

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 Gävle Energi AB (Gavlenet) i syfte att granska hur Gavlenet behandlar uppgifter om abonnenter och användare för vissa angivna ändamål, samt om och hur bolaget inhämtar samtycke för sådana behandlingarna. Tillsynen har främst berört Gavlenets behandling av uppgifter för marknadsföring, abonnentupplysning och trafikhantering. Huvudsyftet med tillsynen har varit att granska huruvida Gavlenet 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 Gavlenet 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 Gavlenet vidtar i samband med tillhandahållandet av elektroniska kommunikationstjänster.

Post- och telestyrelsen

Postadress:
Box 5398
102 49 Stockholm

Besöksadress:
Valhallavägen 117A
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00
Telefax: 08-678 55 05
pts@pts.se

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

Gavlenet har i svar till PTS uppgivit att bolaget endast behandlar abonnentuppgifter vid bolagets marknadsföring. Gavlenet har vidare uppgivit att bolaget varken behandlar uppgifter för egen abonnentupplysningsverksamhet, eller att man lämnar ut uppgifter till utomstående abonnentupplysningsföretag.

När det gäller trafikhanteringsändamål har Gavlenet dock uppgivit att bolaget behandlar abonnenters och användares uppgifter, t.ex. vid mätning av kvaliteten och kapaciteten i tjänsterna.

När det gäller formerna för inhämtning av samtycke har Gavlenet angivit att detta i huvudsak sker genom att abonnenten godkänner skrivningar om samtycke till behandlingar av uppgifter i allmänna villkor vid avtalets ingående. Dessutom har Gavlenet haft viss information om behandlingar direkt på sin webbplats.

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

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

Den 5 februari 2015 bekräftade Gavlenet 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 elektroniskt meddelande via ett elektroniskt kommunikationsnät eller för att fakturera detta meddelande.

Av 6 kap. 5 § LEK framgår att tillhandahållaren som huvudregel ska utplåna eller aidentifiera 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.

Enligt 6 kap. 17 § LEK får, utöver vad som framgår av 5-7 och 20 §§, inte någon annan än berörda användare tal del av eller på andra sätt behandla uppgifter i ett elektroniskt meddelande som överförs i ett allmänt kommunikationsnät eller med en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst, eller trafikuppgifter som hör till detta meddelande, om

inte en av användarna har samtyckt till behandlingen. I andra stycket finns tre undantag till detta:

1. Lagring som är automatisk, mellanliggande och tillfällig, om den är nödvändig för överföringen eller driften (s.k. buffring),
2. Tillgång till innehållet i ett elektroniskt meddelande, om innehållet ändå är allmänt tillgängligt, om det sker för att effektivisera överföringen (s.k. cachning), eller
3. Avlyssning av eller tillgång till ett radiobefordrat elektroniskt meddelande via radiomottagare.

PTS bedömning

Gavlenet har inom ramen för tillsynen uppgivit att bolaget bland annat vidtar trafikhanteringsåtgärder och att man behandlar trafikuppgifter och innehåll i meddelanden för att t.ex. filtrera bort spam och virus.

När Gavlenet behandlar trafikuppgifter i syfte att t.ex. mäta kvaliteten i sina kommunikationstjänster aktualiseras reglerna i 6 kap. 6-7 §§ LEK. Omfattar behandlingen även innehållet i meddelanden aktualiseras bestämmelsen i 6 kap. 17 § LEK. Även sådan automatiserad hantering av trafiken som sker i syfte att t.ex. att filtrera eller blockera visst innehåll utgör behandling som aktualiserar dessa bestämmelser.

Gavlenet 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 Gavlenet uppgivit att samtyckesinhämtning sker genom att kunden godtar allmänna villkor som innehåller information om behandlingar, t.ex. genom att kryssa i en ruta vid avtalsingående via webbplatsen. PTS kunde dock konstatera att det inte i de allmänna villkoren, eller på Gavlenets webbplats i övrigt, ingick någon samtyckesinhämtning, utan att det endast fanns information om behandlingar.

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.

Efter att PTS framfört denna synpunkt har Gavlenet infört samtyckesinhämtning i de allmänna villkoren och bekräftat att man inför en hänvisning till samtyckesinhämtningen redan vid avtalsgodkännandet.

Innehåll i informationen

När det gäller *innehållet* i den information som Gavlenet ska lämna 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 bör anpassas efter en genomsnittlig abonnents behov och kunskaper.

Generella uppgifts- och ändamålsbeskrivningar

Vissa av skrivningarna varigenom Gavlenet inhämtade samtycke innehöll alltför generella eller otillräckliga beskrivningar av *uppgifter*. T.ex. angav Gavlenet att man behandlade ”Personuppgifter som ni samlar in”. Det var oklart för PTS om dessa uppgifter var sådana som kunden självmant lämnade ifrån sig eller om det även var uppgifter som t.ex. genererades vid användning av tjänsterna. Uppgiftsbeskrivningen var enligt PTS bedömning inte tydlig för den genomsnittlige abonnenten, och 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 och upprepades på flera ställen. T.ex. angavs att uppgifter behandlades ”för att tillhandahålla tjänsten”. Generellt utformade ändamålsbeskrivningar, i kombination med vida uppgiftsbeskrivningar, innebär att ett mycket stort antal behandlingar kan komma att omfattas, 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 Gavlenet, 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.

Vidare inhämtade Gavlenet samtycke för ändamål som inte kräver samtycke, t.ex. behandlingar som följer av lag. Det är, enligt PTS bedömning, olämpligt

och vilseledande för en abonnent 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 Gavlenet 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.

Återkallelse

Gavlenet hade ursprungligen en skrivning om att abonnenten när som helst kan återkalla ett samtycke som rör direkt 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 Gavlenet tydliggjort att samtliga samtycken som lämnats också kan återkallas och vad olika återkallelser får för konsekvenser för tjänstens tillhandahållande.

Slutsats

Gavlenet har i dialog med PTS justerat sina allmänna villkor på så sätt som angivits ovan. När det gäller de behandlingar av uppgifter som granskats inom ramen för denna tillsyn gör PTS bedömningen att Gavlenet nu uppfyller kraven vad gäller formerna för inhämtande av samtycke. PTS kan komma att följa upp att Gavlenet 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.

