



Optagelse af telefonsamtaler

Vejledning

November 2020



DATATILSYNET

1. Optagelse af telefonsamtaler

Dataansvarlige kan af forskellige årsager have et ønske om at optage ind- og udgående telefonsamtaler, som den dataansvarlige har med sine interessenter, herunder kunder m.v.

Det kan være, at den dataansvarlige har et ønske om at dokumentere, hvad der er sket og sagt under samtalen, herunder eventuelt indgåede aftaler, eller et ønske om at uddanne/træne sine medarbejdere.

Uanset hvad formålet med at optage en telefonsamtale er, skal en sådan optagelse ske i overensstemmelse med reglerne i databeskyttelsesforordningen og databeskyttelses-loven.

1.1 Optagelser i dokumentationsøjemed

1.1.1 Det lovlige grundlag

Medmindre den dataansvarlige efter andre regler er forpligtet til at optage og opbevare telefonsamtaler, skal den dataansvarlige overveje, om optagelsen af telefonsamtaler i dokumentationsøjemed kræver, at der indhentes et samtykke fra den registrerede, eller om den dataansvarliges legitime interesse i at optage telefonsamtaler overstiger den registreredes interesse i ikke at blive optaget, således at optagelsen kan foretages uden samtykke fra den registrerede.

Dataansvarlige skal i den forbindelse være opmærksom på, at i det omfang en samtale indeholder følsomme personoplysninger (f.eks. helbredsoplysninger) eller andre typer af oplysninger, der reguleres særskilt (f.eks. personnummer), skal reglerne for behandling af sådanne oplysninger iagttages. Det, at en telefonsamtale optages, giver således ikke en videre adgang til at behandle personoplysninger, end hvis oplysningerne var modtaget på skrift eller noteret af den dataansvarlige selv.

Det er en betingelse for at kunne optage telefonsamtaler uden samtykke fra den registrerede, at behovet for at kunne dokumentere samtaleindhold i praksis reelt ikke kan opfyldes på anden vis.

Det bemærkes i den forbindelse, at optagelsen af telefonsamtaler adskiller sig fra andre typer af behandlinger, idet den dataansvarlige sædvanligvis ikke på forhånd har kendskab til, om en samtale udvikler sig på en sådan måde, at der er behov for at dokumentere samtaleindhold.

Den dataansvarlige kan derfor nøjes med på et generelt plan at forholde sig til, om den dataansvarliges virksomhed m.v. har en sådan karakter, at telefonsamtaler sædvanligvis har et indhold, der skal kunne dokumenteres, og at dette ikke kan ske på anden måde end ved optagelse af telefonsamtalen.

Når den dataansvarlige skal vurdere, om behovet for at kunne dokumentere samtaleindhold i praksis reelt ikke kan opfyldes på anden vis end ved at optage telefonsamtaler, kan den dataansvarlige bl.a. tillægge det betydning, at indholdet af telefonsamtalerne ikke uden betydelige praktiske vanskeligheder kan dokumenteres på anden vis, herunder ved udfærdigelse af eventuelle telefonnotater og/eller efterfølgende korrespondance med den registrerede.

Det kan i den forbindelse bl.a. tillægges betydning, om forholdet mellem den dataansvarlige og den registrerede under alle omstændigheder vil indebære efterfølgende korrespondance, hvoraf aftalens indhold naturligt vil fremgå. Også karakteren af den indgåede/ændrede aftale, herunder virkningstidspunktet, kan tillægges betydning. Endvidere kan detaljer og nuancer vedrørende f.eks. de faktiske forhold, der træffes aftale om, have en sådan betydning, at et telefonnotat eller anden form for registrering reelt ikke vil udgøre tilstrækkelig dokumentation.

Endvidere kan den dataansvarlige tillægge det betydning, at den lovgivning, som regulerer den dataansvarliges virksomhed, ikke stiller krav om, at relevante oplysninger under alle omstændigheder skal gives til den registrerede på skrift, ligesom den dataansvarlige kan tillægge

det betydning, hvis tilsynsmyndigheder, klagenævn m.v. sædvanligvis vil kræve fremlæggelse af lydfil, hvis kunden indgiver en klage.

Hvis den dataansvarlige på baggrund af ovenstående overvejelser finder, at behovet for at kunne dokumentere samtalsindhold i praksis reelt ikke kan opfyldes på anden vis end ved optagelse af telefonsamtaler, er det Datatilsynets opfattelse, at dataansvarlige kan optage telefonsamtaler uden samtykke fra den registrerede.

Den dataansvarlige skal således kunne godtgøre og dokumentere, herunder over for Datatilsynet, behovet for at optage telefonsamtaler uden samtykke.

Hvis den dataansvarlige derimod ikke vil kunne godtgøre, at ovenstående betingelser er opfyldt, må den dataansvarlige indhente et samtykke fra den registrerede.

Et samtykke skal opfylde de betingelser, som fremgår af databeskyttelsesforordningen.

Et samtykke skal derfor gives som en aktiv og utvetydig handling, som i forbindelse med et telefonopkald eksempelvis kan ske ved et tastetryk. Tavshed eller inaktivitet er således ikke tilstrækkeligt til at udgøre en utvetydig tilkendegivelse og kan derfor ikke udgøre et samtykke.

1.1.2 Opbevaring

Da dataansvarlige, særligt hvis der sker optagelser af telefonsamtaler uden den registreredes samtykke, potentielt kommer til at optage et betydeligt antal telefonsamtaler, er det vigtigt, at dataansvarlige sikrer sig, at der – i overensstemmelse med principperne om dataminimering og opbevaringsbegrænsning – ikke sker en unødigt dataophobning.

Efter Datatilsynets opfattelse bør dataansvarlige, der optager telefonsamtaler i dokumentationsøjemed, derfor indføre en generel slettefrist, f.eks. 3 måneder, hvorefter samtaler slettes, med mindre det konkret er nødvendigt at opbevare en samtale længere, f.eks. fordi der er opstået en tvist. Denne slettefrist kan f.eks. håndhæves ved at indføre en automatisk slettefunktion i den dataansvarlige system, eller ved at samtalerne gennemgås med faste intervaller, således at optagelser, som det ikke er nødvendigt at opbevare for at dokumentere samtalsindhold, slettes.

I forlængelse heraf gøres opmærksom på, at den registrerede på et hvert tidspunkt har mulighed for at gøre indsigelse imod den dataansvarliges opbevaring af en optagelse, hvori vedkommende indgår. Hvis den dataansvarlige modtager en sådan indsigelse, skal den dataansvarlige konkret vurdere, om der fortsat er behov for at opbevare samtalen.

1.1.3 De registreredes rettigheder

Dataansvarlige, der optager telefonsamtaler, skal i øvrigt huske at iagttage de registreredes rettigheder, herunder retten til indsigt, oplysningspligt m.v.

Dataansvarlige, der optager telefonsamtaler, skal således bl.a. være i stand til at give personer, der er blevet optaget, indsigt i optagelsen.

Dataansvarlige har endvidere i medfør af reglerne om oplysningspligt pligt til at oplyse om optagelsen og i øvrigt give en række yderligere oplysninger, herunder om formålet med optagelsen, retsgrundlaget for behandlingen m.v.

Datatilsynet anerkender imidlertid, at det i forhold til telefonsamtaler ikke nødvendigvis er hensigtsmæssigt, at alle de oplysninger, som den dataansvarlige i medfør af reglerne skal give til den registrerede, gives i et speak eller ved den dataansvarliges oplæsning.

Datatilsynet anbefaler derfor, at dataansvarlige giver den registrerede de mest relevante oplysninger og herudover henviser til et direkte og lettilgængeligt link på virksomhedens hjemmeside, hvor den registrerede kan finde yderligere information om virksomhedens optagelse af telefonsamtaler. En henvisning til virksomhedens generelle privatlivspolitik vil typisk ikke være tilstrækkeligt. Datatilsynet kan f.eks. foreslå følgende speak:

"Samtalen optages og opbevares med henblik på at dokumentere, hvad der er sket og sagt under samtalen, herunder eventuelt indgåede aftaler. På vores hjemmeside, [www.\[virksom-](#)

hedensnavn].dk/telefonsamtaler, kan du læse mere om vores behandling af personoplysninger i forbindelse med optagelsen af telefonsamtalen og om din ret til at gøre indsigelse mod optagelsen og din ret til indsigt i optagelsen”.

Alternativt kan den dataansvarlige sende en SMS til den registrerede, hvor oplysningspligten iagttages. I disse tilfælde skal den registrerede dog stadig forudgående gøres opmærksom på, at samtalen optages og til hvilke(t) formål.

1.2 Optagelser i uddannelsesøjemed

Dataansvarlige kan også – enten udelukkende eller i tillæg til dokumentation – have et ønske om at optage telefonsamtaler med henblik på at uddanne sine medarbejdere og til kvalitets sikring i øvrigt (uddannelsesformål).

1.2.1 Det lovlige grundlag

Når der henses til, at optagelse af telefonsamtaler af forskellige årsager må anses for at kunne opfattes som indgribende for den registrerede, er det Datatilsynets opfattelse, at optagelsen af telefonsamtaler, der foretages til uddannelsesformål, som udgangspunkt skal baseres på den registreredes samtykke. Baggrunden for dette er, at den dataansvarliges interesse i at dygtiggøre sine medarbejdere med henblik på f.eks. forbedring af kundeoplevelsen, herunder for at øge den dataansvarlige salg, som udgangspunkt ikke overstiger den registreredes interesse i ikke at blive optaget.

Det bemærkes, at der som udgangspunkt skal indhentes samtykke til at anvende optagelser i uddannelsesøjemed, selvom den dataansvarlige uden samtykke kan optage samtalen med henblik på at dokumentere samtaltens indhold.

Et samtykke skal, for at være gyldigt, leve op til de betingelser, der er omtalt ovenfor.

Datatilsynet kan dog ikke udelukke, at der undtagelsesvis kan foreligge omstændigheder, hvorunder der i uddannelsesøjemed vil kunne ske optagelse og anvendelse af telefonsamtaler uden den registreredes samtykke. Dette vil særligt være tilfældet, hvis det også må antages at være den registreredes interesse, at der sker en løbende udvikling i medarbejderens kompetencer og den deraf afledte ”kundeoplevelse”. Dette kan f.eks. forekomme i forbindelse med akut- og redningstjenester, hvor det også må antages at være af afgørende betydning for den registrerede, at kvaliteten af den ”service”, man modtager, når man kontakter den dataansvarlige, er i top.

1.2.2 Opbevaring

Dataansvarlige skal, hvad enten optagelse af telefonsamtaler i uddannelsesøjemed sker med eller uden den registreredes samtykke, sikre sig, at der ikke sker en unødigt dataophobning, herunder ved løbende at slette samtaler, som det ikke længere er nødvendigt at opbevare, og i øvrigt overveje, om det er nødvendigt af hensyn til uddannelsen af medarbejdere, at samtlige samtaler optages.

1.2.3 De registreredes rettigheder

Som det er tilfældet med optagelse i dokumentationsøjemed, skal den dataansvarlige være i stand til at kunne give personer, der er blevet optaget, indsigt i optagelsen, hvis personen anmoder om dette.

Den dataansvarlige har tillige pligt til at oplyse om, at samtalen optages, og i øvrigt give en række yderligere oplysninger, herunder om formålet med optagelsen, retsgrundlaget for behandlingen m.v.

Datatilsynet kan i den forbindelse anbefale følgende speak, hvis optagelsen alene foretages i uddannelsesøjemed:

”Vi ønsker at optage samtalen for at kunne uddanne vores medarbejdere. Tryk 1, hvis vi må optage samtalen til dette formål. Du kan til enhver tid trække dit samtykke tilbage, hvorefter vi vil slette samtalen. På vores hjemmeside, [www.\[virksomhedensnavn\].dk/telefonsamtaler](http://www.[virksomhedensnavn].dk/telefonsamtaler), kan du læse mere om vores behandling af personoplysninger i forbindelse med optagelsen af telefonsamtalen og om dine rettigheder, herunder din ret til indsigt i optagelsen”.

Hvis virksomheden i forvejen optager samtaler til brug for dokumentation og samtidig ønsker at anvende optagelsen i uddannelsesøjemed, kan Datatilsynet anbefale følgende speak:

”Samtalen optages og opbevares med henblik på at dokumentere, hvad der er sket og sagt under samtalen, herunder eventuelt indgåede aftaler. Vi ønsker herudover at anvende optagelsen for at kunne uddanne vores medarbejdere. Tryk 1, hvis vi må anvende samtalen til dette formål. Du kan til enhver tid trække dit samtykke tilbage, hvorefter vi ikke længere vil anvende samtalen i uddannelsesøjemed. På vores hjemmeside, [www.\[virksomhedens-navn\].dk/telefonsamtaler](http://www.[virksomhedens-navn].dk/telefonsamtaler), kan du læse mere om vores behandling af personoplysninger i forbindelse med optagelsen af telefonsamtalen og om din ret til at gøre indsigelse mod optagelsen og din ret til indsigt i optagelsen.”

Datatilsynet gør opmærksom på, at tilsynet – i forbindelse med konkrete klager og/eller på eget initiativ – vil føre tilsyn med, at dataansvarlige, der optager telefonsamtaler, overholder databeskyttelsesreglerne, herunder at dataansvarlige kan dokumentere overvejelserne omkring behovet for at optage og opbevare telefonsamtaler til såvel dokumentations- som uddannelsesformål.

Optagelse af telefonsamtaler

© 2020 Datatilsynet

Eftertryk med kildeangivelse er tilladt

Udgivet af:

Datatilsynet

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

T 33 19 32 00

dt@datatilsynet.dk

datatilsynet.dk

Datatilsynet

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

T 33 19 32 00

dt@datatilsynet.dk

datatilsynet.dk