést, felvette a kapcsolatot a kívülálló személyekkel, személyes adataikat rögzítette, a szoftverén keresztül felhasználta.

2.2. A kívülálló személyeknek nyújtott tájékoztatás

A Hatóság a Kötelezettet NAIH-6254-5/2012/H. ügyiratszámú végzésében felhívta arra, hogy küldje meg az adatvédelmi szabályzatát és egyéb belső szabályzatát. A Kötelezett a 2013. február 18-án kelt válaszlevelében azt közölte, hogy az adatvédelemre és az üzletszabályzatra vonatkozó előírásokat a megbízók vonatkozó szabályzataiban foglaltak szerint tartja be.

A Kötelezett által a 2012.-2014. közötti időszokról készített megbízónkénti ügycsomag kimutatást a Hatóság áttekintette és megállapította, hogy a vizsgált időszakban a Kötelezett 139 megbízó követeléseit kezelte, ezért a Hatóság álláspontja szerint nem életszerű az az állítás, hogy egy adatbázisban 139 különböző adatkezelési szabályzat előírása érvényesül. Ilyen körülmények között az tekinthető reálisnak, hogy az adatbázis kezelése során a Kötelezett a saját adatkezelési szabályzatát érvényesíti. Ezt támasztja alá az is, hogy a [...] csoport által alkalmazott ügymenetet, az adatok nyilvántartására és kezelésére vonatkozó belső eljárásrendet és gyakorlatot a Kötelezett és nem a megbízói alakították ki és vizsgálják felül a jogszabályi változásoknak megfelelően. Minderre tekintettel a [...] csoport által alkalmazott ügymenet során végzett adatkezelésről az Infotv. 20. §-ának megfelelően a Kötelezettnek kell adatkezelési tájékoztatást nyújtania az adatalanyoknak.

A Hatóság álláspontja szerint a Kötelezett adatgyűjtése során az Infotv. 20. § (2) bekezdése szerinti tájékoztatás alkalmazandó, hiszen az adatgyűjtés közvetlenül az érintettektől történt. A „[...] ügymenet leírás „Kit miről kell tájékoztatni” fejezetének 2.) pontjában foglaltak szerint azonban a szomszédot csupán arról tájékoztatják, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül.

A Kötelezett nyilvános adatokat, telefonkönyvben megjelentetett név- és elérhetőségi adatokat használ fel annak érdekében, hogy a követelések behajtásának eredményességét növelje. Nyilvános telefonkönyvben olyan személyek szerepelnek, akik hozzájárultak adataik megjelentetéséhez, nyilvánossá tételéhez olyan megfontolásból, hogy így elérhetőek legyenek. Bárki felhívhatja ezeket a telefonszámokat kapcsolattfelvétel érdekében. Ennek megfelelően technikailag nincs akadálya annak, hogy egy cég, egy követeléskezeléssel foglalkozó cég is felhasználja a nyilvános telefonkönyv adatait, felhívja a telefonszámokat. Azonban megkülönböztetendő a nyilvános telefonszámok felhívása azoktól az adatkezelési műveletektől, amelyek során az adatok rögzítésére, nyilvántartására, tárolására, további felhasználására kerül sor. A nyilvános telefonkönyvben való szerepeltetéshez adott hozzájárulás nem terjed ki erre a további adatkezelésre, nem jelent felhatalmazást egyéb adatkezelés során való felhasználásra. Ahhoz, hogy ezeket a telefonszámokat illetve az egyéb adatokat rögzítsék, más adatokhoz kapcsolják stb., az érintett külön, erre vonatkozó hozzájárulására van szükség.

Az érintett hozzájárulása akkor tekinthető az adatkezelés jogalapjának, ha a hozzájárulás az Infotv. 3. § 7. pontjának (valamint az Európai Unió 29-es munkacsoportjának 15/2011. számú véleményének) megfelelően önkéntes, határozott, tájékozott és kifejezett.

Az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdésében foglaltaknak megfelelő előzetes tájékoztatáson alapuló hozzájárulás megadásának szükségszerű előfeltétele, hogy az érintettet tájékoztassák az ügyintézővel folytatott beszélgetés és az ahhoz tartozó egyéb személyes adatok rögzítéséről, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, valamint arról, hogy milyen feltételek mellett kezelik az adatokat.

Ezzel a tájékoztatással annak a lehetőségét kell megteremteni, hogy az érintett információs önrendelkezési jogával élve eldönthesse: hozzájárul-e ahhoz, hogy a call centerrel folytatott beszélgetését rögzítsék, vagyis személyes adatait kezeljék. Ennek elmaradása esetén a beszélgetés hanganyaga és az ahhoz kapcsolódó egyéb személyes adatok jogszerűen nem rögzíthetőek.

Az adatkezelő nem adhat továbbá téves tájékoztatást sem a szerződéses jogviszonyon kívül álló személyek felhívása során. Az Infotv. 4. § (1) bekezdésében előírja, hogy a személyes adatok felvételének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie, mely értelemszerűen nem valósulhat meg olyan esetben, amikor a személyes adatokat megszerezni kívánó személy önmagát másnak kiadva (hivatalos személy, barátnő, ismerős) kísérel meg adatokat gyűjteni az adósáról.

Az Infotv. 7. § (3) bekezdése alapján az adatkezelőnek az általa kezelt személyes adatokat, többek között azt, hogy valamely érintettnek lejárt adóssága áll fenn vele szemben védenie kell a tekintetben, hogy azok jogosulatlan személy birtokába ne juthassanak. A Kötelezett tehát nem adhat pontos tájékoztatást az adatkezelő személyéről, az adatkezelés céljáról, mivel az adatok biztonságáról köteles gondoskodni, ezért adósokra vonatkozó információt nem továbbíthat illetékteleneknek – hiszen ez jogellenes adatkezelés lenne. Így viszont nem tud megfelelő tájékoztatást adni a felhívottaknak, akik ennek megfelelően nem tudnak megalapozott döntést hozni adataik rendelkezésre bocsátásáról – ennél fogva a hozzájárulás nem lehet elfogadható jogalapja a hivatkozott adatkezelésnek.

A Kötelezettnek ez a hiányos és megtévesztő tájékoztatási gyakorlata sérti az Infotv. 4. § (1) bekezdését és nem felel meg az Infotv. 20. §-ában meghatározott követelményeknek sem.

2.3. A kívülálló személyek személyes adatai kezelésének jogalapja

Az Infotv. 5. § (1) bekezdése értelmében az adatkezelés akkor tekinthető jogszerűnek, ha azt törvény lehetővé teszi vagy ahhoz az érintett hozzájárul. Ez azt jelenti, hogy - jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - személyes adataival mindenki maga rendelkezik, mindenki maga határoz arról, hogy személyes adatait másnak megadja-e, vagy sem.

Az Infotv. 3. § 2. pontja alapján személyes adat a hang, valamint a hangfelvétel is. Az emberi hang a személyiség megnyilvánulása, amely alapján azonosítható, és amelyből következtetések vonhatóak le rá nézve. A hang rögzítése által szükségszerűen adatkezelés valósul meg.

Az Infotv. 3. § 9. pontja alapján adatkezelésnek minősül az a művelet, amelynek során a Kötelezett vagy a megbízottja a hívott fél személyes adatait az azonosítás során és az azonosítást követően rögzíti. Az Infotv. 20. § -a alapján az érintettel az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező, továbbá az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatkezeléssel összefüggő minden tényről.

Követeléskezelésre, adósságbehajtásra vonatkozóan a jogszabályok nem tartalmazzak kifejezett rendelkezéseket, tehát törvényi felhatalmazás ehhez az adatkezeléshez nincs. Telefonos panaszkezelés tekintetében tartalmaz előírást a Hpt. 215/B. § (4) bekezdése, mely a telefonon történő panaszkezelés során lehetővé teszi a telefonos kommunikáció rögzítését és a hangfelvétel egy évig történő megőrzését.

A Hpt. 215/B. § (4) bekezdése a Kötelezett számára a telefonon történő panaszkezelés esetén előírta az ügyfelekkel folytatott telefonos kommunikáció rögzítését és a hangfelvétel egy évig történő megőrzését. Azonban ez a szabály a panasznak nem minősülő telefonos kommunikáció rögzítésére és őrzési idejére nem irányadó. Továbbá a Hpt. alapján az adóson kívüli személyek nem minősülnek ügyfélnek, így a Hpt. nem ad felhatalmazást az ilyen személyek telefonon tett panaszbejelentéseinek rögzítésére sem. Ügyféli minőség hiányában a harmadik személyekkel folytatott beszélgetések rögzítésének jogalapját az Infotv. 5. §-a értelmében az érintettek önkéntes, határozott, tájékozott és kifejezett hozzájárulása jelentené.

Az eljárás során becsatolt „[...]” leírás szerint a Kötelezett a szerződéses jogviszonyon kívül álló személyek személyes adatait a követeléskezelési eljárása során az érintettek hozzájárulása alapján kezeli.

Ennek ellentmond a Kötelezett azon nyilatkozata, mely szerint 2012.03.15-óta az ügyfelekkel (nyilatkozata szerint ügyfélnek tekinti a kívülálló [harmadik] személyt is) folytatott minden telefonbeszélgetést hangfelvételen rögzít, tehát valójában ehhez az adatkezeléshez nem is kért hozzájárulást.

A leírtak alapján megállapítható, hogy a Kötelezett nem rendelkezett az érintettek hozzájárulásával. A IV.2.2. pontban leírtak alapján az is megállapítható, hogy a Kötelezett nem teljesítette a tájékoztatási kötelezettségét, mert a kívülálló személyeknek az adatkezelés minden lényeges körülményéről nem adott tájékoztatást, így az érintettektől esetlegesen beszerzett hozzájárulás sem minősült volna önkéntes, határozott, tájékozott és kifejezett hozzájárulásnak. Mindezek alapján a Kötelezett a vele és az adósokkal jogviszonyban nem álló kívülálló személyek személyes adatainak kezeléséhez nem rendelkezett megfelelő jogalappal, ezért ezek az adatkezelési tevékenységei sértették az Infotv. 5. § (1)–(2) bekezdését.

2.4. A kívülálló személyeket érintő adatkezelés célja

Jogalap meglétéén kívül a jogszerű adatkezelés feltétele az Infotv. 4. §-a szerinti célhoz kötöttség és szükségesség elvének való megfelelés is. Eszerint csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, és a cél elérésére alkalmas, de csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig. Tehát az adatkezelésbe bevont érintettek körét és a cél eléréséhez szükséges adatfajtákat az adatkezelés célja határozza meg. Ennek az elvnek az érvényesülését szigorú mércével kell mérni, ugyanis az Infotv. az „elengedhetetlen” fordulattal azt mondja ki, hogy az adatkezelés céljához feltétlenül szükséges, a céllal egyértelműen kapcsolatban lévő adatok használhatóak. Ez azt is jelenti, hogy nem gyűjthetők olyan személyes adatok, amelyek eshetőlegesen, bizonytalan módon esetleg kapcsolatba hozhatóak az adatkezelés céljával illetve az adott adatkezelés adataival.

A hitelezővel jogviszonyban nem álló kívülálló személy (az adós rokona, szomszédja, ismerőse) - nyilvános telefonkönyvben lévő - telefonszámának Kötelezett üzleti érdekének érvényesítése céljából történő felhívása, és a hívott fél személyes adatainak a követeléskezelő szoftverben való kezelése az adatkezelő szempontjából alkalmas lehet arra, hogy esetlegesen elősegítse a követelés fizetési meghagyás vagy bírósági végrehajtás nélküli érvényesítését, de nem elengedhetetlenül szükséges a kintlévőség behajtásához. A Kötelezettnek az üzleti érdeke önmagában nem indokolta a hitelezővel jogviszonyban nem álló harmadik személy személyes adatai kezelésének szükségességét.

A hitelező, követeléskezelő magával a követeléssel kapcsolatos adatkört használhatja fel jogszerűen. Nem kapcsolhatóak ehhez az adatkörhöz olyan személyes adatok, melyek nem az eredeti jogviszonyra vonatkoznak, továbbá nem ezen jogviszony részeseinek, alanyainak (adós, kezes) az adatai. Másképpen fogalmazva: a nem adósnak minősülő kívülálló személyek adatainak rögzítése, nyilvántartása azért is kifogásolható, mert nincs olyan jogszerű, elfogadható adatkezelési cél, amely ezen személyek adatainak – név, telefonszám, cím – kezelését feltétlenül szükségessé, vagy akár csak elfogadhatóvá tenné. Bizonyos személyek adatainak rögzítése egy tőlük teljesen független adatkezelési cél, illetve egy rájuk semmilyen szempontból sem vonatkoztatható jogviszony miatt nem indokolható és egyáltalán nem szükséges, továbbá indokolatlan beavatkozást jelent ezen érintettek magánszférájába. Az adós részére való üzenet átadása vagy az adósról információk gyűjtése nem olyan célok, melyek érdekében lehetőség lenne kívülálló, harmadik személyek adatainak rögzítésére.

A Hatóság álláspontja szerint az ismeretlen helyen tartózkodó adós aktualizált lakcímadatának legális forrása nem az adós rokona, szomszédja, hanem a követeléskezelők számára is elérhető személyi adat- és lakcímnnyilvántartás.

Méltányolható a követeléskezeléssel foglalkozó cégeknek az az üzleti érdeke, hogy a nem fizető embereket „rábírják” arra, hogy tartozásukat rendezzék és kötelezettségeiket teljesítsék, azonban ezen cél eléréséhez csak olyan eszközöket, módszereket alkalmazhatnak, amelyek nem járnak a magánélet, a személyiségi jogok aránytalan korlátozásával, zavarásával.

Összefoglalva, a követelés jogosultja, a hozzá – az alapkövetelésből – jogszerűen jutott személyes adatokat felhasználhatja arra, hogy az adóst a követelés megfizetésére felhívja, nem kapcsolhatja azonban össze ezen adatokat az adós környezetében élő más személyek személyes adataival.

A fentiekre figyelemmel a Kötelezettel jogviszonyban nem álló kívülálló személyek személyes adatainak kezelése az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdésébe ütközik, ezért jogellenes adatkezelésnek minősül.

2.5. A jogsértéssel érintett kívülálló személyek száma, a Kötelezett által kezelt adatállomány

2.5.1. Az alaphatározatban a Hatóság a jogsértéssel érintett harmadik személyek számát becsléssel határozta meg. A bíróság új eljárásra kötelező ítélete szerint azonban a bíróság kiszabása körében pontos adatok beszerzésével kell meghatározni a jogsértéssel érintettek körének nagyságát.

2.5.2 A 2014. július 23-án tartott helyszíni szemle során a Kötelezett képviselői által a Hatóság kérésére átadott statisztikai kimutatás szerint a Kötelezett 2.744 harmadik személytől szerzett be az alaphatározat kézhezvételét követően utólagos adatkezelési hozzájárulást. A cégek képviselőinek együttes nyilatkozata szerint azoknak a kívülálló (harmadik) személyeknek a személyes adatait törölték, akik nem adtak utólagos adatkezelési hozzájárulást. Így a két cég a követeléskezelő szoftverből együttesen kb. 24 ezer kívülálló (harmadik) személy személyes adatait törölte, a cégenként törölt adatokról kimutatásokkal nem rendelkeznek.

2.5.3. A K1/112/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény kiegészítés 6.1. pontjában az a megállapítás is szerepel, hogy *„az adatbázis táblák között nem szerepelt olyan tábla, melynek tartalma megegyezett volna az átadott, státus kód és visszakód szótárak tartalmával. (A megadott kódszótár elemeket kerestem a kimentések fizikai tartalmában, nem volt egyezés). Megítélésem szerint az a tény, hogy az adattáblák megjegyzés mezői tartalmaznak szomszéd státuszra vonatkozó kifejezést (szomszéd szó vagy annak rövidítése) kódszótártól függetlenül is alkalmas a szomszédokra vonatkozó bejegyzések azonosítására”*.

Figyelembe véve azokat a tényeket, hogy a szakértői vélemények szerint a vizsgálatra átadott, az EOS cégek által betöltött adatállományok több üres adattáblát is tartalmaznak, emiatt a kimentett adatállományok korlátozottan voltak a bizonyítás céljára felhasználhatóak. Továbbá az adatbázisban található adatok módosítását és törlését a rendszer nem naplózta, azaz utólag nem tudható, hogy az adatokon ki, mikor, milyen módosítást végzett, ezért a Hatóságnak a Kötelezetten jogellenes adatkezelésével érintett kívülálló személyek/szomszédok számát, teljes körét pontosabban nem állt módjában feltárni/meghatározni.

2.5.4. A 2.5.1.-2.5.3. pontban foglaltak összegzése:

A szakértői vizsgálatok eredményeire figyelemmel a Hatóság megállapította, hogy a Kötelezett az általa kezelt adatállományokban a vizsgált időszakban kezelte 3096 fő szomszéd személyes adatát (név, telefonszám és eseteként a cím adatát is).

3. A call centerek működése

3.1. A NAIH-6254/2012/H ügyszámú hatósági eljárás során tartott szemle alkalmával a megmutatott több mint 40 fős call centerben a cégek dolgozói egy nagy közös légtérű, teremben, ún. „fakkos” elrendezésű munkaállomásokon végezték a munkájukat.

3.2. A NAIH/2015/81/H. ügyszámú hatósági eljárás során tartott helyszíni szemle alkalmával az EOS cégek képviselői azt nyilatkozták, hogy az épületben kb. két éve két elkülönített call center működik, az üzleti szoftver két külön adatbázisban tárolja az adatokat, viszont a call center szoftver együtt tárolja a hívásokat. A két call centerben a cégek külön-külön alkalmaznak supervisort a munka felügyeletére.

A Kötelezett által 2014. július 31-én, elektronikus úton megküldött „*call center supervisor*” munkaköri leírás minta 2014. január 31-én kelt, tehát az alaphatározat meghozatalát követően készült.

A cégek a Hatóság képviselőinek a NAIH/2015/81/H. ügyszámú eljárás során tartott új szemle alkalmával két külön helyiséget mutattak meg call centerként. Az egyik helyiség a korábban látott nagy légtérű, fakkos elrendezésű call center, a másik egy ettől eltérő elrendezésű szoba volt. Az első helyszíni szemle alkalmával ebben a szobában adminisztratív feladatot ellátó munkatársak ültek. Ezt a tényt az EOS Kft. call centerének ebben a szobában ülő egyik munkatársa is megerősítette, mert a Hatóság munkatársainak kérdésére elmondta, hogy az elmúlt év nyarán – tehát az az alaphatározat kézhezvételét követően - kerültek ebben a helyiségben elhelyezésre, előtte más adminisztratív feladatot végző munkatársak dolgoztak a munkaszobában.

A cégek képviselői azt nyilatkozták, hogy a „[...]” elnevezésű ügymenet leírást nem a call centerek használták, hanem a 3-4 fős „[...]” csoport, melynek tagjai a két cég munkavállalói voltak.

3.3. A Kötelezett a 2013. április 26-án kelt válaszlevelében közölte a Hatósággal, hogy az adatok nyilvántartására és kezelésére vonatkozó belső eljárási rendet és gyakorlatot folyamatosan felülvizsgálják és amennyiben szükséges a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően pontosítják, a „[...]” leírás tartalmazza a hatályos eljárási rendjüket, a mostani adatkezelési gyakorlatuk is ennek megfelelő. Az eljárás során megküldött „[...] – jogi –” elnevezésű ügymenet leírásból a Hatóság azt állapította meg, hogy azt a cégek a telefonos kommunikáció során közösen használták, mert tartalmazza a faktoros és a KSI ügyek esetén teendőket, elmondandókat is.

3.4. A 3.1.-3.3. pontban foglaltakat összegezve a Hatóság joggyakorlata szerint tekintettel arra, hogy Kötelezett és az EOS Zrt. az ügymenet tartalmát érintően közösen döntött, ezért e tevékenység vonatkozásában együttes/párhuzamos adatkezelőnek minősülnek, ebből a szempontból nem releváns az a körülmény, hogy a közösen kialakított ügymenetet közösen fenntartott vagy külön-külön működtetett call centerben alkalmazzák. Azonban jelen eljárásban a Hatóság csak a Kötelezett adatkezelői tevékenységét és felelősségét vizsgálta, és állapította meg, az EOS Zrt. tevékenységének vizsgálatára és felelősségének megállapítására külön eljárásban került sor.

A Kötelezett az alaphatározat kézhezvételét követően a „[...]” elnevezésű ügymenet leírását módosította, azonban figyelemmel arra, hogy a jelen eljárás által vizsgált időszak megegyezik az alaphatározatban vizsgált időszakkal, ezért a végrehajtott ügymenet módosítást a Hatóságnak jelen eljárás során sem állt módjában figyelembe venni.

VII. Alkalmazott szankció és indokolása

1. A Hatóság a tényállás tisztázása során megállapította, hogy a Kötelezett adatkezelése az adatminimalizálás és a célhoz kötöttség elvébe ütköző volt, megsértve ezzel az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdését; az adatkezeléshez nem rendelkezett az adatalanyok tájékozott, érvényes adatkezelési hozzájárulásával, ezért az adatkezelése megsértette az Infotv. 5. § (1) bekezdését; Kötelezett nem tett eleget az adatalanyokkal szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségének, megsértve az Infotv. 20 § (1)-(2) bekezdését.

Fentiekre tekintettel a Hatóság a rendelkező részben foglaltak szerint döntött, és jelen határozatban megtiltotta a személyes adatok jogellenes kezelését, továbbá a jogosulatlan adatkezelés miatt a

Kötelezettet adatvédelmi bírság megfizetésére is kötelezte. Egyidejűleg az adatalanyok érdekeinek védelme érdekében az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján elrendelte a határozatnak a Hatóság honlapján történő nyilvánosságra hozatalát.

Abban a kérdésben, hogy indokolt-e az adatvédelmi bírság kiszabása, a Hatóság az Infotv. 61. § (4) bekezdése alapján mérlegelte az ügy összes körülményét. A Hatóság szükségesnek tartotta a bírság kiszabását, mivel a Kötelezett jogsértő adatkezelési gyakorlata a követelésével, mint alapügygel semmilyen szempontból kapcsolatba sem hozható személyeket érintett.

2. A bírság alkalmazása előtt a Kkv. tv. 12/A. §-ában foglalt feltételek fennállásának vizsgálata során a Hatóság azt tisztázta, hogy a Kötelezett kis- és középvállalkozásnak (a továbbiakban: kkv.) minősül-e vagy sem, és korábban adatvédelmi szabályszegés miatt elmarasztalta-e már a Hatóság.

A Kkv. tv. 4. §-a szerint, ha egy vállalkozás foglalkoztatottainak száma 250 fő vagy annál több, akkor nagyvállalkozásnak minősül.

Ha a vállalkozás a foglalkoztatotti létszáma alapján kkv-nak minősülne, de 50 millió eurót vagy ennek megfelelő forintösszeget meghaladó éves nettó árbevétele és 43 millió eurót vagy ennek megfelelő forintösszeget meghaladó mérlegfőösszeg mellett már nagyvállalkozásnak számít.

A Kkv. tv. szabályai szerint nem számít kkv-nak az a vállalkozás, amely partner- és kapcsolódó vállalkozásaival együtt, konszolidálva már nem kkv-kategóriába tartozó vállalkozás, vagyis ha egy cégcsoport nem felel meg a kkv-definíció követelményeinek, akkor a tagjai sem kkv-k.

A Kkv. tv. 5. § (1) bekezdése értelmében, azon vállalkozás esetében, amelynek partner-, vagy kapcsolódó vállalkozásai vannak, a foglalkoztatotti létszámot és a pénzügyi mutatókat az összevont (konszolidált) éves beszámoló alapján, ennek hiányában a vállalkozás nyilvántartása alapján kell meghatározni.

A Kötelezett „*Elektronikus beszámoló portálról*” letöltött 2013. évi cégbeszámolójának tanúsága szerint az általa 2012-ben foglalkoztatott munkavállalók átlagos statisztikai létszáma 28 fő, 2013-ban 40 fő volt. A 2012. évi adózás előtti eredménye 29.269 ezer Ft, a 2013. évi adózás előtti eredménye -34.833 ezer Ft volt. Azonban a Kötelezett az EOS csoport tagja. A hamburgi központú EOS Csoport a világ 25 országában jelenlévő és több mint 9500 munkavállalót foglalkoztató szervezet. A Kötelezettnek és az EOS Zrt.-nek ugyanaz a német cég⁴ a 100%-os tulajdonosa. A Kötelezett az anyacéggel, illetve a cégcsoportnak az anyacég konszolidált beszámolójában szereplő többi tagjával együtt kapcsolt vállalkozásnak minősül. A cégbeszámoló adatainak, illetve az anyacég által készített konszolidált beszámoló figyelembe vételével a Kkv. tv. 12/A. §-a ebben az eljárásban nem alkalmazandó.

3. Az Infotv. 61. § (1) bekezdésének f) pontja értelmében a Hatóság 2015. október 1-jétől az Infotv. 61. § (3) bekezdése szerinti, százezer forinttól húszmillió forintig terjedő bírság kiszabására jogosult jogellenes adatkezelés megállapítása esetén, azonban figyelemmel arra, hogy a bírság kiszabására megismételt eljárásban kerül sor, a Hatóság az első határozat meghozatalnak időpontjában hatályban volt tízmillió forint összegű i bírságmaximumot vette figyelembe.

A bírság összegét a Hatóság jogszabályon alapuló mérlegelési jogkörében eljárva az Infotv. 61. § (4) bekezdése alapján határozta meg.

⁴ EOS International Beteiligungs-Verwaltungsgesellschaft mbH D-20099 Hamburg Steindamm 71

A bírság kiszabása során elsősorban az érintettek számát, a jogsértés súlyát vette figyelembe:

- A jogellenes adatkezelés több ezer főt érintett. A vizsgált időszakban a jogellenes adatkezeléssel érintettek száma tekintetében a Hatóság a szakértő által a 112/2016. dokumentumszámú szakvéleményben azonosított 2.946 főt/szomszédot, illetve a K1/112/2016. dokumentumszámú szakértői vélemény kiegészítésben azonosított 3096 főt/szomszédot vette figyelembe, mert a Kötelezett által az alaphatározat kézhezvételét követően naplózatlanul és számolatlanul törölt szomszéd bejegyzések számát nem állt módjában megállapítani.
- A Hatóság alaphatározatában kifejtett álláspontja a követeléskezelési jogviszonyon kívül álló harmadik személyek adatainak kezelésével kapcsolatban nem változott, ezért a jogsértés súlyának megítélése sem. A Hatóság fenntartja, hogy a megállapított jogsértés súlyos, mert a Kötelezett többféle jogsértést követett el, melyek nem egyedi esetek voltak. A jogszabálysértő gyakorlatot súlyosbítja az a körülmény, hogy az adatkezelésre az esetek egy részében az érintettek tudta nélkül került sor.
- A jogsértések folyamatos jellegűek, tekintettel arra, hogy a Kötelezett az adatállományában szereplő adatokat 2012.01.01-óta kezelte.

A jogsértéssel érintettek száma tekintetében jelen eljárásban az alapeljárásban becsült több tízezer fő helyett, több ezer főt érintő adatkezelés nyert szakértői bizonyítást. Emellett azonban a Hatóság a Kötelezettel szemben bírságnövelő tényezőként értékelte azt, hogy a 2013. február 18-án kelt válaszlevelében azt nyilatkozta, az adósok szomszédainak legfeljebb a neve és a telefonszáma kerül nyilvántartásba a követeléskezelés során. Azonban a kirendelt szakértő a 112/2016. dokumentumszámú szakvéleményének 6.2. pontjában megállapította, hogy valójában a Kötelezett a vizsgált időszakban, az adósok szomszédainak ennél több személyes adatát kezelte, mert a név és telefonszám adataik mellett a cím adataik is szerepeltek a nyilvántartásában.

A Hatóság a kiszabott bírságösszeg meghatározásakor figyelemmel volt továbbá a bírsággal elérni kívánt generálpreventív célra is, mellyel - a Kötelezettet újabb jogsértéstől való visszatartása mellett - valamennyi piaci szereplő adatkezelési gyakorlatának a jogszerűség irányába való mozdulását kívánja elérni.

A fentiek összességükben nem tették indokolttá a bírság összegének alaphatározathoz képest történő csökkentését.

VIII. Eljárási szabályok

1. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 157. § (4) bekezdése szerint, ha a hatóság az ügyfél részére kötelezettséget állapít meg, a kötelezettség alapjául szolgáló jogszabálysértés bizonyításával összefüggésben felmerült eljárási költség viselésére az ügyfél köteles.

Hivatkozott törvényi rendelkezésre tekintettel a Hatóság az eljárási költség összegét az eljárás során kirendelt igazságügyi szakértő részére megállapított szakértői díj alapján határozta meg és a Kötelezettet a NAIH/2017/936/4/H. ügyszámú végzésben megállapított 145.018,-Ft szakértői díj megfizetésére kötelezte.

2. Jelen határozat a Ket. 71. § (1) bekezdésén és a 72. § (1) bekezdésén alapul. A fellebbezést a Ket. 100. § (1) bekezdés d) pontja zárja ki. E határozat a Ket. 73/A. § (3) bekezdése alapján a közlés napján jogerőre emelkedik.

A határozat nem tanúsítja a Kötelezett által végzett adatkezelés jogszerűségét azon kérdésekben, melyek vizsgálatára az adatvédelmi hatósági eljárás során nem került sor, és nem tanúsítja az

eljárás során megküldött szabályzatok teljes körű megfelelőségét sem. A nem vizsgált kérdések a későbbiekben új eljárásban vizsgálhatóak.

A határozat bírósági felülvizsgálatának lehetőségét a Ket. 100.§ (2) bekezdése biztosítja, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság illetékességét a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (továbbiakban: Pp.) 326.§ (7) bekezdése alapján állapítottam meg. A keresetlevél benyújtásának helyét és idejét a Pp. 330. § (2) és (3) bekezdése határozza meg. A tárgyalás tartása iránti kérelem lehetőségéről szóló tájékoztatás a Pp. 338. § (1) és (2) bekezdésén alapul.

A bírságot és az eljárási költséget a megfelelő számlaszámra megfizetni a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII.6.) MNB rendelet (a továbbiakban: MNB rendelet) 25. § a) pontjának aa) alpontjában (átutalás), b) pontjának bb) alpontjában (készpénzbefizetés fizetési számlára), c) pontjának ca) alpontjában (készpénzáttalás) felsorolt fizetési módok formájában lehet. A kötelezettség teljesítése során irányadó az MNB rendelet VI. fejezete, azzal a kitételrel, hogy a Hatóság épületében nincs lehetőség a bírságösszeg és az eljárási költség befizetésére.

A késedelmi pótlék mértékéről szóló tájékoztatásom az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 165. § (2) bekezdésében foglaltakon alapul. Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 42. § (3) bekezdése szerint a jogerősen kiszabott és meg nem fizetett bírság, valamint a meg nem fizetett bírság miatt jogerősen kiszabott és meg nem fizetett késedelmi pótlék köztartozásnak minősül, és adók módjára kell behajtani.

Az adatvédelmi hatósági eljárásnak az Infotv. 60. § (5) bekezdésében megszabott ügyintézési határideje 2017. május 1-jén jár le tekintettel arra, hogy a szakértő kirendelése és a szakértői vélemény és a szakértői vélemény kiegészítés megérkezése közötti idő az eljárási határidőt megszakította.

A Hatóság feladat- és hatáskörét, valamint illetékességi területét az Infotv. szabályozza.

Budapest, 2017. március 21.

Dr. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár