

Datatilsynet offentliggør ny vejledning om optagelse af telefonsamtaler

Datatilsynet har udarbejdet en vejledning om dataansvarliges optagelse af telefonsamtaler. Vejledningen fokuserer primært på de optagelser, der sker med henblik på dokumentation eller med henblik på uddannelse af medarbejdere. I vejledningen fremgår blandt andet eksempler på situationer, hvor den dataansvarlige skal indhente samtykke fra den registrerede.



Generelle krav til optagelse af telefonsamtaler

Dataansvarlige kan have forskellige grunde til at ønske at optage telefonsamtaler – typisk vil der være tale om optagelse af telefonsamtaler med kunder, aftaleparter mv.

Der findes ikke nogen specifikke regler om optagelse af telefonsamtaler i databeskyttelsesforordningen (GDPR) og databeskyttelsesloven, men den dataansvarlige skal altid sørge for, at optagelsen af telefonsamtaler sker i overensstemmelse med de generelle databeskyttelsesregler. Den dataansvarlige skal især være opmærksom på, hvorvidt samtalen indeholder følsomme personoplysninger (fx helbredsoplysninger) eller andre oplysninger, der reguleres særskilt (fx personnummer), da der gælder bestemte krav til disse former for oplysninger.

Når man som dataansvarlig overvejer at optage en telefonsamtale, skal man især overveje, om det er nødvendigt at indhente et samtykke fra de personer, der deltager i samtalen. Hvis den dataansvarliges legitime interesse i at optage en telefonsamtale overstiger den registreredes interesse i at blive optaget, kan samtalen typisk optages uden samtykke.

Hvorvidt der kræves et samtykke efter databeskyttelsesreglerne, kommer blandt andet an på formålet med optagelsen, hvor der blandt andet kan skelnes mellem optagelser til dokumentationsformål og optagelser til uddannelsesformål. Datatilsynet har offentliggjort en vejledning om dataansvarliges optagelse af telefonsamtaler, hvor de skelner mellem disse to optagelsesformål i deres vejledning.

Optagelse med henblik på dokumentation

Ifølge Datatilsynets vejledning er det muligt for dataansvarlige at optage telefonsamtaler uden samtykke fra den registrerede, hvis optagelse sker med henblik på at være i stand til at dokumentere samtaleens indhold. En optagelse uden et samtykke er dog primært kun mulig, hvis den dataansvarlige vurderer, at samtaleens indhold reelt ikke kan dokumenteres på anden vis, fx ved udfærdigelse af telefonnotater eller efterfølgende korrespondance. I Datatilsynets vejledning fremgår forskellige faktorer, den dataansvarlige kan lægge vægt på i sin vurdering; blandt andet hvorvidt dennes virksomhed har en sådan karakter, at der oftest er behov for at kunne dokumentere telefonsamtalerens indhold, og at samtalen ikke kan dokumenteres på anden vis uden betydelige praktiske vanskeligheder.

Hvis den dataansvarlige vurderer, at det er nødvendigt at indhente et samtykke, skal samtykket opfylde alle betingelser i GDPR. Herunder skal samtykket gives igennem en aktiv og utvetydig handling. Det er derfor ikke tilstrækkeligt med den registreredes tavshed eller inaktivitet, men blandt andet et aktivt tastetryk kan udgøre et samtykke.

Den dataansvarlige skal altid behandle oplysninger i overensstemmelse med principperne om dataminimering og opbevaringsbegrænsning. Ifølge Datatilsynets vejledning bør dataansvarlige derfor slette optagelserne efter en fastsat generel slettefrist (fx 3 måneder), medmindre der er konkrete grunde til at opbevare en samtale i længere tid end den generelle frist (fx hvis der er opstået en tvist). Den dataansvarlige skal dog sikre, at den generelle slettefrist overholdes – blandt andet ved at indføre en automatisk slettefunktion eller ved at gennemgå alle de optagede samtaler med faste intervaller.

Optagelse med henblik på uddannelse

Hvis den dataansvarlige vil optage telefonsamtaler til brug for uddannelse af medarbejdere, er udgangspunktet ifølge Datatilsynets vejledning, at optagelsen skal baseres på den registreredes samtykke. Den dataansvarliges interesse i at uddanne og dygtiggøre sine medarbejdere vil oftest ikke overstige den registreredes interesse i ikke at blive optaget, da disse optagelser generelt anses for at være indgribende for den registrerede, og da baggrunden for disse optagelser ofte er et ønske om kvalitetssikring og salgsoptimering for den dataansvarlige.

Under særlige omstændigheder kan kvalitetssikring af en samtale dog opveje den registreredes interesse i ikke at blive optaget. I vejledningen nævnes akut- og redningstjenester som et eksempel, da det må anses for at være af stor betydning for den registrerede, at disse samtaler har en høj kvalitet.

Som det ligeledes gælder i relation til optagelser med henblik på dokumentation, skal den dataansvarlige sikre sig, at behandlingen sker i overensstemmelse med principperne om dataminimering og opbevaringsbegrænsning. Herunder skal den dataansvarlige løbende slette samtaler og ligeledes overveje, om det er nødvendigt at optage alle samtaler.

Andre overvejelser

I Datatilsynets vejledning fremgår eksempler på 'speaks,' (meddelelser), som den dataansvarlige kan anvende, hvis denne vil optage telefonsamtaler til formål for dokumentation eller uddannelse af medarbejdere.

Den dataansvarlige skal være opmærksom på, at personer, der er blevet optaget, altid skal være i stand til at få indsigt i optagelsen, hvis de anmoder om det. Herudover har den dataansvarlige altid pligt til at oplyse om, at samtalen optages, formålet med optagelsen, retsgrundlaget for optagelsen mv. Den dataansvarlige skal ligeledes være i stand til at dokumentere behovet for at optage telefonsamtaler.

Datatilsynets vejledning kan findes her:



NIS PETER DALL
ADVOKAT (L), PARTNER
(+45) 77 40 10 18
NPD@NJORDLAW.COM



PERNILLE KIRK ØSTERGAARD
ADVOKAT, SENIORSPECIALIST
(+45) 77 40 11 74
POS@NJORDLAW.COM