



A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

ajánlása

a követeléskezelés, tartozásbehajtás, adósságbehajtás, faktoring tevékenység során alkalmazott követeléskezelési technikák adatvédelmi követelményeiről

I.

Az ajánlás kibocsátásának körülményei

A követelésbehajtást erre szakosodott, általában nemzetközi háttérrel rendelkező cégek kezdték a 90-es évek elején. A szakma elismertetése céljából 1993-ban jött létre a Magyar Követeléskezelők és Üzleti Információ Szolgáltatók Szövetsége (a továbbiakban: MAKISZ). A Magyar Faktoring Szövetség 2003 közepén alakult. A MAKISZ statisztikai adatai szerint tagjai 2012-ben több mint 1100 milliárd forint értékben kezeltek követelésállományt, amelyet közel 14 millió ügy testesített meg. Azonban e két szövetségbe tömörült cégeken kívül is számos cég, intézmény és szervezet végez követeléskezelési tevékenységet.

Az adósságbehajtási eljárás velejárója a követelés érvényesítéséhez szükséges személyes adatok kezelése (az adatok rögzítése, gyűjtése, továbbítása, feldolgozása, tárolása). A követeléskezelésre (a kezelendő adatok körére, az adatkezelés céljára, feltételeire, az adatok megismerhetőségére, az adatkezelés időtartamára, az adatkezelő személyére) vonatkozóan a jogszabályok nem tartalmazzak kifejezett rendelkezéseket, tehát speciális törvényi felhatalmazás ehhez az adatkezeléshez nincs. Azonban ezekre az adatkezelésekre – mint minden, Magyarország területén folytatott adatkezelésre – kiterjed az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) hatálya.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (a továbbiakban: PSZÁF) elnöke a PSZÁF hatáskörébe utalt jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése érdekében a követeléskezelők számára, a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről szóló 14/2012. (XII.13.) számú ajánlásában a tisztességes és együttműködő magatartások vonatkozásában iránymutatásokat adott. Ennek kötelező ereje nincs.

A személyes adatok védelméhez való jog érvényesülését az Alaptörvény VI. cikke és az Infotv. értelmében a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) ellenőrzi, ezért a követeléskezelési tevékenységgel járó adatkezelés adatvédelmi aspektusainak megítélése a Hatóság feladat- és hatáskörébe tartozik.

A Hatósághoz, - valamint 2012 előtt az adatvédelmi biztoshoz - számos olyan állampolgári bejelentés érkezett, amelyben a bejelentők a követeléskezeléssel foglalkozó pénzügyi intézmények adatkezelésének jogszerűségét, az általuk alkalmazott követeléskezelési technikákat kifogásolták.

Az országban sok követeléskezelést végző cég működik, és a lakosság ismert eladósodási problémái miatt igen nagy számú adós érintett a vonatkozó adatkezelésben, ezért a Hatóság 2013. évi ellenőrzési tervében szerepelt a követeléskezeléssel, tartozás-behajtással foglalkozó cégek adatkezelésének hivatalból indított eljárások keretében történő vizsgálata. A 2013. évi ellenőrzési tapasztalatok azt mutatják, hogy nagyon sok adatkezelési probléma merül fel e tevékenységi körben, ezért a követeléskezelés témája a 2014. évi ellenőrzési tervben is szerepel.

A Hatóság a követeléskezelési eljárásokban érintett adósok személyes adatainak védelme érdekében fontosnak tartja, hogy a követeléskezelés területén mihamarabb adatvédelmi jogi szempontból egységes és jogszerű adatkezelési gyakorlat alakuljon ki. Ennek megfelelően az Infotv. 38. § (4) bekezdés a) és c) pontjában biztosított lehetőséggel élve az eddigi ellenőrzési tapasztalatai alapján a Hatóság ajánlást bocsát ki a követeléskezeléssel foglalkozó pénzügyi intézmények számára. Az ajánlás a követeléskezeléssel összefüggő adatkezelések kapcsán minimumkövetelményeket fogalmaz meg, majd intézkedési javaslatot tesz a jogalkotó szervek számára.

II. A Hatóság álláspontja

A Hatóság az eljárásai során azt vizsgálta, hogy a személyes adatok védelmére vonatkozó követelmények az adatkezelések során teljesülnek-e. Kiemelt vizsgálati szempont volt:

- az adatkezelés jogalapja,
- az előzetes tájékoztatás,
- a célhoz kötött adatkezelés,
- a harmadik személyek adatainak kezelése,
- az adósokról kezelt adatok köre,
- az új jogalapok alkalmazhatósága /Infotv. 6. § (1)/,
- az eltérő célú adatkezelés, adatok felhasználása saját bevétel behajtására,
- a tisztességes adatkezelés követelménye.

A Hatóság az eljárásai során a fenti szempontok mellett azt is vizsgálta, hogy a követeléskezelést megbízási szerződés alapján végző pénzügyi intézmények tevékenysége minden esetben csak adatfeldolgozásra korlátozódik-e. A Hatóság az alábbi álláspontját konkrét egyedi megbízások vizsgálata alapján alakította ki.

1. Az adatkezelői és az adatfeldolgozói minőség a követeléskezelési tevékenység során

1.1. A követeléskezelőkkel szemben támasztott ágazati követelmény, hogy a fogyasztókra, adósokra nézve költséges peres és végrehajtási eljárások megindítása helyett az áthidaló, személyre szabott megoldásokra - pl. részletfizetés, halasztás - helyeződjön a hangsúly. Ezen elvárás teljesítése a fogyasztók széleskörű tájékoztatása nélkül nem lehetséges, igényli a kapcsolatfelvételt, szükségképpen személyes adatok kezelésével jár együtt.

A különféle cégek, pénzintézetek adatkezelőként gyakran maguk végzik a saját követeléseik behajtását. Esetenként a követeléseik behajtására követeléskezelő cégekkel kötnek megbízási szerződést, illetve a követeléseiket engedményezés útján értékesítik.

Az engedményezési és a megbízási jogcím között az a lényeges különbség, hogy míg a megbízási esetén a követelés behajtása a megbízó (bank, közüzemi szolgáltató, telekommunikációs cég, stb.) nevében folyik, a jogosulti pozícióban nincs változás, a behajtó cég az alapjogviszony tekintetében harmadik személynek minősül; addig az engedményezés esetén a követeléskezelő faktoring cég a saját nevében szólítja fel a fogyasztót/ügyfelet teljesítésre, vagyis ő lép az eredeti jogosult helyébe.

Engedményezés esetén egyértelmű a követeléskezelő adatkezelői minősége, mivel ő a követelés jogosultja (lásd a 2.1. pontban leírtakat). A megbízási jogviszonyt illetően megbízásonként egyedileg vizsgálandó, hogy az Infotv. 3. § 9. pontja értelmében adatkezelőnek csupán a

követelés jogosultja tekinthető-e vagy a követeléskezelő is. Az adatvédelmi bizos 34/A/2000. számú és 873/K/2007-3. számú állásfoglalásaiban foglaltakat alapul véve az adatkezelő más személynek, így követeléskezeléssel, adósságbehajtással foglalkozó jogi vagy természetes személynek két módon adhat át adatot:

- a) Amennyiben a követelés kezelője csak pontosan meghatározott technikai műveleteket végez (pl.: felszólítások postázása), akkor adatfeldolgozóként jogosult az adatok átvételére az Infotv. 10. §-a alapján, külön törvényi felhatalmazás, vagy az érintettek hozzájárulása nélkül. Az adatfeldolgozó azonban önálló döntéseket nem hozhat.
- b) A követeléskezelőknek saját maguk által kidolgozott eljárási rendjük és erre vonatkozó belső szabályzatuk van, az esetek túlnyomó többségében az adatokon érdemi műveleteket végeznek, azokat saját tevékenységi körükön belül döntéshozatalra használják fel (pl. követelés lejártának vizsgálata, jogérvényesítés módja, egyeztetés, részletfizetési kérelem vizsgálata és elbírálása, saját maguk határozzák meg az alkalmazandó követeléskezelési módszereket, stb.), ebben az esetben adatkezelőnek minősülnek.

1.2. Az, hogy a követeléskezelő mely szerződések esetében kapott adatfeldolgozói megbízást, és a tevékenysége ezekben az esetekben a gyakorlatban is csak erre korlátozódik-e, az adott megbízási szerződés és a hozzá kapcsolódó eljárásmenet vizsgálata alapján dönthető el. A Hatóság szerint a követeléskezeléssel üzletszerűen foglalkozó pénzügyi intézmények általános követeléskezelési gyakorlata alapján azonban általánosan megállapítható, hogy a megbízóik révén birtokukba került személyes adatokkal nem csupán technikai műveleteket hajtanak végre, hanem azokat önállóan, a megbízóiktól gyakorlatilag független módon felhasználják és azokra támaszkodva a megbízási szerződések keretei között döntéseket hoznak.

Amennyiben a megbízók a megbízási szerződéssel egy részfeladatukat delegálják a megbízottra, e feladat ellátásának ideje alatt fennáll a megbízó és a delegált adatkezelői feladatot ellátó megbízott adatkezelői minősége is. Ugyanis, ha az adatkezelés feltételeit több adatkezelő alakítja ki, akkor a vonatkozó bírói gyakorlattal összhangban valamennyi adatkezelő az adatkezelés egészének jogszerűségéért felelősséggel tartozik, ezért a követeléskezelési eljárások során a megbízott a megbízóival együtt adatkezelőnek minősül az előzőekben részletezettek szerint.

A saját bevételt képező, nem a megbízó által követelt díjak behajtása során a követeléskezeléssel megbízott cég az adósok személyes adatainak a megbízótól elkülönülő, saját célú kezelését végzi. A két adatkezelési cél elválasztható, és adatvédelmi jogi szempontból mind a két cél esetében vizsgálandó, hogy érvényesülnek-e az Infotv.-ben rögzített követelmények.

A követeléskezeléssel megbízott cég az általa az adósokra terhelt, saját bevételét jelentő díjak (adminisztrációs díj, látogatási díj, ügyvédi munkadíj, tranzakciós díj, stb.) behajtása során a saját érdekében, saját célból jár el, már önmagában ez is elegendő az adatkezelői minőség fennállásához.

Ugyanakkor, - amennyiben egy-egy adott szerződésből megállapítható - a megbízott az adatkezelési tevékenysége mellett, adatfeldolgozást is végezhet a megbízóinak akkor, ha az általános ügymenetétől eltérően szigorúan a megbízó utasításai szerint és általa kontrolláltan végez technikai műveleteket (pl.: fizetési felszólítások küldése a megbízó sablonszövege

alapján). Az Adatvédelmi Irányelv¹ 29. cikke szerint létrehozott Adatvédelmi Munkacsoport (a továbbiakban: Adatvédelmi Munkacsoport) az „adatkezelő“ és az „adatfeldolgozó“ fogalom-meghatározásáról szóló 1/2010. számú Véleménye is kimondja azt, hogy *„ugyanaz a jogalany egyidejűleg lehet adatkezelő bizonyos adatfeldolgozási műveletekre vonatkozóan és adatfeldolgozó más műveleteket illetően, és az adatkezelői vagy adatfeldolgozói minőséget a konkrét adatokra vagy műveletekre tekintettel kell értékelni.“*

2. Az adatkezelés jogalapja

A követeléskezelést végző cégek saját (hitel vagy kölcsönnyújtásból, illetve a polgári jog szabályai szerinti engedményezés útján szerzett) követeléseiknek vagy a megbízóik követeléseinek behajtása során kezelnek személyes adatokat. Az adatkezeléshez mind az engedményezés, mind pedig a megbízás alapján folytatott követeléskezelés során megfelelő jogalap szükséges. A Hatóság az eljárásai során vizsgálta, hogy a követeléskezelők az adósok és az adósnak nem minősülő harmadik személyek személyes adatait milyen jogalappal kezelik. A vizsgálat során a kiindulópontot az Infotv., valamint az a 2.2. pont b) alpontjában felsorolt ágazati jogszabályok jelentették.

Az Infotv. 5. §-a szerint személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény elrendeli.

2.1. Az engedményezés

A jogszerű adattovábbítás egyik jogalapja az engedményezés. A Ptk.-ban² szabályozott engedményezés során az adós adatai az engedményes birtokába kerülnek. Az engedményező részéről az engedményes részére a szerződés megkötésével egyidejű adattovábbítás adatvédelmi szempontból nem kifogásolható, hiszen ha a kötelezett hozzájárulása a régi és az új Ptk. szerint magához az engedményezéshez sem szükséges, nyilvánvalóan nem szükséges azon adatok átadásához sem, amelyeken az engedményezés alapul.

2.2. Megbízás

A követeléskezelő cég a behajtási tevékenységét végezheti megbízási szerződés alapján is. A megbízás a megbízó és a megbízott belső jogviszonyára vonatkozó, kétoldalú jogügylet. A régi és az új Ptk.³ megbízási vagy atipikus szerződésekre vonatkozó szabályai nem engednek eltérést az Infotv. rendelkezéseitől, tehát a megbízási szerződés alapján végzett adatkezelésre, követeléskezelésre is kiterjed az Infotv. hatálya.

Megbízási szerződés alapján a követeléskezelő három jogcímen végezheti tevékenységét:

a) Az érintett hozzájárulása alapján

A magánszemély ügyfelek személyes adatai – az adatkezelés célhoz kötöttsége elvének betartásával - átadhatók a követeléskezelőnek, ha ahhoz az érintett hozzájárult. Az ügyfél hozzájárulása akkor tekinthető jogszerűen megadottnak, ha az az adatalany kívánságának önkéntes, határozott és tájékozott kinyilvánítása, amellyel beleegyezését fejezi ki az őt érintő

¹ 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)

² A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: régi Ptk.) 328-329. §-ában és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (és a továbbiakban: új Ptk.) 6:193. szakaszában

³ A régi Ptk.. 475-480. §-ainak és az új Ptk. 6:272. szakaszának

adatkezelésbe (adattovábbításba). A hozzájárulás megadható előzetesen, a követelés alapjául szolgáló szerződésben is.

b) Törvény felhatalmazása alapján

Nincs olyan törvény, amely általában hatalmazná fel az követeléskezelőket adatok átvételére, így a hozzájárulás hiányában csak azon adatkezelők számára végezhetik – adatkezeléssel járó – tevékenységüket, amelyeket az adatok átadására törvény felhatalmaz. A hatályos törvények az alábbi esetekben teszik lehetővé követeléskezelő igénybe vételét, az adatok ilyen célú átadását:

- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény [157. § (9) bekezdés a) pont].
- A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény alapján a távhőszolgáltató [45. § (1) bekezdés b) pont].
- A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény alapján a szolgáltató [151. § (4) bekezdés a) pont].
- A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény alapján az engedélyesek [125. § (4) bekezdés a) pont]
- A víziközmű szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény alapján a víziközmű szolgáltató [61. § (3) bekezdés a) pont].
- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: régi Hpt.) 51. § (1) bekezdés c) pontja és 2014. január 1-jétől a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: új Hpt.) 161. § (1) bekezdés c) pontja.

c) Ügyvéd megbízása alapján

A jogosult követelése érvényesítésének másik – a hatályos magyar jog által elismert – eszköze a szerződéssel megbízott ügyvéd közreműködésének igénybevétele. Az ügyvéd a megbízása alapján a követeléskezelési eljárás jogi/végrehajtási szakaszában az ügyfelét a bíróságon vagy a közjegyző előtti eljárásban képviseli, és az ügyfele jogi képviselete során személyes adatot használ fel. Az ügyvéd törvényi felhatalmazás alapján jogszerűen juthat hozzá megbízójától az adós személyes adataihoz, ehhez az adós hozzájárulása nem szükséges. Az, hogy egy konkrét megbízás esetében az ügyvéd tevékenysége csak adatfeldolgozásra korlátozódik-e, az adott szerződés és a hozzá kapcsolódó tényleges tevékenységek vizsgálata alapján állapítható meg.

3. Az adatalanyok megfelelő tájékoztatása a követeléskezelés során

Az eddigi eljárások alapján alapos okkal vonható le az a következtetés, hogy a megfelelő tájékoztatás hiánya nem egyedi esetekben fordult elő, hanem az általános adatkezelési gyakorlatot tükrözi.

Gyakori probléma, hogy a követeléskezelővel folytatott telefonbeszélgetést megelőzően az adatalanyoknak nincs lehetőségük az adataik kezelésére vonatkozó információhoz jutni, mert a kiküldött levél, nyomtatvány adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatást nem tartalmaz. Előfordul, hogy a követeléskezelő cég honlapot nem tart fenn, az adatkezelési tájékoztatás elektronikus úton nincs közzétéve.

Fontos, hogy az adósok az első kapcsolatfelvétel alkalmával írásban kapjanak megfelelő tájékoztatást.

Az adatalany az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól az általános gyakorlat szerint a telefonbeszélgetések során és a weboldalon közzétett adatkezelési tájékoztatóban sem kap tájékoztatást, illetve esetenként a hangfelvétel rögzítésének tényéről és a megbízó személyéről sem.

Az adatalany számára a beszélgetés megkezdésekor nyilvánvalóvá kell válnia annak, hogy a beszélgetést hangfelvételen rögzítik és annak is, hogy az adatkezelés jogszabályi előírás teljesítése érdekében kötelező, kérdés esetén a pontos jogszabályi hivatkozást meg kell jelölni. Ezáltal válik lehetővé, hogy az ügyfél élhessen jogaival, tisztában legyen a kötelezettségeivel, valamint, hogy a hangfelvételt az adatalany is felhasználhassa, ha ezzel a jogával élni kíván.

Az adatkezelő tájékoztatási kötelezettsége fennáll függetlenül attól, hogy az adatszolgáltatás önkéntes-e vagy kötelező, ezért a beszélgetés megkezdésekor a hívást kezdeményező ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a beszélgetés hanganyagát rögzítik. Ezzel a tájékoztatással annak lehetőségét kell megteremteni, hogy az ügyfél eldönthesse: hozzájárul ahhoz, hogy az ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetését rögzítsék, vagy személyesen kívánja felkeresni az ügyfélszolgálati helyiséget. Az előzetes tájékoztatás során a gépi hang, illetve az ügyintéző minden hívás kezdetekor el kell, hogy mondja a hívó félnek, vagy a hívott félnek azt is, hogy melyik céget hívta vagy melyik cég hívta, továbbá azt, hogy az adatkezelésről további információt melyik weboldalon, illetve melyik menüpontban kaphat. A szóbeli tájékoztatáson túl a weboldalon, illetve az adott menüpontban elkerülhetetlen az adatkezelés minden részletére kiterjedő adatkezelési tájékoztató közzététele.

A Hatóság álláspontja és állandó gyakorlata szerint⁴ a hozzájárulás egyik legfontosabb fogalmi elemének tekinthető az, hogy a hozzájárulás megfelelő tájékoztatáson alapuljon. Az Infotv. 3. § 7. pontja szerint ugyanis hozzájárulás az érintett akaratának olyan önkéntes és határozott kinyilvánítása, amelynek megfelelő tájékoztatáson kell alapulnia.

Az Alkotmánybíróság is elvi jellegűnek tekintette a 15/1991. (VI.13.) AB határozatában (az Alkotmány 59. §-ában, illetve az Alaptörvény VI. cikkében biztosított) a személyes adatok védelméhez való jognak azt a tartalmát, hogy mindenki maga rendelkezik a személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról. Személyes adatot felvenni és felhasználni tehát általában csakis az érintett beleegyezésével szabad, mindenki számára követhetővé és ellenőrizhetővé kell tenni az adatfeldolgozás egész útját, vagyis mindenkinek joga van tudni, ki, hol, mikor, milyen célra használja fel az ő személyes adatát.

Az ismertetett alaptörvénybeli követelményekből fakadóan az érintettnek (adósnak és harmadik személynek egyaránt), a követeléskezelés során is alapvető joga, hogy a személyes adatainak kezelését nyomon követhesse. Amennyiben ez nem biztosított, úgy az adatkezelő oldalán olyan „információs erőfölény” alakulhat ki, amelynek felhasználásával az érintett adatalany jogai, érdekei sérülhetnek.

A szabályzatok, adatkezelési tájékoztatók akkor teljesítik az Infotv. 20. §-ában rögzített követelményeket, ha azok az adatkezelésről nem csupán általánosságban a törvényi szabályok beidézésével szólnak, hanem tartalmazzák az adott cégre vonatkozó saját adatkezelési előírásokat. Az adatalanyoknak ugyanis egy adott cég adatkezelési folyamatát, annak speciális adatkezelési rendjét az Infotv.-ben rögzített általános adatvédelmi szabályokon túl nincs lehetőségük más forrásból megismerni. Ezek ismerete nélkül azonban nem ítélik meg a cég adatkezelésének hatását a jogaikra nézve, és nem dönthetnek tájékozottan az adataik kiadásáról.

⁴ Például a NAIH-4815-5/2012/V., a NAIH-4838-2/2012/V., a NAIH-5650-4/2012/V., vagy a NAIH-364-2/2013/V. számú ügyek.

4. Az adatalanyok hozzájárulása

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.

4.1. Az adattovábbításra a 2.2. pont b) alpontjában felsorolt törvények alapján felhatalmazással rendelkező hitelezők jogosultak a természetes személy adósok által a szerződésben megadott, a követelés érvényesítéséhez szükséges személyes adatokat kezelni és a követeléskezeléssel megbízott cég részére átadni.

Az átadott adatokon felül az adatkezelők (engedményezettek, megbízók, megbízottak) valamennyi ügyben új információkat (pl. ügyfél új címe, telefonszáma, vagyoni és jövedelmi viszonyait érintő adatok, stb.) is gyűjtenek az adósokról, a további adatok gyűjtéséhez azonban törvényi felhatalmazás hiányában az adósok hozzájárulására van szükségük.

A megfelelő tájékoztatás a hozzájárulás érvényességének egyik előfeltétele, azonban a 3. pontban már ismertetettek alapján mindegyik adatkezelő vonatkozásában megállapítható volt, hogy nem teljesítették megfelelően a tájékoztatási kötelezettségüket, ezért az érintettektől ilyen módon esetlegesen beszerzett, a gyűjtött adatokra vonatkozó hozzájárulás sem minősül önkéntes, tájékozott hozzájárulásnak.

4.2. Rendszeresen alkalmazott módszer, hogy a követeléskezelő cég az adósok személyes adatait a megbízói követelésének behajtása mellett, a saját bevételét képező egyéb díjak behajtására is felhasználja és a költségeit az adósokra terheli anélkül, hogy az adósokkal bármiféle jogviszonyban lenne. Az adósokat azonban írásban arról tájékoztatja, hogy a díja a megbízója követelése vagy elhallgatja a díj összetételét. A két fél által kötött szerződés rendelkezik ezen díjról, és tulajdonképpen az „adósok feje fölött” megállapodnak ennek behajtásáról, az adósra történő átterheléséről.

A saját bevételt képező, nem a megbízó által fizetett díjak behajtása során a követeléskezelő cég az adósok személyes adatainak a megbízóétól elkülönülő, saját célú kezelését végzi. Két különálló, alanyaiban is eltérő kötelemről van szó, ennek megfelelően a két adatkezelési cél elkülönül. A Hatóság mind a két esetben külön vizsgálja a jogszerű adatkezelés feltételeit. Vonatkozó törvényi szabályozás hiányában ezért az adatátadásra törvényi felhatalmazással nem rendelkező megbízónak mindkét adatkezelési cél esetében külön-külön kell az adósok hozzájárulását⁵ beszereznie az adattovábbításhoz.

5. A célhoz kötöttség és a szükségesség (adatminimalizálás) elvének érvényesülése a követeléskezelés során

A jogalap meglétén kívül a jogszerű adatkezelés feltétele az Infotv. 4. §-a szerinti célhoz kötöttség és a szükségesség elvének való megfelelés is. Eszerint csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, és a cél elérésére alkalmas, de azok kezelése is csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig jogszerű.

Tehát a cél eléréséhez kezelni szükséges adatfajtákat az adatkezelés célja határozza meg.

⁵ Adatkezelési célonként kötelező az adatkezelési hozzájárulás beszerzése, lásd.: a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 11.K.33.918/2013/8. számú ítéletét

5.1. A hitelezővel jogviszonyban nem álló harmadik személyek adatkezelésének szükségessége

Több polgár vitatta és panaszolta a hitelezőkkel jogviszonyban nem álló harmadik személyek (rokonok, szomszédok) telefonon való felhívását, ennek során az adósoknak szóló üzenetek átadására való felkérését vagy az adósról információkérését, illetve ezek jogszerűségét.

Az eljárás alá vont adatkezelők többsége az eljárás során tett nyilatkozatában indokoltnak, az adóssal való kapcsolattartás szükséges eszközének tartja a harmadik személyek telefonon való megkeresését.

Azonban a hitelező követelésének behajtása a hitelezővel és az adósával jogviszonyban nem álló adatalany személyes adatainak kezelése nélkül is véghezvihető, ezért ezen személyek adatainak kezelése nem elengedhetetlenül szükséges.⁶

A hitelezővel és az adósával jogviszonyban nem álló adatalany magánéletének tiszteletben tartásához való joga a Hatóság álláspontja szerint előnyben részesítendő a hitelező üzleti érdekével, vagy az adósa anyagi érdekével szemben, a jogkorlátozás nem áll arányban az érdekérvényesítéssel. Itt az adatkezelés korlátozza az érintett személyiségéhez kapcsolódó jogainak védelme, a Hatóság megítélése szerint az Infotv. 6. § (1) bekezdés b) pontja vagy a 6. § (5) bekezdése nem nyújt jogalapot a harmadik személyek személyes adatainak kezeléséhez, már annál fogva sem, hogy ezekben az esetekben nem áll fenn az az alapfeltétel sem, hogy az adatok felvételére az érintett hozzájárulásával kerül sor. Az Adatvédelmi Irányelv 7. cikk f) pontja fényében sem tekinthető az ilyen adatkezelés jogszerűnek.

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 harmadik személyek adatainak rögzítése, nyilvántartása azért is kifogásolható, mert nincs olyan jogszerű, elfogadható adatkezelési jogalap és cél, amely ezen személyek adatainak – név, telefonszám – kezelését feltétlenül szükségessé, vagy akár csak elfogadhatóvá tenné. Az adós részére való üzenet átadása vagy az adósról információk gyűjtése nem olyan célok, amelyek érdekében lehetőség lenne kívülállók, harmadik személyek adatainak rögzítésére.

5.2. A cél eléréséhez kezelni szükséges adatok köre

Több ügyben is tapasztalta a Hatóság, hogy a követeléskezelést végző cégek az adósok egyezségkötésre való hajlandóságának és a fizetőképességének felmérése céljából az érintettek vagyoni és jövedelmi viszonyait, továbbá a munkahelyi és családi körülményeit is felmérik. A Hatóság ellenőrzési tapasztalatai szerint követeléskezelést végző cégek által kezelt adatkör az adatkezelés céljához képest túlzott mértékű.

Nincs olyan jogszabály, amely tételesen felsorolná azokat az adatokat, amelyeket a követeléskezelő cég az adósoktól kérhet, ugyanakkor az általa kezelhető adatok körének határait a Ptk., az Infotv., valamint az adattakarékosság és a célhoz kötött adatkezelés elve kijelöli. Amennyiben a követeléskezelő cég olyan személyes adatokat is tárol, amelyek az

⁶ Az adóson kívüli személyek nem minősülnek ügyfélnek, a követelés jogosultjával jogviszonyban nem álló harmadik személyek személyes adatainak kezelése a célhoz kötöttség és a szükségesség elvébe ütközik. lásd.: a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 15.K.32.393/2013/11. és 15.K.32.393/2013/11. számú ítéletét

adósság rendezését nem befolyásolják, cél nélkül kezel adatokat, ezáltal jogellenes adatkezelést végez.

Az adós fizetőképességének felmérése a követeléskezelő cégeknek nem jogszabályban meghatározott feladata. A hitelképességet – vagyis a hitelfelvétel időpontjában való fizetőképességet - a körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és hitelképességének vizsgálatáról szóló 361/2009. (XII.30) Kormányrendelet szabályozza. E Kormányrendelet hatálya alá tartoznak a természetes személlyel Magyarország területén kötött hitel és pénzkölcsön nyújtási szerződések, a követeléskezelési tevékenység azonban nem.

Tehát a követeléskezeléssel foglalkozó pénzügyintézeteknek nem jogszabályi kötelezettsége az adósok hitelképességének, illetve a hitelezhetőségének vizsgálata a természetes személy vagy a természetes személy háztartása jövedelmi helyzetének felmérése, továbbá a megvizsgált cégek ügymenete, kialakított gyakorlata és belső szabályzata sem tette ezt szükségessé.

Lehetnek ugyanis olyan esetek, amikor az adósok teherviselő képessége, illetve fizetési hajlandósága felmérhető, mert a megállapodás megkötésének feltétele, hogy az adós valamely előre meghatározott konkrét követelménynek megfeleljen, de a megvizsgált cégek egyike sem dokumentált ilyen döntési mechanizmust, tehát a szóban forgó adatokra valójában nincs szükségük.

Egyes ügyekben megállapítható volt, hogy a követeléskezelő a nyilvántartásába az adósokra és a hozzátartozóira vonatkozó egészségügyi adatokat, továbbá az adósok magán és családi életét, a munkakörülményeit érintő információkat is rögzít. Az Infotv. 3. § 3. b) pontja alapján az egészségügyi adat különleges adatnak minősül, annak kezeléséhez törvényi felhatalmazás vagy az érintett írásos hozzájárulása szükséges. Az írásos hozzájárulás is csak akkor jogszerű azonban, ha az érintett mindenre kiterjedő előzetes tájékoztatásán, informált beleegyezésén alapul és csak akkor, ha az adatalany mindvégig megmarad a választási lehetősége. A bejegyzések forrása gyakran nem maga az adatalany volt, így ezekben az esetekben a hozzájárulás meglétét vélelmezni sem lehetett.

Az adósok egészségi állapotára vonatkozó adatok (betegségfajta, műtét, stb.) olyan különleges adatok, melyek különösen kiszolgáltatottá tehetik az egyént. Ezeknek a különleges adatoknak, továbbá az adósok magán- és családi életét, a munkakörülményeit érintő információknak a kezelése nem alkalmas arra, hogy elősegítse a követelés jogi úton vagy anélkül történő érvényesítését, ezért akkor sem tarthatóak nyilván, ha magától az adóstól származnak. Ugyanis önmagában az érintettek önkéntes és tájékozott hozzájárulása nem teszi jogszerűvé az adatkezelést, mert ha nem csupán a legszűkebb, indokolt adatkör kezelésére kerül sor a célhoz kötöttség és az adatminimalizálás elve sérül.

A fentieket összefoglalva az eljárások során ezen adatok kezelésének a szükségessége sem nyert alátámasztást, ezért kezelésük készletező jellegű, nem egyeztethető össze az adatminimalizálás elvével, gyűjtése az Infotv. 4. § (2) bekezdésébe ütközik.

6. A tisztességes adatkezelés elvének érvényesülése a követeléskezelés során

A követeléskezeléssel, tartozásbehajtással foglalkozó cégek ellenőrzése során a Hatóság azt is vizsgálta, hogy a tisztességes adatkezelés elve hogyan érvényesül a cégek követeléskezelési tevékenysége során.

Az Infotv. 4. §-ában szerepel a tisztességes és törvényes adatkezelésre vonatkozó követelmény, amely szinte szó szerint megegyezik az Adatvédelmi Irányelv és az ET⁷-egyezmény rendelkezéseivel. A tisztesség fogalma azonban a magyar jogban szubjektív jellegű, meglehetősen képlékeny, számos értékelemet hordozó kifejezés, amelyet csak gondos mérlegeléssel vizsgálhatunk.

A tisztességes és törvényes adatkezelés követelményének különválasztása világossá teszi, hogy az adatkezelés jogszerűsége nem szűkíthető le pusztán arra, hogy az adatkezelő formálisan betartja-e az adatkezelésre vonatkozó törvényi szabályokat, illetve rendelkezik-e formális jogalappal a személyes adatok kezelésére, tekintve, hogy a törvényhozó ezen túl az adatkezelés egészének tisztességességét is beemelte a jogszerűség keretei közé. Az adatkezelés tisztességes volta a törvényességet is magába foglaló követelmény, az érintett információs önrendelkezési jogának, és ezen keresztül magánszférájának, emberi méltóságának tiszteletben tartását jelenti: az érintett nem válhat kiszolgáltatottá az adatkezelővel, sem más személlyel szemben. Az adatalany mindvégig alanya marad a személyes adatok kezelésével járó folyamatnak, és nem válik, nem válhat annak pusztá tárgyává.

Ezzel összhangban állnak a polgári jogi szabályok is. A törvényes céllal és jogalappal folytatott követelés kezelése során, az igények érvényesítése érdekében a felek a régi Ptk. és az új Ptk. értelmében is a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek/elvének megfelelően, kötelesek eljárni. E kötelezettség megszegése esetén a követelés jogosultja nem vehet igénybe olyan eszközöket, módszereket, illetve nem alkalmazhat olyan eljárásokat, amely a természetes személy kötelezettek személyes adatai védelméhez, illetve a magánszférához való jogát sértenék vagy veszélyeztetnék.

A tisztességes adatkezelés követelményét a Hatóság esetről esetre vizsgálja. Tisztességtelen, az adós személyes adatai védelméhez, illetve magánszférájához való jogát sértő módszernek tartja, ha a követeléskezelő a követelésben nem érintett személy útján kísérli meg az adósával a kapcsolatfelvételt. E körbe tartozik az is, ha a lakcím felhasználásával, a telefonkönyvből vagy a tudakozó igénybevételével felhívják az adós szomszédját vagy rokonait és kapcsolatfelvételt kezdeményező üzenetet hagynak számára. Ebből a fennálló jogügyletre is lehet következtetni, különösen, ha többszöri megkeresésről van szó.

Tisztességtelen módszer továbbá az is, ha a követeléskezelő a követelésben nem érintett, az adós környezetében élő más személyektől gyűjt személyes adatokat az adósáról. Az ilyen adatgyűjtés különösen sérti a személyiségi jogot, mert kiszolgáltatottá teszi az adatalanyokat, egyenlőtlen helyzetet eredményez, amelyben az adatalany nem tudja, hogy az adatkezelő mit tud róla. Az így gyűjtött adatok minősége, valóságtartalma is megkérdőjelezhető az adatforrásnak az adatalanyhoz fűződő viszonyától függően. Az adatgyűjtés az adatalany személyének megítélését a mikrokörnyezetében, az érintett által ápolt vagy nem ápolt ismeretségi, illetve rokoni körében hátrányosan befolyásolhatja.

⁷ Európa Tanács az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28. napján kelt Egyezménye (a továbbiakban: ET-egyezmény)

Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28. napján kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény

Aggályos továbbá, ha a követelés jogosultja az eljárása során a fizetési késedelembe esett adós egészségügyi állapotára vonatkozó kérdéseket tesz fel, még inkább, ha a kérdéseket az adós nevében eljáró harmadik személynek teszi fel. Az egészségügyi adatok olyan különleges adatok, amelyek különösen kiszolgáltatottá tehetik az érintettet.

III.

A Hatóság ajánlásai és intézkedési javaslata

Az előzőekben kifejtettekre figyelemmel a Hatóság az Infotv. 38. § (4) bekezdés c) pontjában biztosított lehetőséggel élve fogalmazta meg az alábbi ajánlásait a követeléskezeléssel foglalkozó cégek, intézmények, szervezetek számára:

1. A Hatóság felhívja valamennyi követeléskezeléssel foglalkozó pénzügyi intézmény figyelmét arra, hogy a jövőben az adósságok, követelések behajtására irányuló tevékenységük révén birtokukba került személyes adatok - beleértve az iratok, egyéb dokumentumok és hangfelvételek - kezelése során fokozottan ügyeljének az alábbi követelmények betartására:

a) Az érintettnek a személyes adatai kezeléséhez adott hozzájárulása az adatkezelés feltételeit tartalmazó tájékoztatásban megjelölt adatkezelésre vonatkozik. A hozzájáruló nyilatkozatot kiterjesztően értelmezni nem lehet.

b) Az adatkezelők teljes körét – azok elérhetőségeivel együtt – megismerhetővé kell tenni az adatalanyok számára.

c) Az adatok útját és azok lehetséges felhasználását az adatkezelés megkezdése előtt világosan, az adatalanyok számára is követhető módon, közérthető formában rögzíteni kell. Ennek keretében az ügyfél adatainak a követeléskezelő szervezet saját követelésének céljára való felhasználása csupán akkor tekinthető jogszerűnek, ha erről az érintett előzetes tájékoztatást kapott, és az ebből származható következmények nem kétségesek számára a hozzájárulás megadásakor.

d) Tartózkodjanak a követelésben nem érintett személyek adatainak kezelésétől, a követeléskezelési eljárásba történő bevonásuktól.

e) Tartózkodjanak továbbá az olyan személyes adatok felvételétől, amelyek az elérni kívánt cél szempontjából nem elengedhetetlenül szükségesek. Különösen tartózkodjanak a különleges adatok felvételétől. A Hatóság felhívja valamennyi követeléskezeléssel foglalkozó pénzügyi intézmény figyelmét arra, hogy minden egyes kezelt adatról igazolni kell tudni, kezelése mely célból, milyen feltétel, követelmény teljesítésének megítéléséhez szükséges. Olyan adat igénylése, amely adat közlésének elmulasztása érdemben nem befolyásolja a cél elérését, jogellenes.

f) A követeléskezeléssel összefüggésben keletkezett, személyes adatot is tartalmazó képfelvételek közzététele (például a követeléskezelő szervezet honlapján) adatvédelmi jogi szempontból kifogásolható, sem a törvényesség, sem a tisztességes adatkezelés elvének nem felel meg.

g) Fordítsanak különös figyelmet a személyes adatok kezelésére, mert – a különböző ágazati szabályoktól függően - esetlegesen banktitok vagy üzleti titok körébe tartozó adatok kezeléséről kerül sor.

2. A Hatóság az előzőekben már kifejtette, hogy a követeléskezelésre vonatkozóan a jogszabályok nem tartalmazzak kifejezett rendelkezéseket, tehát speciális törvényi felhatalmazás ehhez az adatkezeléshez nincs. Ez az állapot lehetőséget ad a jogalkalmazók eltérő, esetleges ellentmondásos gyakorlatára. Ez egyes esetekben veszélyeztetheti az információs önrendelkezési jog érvényesülését.

A leírt okokból a jövőbeli visszasságok megelőzése érdekében az Infotv. 38. § (4) bekezdés a) pontjában biztosított lehetőséggel élve a Hatóság azzal a

jogalkotási javaslattal

fordul az igazságügyi miniszterhez, hogy készítse elő a követeléskezelési tevékenységre vonatkozó törvényi szabályozást, amely a személyes adatok kezelésére nézve részletes és világos szabályokat tartalmaz, meghatározza a kezelhető adatok körét, az adatkezelés célját, feltételeit, az adatok megismerhetőségét, az adatkezelés időtartamát, az adatkezelő személyét. A Hatóság az egyes ügyek vizsgálata során szerzett tapasztalatait kész megosztani a jogalkotóval.

Amennyiben az Infotv. a Hatóságot feljogosítja arra, hogy az adatkezelőkkel hatósági szerződést kössön, akkor az információs önrendelkezési jog érvényesülését biztosító kötelezettségvállalást tevő követeléskezelőkkel határozathozatal helyett esetről esetre mérlegelni fogja a hatósági szerződés megkötését.

A Hatóság az egyes adatvédelmi hatósági ügyekben az eset körülményeitől függően a jelen ajánlásban kifejtett szempontokon túl is vizsgálhatja az adatkezelés jogszerűségét, az ajánlás csupán a minimumkövetelmények rögzítését szolgálja.

Budapest, 2014. július 3.

Dr. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár