



NAIH/2016/4718/V

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

ajánlása

hangfelvételek készítéséről, megismerhetőségéről és a másolat kiadásához való jogról

I. Az ajánlás kibocsátásának körülményei

A széles körű lakossági szolgáltatások nyújtásához, hibabejelentésekhez vagy a panaszkezeléshez kapcsolódó hangfelvételek készítése immár bevett gyakorlatává vált olyan gazdasági társaságoknál, illetve szolgáltatóknál, amelyeknél a felvételek készítését jogszabály írja elő, vagy amelyek saját döntésük alapján végeznek hangrögzítést. Hangfelvételek készítését előíró vagy lehetővé tevő rendelkezések a szektorális jogszabályokban találhatók, amelyek bizonyos kérdésekben (tipikusan a tájékoztatáshoz, illetve a másolat kiadásához való jog megítélésében) eltérő szabályozást mutathatnak és ez eltérő gyakorlat kialakításához is vezetett. Kíváncos tehát az adatkezelők jogkövető magatartásának elősegítése érdekében a vonatkozó jogszabályi rendelkezések jelen ajánlásban történő összefoglalása és a nyitva hagyott adatvédelmi szempontú kérdések tisztázása.

A hangrögzítési technológiák fejlődése és széles körű elterjedése miatt - mint azt a Hatósághoz érkező beadványok és panaszok számának emelkedése is mutatja - az érintetti/fogyasztói oldalon is egyre erősebben jelentkezik az igény arra, hogy ők is rögzíthessék a hangfelvételeket. Az adatkezelők számának ilyen módon történő tömegessé válása miatt a Hatóság úgy döntött, hogy korábban e témában kibocsátott és közzétett tájékoztatására támaszkodva és azt kiegészítve, az adatvédelmi követelményeknek megfelelő joggyakorlatot jelen ajánlásának kibocsátásával is elősegíteni kívánja.

A kötelező, illetve az adatkezelői döntésén alapuló hangrögzítések típusait, jogszabályi háttérük és a vonatkozó rendelkezéseknek az ismertetését a Hatóság a **hangfelvétel készítéséről, felhasználásáról szóló tájékoztatójában** elvégezte, amelyet honlapján 2016. 05. 09-én közzétett. A tájékoztató az alábbi hivatkozáson érhető el:

http://naih.hu/files/2016_05_09_tajekoztato_hangfelvetelekrol.pdf

II./1. A hangfelvételek megismerhetősége és a másolat kiadásához való jog

Alapvető információs jog, hogy az, akinek személyes adatait kezelik, tájékoztatást kérhessen személyes adatai kezeléséről. Ezt a jogot az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.) 14. § a) pontja nevesíti¹.

¹ Infotv. 14. § (1) bekezdés a) pontja: „Az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél tájékoztatását személyes adatai kezeléséről.”

A jogalkotó a tájékoztatáshoz való jog részletszabályait az Infotv. 15. §-ában² határozta meg. Az adatkezelők eltérő gyakorlata tapasztalható azokban az esetekben, amikor az érintett úgy kíván élni a tájékoztatáshoz való jogával, hogy a felvételtől másolatot kér. Bizonyos szektorális jogszabályok nevesítik annak a lehetőségét, hogy az érintett a felvételek másolatait megkaphassa (az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, a továbbiakban: Eht., valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet), bizonyos szabályok pedig más tájékoztatási módot határoznak meg (a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, a továbbiakban: Bit. és a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, a továbbiakban: Hpt.) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) nem határozza meg a tájékoztatás módját, továbbá az Infotv. sem tartalmaz arra vonatkozó rendelkezést, hogy az érintett megválaszthassa „a tájékoztatás módját”, illetve kifejezetten nem írja elő az adatkezelőknek kötelezően a másolat kiadását. Az információs alapjogok minél teljesebb érvényesülése érdekében a Hatóság az alábbi szempontokra kívánja felhívni az adatkezelők figyelmét:

- A hangfelvételek rögzítésével együtt járó adatkezelés esetén az biztosítja a legmagasabb szinten a tájékoztatás teljességét és közérthetőségét, ha az érintettnek lehetősége van a **hangfelvételt visszahallgatni**. Ez megvalósulhat úgy, hogy az adatkezelő a helyszínen (az adatkezelés helye, az adatkezelő székhelye, telephelye stb.) lehetőséget ad az érintettnek, hogy a hangfelvételt meghallgassa, de **megvalósulhat azáltal is, hogy a hangfelvételtől készített másolatot az érintettnek átadja**.
- Az információs önrendelkezési jogból következik az érintett jogosultsága, hogy **rendelkezzen azon személyes adatokkal, amelyek egy beszélgetés során hangzanak el** a másik fél – egy cég képviselőjének – közléseivel összefüggésben. A tisztességes adatkezelés elve³ megkívánja, hogy mindkét fél azonos információval rendelkezzen az adott adatkezelést, illetve hangfelvételt illetően, ezért a Hatóság álláspontja szerint az Infotv. 14. §-ában meghatározott tájékoztatáshoz való jog úgy értelmezendő, hogy az **adatkezelők kötelezettsége a másolat kiadása is, ha az érintett az adott adatról, hangfelvételtől másolatot kér**.
- Az információs önrendelkezési jogból következő tájékoztatási jogosultságon kívül az érintettnek **jogos érdeke fűződhet** ahhoz, hogy a hangfelvétel a birtokába kerüljön. Ilyen lehet például az, ha kérdésessé és bizonyítandóvá válik, hogy a hangfelvételtől készített jegyzőkönyv szöveghű-e, vagy esetleg elhallást tartalmaz, de előfordulhat az is, hogy azt kell bizonyítani, hogy a beszélgetés udvariasan, vagy emelt hangnemben folyt.

² Infotv. 15. § (1) bekezdése alapján az „érintett kérelmére az adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá – az érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.” Az Infotv. 15. § (1) bekezdése alapján tehát az adatkezelőnek tájékoztatnia kell az érintettet a vele összefüggésben kezelt személyes adatokról.

³ Infotv. 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.”

Bizonyos esetekben az érintett jogorvoslati jogának minél teljesebb érvényesülése is szükségessé teheti, hogy számára a hangfelvételek másolatát kiadják.

- A Hatóság álláspontja, hogy nem az ügyfélszolgálatot működtető társaság hivatott megítélni, hogy indokolt-e a hangfelvételnek az érintett általi felhasználása.
- Erre irányuló kérelem esetén a személyes adatok kezeléséről való tájékoztatás, illetve a hangfelvétel másolatának kiadása **nem köthető egyéb feltétel meglétéhez vagy teljesítéséhez, csak amelyeket jogszabály (Infotv. és szektorális jogszabályok) előír.** Mindezt az érintett tájékoztatását az adatkezelő az Infotv. 9. § (1) bekezdésében⁴, valamint a 19. §-ban⁵ meghatározott esetekben tagadhatja meg, vagyis akkor, ha törvény, nemzetközi szerződés vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusa alapján az adatkezelő a hozzá továbbított személyes adatot akként veszi át, hogy az adattovábbítással egyidejűleg jelezték számára az adatkezelés korlátait, vagy az érintetti jogok érvényesülését törvény korlátozza.

A hangfelvételt készítő cégek indokolatlanul korlátozzák az érintetti jogok érvényesülését például akkor, mikor:

- a hangfelvételek másolatának kiadását a cég székhelyén vagy telephelyén történő személyes megjelenéséhez vagy eljárásához kötik,
- a kiadás költségeként irreálisan magas összeget állapítanak meg,
- a felvétel személyes visszahallgatásán történő közreműködés címén ügyvédi díjat is felszámítanak az érintett terhére⁶.

⁴ Infotv. 9. § (1) „Ha törvény, nemzetközi szerződés vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusának rendelkezése alapján az adatkezelő személyes adatot akként vesz át, hogy az adattovábbító adatkezelő az adattovábbítással egyidejűleg jelzi a személyes adat

a) kezelésének lehetséges célját,
b) kezelésének lehetséges időtartamát,
c) továbbításának lehetséges címzettjeit,
d) érintette e törvényben biztosított jogainak korlátozását, vagy
e) kezelésének egyéb korlátozását

(a továbbiakban: együtt: adatkezelési korlátozás), a személyes adatokat átvevő adatkezelő (a továbbiakban: adatátvevő) a személyes adatot az adatkezelési korlátozásnak megfelelő terjedelemben és módon kezeli, az érintett jogait az adatkezelési korlátozásnak megfelelően biztosítja.”

⁵ Infotv. 19. § Az érintettnek a 14-18. §-ban meghatározott jogait törvény korlátozhatja az állam külső és belső biztonsága, így a honvédelem, a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése vagy üldözése, a büntetés-végrehajtás biztonsága érdekében, továbbá állami vagy önkormányzati gazdasági vagy pénzügyi érdekből, az Európai Unió jelentős gazdasági vagy pénzügyi érdekből, valamint a foglalkozások gyakorlásával összefüggő fegyelmi és etikai vétségek, a munkajogi és munkavédelmi kötelezettségszegések megelőzése és feltárása céljából - beleértve minden esetben az ellenőrzést és a felügyeletet is -, továbbá az érintett vagy mások jogainak védelme érdekében.

⁶ Az említett esetek a Hatóság praxisából vett példák, amelyek során előfordult, hogy az interneten hirdetési felületet kínáló cégek közül némelyek arra hivatkozással, hogy a hanganyag ügyvédi letétben van, a visszahallgatásának költségeként 50.000, -Ft. összeget állapítottak meg az érintett terhére. Idézhető az az eset is, mikor közölték az érintettel: a visszahallgatás két ügyvéd jelenlétében történhet csak meg, akik munkadíját az érintettnek kell fizetnie.

- A másolat kiadásához való jog ajánlás szerinti értelmezését erősíti meg a már hatályos, de csak 2018. május 25-től alkalmazandó az **Európai Parlament és a Tanács 2016/679/EU rendelete**⁷ (továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) is, amely kifejezetten nevesíti a másolat kiadásához való jogot.

II/2. Hangrögzítés az érintett/fogyasztó által

A telefonos ügyfélszolgálatot működtető, illetve panaszkezeléssel foglalkozó gazdasági társaságok és szolgáltatók egy részének jogszabályi rendelkezés írja elő a hangfelvételek készítését. Más társaságok saját döntésük alapján készítenek hangfelvételeket. Az érintett, illetve a fogyasztó által történő hangfelvétel rögzítésére jogszabályi kötelezettség nem áll fenn, ugyanakkor jogosnak tekinthető elvárás, hogy amennyiben a szolgáltatók, illetve a vállalkozások rögzíthetik a telefonbeszélgetést, ugyanezt megtehesse a másik fél is. Ennek során figyelembe veendő szempontok:

- Az érintett tevékenysége nem terjeszkedhet túl azon a célon, amely cél elérése érdekében az adatkezelő is rögzíti a beszélgetést. Ennek megfelelően **az érintett is kizárólag az adatkezelővel folytatott jogviták rendezése során használhatja fel a rögzített beszélgetést**, azonban például a **beszélgetést nem hozhatja nyilvánosságra**. Abban az esetben, ha az érintett jogszerűtlenül túllépi az Infotv. szerinti saját céljait szolgáló adatkezelést⁸, úgy az Infotv. szerint adatkezelőnek minősül. Kiemelendő továbbá, hogy az érintetti hangrögzítés esetében is jogos elvárás, hogy a telefonhívás megkezdésekor **tájékoztatassák a másik felet a hangfelvétel rögzítéséről**.
- A szolgáltatást nyújtó cég munkatársa a telefonos ügyfélszolgálat során a cég képviseletében, annak üzleti tevékenységével kapcsolatban jár el. Annak ellenére, hogy ennek során a cég alkalmazottja is szükségszerűen a saját hangját használja, **mégsem saját magánszférája körében vagy saját személyes adataira vonatkozóan nyilatkozik**. Ezért a magánszféra védelmének aspektusa és személyes adatok védelméhez való jog jelen esetben nem merül fel. **A munkáltató feladata e körben az, hogy munkavállalóját megfelelően tájékoztassa az érintettek/fogyasztók felmerülő jogos igényeiről és az alkalmazottak munkakörének ellátásával kapcsolatba hozható adatkezelési kérdésekről**.

⁷ Az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) 15. cikk (3) bekezdés. *„Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.”* 15. cikk (4) bekezdés: *„A (3) bekezdésben említett, másolat igénylésére vonatkozó jog nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”*

⁸ Az Infotv. 2. § (4) bekezdése értelmében: *„Nem kell alkalmazni e törvény rendelkezéseit a természetes személynek a kizárólag saját személyes céljait szolgáló adatkezeléseire”.*

- Az érintett hangrögzítéséhez történő hozzájárulás **nem tagadható meg üzleti titokra⁹ hivatkozással**. Az üzleti titok sérelme ugyanis, egyéb feltételek fennállása mellett, már bekövetkezik az üzleti titok illetéktelen személy tudomására jutásával is, függetlenül attól, hogy a beszélgetést az érintett rögzíti vagy sem. Másrésztől üzleti titok csak olyan adat lehet, amelynek illetéktelen megismerése ténylegesen sérti a jogosult pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit, és amely adat titokban tartása végett a jogosult szükséges intézkedéseket tett. Ennek megfelelően tehát önmagában nem elég az üzleti titok létrejöttéhez, ha az adatkezelő úgy nyilatkozik, hogy valamely beszélgetés tartalma titkos, mert egy ilyen rendelkezéssel a jogosult még nem tett meg minden szükséges intézkedést az adat titokban tartása érdekében. Az üzleti titok jogosultjának a felelőssége az is, hogy alkalmazottja üzleti titkot ne közöljön a telefonbeszélgetés során.

III/1. A Hatóság az Infotv. 38. § (4) bekezdés c) pontjában biztosított lehetőséggel élve

felhívja

a hangrögzítést jogszabályi előírás vagy saját döntés alapján készítő gazdasági társaságok, piaci szereplők figyelmét, hogy adatkezelési gyakorlatukat ezen ajánlás alapján vizsgálják felül és erre irányuló kérés esetén adják ki a hangfelvétel másolatát az arra jogosultnak és tegyék lehetővé, hogy az érintett/fogyasztó is rögzíthesse a telefonon történő beszélgetés tartalmát.

III/2. Az Infotv. 38. § (4) bekezdés a) pontjában biztosított lehetőséggel élve a Hatóság azzal a

jogalkotási javaslattal

fordul a nemzeti fejlesztési miniszterhez és a nemzetgazdasági miniszterhez, hogy hangfelvételek készítésére, megismerhetőségére és a felvételekről készült másolat kiadhatóságára vonatkozó szektorális jogszabályok (Fgytv., Bit., Hpt.) módosításával biztosítsák hasonló szabályozási koncepció mentén történő koherens joggyakorlat kialakítását a tájékoztatáshoz fűződő jog minél teljesebb körű érvényesülése érdekében. Ennek keretében célszerű minden, hangfelvételekre vonatkozó szektorális jogszabályban nevesíteni a hangfelvétel másolatának kiadásához való jogot az általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (3) bekezdésére figyelemmel.

A Hatóság szakmai észrevételeiről tájékoztatta és javaslatait fogalmazta meg az Országgyűlés Költségvetési Bizottsága számára Magyarország 2017. évi központi költségvetésének megalapozásáról szóló T/10536. számú törvényjavaslat (a továbbiakban: Javaslat) tervezetével kapcsolatban (elérhető a következő hivatkozáson: www.naih.hu/files/2016-3145-2-J.pdf)

⁹ A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 2:47. § (1) „Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a jogosult jogos pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértené vagy veszélyeztetné, feltéve, hogy a titok megőrzésével kapcsolatban a vele jogszerűen rendelkező jogosultat felróhatóság nem terheli.”

A Javaslat több olyan ágazati jogszabály módosítását is célozta, amelyek a hangfelvételek készítéséről rendelkeznek. A Hpt. és a Bit. mellett az érintett jogszabályok: a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény, az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény, a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény. A Hatóság jelen ajánlásában fenntartja álláspontját, hogy a hivatkozott jogszabályokat indokolt kiegészíteni azzal, hogy az érintett kérése esetén a szolgáltató köteles 25 napon belül térítésmentesen a telefonbeszélgetésről készült hangfelvételt átadni az érintettnek.

Budapest, 2016. augusztus „4 „


Dr. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár

