

TeliaSonera Sverige AB
123 86 Farsta

Tillsyn enligt personuppgiftslagen (1998:204) - inspelning av telefonsamtal i kundtjänst

Datainspektionens beslut

Datainspektionen konstaterar att TeliaSonera Sverige AB inte ger de till bolagets kundtjänst inringande kunderna tillräcklig information om sin behandling av personuppgifter i samband med inspelning av telefonsamtal.

Datainspektionen konstaterar vidare att TeliaSonera Sverige AB saknar rättsligt stöd för att genom inspelning av telefonsamtal till bolagets kundtjänst behandla kunders personuppgifter för ändamålet att coacha medarbetare och förbättra processer för att ge kunderna en bättre service.

Datainspektionen förelägger därför TeliaSonera Sverige AB

- att omgående upphöra med behandlingen av kunders personuppgifter genom inspelning av telefonsamtal till bolagets kundtjänst

eller

- att omgående i samband med inspelning av telefonsamtal informera de inringande kunderna i enlighet med 23 och 25 §§ personuppgiftslagen.

Redogörelse för tillsynsärendet

Inspelning av telefonsamtal i kundtjänstfunktioner är i dag vanligt förekommande. För att närmare granska den behandling av de inringande kundernas personuppgifter som förekommer i samtalen har Datainspektionen beslutat att inleda tillsyn mot bland annat TeliaSonera Sverige AB (nedan Telia).

Inom ramen för tillsynsärendet har Telia uppgett i huvudsak följande.

Telia spelar in 50 procent av de samtal som besvaras i bolagets kundtjänst i syfte att coacha medarbetaren i sitt sätt att föra en dialog med kunderna på kundernas villkor och för att förbättra processer för att ge kunderna en bättre service.

Samtalen kommer in via kontaktcenterplattformen Telia Call Guide, spelas in i systemets inspelningsfunktion och lagras på en server i en applikation som kallas Storage Center. Där är inspelningarna sökbara på handläggare, team och datum. Handläggaren själv, teamledare och en projektgrupp har möjlighet att ta del av inspelningarna.

Teamledaren laddar slumpvis upp ett antal av de inspelade samtalen i ett analysverktyg där de lagras per medarbetare. Även i analysverktyget kan man söka på handläggare, team och datum för uppladdningen. Det går inte att söka på kunduppgifter.

Precis innan kunden placeras i kö får kunden följande information: ”För att vi ska kunna förbättra vår kundservice så kan vissa samtal komma att spelas in i träningssyfte”.

De samtal som spelats in i kundtjänsten raderas automatiskt efter 14 dygn. De inspelningar som dessförinnan har laddats upp i analysverktyget raderas också efter 14 dygn. En inspelning kan alltså komma att lagras i upp till 28 dygn.

Skäl för beslutet

Personuppgiftslagens tillämplighet

Tillämpliga bestämmelser

Personuppgiftslagen gäller främst sådan behandling av personuppgifter som helt eller delvis är automatiserad, med andra ord datoriserad behandling (5 § första stycket).

Vilka bestämmelser i personuppgiftslagen som måste tillämpas beror på hur materialet där personuppgifterna ingår har strukturerats. Om uppgifterna i fråga ingår i, eller är avsedda att ingå i, en samling av personuppgifter som har

strukturerats för att påtagligt underlätta sökning efter eller sammanställning av personuppgifter måste de så kallade hanteringsreglerna tillämpas (5 a § första stycket). Databaser och ärendehanteringssystem i vilka personuppgifter har markerats som sådana är exempel på material i vilka behandlingen av uppgifterna måste följa hanteringsreglerna.

Datainspektionens bedömning

Telia har uppgett att man spelar in samtal i inspelningsfunktionen i sin kontaktcenterplattform och att inspelningarna lagras på en server i en applikation. Där är inspelningarna sökbara på bland annat handläggare. Även i analysverktyget lagras inspelningarna per handläggare och är sökbara per handläggare.

Inledningsvis konstaterar Datainspektionen att Telias behandling av de inringande kundernas personuppgifter är automatiserad.

Datainspektionen bedömer vidare att kundernas personuppgifter, i båda situationerna, ingår i ett sådant strukturerat material på vilket hanteringsreglerna ska tillämpas. Att Telia använder handläggarnas personuppgifter, och inte kundernas, för sökning och sammanställning påverkar inte denna bedömning.

Information till de registrerade

Tillämpliga bestämmelser

Den personuppgiftsansvarige är skyldig att självant informera de registrerade om sin behandling av personuppgifter (23 §). Om uppgifterna samlas in från den registrerade själv ska informationen lämnas i samband med det. Informationen kan lämnas antingen skriftligen eller muntligen.

Informationen ska innehålla uppgift om den personuppgiftsansvariges identitet och ändamålen med behandlingen av uppgifterna samt all övrig information som behövs för att den registrerade ska kunna ta till vara sina rättigheter i samband med behandlingen (25 §). Sådan övrig information är till exempel information om hur länge uppgifterna sparas, till vilka uppgifterna kan komma att lämnas ut och rätten att en gång årligen efter ansökan gratis få ett så kallat registerutdrag. Man behöver dock inte informera om sådant som den registrerade redan känner till.

Datainspektionens bedömning

Telia har uppgett att man upplyser de inringande kunderna om att vissa samtal kan komma att spelas in i träningsyfte för att bolaget ska kunna förbättra sin kundservice. Den informationen lämnar Telia precis innan kunden placeras i kö. I ärendet har inte framkommit att Telia ger de inringande kunderna någon mer information om behandlingen av personuppgifter i samband med inspelning av telefonsamtal till bolagets kundtjänst.

Datainspektionen anser att Telia i detta sammanhang inte behöver informera om vem som är personuppgiftsansvarig eftersom den som har ringt till Telia får förutsättas känna till att det är Telia. Vidare lämnar Telia information om ändamålen med behandlingen, men inte någon sådan övrig information som behövs för att kunderna ska kunna ta till vara sina rättigheter i samband med behandlingen.

Mot denna bakgrund kan Datainspektionen konstatera att Telia inte uppfyller sin skyldighet att informera de inringande kunderna i enlighet med 23 och 25 §§ personuppgiftslagen vid inspelning av telefonsamtal till bolagets kundtjänst.

Rättslig grund för behandlingen av personuppgifter

Tillämpliga bestämmelser

För att det över huvud taget ska vara tillåtet att behandla personuppgifter måste det finnas en rättslig grund för behandlingen. I 10 § personuppgiftslagen finns en uttömmande uppräkningslista av i vilka situationer som det är tillåtet att behandla personuppgifter.

Huvudregeln är att personuppgifter får behandlas bara om den registrerade har lämnat sitt samtycke till behandlingen. Personuppgifter får dock behandlas även i vissa andra situationer, om behandlingen är nödvändig. Behandlingen kan till exempel vara tillåten med stöd av en så kallad intresseavvägning.

För att en behandling ska vara tillåten med stöd av intresseavvägningen krävs att ändamålet med behandlingen rör ett berättigat intresse och att detta intresse väger tyngre än de registrerades intresse av skydd mot kränkning av deras personliga integritet. Vid avvägningen bör man beakta vilket slag av verksamhet som bedrivs, för vilket ändamål behandlingen utförs, vilken typ av

personuppgifter som behandlas, hur uppgifterna behandlas, vilken information den registrerade får och vilken spridning uppgifterna får i och med behandlingen. Därtill bör man beakta praxis i den aktuella branschen, rutiner för gallring av uppgifterna och hur uppgifterna skyddas. Om en registrerad meddelar den personuppgiftsansvarige att hon eller han inte vill att behandlingen ska utföras är det en omständighet som ska beaktas vid intresseavvägningen.

När det gäller behandling av personnummer ställs högre krav för att behandlingen ska anses vara tillåten. Om den registrerade inte lämnar sitt samtycke får dennes personnummer behandlas bara när det är klart motiverat med hänsyn till ändamålet med behandlingen, vikten av en säker identifiering eller något annat beaktansvärt skäl (22 § personuppgiftslagen).

Datainspektionens bedömning

Telia har gjort gällande att bolaget, i den utsträckning det inte är fråga om ett ostrukturerat material, stödjer sin behandling på en intresseavvägning.

Inledningsvis konstaterar Datainspektionen att endast en intresseavvägning skulle kunna utgöra rättsliga grund för behandlingen i fråga.

Datainspektionen finner att Telias ändamål med behandlingen – att kunna coacha medarbetarna i kundtjänsten så att kunderna får bättre service – utgör ett berättigat intresse i personuppgiftslagens mening.

Telia tillhandahåller telekomtjänster. Mot den bakgrunden utgår Datainspektionen från att de personuppgifter om bolagets kunder som förekommer i inspelningarna är tämligen harmlösa, men att det förekommer en och annan uppgift om kundernas ekonomiska förhållanden samt kunders personnummer. Då hela telefonsamtal spelas in är det dock svårt att förutse vilka personuppgifter som kommer att behandlas.

Datainspektionen ser inga särskilda integritetsrisker i den hantering av uppgifterna som Telia har beskrivit. Det går inte att söka på kundernas uppgifter, åtkomsten till samtalen är begränsad och samtalen sparas i som mest 28 dygn. Som Datainspektionen har konstaterat ovan får dock de inringande kunderna inte någon sådan övrig information som behövs för att de ska kunna ta till vara sina rättigheter enligt personuppgiftslagen.

Med hänsyn till att kunderna inte får tillräcklig information finner Datainspektionen att Telias intresse av att behandla inringande kunders personuppgifter för det aktuella ändamålet inte kan anses väga tyngre än de registrerades intresse av skydd mot kränkning av deras personliga integritet. Datainspektionen kan därmed konstatera att Telia saknar rättsligt stöd för behandlingen i fråga.

Mot denna bakgrund ska Telia föreläggas att antingen upphöra med behandlingen i fråga eller att lämna de inringande kunderna fullgod information om behandlingen av personuppgifter.

Förutsatt att Telia vidtar de åtgärder som krävs för att intresseavvägningen ska ge bolaget rätt att behandla personuppgifterna är även bolagets behandling av kunders personnummer i den aktuella situationen tillåten. Datainspektionen förstår att Telia på något sätt behöver urskilja vem kunden är och anser att det motiverar behandlingen av kunders personnummer.

Datainspektionen vill passa på att uppmärksamma Telia på att behandling av i personuppgiftslagens mening känsliga personuppgifter (13 §) som huvudregel är förbjuden och att sådana uppgifter aldrig får behandlas enbart med stöd av en intresseavvägning.

Hur man överklagar

Om ni vill överklaga beslutet ska ni skriva till Datainspektionen. Ange i skrivelsen vilket beslut som överklagas och den ändring som ni begär. Överklagandet ska ha kommit in till Datainspektionen senast tre veckor från den dag ni fick del av beslutet. Datainspektionen sänder överklagandet vidare till Förvaltningsrätten i Stockholm för prövning om inspektionen inte själv ändrar beslutet på det sätt ni har begärt.

Detta beslut har fattats av generaldirektören Kristina Svahn Starrsjö efter föredragning av juristen Malin Fredholm. Vid den slutliga handläggningen har även chefsjuristen Hans-Olof Lindblom och enhetschefen Catharina Fernquist deltagit.

Kristina Svahn Starrsjö

Malin Fredholm
