

OPTAGELSE AF TELEFONSAMTALER ER OFTE I STRID MED PERSONDATALOVEN



Det er en almindelig misforståelse blandt offentlige myndigheder og virksomheder, at telefonsamtaler uden videre må optages til uddannelsesformål. I realiteten er det de færreste optagelser, der kan foretages uden samtykke, hvis persondatalovens krav skal opfyldes. Nedenfor gennemgås de relevante regler, som man skal være særligt opmærksom på.

Optagelse af telefonsamtaler vil typisk være omfattet af persondataloven, da en samtale næsten altid vil indeholde oplysninger om fysiske personer. Hertil kommer, at optagelse af telefonsamtaler oftest med ny teknologi sker elektronisk. Derved bliver der tale om elektronisk behandling af personoplysninger, hvilket indebærer, at persondatalovens krav til behandling skal iagttages.

FØLSOMME OPLYSNINGER

Graden af beskyttelse i persondataloven afhænger af karakteren af informationerne, der kommer frem i samtalen. Indeholder samtalen følsomme personoplysninger, såsom oplysninger om deltagerens helbredsmaessige eller rent private forhold, er betingelserne skærpede for, hvornår en optagelse kan være lovlig at foretage.

Det er sjældent muligt at vide på forhånd, hvilke oplysninger der vil komme frem i løbet af en samtale; der kan ofte være risiko for, at fortrolige eller følsomme oplysninger bliver nævnt. Det kan derfor anbefales altid at sørge for, at optagelsen opfylder lovens krav til behandling af følsomme oplysninger.

SAMTYKKE

Selv hvis en telefonoptagelse alene indeholder almindelige oplysninger og

ingen følsomme oplysninger, er udgangspunktet efter persondataloven og Datatilsynets praksis, at optagelsen kræver udtrykkeligt samtykke fra de personer, der optages – også når der alene optages til uddannelsesformål.

Samtykke skal derfor opnås fra alle parter i samtalen; typisk en medarbejder og en borger/kunde. Samtykket skal være udtrykkeligt, informeret, specifikt og frivilligt. Det er derfor ikke nok blot automatisk at oplyse om optagelsen, inden borgeren/kunden stilles om til en medarbejder. Borgeren/kunden skal acceptere optagelse af samtalen forud herfor. Datatilsynet anbefaler, at samtykket er skriftligt af bevismæssige grunde. Den dataansvarlige, hvad enten det er en offentlig myndighed eller en privat virksomhed, skal herudover være opmærksom på, at samtykket altid vil kunne tilbagekaldes, og at der skal være en praktisk mulighed for en sådan tilbagekaldelse.

Datatilsynet har flere gange og senest i 2015 kritiseret en virksomhed for optagelse af kundesamtaler uden samtykke. Alene i ganske få situationer har Datatilsynet accepteret optagelse af telefonsamtaler uden samtykke – og dette har ikke været optagelse til uddannelsesformål.

HUSK OPLYSNINGSPLIGTEN OG KRAV TIL EFTERFØLGENDE BEHANDLING

Man skal desuden være opmærksom på at overholde oplysningspligten over for de registrerede, hvorved disse efter persondataloven skal have meddelelse om en række forhold. Oplysningerne skal gives senest ved optagelsen af telefonsamtalen og bør derfor gives forud herfor.

Desuden er der krav om, at optagelsen ikke må omfatte mere, end der er påkrævet til opfyldelse af formålet – dette krav kan i praksis være svært at håndtere. Senere behandling må ikke være uforenelig med det oprindelige formål, og optagelsen må ikke opbevares længere, end det er nødvendigt for at forfølge formålet, hvorfor der bør indføres en slettepolitik for optagelser ■



Mads Nygaard Madsen
Advokat
mnm@horten.dk



Charlotte Kunckel
Advokat
cku@horten.dk