



ANDMEKAITSE INSPEKTSIOON

ETTEKIRJUTUS-HOIATUS
isikuandmete kaitse asjas nr. 2.1.-3/20/1293

Ettekirjutuse tegija	Andmekaitse Inspektsiooni vaneminspektor Liisa Ojangu
Ettekirjutuse tegemise aeg ja koht	05.06.2020 Tallinnas
Ettekirjutuse adressaat – isikuandmete töötleja	AS Eesti Post aadress: Pallasti 28 Tallinn 10001 e-posti aadress: info@omniva.ee
Isikuandmete vastutav isik	töötleja Juhatusel liige

RESOLUTSIOON:

Korrekaitseaduse (KorS) § 28 lõike 1, isikuandmete kaitse seaduse (IKS) § 56 lõike 2 punkti 8, § 58 lõike 1 ning isikuandmete kaitse üldmääruse artikli 15 lõike 3 ja artikli 58 lõike 2 punkti c alusel teen täitmiseks kohustusliku ettekirjutuse: väljastada XXXile 11.02.2020 telefonivestluse kõnesalvestise koopia XXXi soovitud viisil nii, et koopia väljastamine ei kahjustaks ühegi teise inimese õigusi.

Määratud ettekirjutuse täitmise tähtajaks 12.06.2020.

Ettekirjutuse täitmisest teatage hiljemalt selleks tähtajaks Andmekaitse Inspektsioonile.

VAIDLUSTAMISVIIDE:

Käesoleva ettekirjutuse saab vaidlustada 30 päeva jooksul, esitades kas:
- haldusmenetluse seaduse kohase vaide Andmekaitse Inspektsioonile või
- halduskohtumenetluse seadustiku kohase kaebuse halduskohtusse (sel juhul ei saa enam samas asjas vaiet läbi vaadata).

Ettekirjutuse vaidlustamine ei peata selle täitmise kohustust ega täitmiseks vajalike abinõude rakendamist.

SUNNIRAHA HOIATUS:

Kui ettekirjutus on jäetud määratud tähtajaks täitmata, määrab Andmekaitse Inspektsioon ettekirjutuse adressaadile isikuandmete kaitse seaduse § 60 alusel:

sunniraha 20 000 eurot.

Sunniraha võib määrata korduvalt – kuni ettekirjutus on täidetud. Kui adressaat ei tasu sunniraha, edastatakse see kohtutäiturile täitemenetluse alustamiseks. Sel juhul lisanduvad sunnirahale kohtutäituri tasu ja muud täitekulud.

VÄARTEOKARISTUSE HOIATUS:

Isikuandmete kaitse üldmääruse artikli 58 lõike 2 kohase ettekirjutuse täitmata jätmise eest võidakse alгатada väärteomenetlus isikuandmete kaitse seaduse § 69 tunnustel. Selle teo eest võidakse füüsilist isikut karistada rahatrahviga kuni 20 000 000 eurot ning juriidilist isikut võidakse karistada rahatrahviga kuni 20 000 000 eurot või kuni 4 protsenti tema eelmise majandusaasta ülemaailmsest aastasest kogukäibest, olenevalt sellest, kumb summa on suurem. Väärteo kohtuväline menetleja on Andmekaitse Inspeksioon.

FAKTILISED ASJAOLUD:

Andmekaitse Inspeksioon (AKI) sai XXXi kaebuse, mille kohaselt esitas kaebaja AS-le Eesti Post (edaspidi Omniva) 11.02.2020 teabenõudena pealkirjastatud pöördumise, milles soovis enda 11.02.2020 toimunud Omnivaga tehtud telefonikõne kirjalikku väljavõtet ning helilist salvestust.

12.02.2020 vastas Omniva, et pöördumisele vastatakse hiljemalt 10 tööpäeva jooksul. 18.03.2020 saatis kaebaja Omnivale vastamise kohta meeldetuletuse. 02.04.2020 vastas kaebaja kirjale Omniva töötaja, kes selgitas kaebajale postisaadetiste jälgimise asjaolusid ja palus kaebajalt mõistlikku suhtumist ja käitumist, kuid ei vastanud midagi kaebaja 11.02.2020 esitatud soovile saada oma kõne salvestis.

Omniva vastas XXXile 09.04.2020 ja edastas soovitud 11.02.2020 toimunud kõnesalvestuse transkriptsiooni, kuid mitte helisalvestise koopiat. 09.04.2020 teavitas XXX Omnivat, et soovib siiski ka helisalvestise koopiat. 28.04.2020 vastas Omniva kaebajale, et helisalvestist kaebajale ei väljastata, kuivõrd kõnesalvestis sisaldab ka klienditeenindaja isikuandmeid.

AKI saatis Omnivale 14.04.2020 järelepärimise, milles palus vastata järgmistele küsimustele: Miks ei ole XXXi 11.02.2020 esitatud nõudele vastatud lubatud 10 tööpäeva jooksul ega ka IKÜM art 12 lõikes 3 või 4 ettenähtud ühe kuu jooksul?

Kas AS-l Eesti Post on olemas XXXi 11.02.2020 soovitud kõne salvestis mistahes kujul?

Kui jah, siis miks ei ole seda kaebajale tähtaegselt saadetud?

Kui salvestis on olemas ja peate võimalikuks selle XXXile edastamist, siis palun seda teha ja saata koopia vastusest ka AKI-le.

Palun selgitage kas AS Eesti Post salvestab klienditeenindusele tehtud kõnesid, kui jah, siis kui kaua salvestisi säilitatakse ja kuidas tagatakse andmesubjektide IKÜM art 15 tulenevad õigused ja nendest tulenevate nõuete täitmine.

Omniva vastas järelepärimisele 14.05.2020.

ISIKUANDMETE TÖÖTLEJA SELETUS:

Peame vajalikuks lisada, et XXX ja Omniva vaheline suhtlus on olnud intensiivne. Klient on pöördunud Omniva poole alates käesoleva aasta veebruarist korduvalt ja korduvalt nii telefoni kui ka meili teel. Põhiliseks pöördumise teemaks on olnud telefoni teel teabe väljastamine. Oleme korduvalt XXX erinevatele küsimustele ja nõudmistele vastuseid ja selgitusi jaganud. Samuti on talle väljastatud soovitud kõnesalvestuse üleskirjutus ning põhjendanud helilise salvestuse mitte väljastamist. Omniva on kliendi pöördumistesse ja süüdistustesse tõsiselt suhtunud. Seda näitab ka asjaolu, et oleme omaalgatuslikult pöördunud juhiste saamiseks Andmekaitse Inspeksiooni poole.

Jah, kõnesalvestis on olemas nii helilise salvestise kui ka transkriptsiooni kujul. Viimane on tekitatud vaid selle tõttu, et klient soovis seda Omnivalt saada. Omniva edastas transkriptsiooni kliendile 09.04.2020. Viivitus oli tingitud asjaoludest, mida esimesele küsimusele vastates selgitasime. Ekslikult pidasime esmast antud vastust piisavaks ja ei mõistnud, et klient siiski

soovib transkriptsiooni saada, kuna klient oma järgnevas pöördumises seda teemat ei puudutanud. Vastamisel keskendusime konkreetsetele küsimustele, mis klient igas pöördumisest edastas. Kui klient edastas nõ korduva teabenõude, siis sellele Omniva vastas kiiresti ja väljastas soovitud transkriptsiooni. Transkriptsiooni väljastades selgitasime, et oleme klientidele välja pakkunud, et salvestistega on võimalik tutvuda ettevõtte kontoris. Varasemalt on kliendid ka seda võimalust kasutanud ja selliselt on olukorrad lahendatud. Tulenevalt riigis kehtestatud eriolukorrast ei olnud võimalik koheselt konkreetse juhtumi puhul võimalik kliendile sama võimalust välja pakkuda. Pakkusime kliendile lahenduseks, et edastame talle salvestise üleskirjutuse ning kinnitame, et see on õige versioon kõnest ja lubasime, et eriolukorra lõppedes on kliendil võimalik tulla kõnega tutvuma ka Omniva kontoris. Klient on transkriptsiooniga tutvunud, kuid ei jäänud välja pakutud lahendusega rahule ja nõudis endiselt salvestise edastamist.

Kinnitame, et oleme teadlikult andmesubjekti õigusest tuvuda oma isikuandmetega. Kõnesalvestististe osas ettevõtte praktika välja kujundamisel oleme lähtunud asjaoludest, et kõnesalvestised sisaldavad lisaks kliendi isikuandmetele ka ettevõtte töötajate isikuandmeid. Kuivõrd andmesubjekti õigusi realiseerides tuleb arvesse võtta ka teiste isikute õigusi, siis oleme leidnud, et kõnesalvestise faili edastamine kliendile ei taga töötaja õiguste asjakohast kaitset. Ühe andmesubjekti (kliendi) õigused on võrdsed teise andmesubjekti (ettevõtte töötaja) õigustega. Ettevõtte peab leidma tasakaalu, et täita oma kohustust nii kliendi kui ka ettevõtte töötaja ees. Samuti oleme lähtunud Euroopa praktikast, kus on asutud seisukohale, et üldmääruse artikliga 15 tagatud andmesubjekti õigus tutvuda oma isikuandmetega ei taga igakordselt kliendile õigust saada alati dokumendist või muust andmekandjast koopia. See tagab kliendile õiguse tutvuda isikuandmetega ja saada oma isikuandmetest koopia. Eeltoodust lähtudes leiame, et oleme antud juhul oma kohustuse korrektselt täitnud, kui edastasime kliendile kõne transkriptsiooni ning lisaks pakkusime võimalust tulla kõnega Omniva kontoris tutvuma. Jääme oma eelpool edastatud seisukoha juurde, et andmesubjekti õigust tutvuda oma isikuandmetega on võimalik täita ka selliselt, et helilise salvestisega tutvutakse kohapeal ja kliendile edastatakse kõne transkriptsioon.

Omniva salvestab klienditeenindusele tehtud kõnesid. Salvestisi säilitatakse kuni 1 aasta. Andmesubjekti õiguste tagamiseks pakume kliendile võimalust tutvuda kõne salvestisega Omniva esinduses kokkulepitud ajal. Oleme ka täitnud klientide soovi edastades klientidele kõne üleskirjutisi. Kliendid, kes on soovinud salvestistega tutvuda, on selle võimaluse saanud kas Omnivas kohapeal või siis transkriptsiooni läbi (vastavalt kliendi soovile). Peame oluliseks selgitada klientidele salvestisega tutvumise võimalusi. Samuti selgitame klientidele, millest tulenevalt me ei pea õigeks salvestise edastamist faili kujul. Kuni käesoleva juhtumini oleme kliendiga koos sobiva lahenduse leidnud ja kliendid on pidanud Omniva töötajate õigusi samaväärseteks nende endi õigustega.

ANDMEKAITSE INSPEKTSIOONI PÕHJENDUSED:

Asjakohased õigusaktid

Isikuandmete kaitse üldmääruse (IKÜM) art 6 alusel on isikuandmete töötlemine seaduslik ainult juhul, kui on täidetud vähemalt üks art 6 lõikes 1 toodud tingimus.

IKÜM art 15 lõike 1 kohaselt on andmesubjektil õigus saada vastutavalt töötlejalt kinnitust selle kohta, kas teda käsitlevaid isikuandmeid töödeldakse, ning sellisel juhul tutvuda isikuandmetega ning art 15 lõike 3 alusel esitab vastutav töötleja töödeldavate isikuandmete koopia. Kui andmesubjekt esitab taotluse elektrooniliselt, esitatakse ka teave üldkasutatavate elektrooniliste vahendite kaudu, kui andmesubjekt ei taotle teisiti. Art 15 lõike 4 kohaselt ei tohi koopia saamise õigus kahjustada teiste isikute õigusi ja vabadusi.

IKÜM põhjenduspunkt 63, mis käsitleb artiklist 15 tulenevat õigust tutvuda oma isikuandmetega, täpsustab, et õigus ei tohiks kahjustada teiste isikute õigusi ega vabadusi, sealhulgas ärisaladusi ega intellektuaalomandit ning eelkõige tarkvara kaitsvat autoriõigust. Sellise kaalutlemise tulemus ei tohiks aga olla andmesubjektile teabe andmisest keeldumine.

IKÜM art 12 lõike 3 kohaselt esitab andmetöötaja andmesubjektile tarbetu viivitusega, kuid mitte hiljem kui ühe kuu jooksul pärast taotluse saamist teabe artiklite 15–22 kohase taotluse alusel võetud meetmete kohta.

Andmekaitse Inspektsiooni põhjendused

Omniva selgitas vastuses AKI järelepärimisele, et nende arvates ei tuleks XXXile anda välja 11.02.2020 toimunud telefonivestluse salvestist, kuivõrd salvestis sisaldab ka klienditeenindaja häält kui isikuandmeid ning seetõttu tuleks salvestis IKÜM art 15 lõike 4 alusel väljastamata jätta. Omniva hinnangul piisab kõne transkriptsiooni väljastamisest, samuti pakub Omniva võimalust tutvuda helisalvestistega Omniva kontoris.

IKÜM art 15 lõike 3 alusel peab andmete töötaja esitama andmesubjektile tema taotlusel koopia isikuandmetest. Siinjuures tuleb silmas pidada, et telefonivestluse puhul on lisaks muudele andmetele nagu vestlejate nimed, isikuandmed ka vestlejate hääled. AKI on seisukohal, et kõnesalvestis on oma olemuselt mitte ainult isikuanne, vaid isikuandmete kogu, mille tundlikkus sõltub selle sisust.

Seega ei ole IKÜM art 15 lõike 3 sõnastusega kooskõlas, kui kõnesalvestise kohta antakse välja vaid transkriptsioon, kuivõrd see ei sisalda kõiki isikuandmeid, mis kõnesalvestises kui isikuandmete kogumis on, sest puudub hääl kui isikuanne. Samamoodi ei saaks piisavaks lugeda, kui inimene, kes soovib tutvuda endast tehtud videosalvestisega, saab vastuseks ümberkirjutise, mis videos juhtus, aga videopilti ennast ei saaks.

Omniva viitab vastuses AKI järelepärimisele, et lähtub AKI seisukohast, mida AKI on väljendanud oma 22.04.2020 vastuses Omniva selgitustaotlusele. AKI selgitas vastuses Omnival, *et kui Omniva soovib kõiki klienditeeninduse kõnesid salvestada, siis tuleb antud juhul ja edaspidi leida lahendused, kuidas tagada ühelt poolt kliendi õigus tutvuda salvestise kui oma isikuandmetega ning teiselt poolt kaitsta klienditeenindaja isikuandmeid*. Samuti viitas AKI IKÜM art 15 lõikele 4 ja põhjenduspunktile 63, *et sellise kaalutlemise (andmesubjekti õigus saada oma isikuandmed versus teise isiku õigused ja vabadused) tulemus ei tohiks aga olla andmesubjektile teabe andmisest keeldumine*. Siiski ei saa AKI sellisest vastusest teha järeldust, et teise isiku õiguste ja vabaduste kaitseks võiks anda välja vaid osa kõnesalvestise kui isikuandmete kogumist ja jätta väljastamata hääl kui isikuanne. See ei oleks kooskõlas ka IKÜM art 15 lõike 3 sõnastusega väljastada koopia isikuandmetest, koopia aga tähendab originaaliga täpselt samasugseid andmeid.

IKÜM art 15 lõike 3 kohaselt kui andmesubjekt esitab taotluse enda isikuandmete saamiseks elektrooniliselt, esitatakse ka teave üldkasutatavate elektrooniliste vahendite kaudu, kui andmesubjekt ei taotle teisiti. Seega ei ole ka IKÜM art 15 lõike 3 mõttega kooskõlas see, et isikuandmetega saab tutvuda vaid Omniva kontoris koha peal, eriti juhul, kui andmesubjekt on selgelt väljendanud soovi saada oma andmed elektrooniliselt.

Seega eelnevast tulenevalt ei ole IKÜM artiklis 15 sätestatuga kooskõlas olukord, kus inimesele antakse välja vaid osa tema isikuandmete kogumist ja/või võimaldatakse kogumiga tutvuda vaid andmetöötaja juures. Andmetöötaja juures tutvumist ei saa ka kuidagi pidada koopia saamiseks, mille IKÜM art 15 lõike 3 andmesubjekti õigusena ette näeb, sest sel viisil ei saa inimene andmeid enda valdusesse.

Samuti ei päde selliseks osaliseks taotleja isikuandmete väljaandmiseks põhjendus, et

kõnesalvestisel on ka kellegi teise isikuandmed, mida tuleb IKÜM art 15 lõike 4 alusel kaitsta.

Enne kui Omniva otsustas kõiki klienditeeninduse kõnesid salvestama hakata, tulnuks välja mõelda lahendus, kuidas tagada andmesubjektide IKÜM artiklist 15 tulenev õigus saada koopia oma isikuandmetest ilma, et see ei kahjustaks kellegi teise, antud juhul klienditeenindaja õigusi ja vabadusi. IKÜM põhjenduspunkt 63 selgitab samuti, et isikuandmete väljastamine ei tohi kahjustada kellegi teise õigusi ja vabadusi, kuid sellise kaalutlemise tulemus ei saa olla andmete väljastamisest keeldumine. See viitab sellele, et andmetöötleja peab enne andmesubjektile andmete väljastamist veenduma, et seda tehakse viisil, mis ei kahjusta kellegi teise õigusi, kuid see ei ole aluseks andmete väljastamisest keeldumiseks.

AKI hinnangul tuleb seega enne isikuandmete väljastamist, mis sisaldavad isikuandmete kogumis ka teiste isikute andmeid (kõnesalvestis, videopilt jms), võtta kasutusele meetmed, mis muudavad andmete kogumis tuvastamatuks teise isiku, kelle õigusi ja vabadusi tema andmete väljastamine riivaks. Kõnesalvestise väljastamise puhul tuleks seega kaaluda tehnilisi lahendusi, kus kõnesalvestisel, mis väljastatakse andmesubjektile, moonutatakse klienditeenindaja hääl ehk muudetakse klienditeenindaja isik tuvastamatuks, sarnaselt väljastataval videopildil teiste isikute kujutiste udustamisega.

Eelnevast tulenevalt on Omniva AKI hinnangul eksinud IKÜM art 15 lõikes 3 sätestatu vastu ja seetõttu teeb AKI Omnivale kohustuslikuks täitmiseks ettekirjutuse väljastada XXXile 11.02.2020 telefonivestluse kõnesalvestise koopia XXXi soovitud viisil nii, et koopia väljastamine ei kahjustaks ühegi teise inimese õigusi.

Edaspidi peab Omniva olema ka hoolikam, et vastata inimeste isikuandmetega seonduvatele taotlustele IKÜM art 12 lõikes 3 ettenähtud tähtaja ehk hiljemalt ühe kuu jooksul.

Tutvunud mh Omniva andmekaitsetingimustega, jääb AKI-le selgusetuks, millisel õiguslikul alusel Omniva klienditeeninduse kõnesid üldse lindistab. Kui see toimub IKÜM art 6 lg 1 punkti f ehk õigustatud huvi alusel, siis selleks peab olema läbiviidud kaalumine, et iga konkreetse kliendi puhul on kõne salvestamise eesmärk kaalukam kui helistaja huvid ja õigus eraelupuutumatusel.

Samuti jääb AKI-le selgusetuks, kas ja mil viisil täidab Omniva klientide kõnede lindistamise osas IKÜM artiklist 13 tulenevat teavitamiskohustust. Ka Omniva kodulehel avaldatud andmekaitsetingimused ei sätesta näiteks, millisel õiguslikul alusel lindistatakse klientide kõnesid. Seega tuleb Omnival klientide kõnede salvestamise, sh õigusliku aluse osas, oma andmekaitsetingimusi täiendada. Selles osas alustab AKI eraldi omaalgatusliku järelevalvemenetluse.

/allkirjastatud digitaalselt/

Liisa Ojangu

vaneminspektor

peadirektori volitusel