

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

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

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

genom allmänna villkor. PTS har därefter hållit två telefonmöten med Com Hem varvid synpunkter och frågor inom ramen för tillsynen har diskuterats.

Com Hem har i svar till PTS uppgivit att bolaget bland annat behandlar uppgifter om abonnenter för marknadsföring av både elektroniska kommunikationstjänster och andra tjänster och varor. Företaget har uppgivit att uppgifter dock inte lämnas ut till annan part för dennes marknadsföringsändamål.

Com Hem har vidare uppgivit att bolaget inte behandlar några uppgifter för egen abonnentupplysningsverksamhet, men att man lämnar ut uppgifter till abonnentupplysningsföretag.

Vidare har Com Hem uppgivit att bolaget behandlar abonnenters och användares uppgifter för trafikhanteringsändamål, t.ex. för att kunna hantera belastningstoppar.

När det gäller formerna för inhämtning av samtycke har Com Hem angivit att detta i huvudsak sker genom att abonnenten godkänner skrivningar i allmänna villkor, samt genom hänvisning i de allmänna villkoren till en integritetspolicy på bolagets webbplats.

PTS har härefter, med utgångspunkt i Com Hems 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 Com Hem inhämtar korrekt samtycke för dessa behandlingar. PTS har underhand meddelat Com Hem de brister som noterats vid denna granskning.

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

Den 3 mars 2015 bekräftade Com Hem 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

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

När Com Hem 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.

Com Hem 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 Com Hem uppgivit att samtyckesinhämtning oftast sker genom att kunden godtar företagets allmänna villkor, i vilka lämnas information om den behandling av uppgifter som utförs. De allmänna villkoren godkänns av abonnenten genom att t.ex. kryssa i en ruta vid beställning på Com Hems webbplats, eller genom att underteckna en avtalsbilaga som hänvisar till de allmänna villkoren. När det gäller viss behandling av uppgifter, t.ex. trafikhantering, har dock delar av den information som ska lämnas innan samtycke inhämtas endast framgått i en integritetspolicy som publicerats på Com Hems 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 Com Hem gjort. Det är enligt PTS

bedömning inte tillräckligt med en hänvisning till integritetspolicyn 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.

Efter att PTS har framfört dessa synpunkter har Com Hem justerat sina allmänna villkor vad gäller den information som ska föregå ett samtycke och har nu all nödvändig information samlad i de allmänna villkoren.

Innehåll i informationen

När det gäller *innehållet* i den information som Com Hem ska lämna inför samtyckesinhämtningen har PTS konstaterat att det förelegat vissa brister. Informationen ska innehålla en 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 behandlingen ska pågå. Innehållet i informationen bör anpassas efter en genomsnittlig abonnents behov och kunskaper.

Generella uppgifts- och ändamålsbeskrivningar

Vissa av skrivningarna varigenom Com Hem inhämtade samtycke innehöll alltför generella beskrivningar av *uppgifter*. T.ex. angav Com Hem att man behandlade ”uppgifter som genereras vid användande av tjänsten” och ”användarmönster”. 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 uppgifter behandlades för att ”förhindra användning som är olaglig eller på annat sätt strider mot Villkoren”. 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 Com Hem, 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.

Vilken sorts behandling som avses

Även angivelse av *vilken sorts behandling* som var aktuell saknades i vissa fall i de allmänna villkoren. För att en genomsnittlig abonnent ska veta vad som avses är det ofta inte tillräckligt att endast ange att vissa uppgifter ska ”behandlas”, utan det är lämpligt att konkretisera detta 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 Com Hem tydliggjort i de allmänna villkoren vilka behandlingar som utförs.

Avsaknad av samtyckesinhämtning och återkallelse

Av de upplysningar Com Hem 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 Com Hems allmänna villkor framgick viss information om ändamålen med denna behandling. Dock saknades initialt själva samtyckesinhämtningen för sådana behandlingar, och detaljer om vilka uppgifter som behandlades, samt information om vad som händer vid återkallat samtycke för dessa ändamål. Efter påpekande från PTS justerade Com Hem skrivningarna så att samtyckesinhämtning sker i anslutning till informationstexten i de allmänna villkoren, samt att uppgifterna som omfattas av dessa behandlingar specificerades.

Com Hem har anfört att företagets tjänster inte kan tillhandahållas om den aktuella behandlingen inte kan genomföras. Det skulle således inte vara möjligt att tillhandahålla tjänsten på de villkor som avtalats för det fall abonnenten återkallar sitt samtycke till behandlingen. Vid sådana behandlingar som är nödvändiga för att kunna tillhandahålla tjänsten bör operatören, enligt PTS bedömning, i avtalet kunna villkora tillhandahållande av tjänsten med att ett samtycke för behandlingen givits.

Com Hem har anfört att om en abonnent återkallar sitt samtycke men sedan fortsätter att använda tjänsten, så skulle detta anses utgöra ett konkludent

samtycke till vidare behandling. PTS bedömer dock inte att konkludent samtycke kan anses föreligga i dessa fall. Abonnten har rätt att även inför ett konkludent samtycke få information om den behandling som ska utföras. Informationen ska komma i nära anslutning till samtycket. Om abonnenten inte får förnyad information om behandlingen utan endast fortsätter att använda tjänsten kan informationskravet inte anses vara uppfyllt, varför ett godtagbart samtycke inte kan föreligga. Efter att PTS framfört detta har Com Hem justerat sina skrivningar om vad som händer vid återkallat samtycke för behandlingar som är nödvändiga för tillhandahållandet av tjänsten, så att det nu framgår att Com Hem då inte kan fortsätta tillhandahålla tjänsten.

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 Com Hems avtalsvillkor, men lades till efter påpekande från PTS.

Slutsats

Com Hem 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 Com Hem nu uppfyller kraven vad gäller formerna för inhämtande av samtycke. PTS kan komma att följa upp att Com Hem 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.

