

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

På begäran av PTS har Telenor inledningsvis redovisat hur företaget informerar abonnenter om behandling av uppgifter och inhämtar samtycke genom

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

allmänna villkor. PTS har även hållit möten med Telenor varvid synpunkter och frågor inom ramen för tillsynen har diskuterats.

Telenor 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.

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

Vidare har Telenor 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 formerna för inhämtning av samtycke har Telenor 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 Telenors 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 efter detta granskat huruvida Telenor inhämtar korrekt samtycke för dessa behandlingar. PTS har underhand meddelat Telenor de brister som noterats vid denna granskning.

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

Den 25 maj 2015 bekräftade Telenor 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 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.

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

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

När Telenor 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.

Telenor 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 Telenor uppgivit att samtyckesinhämtning oftast sker genom att kunden godtar allmänna villkor som innehåller samtyckesinformation, t.ex. genom att kryssa i en ruta vid avtalsingående via en webbplats, eller genom att i butik underteckna en avtalsbilaga som hänvisar till de allmänna villkoren. 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.

Enligt uppgift till PTS hade Telenor en skrivning som hänvisade till samtyckesinhämtning vid den blankett som kunden fyller i vid avtals ingående i butik, men en liknande angivelse saknades vid avtals ingående via t.ex. en webbplats. Efter att PTS framfört denna synpunkt har Telenor bekräftat att man avser att införa en hänvisning till samtyckesinhämtningen även vid avtalsingående på webbplatsen.

Innehåll i informationen

När det gäller *innehållet* i den information som Telenor 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 Telenor inhämtade samtycke innehöll alltför generella eller otillräckliga beskrivningar av *uppgifter*. T.ex. angav Telenor att man behandlade ”Kunduppgifter”, vilket enligt definitionen utgjordes av ”person-, kund- och trafikuppgifter som t.ex. namn, personuppgifter, adress, uppgifter om använda kommunikationsnät och omfattningen därav, uppgifter om ingångna avtal och Tjänster, samt om Kunden användning av dessa”. Det är enligt PTS bedömning inte tydligt för den genomsnittlige abonnenten vad som avses med sådana vida skrivningar, och om abonnenten inte har fått tillräckligt konkret information om vad denne samtycker till har heller inget godtagbart samtycke inhämtats. Telenor föreslog vid en revidering att en kategori av uppgifter som skulle behandlas skulle beskrivas som ”Kundens förbrukning av data”. Enligt PTS bedömning utgör dock inte en sådan skrivning en beskrivning av uppgifter som behandlas utan detta utgör snarare

något som aggregeras ur behandling av uppgifter, vilka enligt PTS bedömning behövdes specificeras ytterligare.

Även vissa av *ändamålsbeskrivningarna* i de allmänna villkoren var alltför generellt utformade. T.ex. angavs att behandling utfördes ”för tillhandahållande av Tjänst”. 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 Telenor, t.ex. genom att lämna fler 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.

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 förstå vad som avses är det ofta inte tillräckligt att endast ange att vissa uppgifter ska vara föremål för ”trafikhanteringsåtgärder”, 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 Telenor tydliggjort i de allmänna villkoren vilka behandlingar som utförs.

Avsaknad av samtyckesinhämtning

Av de upplysningar Telenor 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 Telenors allmänna villkor saknades initialt själva samtyckesinhämtningen för sådana behandlingar, t.ex. för blockering av illegala webbsidor, och detaljer om vilka uppgifter som då behandlades.

När det gäller den behandling som sker vid blockering av illegala webbsidor uppgav Telenor att man inte bedömde att den URL-blockering som sker när man omdirigerar en kund från en sida med illegalt innehåll till en informationssida i enlighet med en överenskommelse med Rikskriminalpolisen utgjorde en behandling som krävde samtycke. Telenor likställde denna behandling med den omdirigering som sker då en kund ringer till ett

telefonnummer som inte existerar och man istället kommer till ett talsvar som informerar om att det inte finns en abonnent som har numret. PTS bedömer dock att dessa båda omdirigeringar inte kan likställas då omdirigeringen i telefonfallet är en del av överföringen av tjänsten, dvs. det finns ingen mottagande abonnent och en del av tjänsten blir då att dirigera om trafiken till ett meddelande om detta. Detsamma kan inte sägas om omdirigering vid försök att nå illegala webbsidor, där operatören väljer att gå in och avbryta överföringen för att hänvisa till en helt annan sida. Även om syftet är lovvärt så utgör detta enligt PTS bedömning en behandling av trafiken som går utöver överföringen som abonnenten efterfrågat, varför samtycke krävs för behandlingen. Efter påpekande från PTS justerade Telenor skrivningarna så att samtyckesinhämtning för denna och liknande 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 Telenors avtalsvillkor, men lades till efter påpekande från PTS.

Slutsats

Telenor 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 kan PTS således konstatera att Telenor uppfyller kraven vad gäller formerna för inhämtande av samtycke. PTS kan komma att följa upp att Telenor 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.

