

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 Tele2 Sverige AB (Tele2) i syfte att granska hur Tele2 behandlar uppgifter om abonnenter och användare för vissa angivna ändamål, samt om och hur bolaget inhämtar samtycke för sådana behandlingar. Tillsynen har främst berört Tele2s behandling av uppgifter för marknadsföring, abonnentupplysning och trafikhantering. Huvudsyftet med tillsynen har varit att granska huruvida Tele2 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 Tele2 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 Tele2 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 Tele2 inledningsvis redovisat hur företaget informerar abonnenter om behandling av uppgifter och inhämtar samtycke genom allmänna villkor.

Tele2 har i svar till PTS uppgivit att bolaget behandlar uppgifter om abonnenter när bolaget marknadsför både elektroniska kommunikationstjänster och andra tjänster och varor, dock att man inte lämnar ut uppgifter till annan part för dennes marknadsföringsändamål.

Tele2 har vidare uppgivit att bolaget behandlar uppgifter för egen abonnentupplysningsverksamhet, samt att man lämnar ut uppgifter till utomstående abonnentupplysningsföretag.

Vidare har Tele2 uppgivit att bolaget behandlar abonnenters och användares uppgifter för trafikhanteringsändamål, t.ex. för att kunna vidmakthålla de begränsningar i tjänsterna som avtalats om.

När det gäller samtyckesinhämtning har Tele2 angivit att detta i huvudsak sker genom att abonnenten godkänner skrivningar i allmänna villkor, vilket sker genom att kunden kryssar i en ruta om avtalet ingås på en webbplats, genom att kunden undertecknar ett avtal om detta sluts i en butik eller genom att kunden muntligen godkänner villkoren om avtal sluts per telefon.

PTS har, med utgångspunkt i Tele2s 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 Tele2 inhämtar korrekt samtycke för dessa behandlingar. PTS har underhand meddelat Tele2 de brister som noterats vid denna granskning.

Tele2 har härefter inkommit med förslag till förändringar, huvudsakligen gällande skrivningar i företagets allmänna villkor. Förslagen har granskats av PTS varpå Tele2 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 Tele2 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. 15 § LEK ska en abonnent som är en fysisk person kostnadsfritt få information om ändamålen med en allmänt tillgänglig abonnentförteckning eller en förteckning ur vilken uppgifter kan erhållas genom abonnentupplysning, innan personuppgifter om abonnenten tas in i den. För att

få behandla personuppgifter om en abonnent som är en fysisk person i en sådan förteckning krävs, enligt 6 kap. 16 § LEK, samtycke från denne.

Enligt 6 kap. 17 § LEK får, utöver vad som framgår av 5-7 och 20 §§, inte någon annan än berörda användare ta 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

Tele2 har inom ramen för tillsynen uppgivit att bolaget bland annat med hjälp av kundernas uppgifter marknadsför tjänster och att man vidtar trafikhanteringsåtgärder.

När Tele2 behandlar trafikuppgifter i syfte att t.ex. marknadsföra 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. ge viss trafik högre eller lägre prioritet i nätet, eller att filtrera eller blockera visst innehåll utgör behandling som aktualiserar dessa bestämmelser.

Tele2 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 Tele2 uppgivit att samtyckesinhämtning oftast sker genom att kunden godtar allmänna villkor där samtyckesinformation getts, t.ex. genom att kryssa i en ruta vid avtalsingående via en webbplats, eller genom att underteckna en avtalsbilaga som hänvisar till de allmänna villkoren. När det gäller t.ex. behandling för trafikhantering har

dock delar av den information som ska lämnas innan samtycke inhämtas endast framgått i en trafikhanteringspolicy som publicerats på Tele2s webbplats.

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 Tele2 gjort. Det är enligt PTS bedömning inte tillräckligt med en hänvisning till trafikhanteringspolycyn i de allmänna villkoren utan den obligatoriska informationen om sådan behandling som kräver samtycke ska lämnas på ett och samma ställe.

Vidare ska den information som ska lämnas vara fixerad vid det tillfälle då samtycke inhämtas. Det är, enligt PTS bedömning, därför inte tillräckligt att informationen endast återfinns på en webbplats, eftersom informationen i detta fall kontinuerligt kan ändras, med följd att det blir svårt såväl för den enskilde att veta i efterhand vad det var denne samtyckte till, som för operatören att visa vilken behandling av uppgifter som ett samtycke omfattar. Det är operatören som har bevisbördan för att samtycke har erhållits och vilken behandling samtycket omfattar.

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 Tele2 skickade in till PTS.

Efter att PTS framfört dessa synpunkter har Tele2 justerat sina allmänna villkor vad gäller den information som ska föregå ett samtycke och har nu all nödvändig information samlat i de allmänna villkoren. Dessutom har Tele2 bekräftat att man inför en hänvisning till samtyckesinhämtningen redan vid godkännandet av de allmänna villkoren.

Innehåll i informationen

När det gäller *innehållet* i den information som Tele2 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 av trafikuppgifter enligt 6 kap. 6 § tredje stycket LEK, angivelse av hur länge behandlingen ska pågå.

Innehållet i informationen bör anpassas efter en genomsnittlig abonnents behov och kunskaper.

Generella uppgifts- och ändamålsbeskrivningar

Vissa av skrivningarna varigenom Tele2 inhämtade samtycke innehöll alltför generella eller otillräckliga beskrivningar av *uppgifter*. T.ex. angav Tele2 att man behandlade ”personuppgifter som lämnas i samband med detta avtal eller som registreras i övrigt i samband med förberedelsen för, eller utförandet av, Tjänsten enligt dessa abonnemangsvillkor (t.ex. födelsedata, kreditupplysning och användning av tjänsten)”. Det är enligt PTS bedömning inte tydligt för den genomsnittlige abonnenten vad som avses med sådana skrivningar, och om abonnenten inte har fått tillräckligt konkret information om vad denne samtycker till har heller inget godtagbart samtycke inhämtats.

Även vissa av *ändamålsbeskrivningarna* var alltför generellt utformade. T.ex. angavs att behandling utfördes ”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 heller inte lämpligt att inhämta samtycke för behandlingar som inte utförs eller avses att utföras. Efter att PTS påpekat detta har Tele2, 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 Tele2 samtycke för ändamål som inte kräver samtycke, t.ex. för att behandla uppgifter för att uppfylla skyldighet enligt lag. Det är, enligt PTS bedömning, olämpligt och vilseledande för abonnenten att inhämta samtycke för behandlingar som inte kräver det, bland annat för att ett återkallat samtycke skulle vara utan verkan. Efter detta påpekande från PTS har Tele2 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.

Vilken sorts behandling som avses

Även angivelse av *vilken sorts behandling* som var aktuell var i vissa fall för vagt beskriven i de allmänna villkoren. För att en genomsnittlig abonnent ska veta vad som avses är det ofta inte tillräckligt att endast ange t.ex. att ”uppgifter behandlas för att tillhandahålla tjänsten” utan det är lämpligt att konkretisera detta mera genom att ange vilken typ av behandling det är fråga om. Några

exempel på behandlingar är filtrering, lagring, blockering och utlämnande. Efter PTS påpekande om detta har Tele2 tydliggjort i de allmänna villkoren vilka behandlingar som utförs.

Avsaknad av samtyckesinhämtning

Av de upplysningar Tele2 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 Tele2s allmänna villkor saknades initialt själva samtyckesinhämtningen för sådana behandlingar, t.ex. prioritering av trafik, och detaljer om vilka uppgifter som behandlades. Efter påpekande från PTS justerade Tele2 skrivningarna så att samtyckesinhämtning 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 Tele2s avtalsvillkor, men lades till efter påpekande från PTS.

Återkallelse

Tele2 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 samtycke till en utpekad behandling kan återkallas. Efter att PTS framfört detta har Tele2 justerat sina skrivningar så att det nu framgår att samtliga samtycken kan återkallas.

Slutsats

Tele2 har i dialog med PTS justerat, eller bekräftat att man har för avsikt att justera, 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 Tele2 nu uppfyller kraven vad gäller formerna för inhämtande av samtycke. PTS kan komma att följa upp att Tele2 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.

