Datum 2015-10-15

Vår referens Dnr: 13-12359

Nätsäkerhetsavdelningen
Karin Lodin
08-678 56 04
karin.lodin@pts.se

Tillsyn över behandling av uppgifter och inhämtade av samtycke

Saken

Tillsyn över behandling av uppgifter och inhämtande av samtycke.

Post- och telestyrelsens avgörande

Post- och telestyrelsen (PTS) avskriver ärendet från vidare handläggning.

Bakgrund

Den 19 december 2013 inledde PTS tillsyn över Bredband2 AB (Bredband2) i syfte att granska hur Bredband2 behandlar uppgifter om abonnenter och användare för vissa angivna ändamål, samt om och hur bolaget inhämtar samtycke för sådana behandlingar. Tillsynen har främst berört Bredband2s behandling av uppgifter för marknadsföring, abonnentupplysning och trafikhantering. Huvudsyftet med tillsynen har varit att granska huruvida Bredband2 efterlever lagens krav vad gäller formerna för inhämtande av samtycke, samt innehållet i informationen som ska delges abonnenten inför behandlingen.

PTS har inom ramen för detta tillsynsärende inte granskat huruvida de upplysningar som Bredband2 har lämnat, avseende den behandling av uppgifter som utförs, överensstämmer med den faktiska behandling som företaget utför. PTS har inte heller efterfrågat någon fullständig redogörelse för all behandling av uppgifter som Bredband2 vidtar i samband med tillhandahållandet av elektroniska kommunikationstjänster.

På begäran av PTS har Bredband2 inledningsvis redovisat hur företaget informerar abonnenter om behandling av uppgifter och inhämtar samtycke genom allmänna villkor. PTS har även hållit telefonmöte med Bredband2 varvid synpunkter och frågor inom ramen för tillsynen har diskuterats.

Bredband2 har i svar till PTS uppgivit att bolaget behandlar uppgifter om abonnenter och andra när bolaget marknadsför både elektroniska kommunikationstjänster och andra tjänster och varor, dock att man inte lämnar ut uppgifter till annan part för dennes marknadsföringsändamål.

Bredband2 har vidare uppgivit att bolaget inte behandlar några uppgifter för egen abonnentupplysningsverksamhet, och att man vid tidpunkten för frågan inte heller lämnar ut uppgifter till abonnentupplysningsföretag.

Vidare har Bredband2 uppgivit att bolaget behandlar abonnenters och användares uppgifter för trafikhanteringsändamål, t.ex. för att begränsa bandbredd efter att förbrukningen har uppnått den avtalade gränsen.

När det gäller samtyckesinhämtning har Bredband2 angivit att detta i huvudsak sker genom att abonnenten godkänner skrivningar i allmänna villkor via portaler på webbplatsen.

PTS har, med utgångspunkt i Bredband2s beskrivning av vilka uppgifter som behandlas och för vilka ändamål behandlingen sker, konstaterat att vissa av behandlingarna endast får utföras efter samtycke från abonnenten. PTS har efter detta granskat huruvida Bredband2 inhämtar korrekt samtycke för dessa behandlingar. PTS har underhand meddelat Bredband2 de brister som noterats vid denna granskning.

Bredband2 har härefter inkommit med förslag till förändringar, huvudsakligen gällande skrivningar i företagets allmänna villkor. Förslagen har granskats av PTS varpå Bredband2 har informerats om de kvarstående brister som myndigheten noterat. Förfarandet har upprepats till dess att endast ett fåtal brister kvarstod.

Den 27 maj 2015 bekräftade Bredband2 att samtliga de kvarstående brister som PTS påpekat skulle omhändertas genom justeringar i de allmänna villkoren.

Skäl

Tillämpliga bestämmelser

Enligt 6 kap. 1 § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK) ska begreppen behandling, personuppgiftsansvarig och samtycke tolkas i enlighet med personuppgiftslagen (1998:204) (PUL). Ett samtycke definieras i 3 § PUL

som varje slag av frivillig, särskild och otvetydig viljeyttring genom vilken den registrerade, efter att ha fått information godtar behandling av personuppgifter som rör honom eller henne. Med behandling avses enligt samma paragraf varje åtgärd eller serie av åtgärder som vidtas i fråga om personuppgifter, vare sig det sker på automatisk väg eller inte, t.ex. insamling, registrering, organisering, lagring, bearbetning eller ändring, återvinning, inhämtande, användning, utlämnande genom översändande, spridning eller annat tillhandahållande av uppgifter, sammanställning eller samkörning, blockering, utplåning eller förstöring.

Enligt 6 kap. 1 § LEK definieras trafikuppgift som uppgift som behandlas i syfte att befordra ett elektronisk meddelande via ett elektroniskt kommunikationsnät eller för att fakturera detta meddelande.

Av 6 kap. 5 § LEK framgår att tillhandahållaren som huvudregel ska utplåna eller avidentifiera behandlade trafikuppgifter för fysiska personer eller abonnenter så fort de inte längre behövs för att överföra ett elektroniskt meddelande.

I 6 kap. 6 § första stycket LEK anges att trafikuppgifter som behövs för fakturering eller betalning av avgifter för samtrafik får behandlas till dess att fordran är betald eller vid preskription. I andra stycket framgår att trafikuppgifterna även får behandlas för att marknadsföra elektroniska kommunikationstjänster eller för att tillhandahålla andra tjänster där uppgifterna behövs (”mervärdestjänster”) i den utsträckning och under den tid som är nödvändig för marknadsföringen eller tjänsten. Behandlingar för dessa ändamål kräver dock, enligt tredje stycket, samtycke från den som uppgifterna rör. Innan samtycke inhämtas ska tillhandahållaren informera om vilka trafikuppgifter som behandlas och hur länge uppgifterna behandlas för dessa ändamål.

Enligt 6 kap. 7 § LEK får behandling av trafikuppgifter enligt 5 och 6 §§ utföras endast av den som fått i uppdrag av den som bedriver verksamhet som är anmälningspliktig att sköta fakturering, trafikstyrning, kundförfrågningar, marknadsföring av elektroniska kommunikationstjänster eller tillhandahållande av andra tjänster där uppgifterna behövs. Behandlingen skall begränsas till vad som är nödvändigt för verksamheten.

PTS bedömning

Bredband2 har inom ramen för tillsynen uppgivit att bolaget bland annat med hjälp av kundernas uppgifter vidtar trafikhanteringsåtgärder.

När Bredband2 behandlar trafikuppgifter för andra syften än för att överföra ett elektroniskt meddelande eller för fakturering aktualiseras reglerna i 6 kap. 6-7 §§ LEK.

Bredband2 har uppgett att företaget vidtar åtgärder som enligt PTS bedömning utgör sådan behandling av uppgifter som, enligt bestämmelserna i LEK, kräver samtycke från berörd abonnent.

Former för inhämtande av samtycke

När det gäller *formerna* för inhämtande av samtycke har Bredband2 uppgivit att samtyckesinhämtning oftast sker i samband med avtalsingående på webbplatsen genom att kunden godtar allmänna villkor där samtyckesinformation getts.

Även om samtyckesinhämtningen oftast sker i samband med avtalsingående får inhämtningen av samtycke inte framstå som ett avtalsvillkor. Ett avtal utgör en överenskommelse mellan flera parter medan ett samtycke utgörs av en ensidig viljeyttring från den som lämnar det. När samtycke inhämtas i samband med avtalets ingående ska operatören, enligt PTS bedömning, särskilt uppmärksamma abonnenten på detta, t.ex. genom att vid godkännandet av avtalsvillkoren även hänvisa till de samtycken som beskrivs i de allmänna villkoren. Sådan hänvisning saknades i de allmänna villkor som Bredband2 skickade in till PTS.

I Bredbands2s allmänna villkor inhämtades vidare samtycke för behandlingar av uppgifter på flera olika ställen. PTS gör bedömningen att den information som ska lämnas till den som ska avlämna sitt samtycke ska vara lätt att hitta och förstå för en genomsnittlig abonnent. Det är därför, enligt PTS bedömning, inte lämpligt att dela upp informationen på olika platser såsom Bredband2 gjort.

Efter att PTS framfört dessa synpunkter har Bredband2 justerat sina allmänna villkor vad gäller den information som ska föregå ett samtycke och har nu all nödvändig information samlat på samma ställe i de allmänna villkoren. Dessutom har Bredband2 bekräftat att man inför en hänvisning till samtyckesinhämtningen redan vid godkännandet av de allmänna villkoren på webbplatsen.

Innehåll i informationen

När det gäller *innehållet* i den information som Bredband2 ska ge inför samtyckesinhämtningen har PTS konstaterat att det förelegat vissa brister. Informationen ska innehålla beskrivning av vilka uppgifter som avses att behandlas, för vilka ändamål uppgifterna ska behandlas, vilken sorts behandling som ska göras och, om behandlingen omfattar trafikuppgifter enligt 6 kap. 6 §

tredje stycket LEK, angivelse av hur länge uppgifterna ska behandlas. Innehållet i informationen ska anpassas efter en genomsnittlig abonnents behov och kunskaper.

Generella uppgifts- och ändamålsbeskrivningar

Vissa av skrivningarna varigenom Bredband2 inhämtade samtycke innehöll alltför generella och svårtydda beskrivningar av *uppgifter*. T.ex. angav Bredband2 att man behandlade ”teknisk data” och ”omfattning”. Det är enligt PTS bedömning inte tydligt för den genomsnittlige abonnenten vad som avses med sådana skrivningar, som i det senare fallet dessutom får anses avse information som kan härledas från behandling av uppgifter, snarare än att utgöra självständiga kategorier av uppgifter.

Om abonnenten inte har fått tillräckligt konkret information om vad denne samtycker till har heller inget godtagbart samtycke inhämtats.

Även vissa av *ändamålsbeskrivningarna* i de allmänna villkoren var alltför generellt utformade. T.ex. angavs att ”Uppgifterna behandlas för att Bredband2 skall kunna fullfölja ingångna avtal om leverans av tjänster”. Generellt utformade ändamålsbeskrivningar, i kombination med vida uppgiftsbeskrivningar, innebär att samtycke inhämtas för ett mycket stort antal behandlingar, även sådana som sedermera inte utförs. Eftersom ett samtycke måste vara särskilt, dvs. avse behandling för ett eller flera preciserade ändamål, är det som regel inte möjligt att inhämta samtycke för så omfattande behandlingar. Det är av denna anledning inte heller lämpligt att inhämta samtycke för behandlingar som inte utförs eller avses att utföras. Efter att PTS påpekat detta har Bredband2, t.ex. genom att lämna flera exempel, tydliggjort såväl vilka uppgifter som ska behandlas som ändamålsbeskrivningarna, och på så sätt avgränsat samtyckesinhämtningen till att avse särskilt angivna behandlingar som faktiskt utförs.

I sina allmänna villkor blandade Bredband2 på vissa ställen in ändamålsbeskrivningar i sina beskrivningar av uppgifter, t.ex. genom att under rubriken avseende vilka uppgifter som behandlas ange ”IP-adress (blockering av tjänst)”. För att det ska vara så tydligt som möjligt för en abonnent vilka uppgifter som behandlas för vad är det enligt PTS bedömning lämpligt att endast ange ändamål vid ändamålsbeskrivningen och att endast ange uppgifter vid uppgiftsbeskrivningen. Efter PTS påpekande av detta har Bredband2 justerat även detta i villkoren så att det nu är en tydligare uppdelning av uppgifts- och ändamålsbeskrivningar.

Vidare inhämtade Bredband2 samtycke för ändamål som inte kräver samtycke, t.ex. för att behandla trafikuppgifter för faktureringsändamål. Det är, enligt PTS

bedömning, olämpligt och vilseledande för abonnenten att inhämta samtycke för behandlingar som inte kräver det, bland annat eftersom att ett återkallat samtycke skulle vara utan verkan. Efter detta påpekande från PTS har Bredband2 justerat i sina villkor så att det tydligare framgår vilka behandlingar som görs med stöd av samtycke och vilka behandlingar som görs utan att samtycke krävs.

Avsaknad av samtyckesinhämtning

Av de upplysningar Bredband2 lämnat framgår att företaget vidtar åtgärder med den trafik som förmedlas som går utöver vad som är strikt nödvändigt för överföringen av trafiken eller för faktureringsändamål. Sådan hantering av trafiken utgör behandling av uppgifter för vilken samtycke, med ett fåtal uttryckliga undantag, krävs. I Bredband2s allmänna villkor saknades initialt själva samtyckesinhämtningen för sådana behandlingar, t.ex. begränsning av bandbredden efter att kundens förbrukningstak är nått, och detaljer om vilka uppgifter som behandlades. Efter påpekande från PTS justerade Bredband2 skrivningarna så att samtyckesinhämtning även för dessa sorters behandlingar sker i anslutning till informationstexten i de allmänna villkoren, samt att uppgifterna som omfattas av dessa behandlingar specificerades.

Angivelse av hur länge trafikuppgifter ska behandlas

När det gäller trafikuppgifter som behandlas för att marknadsföra elektroniska kommunikationstjänster eller för att tillhandahålla mervärdestjänster, så behöver informationen som ska ges till abonnenten även innehålla uppgift om hur länge trafikuppgifterna avses att behandlas. Tidsangivelsen ska vara så tydlig och precis att det är möjligt för den berörda abonnenten att förutse hur länge behandlingen kommer att fortgå. Det är således inte tillräckligt att i tidsangivelse referera till sådana faktorer som abonnenten inte rimligen kan känna till eller förstå innebörden av, t.ex. användning av begreppet ”så länge uppgifterna behövs”. Angivelse avseende hur länge dessa trafikuppgifter skulle behandlas saknades i Bredband2s avtalsvillkor, men lades till efter påpekande från PTS.

Återkallelse

Bredband2 hade ursprungligen en skrivning om att abonnenten när som helst kan återkalla ett samtycke som rör marknadsföring. Eftersom det ligger i samtyckets natur att det alltid kan återkallas är det, enligt PTS bedömning, vilseledande för abonnenten att ange att ett visst samtycke kan återkallas. Efter detta påpekande har Bredband2 tydliggjort att samtliga samtycken som lämnats också kan återkallas.

Slutsats

Bredband2 har i dialog med PTS justerat sina allmänna villkor på så sätt som angivits ovan. När det gäller de behandlingar av uppgifter som omfattats av denna tillsyn gör PTS bedömningen att Bredband2 nu uppfyller kraven vad gäller formerna för inhämtande av samtycke. PTS kan komma att följa upp att Bredband2 även i framtiden följer kraven för inhämtande av samtycken enligt LEK.

Mot bakgrund av detta föreligger inte skäl att fortsätta tillsynen varför ärendet avskrivs från vidare handläggning.

Beslutet har fattats av enhetschefen Patrik Bystedt. I ärendets slutliga handläggning har även Karin Lodin (föredragande) och Staffan Lindmark deltagit.

PTS Beslutat av: Patrik Bystedt