



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 28/2018

Hljóðritun símtals án tilkynningar.

I.

Erindið

Póst- og fjarskiptastofnun (hér eftir PFS) barst kvörtun, dags. 8. október 2018, frá [...]¹ (hér eftir kvartandi) þess efnis að félagið Islandus europe ehf. (hér eftir Islandus) hafi hljóðritað símtal við kvartanda án hans vitundar. Með kvörtun fylgdi rafræn hljóðupptaka af samtali kvartanda við þjónustufulltrúa fyrirtækisins. Kvörtunin var skráð í málaskrá þann 8. október 2018 og málið var tekið til efnismeðferðar þann 15. október 2018 (*mál nr. 2018100021*).

II.

Málsmeðferð

2.1 Kvörtun til PFS, dags. 8. október 2018

Í kvörtun kemur fram að símtöl kvartanda við fyrirtækið hafi verið hljóðrituð án þess að honum hafi verið tilkynnt um það. Meðfylgjandi kvörtun var rafræn hljóðupptaka af símtali kvartanda við starfsmann fyrirtækisins en kvartandi hafði fengið hana senda frá fyrirtækinu. Krafa kvartanda laut að því að fyrirtækið færi eftir reglum um persónuvernd.

2.2 Bréf PFS til Islandus, dags. 15. okt., 1. nóv. og 22. nóv. 2018

Með bréfi, dags. 15. október 2018, sendi PFS Islandus framkomna kvörtun og erindi stofnunarinnar þar að lútandi. Í erindi PFS vísaði stofnunin til IX. kafla laga nr. 81/2003 um fjarskipti (hér eftir fjarskiptalög) sem að stuðlar að vernd persónuupplýsinga og friðhelgi einkalífs notenda fjarskiptaþjónustu. Þannig er kveðið á um það í 4. mgr. 47. gr. laganna að hlustun, upptaka, geymsla eða hlerun fjarskipta sé með öðrum hætti óheimil nema hún fari fram með samþykki notanda eða samkvæmt heimild í lögum. Þá segir í 48. gr. laganna að óheimilt er að hljóðrita símtal án þess að viðmælanda sé tilkynnt um hljóðritunina í upphafi símtals.

Að lokum bauð PFS félaginu að tjá sig um kvörtunina og koma á framfæri athugasemdum fyrirtækisins og/eða skýringum. Svarfrestur var veittur til 29. október 2018. Engin svör bárust við erindi PFS innan veitts svarfrests, var erindið því ítrekað þann 1. nóvember og aftur þann 22. nóvember 2018.

¹ Texti felldur brott vegna trúnaðar.

2.3 Svar Islandus við bréfi PFS, dags. 29. nóvember 2018.

Með tölvupósti, dags. 29. nóvember 2018, barst stofnuninni svör frá forráðamanni félagsins þar sem fram kom að það væri ekki rétt að viðskiptavinir Islandus væri ekki upplýstir um hljóðritun símtala. Þegar hringt væri í þjónustuver félagsins væri tilkynnt að símtalið væri hljóðritað til að bæta gæði þjónustunnar. Eftir að sú tilkynning væri spiluð væri samband gefið áfram við þjónustufulltrúa. Þá kom fram í svörum félagsins að þjónustuver þess væri staðsett á Spáni en símsstöðin sem tengdi og hljóðritaði símtölin væri hýst í Bretlandi.

[...]²

Þá taldi félagið rétt að vekja athygli á því að á heimasíðu félagsins væri tilkynnt að öll símtöl við þjónustuver væru hljóðrituð. Félagið gerði það til að gæta hagsmuna viðskiptavina sinna, svo að þjónustufulltrúar gætu ekki lofað einhverju sem að ekki fengist staðist. Þjónustufulltrúar vissu að símtöl þeirra við viðskiptavini væru hljóðrituð og að hægt væri að hlusta á þau ef að kvörtun skyldi berast frá viðskiptavini í kaupferlinu en það tæki yfirleitt tvo til þrjá mánuði.

Að lokum sagði í svari Islandus að það væri fyrirtækinu mikilvægt að viðskiptavinir þess fengju bestu mögulegu þjónustu og þá þjónustu sem að þeim væri lofað en um helmingur þeirra bíla sem fyrirtækið flutti inn væri til fyrri viðskiptavina eða fjölskyldna þeirra. Af þeim sökum væri það Islandus mikilvægt að halda orðspori sínu og hljóðritun símtala í sölufurðun væri eitt af því sem veitti starfsmönnum félagsins aðhald í þessum viðskiptum.

2.4 Athugasemdir kvartanda til PFS, dags. 30. nóvember 2018.

Þann 30. nóvember 2018 var kvartanda sent svör félagsins, dags. 29. nóv. 2018, og var honum gefinn kostur á því að tjá sig um þau. Svarfrestur var veittur til 14. desember 2018.

Athugasemdir kvartanda bárust samdægurs en þar sagði hann að það væri ljóst að honum hefði ekki verið tilkynnt um að símtalið væri hljóðritað eða líkt og sagði í kvörtuninni:

„Það segir sig sjálf að það kom aldrei nein tilkynning frá þeim varðandi upptökur á þessu samtali þar sem þeir hringdu í mig og kemur glögglega fram í upptökunni sem ég sendi ykkur þar sem þeir hefja samskiptin við mig. Mér var aldrei tilkynnt um að neinar upptökur væru í gangi enda hringdi ég ekki í þá heldur þeir í mig.“

[...]³

2.5 Bréf PFS til Islandus, dags. 3. desember 2018.

Með bréfi, dags. 3. des. sl., var athugasemdum kvartanda komið á framfæri við Islandus og félaginu boðið að tjá sig um þær og taka afstöðu til þeirra. Í erindi PFS var bent á að það væri skilyrt samkvæmt 48. gr. fjarskiptalaga að viðmælanda væri gert viðvart um hljóðritun í upphafi símtals. Undantekningu frá þessu væri að finna í 2. mgr. ákvæðisins þar sem fram kemur að slík tilkynning í upphafi símtals sé óþörf ef ótvírætt má ætla að viðmælanda sé kunnugt um hljóðritunina. Af því tilefni og í ljósi athugasemda kvartanda óskaði stofnunin eftir gögnum þess efnis sem sýndu fram á að kvartanda hafi verið tilkynnt um hljóðritun símtals eða að honum hafi mátt vera ótvírætt kunnugt um hana. Félaginu var veittur frestur til 10. des. 2018 til að svara erindinu.

² Texti felldur brott vegna trúnaðar.

³ Texti felldur brott vegna trúnaðar.

2.6 Tölvupóstur Islandus til PFS, dags. 3. desember 2018.

Þann 3. desember 2018 barst PFS tölvupóstur frá Islandus þar sem fram kom að félagið skildi ekki alveg erindi stofnunarinnar. Félagið væri þegar búið að svara og útskýra hvernig símtölum væri háttað við viðskiptavinum og að það væri ekki hægt að fá samband við þjónustuver félagsins nema að heyra fyrst tilkynningu um að símtalið væri hljóðritað. Meðfylgjandi í viðhengi var hljóðupptaka af staðlaðri tilkynningu félagsins til viðskiptavina þar sem fram kom að til að auka gæði þjónustunnar gætu símtöl verið hljóðrituð.

2.7 Tölvupóstur PFS til Islandus, dags. 4. desember 2018.

Með tölvupósti dags. 4. des. 2018, kom stofnunin því á framfæri við Islandus að ef að stofnunin teldi að tilefni væri til þá væri málsaðilum veitt tækifæri á því að tjá sig um athugasemdir hvers annars að öðru sinni. Þá vísaði stofnunin til þess að samkvæmt hljóðupptökunni sem að kvartandi framvísaði með kvörtun sinni þá var það starfsmaður þjónustuvers Islandus sem hringdi í kvartanda en ekki öfugt. Því var Islandus boðið að tjá sig um athugasemdir kvartanda öðru sinni, sem og að PFS óskaði eftir frekari gögnum og upplýsingum sem að gætu haft þýðingu í málinu eða gæfu til kynna að kvartanda hafi verið kunnugt um hljóðritunina.

2.8 Tölvupóstur Islandus til PFS, dags. 5. desember 2018.

Með tölvupósti þann 5. desember 2018 bárust PFS frekari svör frá Islandus. Félagið vísaði til þess að á vefsíðu félagsins væri til þess að til að bæta gæði þjónustunnar væru símtöl við þjónustuver hljóðrituð. Slíkt væri einnig tekið fram í tölvupóstum sem færu þegar tilboð og kaupsamningar væru sendir til viðskiptavina.

Þá var það ítrekað að hljóðritun símtala við þjónustuver væri aðallega til að gæta hagsmuna viðskiptavina félagsins. [...] ⁴ Hljóðupptakan var ekki send neinum óviðkomandi, aðeins kvartanda til að svara kvörtun hans [...] ⁵.

Þá taldi félagið rétt að geta þess að hljóðupptökur væru almennt ekki aðgengilegar nema með sérstökum aðgerðum, símsstöðin væri staðsett í Bretlandi þar sem að upptökurnar væru vistaðar, almennir starfsmenn hefðu ekki aðgang að upptökum og ekki væri hlustað á þær nema upp komi ágreiningur sem þyrfti að leysa úr.

Viðskiptavinum félagsins mætti vera fulljóst að símtöl við þjónustuverið væru hljóðrituð. Ef stofnað væri til viðskipta á netinu kæmi fram á vefsíðu félagsins að símtöl væru hljóðrituð. Ef hringt væri inn væri ekki hægt að fá samband við þjónustuver nema heyra fyrst tilkynningu um hljóðritun. Enda væri um mikla hagsmuni að ræða í bílaviðskiptum sem geta skipt milljónum króna.

Að lokum tók félagið fram að þegar hringt væri frá þjónustuverinu kæmu þau símtöl frá skrifstofu félagsins á Spáni. Slík símtöl ættu sér ekki stað nema viðskiptavinur hefðu sjálfur sett sig í samband við fyrirtækið í gegnum vefsíðu félagsins eða símleiðis í þjónustuverið. Almennt væri það svo á Spáni að fyrirtæki hljóðrituðu samtöl við viðskiptavinum. Félaginu væri ekki annað kunnugt en að það væri fullkomlega löglegt þar að hljóðrita símtöl um viðskipti af aðila sem á aðild að viðskiptunum og að slíkt teldist eðlilegt og nauðsynlegt í samskiptum við þjónustuver, sérstaklega þegar um stærra viðskipti væri að ræða til að gæta hagsmuna allra aðila.

⁴ Texti felldur brott vegna trúnaðar.

⁵ Texti felldur brott vegna trúnaðar.

2.9 Bréf PFS til málsaðila, dags. 14. desember 2018.

Með bréfum, dags. 14. desember 2018, tilkynnti PFS aðilum málsins um það mat stofnunarinnar að allra þeirra gagna og sjónarmiða hefði verið aflað sem hefðu þýðingu við úrlausn málsins. Að mati PFS var málið nægjanlega upplýst og tilkynnti stofnunin málsaðilum að gagnaöflun væri lokið og að stofnunin hygðist taka ákvörðun í málinu. PFS taldi ekki vera þörf á annarri umferð andmæla málsaðila og ekki var gert ráð fyrir frekari andmælafresti. Ef að aðilar teldu það hins vegar nauðsynlegt að tjá sig frekar eða um þessa fyrirætlun stofnunarinnar þá var frestur til þess veittur til 19. desember 2018.

III. Lagaumhverfi

3.1 Almenn

PFS starfar á grundvelli laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun og laga nr. 81/2003, um fjarskipti. Lög nr. 69/2003 fela Póst- og fjarskiptastofnun almenn stjórnsýsluhlutverk á sviði fjarskipta og þá sér í lagi eftirlit með framkvæmd fjarskiptalaga. Er hlutverk PFS m.a. fólgið í því að tryggja hagkvæm og örugg fjarskipti á Íslandi, auk þess að efla virka samkeppni á fjarskiptamarkaði. Í fjarskiptalögum er jafnframt gert ráð fyrir að stofnunin gæti hagsmuna almennings m.a. með því að vinna að því að allir landsmenn eigi aðgang að ákveðinni lágmarks fjarskiptaþjónustu, vinna að ráðstöfunum til að vernda persónuupplýsingar og friðhelgi einkalífs og að ákveðnu marki stuðla að vernd neytenda í viðskiptum þeirra við fjarskiptafyrirtæki og póstrekendur. Reynist fjarskiptafyrirtæki hafa brotið gegn fjarskiptalögum, hefur PFS heimild til að knýja á um að fjarskiptafyrirtæki geri úrbætur.

PFS hefur m.a. verið falið að greiða úr ágreiningi milli fjarskiptafyrirtækja annars vegar og fjarskiptafyrirtækja og neytenda hins vegar en stofnuninni er samkvæmt lögum skylt að gæta hagsmuna neytenda í pósthjónustu og fjarskiptum. Kveðið er á um að hún eigi að stuðla að neytendavernd og tryggja hag neytenda í þjónustu póst og fjarskiptafyrirtækja. Samkvæmt 10. gr. laga nr. 69/2003, skal stofnunin láta kvörtun neytanda til sín taka ef fjarskiptafyrirtæki brýtur gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um fjarskipti eða gegn skilyrðum sem mælt er fyrir um í almennum heimildum, réttindum eða í rekstrarleyfi.

Þrátt fyrir að ákvæði 10. gr. laganna vísi aðeins til þess að stofnunin leysi úr ágreiningi neytenda við fjarskiptafyrirtæki eða póstrekendur hefur stofnunin tekið til meðferðar kvartanir um brot á 48. gr. fjarskiptalaga, óháð því hver á í hlut. Helgast sú framkvæmd af almennum eftirlitsvaldi stofnunarinnar með lögum, nr. 81/2003, um fjarskipti, sbr. 2. mgr. 2. gr. laganna. Má einnig benda á í þessu sambandi að viðurlög við brotum gegn ákvæðum IX. kafla laganna um vernd persónuupplýsinga og friðhelgi einkalífs, sem 48. gr. er hluti af, eru ekki aðeins takmörkuð við fjarskiptafyrirtæki, sbr. 74. gr. laganna.

3.2 Um 48. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003.

Í 48. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003 er fjallað um hljóðritun símtala en í 1. mgr. ákvæðisins er lagt bann við því að hljóðrita símtal án þess að viðmælanda sé tilkynnt um það í upphafi símtalsins. Ákvæðið er óbreytt frá 3. mgr. 44. gr. eldri fjarskiptalaga, þ.e. lögum nr. 107/1999 um fjarskipti. Með lögum nr. 29/2001⁶ voru lögfestar tvær undantekningar frá þágildandi ákvæði 3. mgr. 44. gr., sbr. núgildandi ákvæði 2. og 3. mgr. 48. gr. fjarskiptalaga. Þá var að

⁶ Lög nr. 29/2001 um breytingar á lögum nr. 107/1999, um fjarskipti.

auki kveðið á um heimild Persónuverndar til þess að setja tiltekin skilyrði fyrir slíkum hljóðritunum, sbr. 4. mgr. 48. gr. fjarskiptalaga.

Í athugasemdum með frumvarpi því er varð að lögum nr. 29/2001, segir að með þessu sé tryggt að ekki verði gengið nær friðhelgi einkalífs en nauðsynlegt er í þágu lögmætra hagsmuna. Um markmið og verndarhagsmuni þágildandi ákvæðis 3. mgr. 44. gr. segir eftirfarandi:

„Markmiðið með þessu ákvæði er að hljóðritun fari ekki fram án vitneskju hlutaðeigandi aðila. Ákvæðið felur ekki í sér að sá sem vill hljóðrita samtal þurfi að fá samþykki til hljóðritunar. Það felur hins vegar í sér að ætlast er til þess að gagnaðili fái vitneskju um að hljóðritun eigi sér stað. Verndarhagsmunir ákvæðisins eru þeir að ekki verði brotið gegn friðhelgi einkalífs manna með hljóðritun símtala og þær hljóðritanir sem fara fram án vitneskju verði síðar safnað í persónugreinanlegan gagnagrunn eða notaðar gegn viðkomandi.“

Líkt og að ofan greinir eru aðeins gerðar tvær undantekningar frá þeirri meginreglu að tilkynna skuli viðmælanda strax í upphafi símtals um hljóðritunina. Annars vegar þegar um er að ræða tilvik þegar ótvírætt má ætla að viðmælanda sé kunnugt um hljóðritunina, sbr. 2. mgr. 48. gr., og hins vegar er gerð undantekning hvað varðar opinberar stofnanir og fyrirtæki sem að hefur verið falið ákveðið öryggishlutverk en slíkum aðilum er heimilt að hljóðrita símtöl í samræmi við ákvæði 3. mgr. 48. gr. fjarskiptalaga. Um fyrrnefnda undantekningu frá meginreglu 1. mgr. 48. gr. segir eftirfarandi í áðurnefndu frumvarpi:

„Með frumvarpi þessu er lagt til að undanþágur verði veittar frá áskilnaði 3. mgr. 44. gr. um að sá aðili að símtali sem vill hljóðrita símtalið skuli í upphafi þess tilkynna viðmælanda sínum um fyrirætlun sína. Ákvæði(ð) er í samræmi við 5. gr. tilskipunar 97/66/EB um friðhelgi einkalífsins í fjarskiptum.[...] Ein meginregla mannréttindaákvæða, [...], er að persónuupplýsinga verði ekki aflað án vitneskju viðkomandi einstaklings. Af ákvæðum tilskipunar 97/66/EB leiðir að þrátt fyrir að aðildarríkjum sé skylt að vernda friðhelgi einkalífsins í fjarskiptalögum er heimilt að kveða á um heimild fyrirtækja til að hljóðrita samtöl þegar það er eðlilegur þáttur í rekstri þeirra. Með þessu ákvæði er komið til móts við þarfir atvinnulífsins sem í vaxandi mæli byggir samband sitt við viðskiptavinum í samningum í gegnum síma.“

Íslensk fjármálafyrirtæki hljóðrita símtöl undir ýmsum kringumstæðum. Þetta er talið nauðsynlegt vegna þess að í sívaxandi mæli er stofnað til viðskipta símleiðis og hljóðritun símtals er eina leiðin til að sanna hvað fram fór.[...] Í þessum tilvikum eru samtöl grundvöllur samnings aðila, enda eru munnlegir samningar almennt jafngildir skriflegum samningum. Fyrirtæki verður þó að kynna viðskiptavinum sínum umfang hljóðritunarinnar til að þær teljist lögmætar.“

Tilskipun 97/66/EB, sem vísað er til hér að ofan, féll úr gildi þegar persónuverndartilskipunin svokallaða (tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2002/58/EB frá 12. júlí 2002 um vinnslu persónuupplýsinga og verndun einkalífs í fjarskiptum) tók gildi. Í formálsorðum síðarnefndrar tilskipunar segir í 23. tölul. að fjarskiptaleynd skuli einnig vera tryggð í tengslum við lögleg viðskipti en þar sem það er nauðsynlegt og heimilt samkvæmt lögum megi skrá fjarskiptasendingar með það fyrir augum að geta lagt fram sönnunargögn um viðskipti.⁷ Hvað varðar kynningu á þessari skrá fyrir hlutaðeigandi aðilum segir enn fremur í tilskipun 2002/58/EB að upplýsa skuli aðila um skráninguna, tilgang hennar og hversu lengi hún verður

⁷ Um þá vinnslu gildi áður tilskipun 95/46/EB en hún féll úr gildi með lögum nr. 90/2018 þegar ákvæði reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2016/679, um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga, voru lögfest hér á landi.

geymd áður en skráningin fer fram. Síðan skuli eyða fjarskiptasendingunni, sem var skráð, eins fljótt og mögulegt er og a.m.k. í síðasta lagi í lok þess tímabils þegar hægt er að vefengja viðskiptin með löglegum hætti.

Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. tilskipunarinnar er hljóðupptaka án samþykkis viðmælanda bönnuð, nema að slíkt sé sérstaklega heimilt samkvæmt lögum. Frá þessu banni er þó gerð undanþága hvað varðar upptökur, sem eru heimilar skv. lögum, á fjarskiptum og tengdum umferðargögnum þegar þær eru gerðar í tengslum við lögleg viðskipti með það fyrir augum að geta lagt fram sönnun um viðskipti eða önnur samskipti í atvinnulífinu, sbr. 2. mgr. 5. gr. tilskipunarinnar.

Að mati PFS verður að hafa ofangreint í huga við túlkun núgildandi ákvæðum 1. og 2. mgr. 48. gr. fjarskiptalaga, enda var IX. kafli fjarskiptalaga, þar sem 48. gr. er að finna, saminn með hliðsjón af þágildandi persónuverndartilskipun, sbr. athugasemdir með kaflanum í frumvarpi að lögum nr. 81/2003 um fjarskipti.

IV.

Forsendur og niðurstaða

Eins og fram hefur komið lýtur ágreiningur þessi að því að símtal kvartanda við félagið Islandus var hljóðritað án hans vitundar. Af gögnum málsins og hljóðupptöku af símtali kvartanda við félagið mátti ekki ráða að kvartanda hafi verið tilkynnt um að símtalið væri hljóðritað. PFS getur ekki annað en tekið undir sjónarmið kvartanda um að hljóðupptakan gefi ekki annað til kynna en að Islandus hafi átt frumkvæði að símtalinu við kvartanda. Ekki er tekin afstaða til þess hvort það skýri hvers vegna stöðluð tilkynning til viðskiptavina Islandus, sem félagið vísar til að viðskiptavinir félagsins fái þegar þeir hringja í þjónustuverið, var ekki að finna á upptökunni. A.m.k. er ljóst að sú tilkynning kom ekki fram í upphafi hljóðupptökunnar sem mál þetta varðar. Samkvæmt ákvæði 48. gr. fjarskiptalaga er hljóðritun símtals óheimil án þess að viðmælanda sé tilkynnt um það í upphafi þess, sbr. 1. mgr. ákvæðisins, nema í þeim undantekningartilfellum sem kveðið er á um í 2. og 3. mgr. ákvæðisins.

Félagið Islandus er hvorki opinber stofnun né fyrirtæki sem starfar í þágu þjóðar- og almannaöryggis er því ljóst að undantekning skv. 3. mgr. 48. gr. fjarskiptalaga kemur ekki til frekari skoðunar í máli þessu. Ef undanþigga á félagið frá þeirri skyldu að tilkynna viðmælanda sínum í upphafi símtals um hljóðritun, skv. meginreglu 1. mgr. 48. gr. fjarskiptalaga, getur slík undanþága aðeins byggst á þeirri undantekningu sem kveðið er á um í 2. mgr. 48. gr., þ.e. á þeim grundvelli að ótvírætt megi ætla að viðmælanda sé kunnugt um hljóðritunina.

Í lögskýringargögnum um undantekningarákvæðin er ekki gerð sérstök grein fyrir því hvers konar tilkynning á hljóðritun sé nauðsynleg, þ.e. hvort nægjanlegt sé að kynna það í ákvæðum viðskiptasamninga, í almennum viðskiptaskilmálum eða á heimasíðum fyrirtækja. Það var þó nefnt að hljóðritanir fjármálafyrirtækja á símtölum gætu verið nauðsynlegar vegna þeirra hagsmuna sem um væri að ræða. Þá var sérstaklega tekið fram að tilgangur undanþáguákvæðisins væri til að koma til móts við þarfir atvinnulífsins og voru fjármálafyrirtæki sérstaklega nefnd í því sambandi.

Árið 2008 kom það til skoðunar hjá PFS hvernig fjármálafyrirtæki ættu að haga hljóðritunum símtala svo að það væri í fullu samræmi við 48. gr. fjarskiptalaga. Af því tilefni leitaði stofnunin eftir álit Persónuverndar á slíkum hljóðritunum og kynningum á þeim. Persónuvernd leit svo á að almenn lögskýringarsjónarmið leiddu til þess að túlka ætti undantekningarákvæði 2. mgr.

48. gr. laganna þröngt og að almenn tilkynning á heimasíðu aðila gæti ekki leyst aðila undan tilkynningarskyldu, skv. 1. mgr. 48. gr. fjarskiptalaga, heldur þyrfti einstaklingsbundna aðvörun hverju sinni.⁸

PFS var og er enn sammála þessari túlkun Persónuverndar. Stofnunin telur að í ljósi sjónarmiða um friðhelgi einkalífs og persónuvernd ber að túlka undantekningarákvæði 2. mgr. 48. gr. fjarskiptalaga þröngt og leggja verður áherslu á skilyrði ákvæðisins um að ótvírætt megi ætla að viðmælanda sé kunnugt um hljóðritun. Í því sambandi dugar ekki almenn tilkynning á heimasíðu fyrirtækis, né yfirlýsing í einstaka tölvupóstum, til að fullnægja áskilnaði 2. mgr. 48. gr. um að viðmælanda sé ótvírætt kunnugt um hljóðritunina

Islandus hefur ekki sýnt fram á að kvartanda hafi í umræddu tilviki verið tilkynnt um að símtalið væri hljóðritað né að honum hafi mátt vera kunnugt um hljóðritunina. Að álitum PFS eru viðskipti og starfsemi Islandus ekki það sértæk í eðli sínu, umfram aðra viðskipta- og þjónustustarfsemi hér landi, sbr. innflutning og sölu á bifreiðum, að það gefi viðskiptavinum Islandus réttmætt tilefni til að álykta að símtöl þeirra við fyrirtækið séu hljóðrituð. Því er tilkynning um hljóðritun í upphafi símtals, í tilviki Islandus, ófrávíkjanlegt skilyrði fyrir lögmæti hljóðritunarinnar. Með tilliti til almennra lögskýringarsjónarmiða um að túlka beri undantekningarákvæði 2. mgr. 48. gr. fjarskiptalaga þröngt og þeirra mikilvægu réttinda sem 1. mgr. 48. gr. laga nr. 81/2003 um fjarskipti er ætlað að tryggja, er það niðurstaða PFS að félagið hafi brotið gegn síðarnefnda ákvæðinu með því að hafa ekki tilkynnt kvartanda í upphafi símtalsins um að það væri hljóðritað.

Ákvörðunarorð

Islandus Europe ehf. braut gegn ákvæði 1. mgr. 48. gr. laga nr. 81/2003 þegar það tilkynnti ekki viðmælanda sínum í upphafi símtals um að það væri hljóðritað.

Er því beint til félagsins að tryggja að hljóðritanir símtala séu í samræmi við ákvæðið svo ekki fari gegn stjórnskrárvörðum réttindum manna um friðhelgi einkalífs.

Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 13. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi var kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar.

Um kostnað vegna málskots fer samkvæmt 5. mgr. 13. gr. sömu laga, auk þess sem greiða ber sérstakt málskotsgjald að upphæð kr. 150.000, samkvæmt 6. gr. reglugerðar nr. 36/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála. Samkvæmt 4. mgr. 13. gr. sömu laga getur aðili einnig borið ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar beint undir dómstóla án þess að mál sé fyrst borið undir úrskurðarnefnd. Slíkt mál skal höfðað innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi fékk vitneskju um ákvörðun stofnunarinnar. Málskot frestar ekki réttaráhrifum ákvarðana stofnunarinnar. Málskot beint til dómstóla hindrar að úrskurðarnefnd sé heimilt að taka kæru til málsmeðferðar.

⁸ Póst- og fjarskiptastofnun (2008). Álit PFS um hvernig haga skuli hljóðritunum símtala fjármálafyrirtækja þannig að þær geti talist í fullu samræmi við ákvæði 48. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003, bls.7. Sótt af vefslóðinni: https://www.pfs.is/upload/files/Alit%20PFS_Hljodritun%20samtala%20fjarmalafyrirt.pdf

Reykjavík, 27. desember 2018

Björn Geirsson, f.h. forstjóra

Arnar Stefánsson