



ANDMEKAITSE INSPEKTSIOON

**ETTEKIRJUTUS-HOIATUS**  
**isikuandmete kaitse asjas nr. 2.1.-6/21/15**

**Ettekirjutuse tegija** Andmekaitse Inspeksiooni jurist Sirgo Saar

**Ettekirjutuse tegemise aeg ja koht** 18.05.2021, Tallinn

**Ettekirjutuse adressaat – isikuandmete töötaja** – Tele2 Eesti Aktsiaselts Registrikood 10069046  
[tele2@tele2.ee](mailto:tele2@tele2.ee), Kristi Mets Andmekaitse spetsialist  
[kristi.mets@tele2.com](mailto:kristi.mets@tele2.com)

**Isikuandmete vastutav isik** töötaja Tele2 juhatus

**RESOLUTSIOON:**

Isikuandmete kaitse seaduse (IKS) § 56 lõike 1, lõike 2 punkti 8, § 58 lõike 1 ning isikuandmete kaitse üldmääruse (IKÜM) artikli 5 lg 2 ja artikli 6, samuti IKÜM artikli 58 lõike 1 punkt a ning arvestades sama lõike punkti e ning artikli 58 lõike 2 punkt d ja elektroonilise side seaduse § 133 lg 4 alusel teeb inspeksioon täitmiseks kohustusliku ettekirjutuse:

**1. Lõpetada elektroonilise otseturustuse saatmine kaebaja e-posti aadressile [XX](#)**

Inspeksioon määrab ettekirjutuse täitmise tähtajaks **28.05.2021**. Ettekirjutuse täitmisest teatada hiljemalt selleks ettenähtud tähtajaks Andmekaitse Inspeksiooni e-posti aadressile [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee).

**VAIDLUSTAMISVIIDE:**

Käesoleva ettekirjutuse saab vaidlustada 30 päeva jooksul, esitades kas:

- haldusmenetluse seaduse kohase vaide Andmekaitse Inspeksioonile või
- halduskohtumenetluse seadustiku kohase kaebuse halduskohtusse (sel juhul ei saa enam samas asjas vaiet läbi vaadata).

Ettekirjutuse vaidlustamine ei peata selle täitmise kohustust ega täitmiseks vajalike abinõude rakendamist.

**SUNNIRAHA HOIATUS:**

Kui ettekirjutus on jäetud määratud tähtajaks täitmata, määrab Andmekaitse Inspeksioon ettekirjutuse adressaadile isikuandmete kaitse seaduse § 60 alusel:

**sunniraha 3500 eurot.**

Sunniraha võib määrata korduvalt – kuni ettekirjutus on täidetud. Kui adressaat ei tasu sunniraha, edastatakse see kohtutäiturile täitemenetluse alustamiseks. Sel juhul lisanduvad sunnirahale kohtutäituri tasu ja muud täitekulud.

## **VÄÄRTEOKARISTUSE HOIATUS:**

Isikuandmete kaitse üldmääruse artikli 58 lõike 2 kohase ettekirjutuse täitmata jätmise eest võidakse alkatada väärteomenetlus isikuandmete kaitse seaduse § 69 tunnustel. Selle teo eest võidakse füüsilist isikut karistada rahatrahviga kuni 20 000 000 eurot ning juriidilist isikut võidakse karistada rahatrahviga kuni 20 000 000 eurot või kuni 4 protsenti tema eelmise majandusaasta ülemaailmsest aastasest kogukäibest, olenevalt sellest, kumb summa on suurem. Väärteomenetluse kohtuväline menetleja on Andmekaitse Inspeksioon.

## **FAKTILISED ASJAOLUD:**

Andmekaitse Inspeksioon sai 01.03.2021 kaebaja XX kaebuse seoses elektroonilise otseturustusega, mida ta sai Tele2-lt. Kaebaja sõlmis andmetöötlejaga 05.02.2021 sideteenuse lepingu, milles keelas lepingus tüüptingimusena esitatud ulatuses otsepostituste saatmise. Sellele vaatamata saatis Tele2 18.02.2021 kaebaja e-postile elektroonilist otsepostitust. Kaebaja saatis kirjale vastuse, milles osundas rikkumisele, meenutas keeldu ja palus selgitust, miks selline asi on juhtunud. Tele2 vastas sellele 19.02.2021 ja teatas, et on pakkumiste ja reklaamide saatmise süsteemist eemaldanud ning 20.02.2021 kinnitas veelkord, et süsteemis on tehtud muudatused ja kaebaja ei saa enam reklaame.

Kuid sellele vaatamata sai kaebaja 25.02.2021 järjekordse otsepostituse mille lõpus olev link, mis võimaldab kliendil oma õigust keeldumisele realiseerida läbi iseteeninduse. Kaebaja on ühe kalendrikuu jooksul kolmel korral (lepingu sõlmimisel 05.02.2021 ja e-kirjades 18.02.2021 ning 19.02.2021) selgelt väljendanud keeldu, kuid andmetöötleja pole vaatamata omapoolsetele kinnitustele sellest keelust hoolinud ja on seda keeldu õigusvastaselt rikkunud ja on vääralt kasutanud kaebaja isikuandmeid. XX on saanud lisaks peale kaebuse esitamist veel mitmeid otsepostitusi andmetöötlejalt.

Lähtuvalt eeltoodust alustas inspeksioon isikuandmete kaitse seaduse § 56 lg 3 punkti 8 alusel järelevalvemenetluse. Inspeksioon selgitas 01.04.2021 järelepärimises ja ettepanekus, et elektroonilise side seadus (ESS) § 103<sup>1</sup> lg 1 sätestab, et füüsilisest isikust sideteenuse kasutaja või kliendi elektrooniliste kontaktandmete kasutamine otseturustuseks on lubatud üksnes tema eelneval nõusolekul. Antud juhul ei ole kaebaja Tele2-le otsepostituste saatmiseks nõusolekut andnud, seega on otsepostitus saadetud ilma õigusliku aluseta. ESS § 103<sup>1</sup> lg 5 kohaselt käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud nõusoleku tõendamise kohustus on isikul, kelle nimel otseturustust tehakse. Samuti tulenevalt isikuandmete kaitse üldmääruse (IKÜM) artiklist 7 lg 1, kui töötlemine põhineb nõusolekul, peab vastutaval töötlejal olema võimalik tõendada, et andmesubjekt on nõustunud oma isikuandmete töötlemisega.

Samuti selgitas inspeksioon, et ESS § 103<sup>1</sup> lg 4 punkt 5 kohaselt on elektrooniliste kontaktandmete kasutamine otseturustuseks on keelatud juhul, kui sideteenuse kasutaja, klient või ostja on keelanud oma elektrooniliste kontaktandmete kasutamise otseturustuseks. Tulenevalt inspeksiooni elektroonise otseturustuse juhendist, siis teisisõnu ei saa inimene tüüptingimustes nõusoleku andmise või mitte andmise üle vabatahtlikult otsustada, mistõttu ei tohi otseturustaja nõusoleku andmist tüüptingimustes inimese eest ette ära otsustada. Nõusolek võib olla formaalselt antud küll tüüptingimuste juures, kuid otseturustaja ei tohi nõusoleku andmist inimese eest tüüptingimustes ette ära otsustada, vaid inimene peab saama nõusoleku andmise üle vabalt otsustada. Kaebaja märkis konkreetselt, et ei soovi otseturustust (tegi linnukese vastavasse kastikesse).

Lisaks märkis inspeksioon, et andmesubjekt ei saagi loobuda uudiskirjadest, sest ta ei olegi nõusolekut andnud millest loobuda. Kui Tele2 võtab nõusoleku toote ostmise juures või lepingu sõlmimise juures, siis ei saa kohustada andmesubjekti kuhugi süsteemi sisse logima vaid piisab kui inimene saadab e-posti nõusoleku tagasivõtmise nõudega. Juhul kui saadate otseposti õiguspäraselt nõusoleku alusel, siis peab samal viisil saama ka nõusolek tagasi võtta samal

viisil.

Inspektsiooni järelepärimisele ja ettepanekule vastas Tele2 järgnevalt:

**1. Millisel õiguslikul alusel saadeti kaebajale elektroonilist otseturustust?**

Kuivõrd kaebaja oli keelanud oma kontaktandmete kasutamise elektrooniliseks otseturustuseks, oleme nõus AKI kirjas väljatooduga, et puudus nõusolek õigusliku alusena.

**2. Miks saadeti kaebajale mitu korda elektroonilist otseturustust, kuigi ta oli selle juba algselt keelanud ehk puudus otsepostituste saatmiseks nõusolek?**

Märgime, et otseturunduse edastamisel lähtuti asjaolust, et ESS §1031 lg 3 p 1 alusel võib ostja elektroonilised kontaktandmeid kasutada ostjale oma samasuguste toodete või teenuste otseturustuseks juhul, kui ostjale antakse tema elektrooniliste kontaktandmete esmase kogumise ajal selge ja arusaadav võimalus tasuta ja lihtsal viisil keelata oma kontaktandmete selline kasutamine.

Kliendil on alati võimalus keelata kontaktandmete kasutamine teenuste aktiveerimisel, sh iseteeninduses ka iseseisvalt. Tele2 nõustub, et otseturustust kliendini ei oleks pidanud jõudma, kuivõrd klient avaldas soovi keelata oma kontaktandmete kasutamine. Ka juhul, kui klient soovib kasutada võimalust otseturundusest keeldumisele, peaks see toimuma peale ühekordset kontakti/pöördumist, seega vabandame ka kliendi ees, nimetatud olukorda poleks pidanud juhtuma.

**3. Kaebaja on teinud kõik endast oleneva, et otseposti mitte saada, miks sai peale teist keelamist kaebaja uue otsepostituse?**

Nimetatud pöördumise uurimisel tuvastasime, et kliendihalduse süsteem edastas nõusolekutest keeldumise edasilükkava tingimusega (tuleviku kuupäevaga), seega oli tegemist süsteemist tuleneva veaga. Seetõttu pidi klient meie poole ka korduvalt pöörduma, kuivõrd andmed ei liikunud programmist edasi. Tegeleme süsteemis vea leidmisega, praeguseks hetkeks oleme kaardistanud kõik kliendid, keda nimetatud probleem võis puudutada.

AKI Ettepanekud:

**1. Keelata kaebaja XX e-posti aadressi XX kasutamine elektroonilise otseturustuse saatmiseks.**

Kõneallosel e-posti aadress XX on eemaldatud otseturustuse saajate listist.

**2. Üle vaadata ja eemaldada kõik teised andmesubjektid elektroonilise otseturustuse saajate listist, kelle andmed on andmetöötleja saanud ilma õigusliku aluseta või kellele saadetakse otsepostitusi ilma eelneva nõusolekuta.**

Andmebaasi kvaliteedi eesmärgil on Tele2 Eesti AS eemaldanud 12.04.2021 füüsilistest isikutest sideteenuse klientidel otsepostituse saamiseks nõusoleku ning õigustatud huvi alusel edastab neile andmesubjektidele e-kirja nõusolekute uuendamise ettepanekuga.

**3. Võtta kasutusele andmesubjekti jaoks lihtsam viis otsepostitustest loobumiseks (loobumislink või vastus elektroonilisele otsepostitusele e-kirjaga). Iseteenindusse sisselogimine ei ole andmesubjekti jaoks piisavalt mõistlik ja lihtne viis kirjadest loobumiseks.**

Selgitame, et klient saab otsepostitustest loobuda iseteeninduses, edastades Tele2-le kirjaliku avalduse või ka kõnekeskuse teel. Otsepostitusest loobumine iseteeninduse kaudu on Eestis tavapärane ja väga levinud viis, mida kasutavad ka teised sideettevõtted (Näited lisatud manusesse). SMS-iga turustamisel saab numbrile saadetavat elektroonilist otseturustust Tele2-s keelata ka lühinumbrile helistades automaatselt. Tele2 hinnangul on kliendil praegu võimalik elektroonilise side võrgu kaudu võimalik realiseerida õigust keeldumisele, sh on kanaleid kokku enam kui üks.

Iseteenindus on keskne koht, kus klient saab sisselogides ehk ennast tuvastades omal algatusel muuta oma andmeid ja nõusolekuid, seda ka väljaspool saabuvat e-maili ehk nõusoleku saab tagasi võtta ka ilma otseturustust saamata ja sealt otselinkimata (ehk juba enne kirja).

Võtame arvesse ettepanekut otsepostitustest loobumiseks otselingiga, kuid võimaluse korral palume Andmekaitse Inspektsioonil selgitada ka laiemalt ja üheselt kõigile sideteenuse

*ettevõtetele, milline on piisavalt mõistlik ning lihtne viis e-kirjadest loobumiseks (ning miks selleks ei ole iseteeninduse kaudu nõusolekust loobumine).*

**4. Kinnitada, et kaebaja ei saa enam otsepostitusi oma e-mailile.**

*Tele2 Eesti AS kinnitab, et kaebaja ei saa enam otsepostitusi oma e-mailile.*

Seega on Tele2 kinnitanud, et kaebajale ei saadeta rohkem otseturustuse sisuga e-kirju. Seepeale lõpetas inspeksioon järelevalvemenetluse, kuna rikkumine oli Tele2 kinnitusel likvideeritud (süsteemi viga).

Küll aga sai 20.04.2021 kaebaja uue e-kirja peale menetluse lõppu, mille kaebaja edastas inspeksioonile. Inspeksioon palus 05.05.2021 andmetöötlejal olukorda selgitada edastades vastava kaaskirja andmetöötlejale.

Arvestades sellega, et Tele2 on edastanud kaebajale siiski peale menetluse lõppu elektroonilist otseturustust, ehk kinnitas 13.04.2021, et kaebajale ei saadeta otseturustust, kuid 7 päeva hiljem (20.04.2021) sai inspeksioon juba uue pöördumise, et Tele2 on kaebajale saatnud uue otsepostituse, ei saa inspeksioon lugeda 13.04.2021 saadetud ettepanekut kohaselt täidetuks, mistõttu uuendame ja jätkame järelevalvemenetlust asjas nr 2.1.-1/21/735.

**ISIKUANDMETE TÖÖTLEJA SELETUS:**

Tele2 selgitas peale uue e-kirja saatmist järgnevat:

*Lugupeetud klient*

*Vastan Teie kirjale, mille edastasite Andmekaitse Inspeksioonile, soovides saada selgitusi Teile Tele2 poolt edastatud kirja kohta, olles eelnevalt kinnitanud, et ei saada Teile otseturustust.*

*Selgitan esmalt lühidalt, et isikuandmeid tohib töödelda, kui kehtib üks allpool loetletud kuuest õiguslikust alusest. Eelkõige töödeldakse isikuandmeid:*

- a) andmesubjekti nõusolekul;*
- b) sellise lepingu täitmiseks, mille osapool andmesubjekt on;*
- c) vastutava töötleja seadusjärgse kohustuse täitmiseks;*
- d) andmesubjekti eluliste huvide kaitsmiseks;*
- e) üldiste huvidega seotud ülesande täitmiseks;*
- f) Vastutava töötleja õigustatud huvi alusel.*

*Nõusoleku alusel edastatakse Teile pakkumisi Tele2 poolt pakutavate teenuste ja toodete kohta, aga ka kampaania reklaame või uudiskirju. Nõusoleku alusel töötlemine kehtib konkreetse eesmärgi suhtes.*

*Õigustatud huvi kasutatakse alusena näiteks igapäevases äritegevuses ja ka kliendisuhtluses. Teisisõnu ettevõtte suhtleb kliendiga ka muudel alustel, kui üksnes nõusolek, sõltuvalt kommunikatsiooni sisust ja eesmärgist. Näiteks õigustatud huvi alusel võime Teil paluda üle vaadata oma kontaktandmed ja info, et hiljem edastatavad teated jõuaksid alati Teieni.*

*Sellest tulenevalt ei ole võimalik eemaldada otseturustuse nõusoleku alusel töötlemise piiramisega täielikult kogu ettevõtte poolt kliendile edastatavat kommunikatsiooni. Kui Te soovite esitada vastuväiteid õigustatud huvi alusel töötlemisele, palun esitage vastav avaldus otse Tele2-le, et saaksime selle läbi vaadata. Kui te soovite esitada töötlemisele vastuväiteid, siis palun tooge avalduses välja, milliste tegevuste suhtes te soovite isikuandmete töötlemist piirata (või kui te näiteks soovite lihtsalt kommunikatsiooni tervikuna piirata, sõltumata alusest, andke sellest meile teada ja vastame Teile).*

*20.04.2021 Teile edastatud e-kiri.*

*Klientidele edastati 20.04.2021 kiri nõusoleku uuendamise ettepanekuga. Kiri edastati õigustatud huvi alusel. Antud juhul oli huvi tagada Tele2 andmebaasi kvaliteet nii, et ükski klient ei saaks soovimatuid pakkumisi, selleks küsisime klientidelt uue nõusoleku. Märkisime eelnevalt ka ühepoolset klientide otseturustuse nõusoleku vaikeväärtuseks „ei“ ehk eemaldades ise kliendid otseturustuse saajate hulgast. Kirja edastamisel võtsime muuhulgas arvesse järgnevat:*

- a) Vastutava töötajana on meie huviks ja kohustuseks tagada andmebaasi kvaliteet nii, et oleksid täidetud ESS §1031 tulenevaid nõuded;*
  - b) Võtame arvesse asjaolu, et nõusoleku uuendamisega on tagatud kliendi huvi ja õigus saada edasist otseturustust üksnes eelnevalt antud nõusoleku alusel;*
  - c) Töödeldavateks isikuandmeteks olid kliendi nimi ja e-posti aadress;*
  - d) Kirja sisu ei olnud otseturustuslik, võttes mh arvesse infoühiskonna teenuse seaduse § 5 sätestatud. Nõusolekut ei küsitud pakkumise saatmisega või soodustuse tagamisega, kirjas puudus ka Tele2 teenuste või toodete pakkumine. Kirjas oli lihtsas keeles selgitatud otseturustuse nõusoleku andmise eesmärk.*
  - e) Klientidele kes nõusolekut ei uuendanud, kohaldatakse vaikimisi nõusoleku väärtusena „ei“ ehk neile otseturustust ei saadeta, kuni nad ise vastavat muudatust ei tee. Samuti ei too ka lihtsalt kirjale reageerimata jätmine kaasa teistsuguseid tagajärgi.*
- Nii ka Teie puhul, Teil ei ole kehtivat nõusolekut seega Teile otseturustust ei edastata.*

*Loodan, et ülaltoodud selgitused on piisavad ning vabandan, et olete varasemalt pidanud Tele2 poole pöörduma nõusoleku küsimuses korduvalt. Teie pöördumise tulemusel korrigeerisime väga põhjalikult enda tegevusi ning loomulikult oleksite pidanud meilt saama sobiva lahenduse koheselt. Kui Teil tekib täiendavaid küsimusi isikuandmete küsimuses, võite alati pöörduda aadressil [dpo\\_estonia@tele2.com](mailto:dpo_estonia@tele2.com) või vastates sellele e-kirjale.*

Sellela on inspeksioon täitnud oma haldusmenetluse seaduse § 40 lõike 1 kohustuse anda menetlusosalisele enne haldusakti andmist võimaluse esitada asja kohta oma arvamus ja vastuväited.

#### **ANDMEKAITSE INSPEKTSIOONI PÕHJENDUSED:**

Vastavalt isikuandmete kaitse seaduse § 58 lõikele 1 ning isikuandmete kaitse üldmääruse artikkel 58 lõike 1 punktile a ning arvestades sama lõike punkti e, on inspeksioonil õigus nõuda selgitusi ja muud teavet, sh järelevalvemenetluse läbiviimiseks vajalike dokumentide esitamist.

Inspeksioon palus Tele2 tegevuse otseturustuse saatmise osas viia kooskõlla ESS sätetega. Tele2 vabandas, et kaebajale ilma õigusliku aluseta otsepostitusi saadeti. Tele2 kinnitas, et sellega on rikkumine kõrvaldatud ning kaebajale rohkem otsepostitusi ei saadeta. Paraku saatis Tele2 sellegipoolest uue elektroonilise otseturustuse, viidates õigustatud huvile. Inspeksioon selgitab, et kirja sisu „Aktiveeri oma personaalsed pakkumised SIIN“ osas ei ole tegemist õigustatud huvi alusel saadetud kirjaga. Tegemist on klassikalise otsepostitusi teatisega, millega kutsutakse andmesubjekti üles Tele2 teenust kasutama. Tegemist ei ole olulise muudatuse või lepingutingimuste muudatusega, mille kohaselt on vaja andmesubjekti teavitada.

Andmesubjekt on kogu menetluse vältel andnud üheselt mõista, et ta ei soovi mitte mingeid e-kirju, milles reklaamitakse Tele2 teenuseid või kutsutakse mingeid teenuseid kasutama. Andmesubjekt sõlmis sideteenuse lepingu, et kasutada sideteenust. Muu oluline lepingumuudatustele vastav teave on võimalik ja teatud juhtudel isegi vajalik andmesubjektile edastada, küll aga mitte infot, et „siin saab muuta vastavaid eelistusi“ vms. ESS juhendi kohaselt kui pakkumise saatmine edendab vähegi ettevõtja, poliitilise organisatsiooni või



heategevusliku ühenduse tegevust, on alati tegemist otseturustusega.<sup>1</sup> Seega antud juhul on inspeksiooni seisukohalt tegemist elektroonilise otseturustusega, mida ei saa saata õigustatud huvi alusel, kuna füüsilisele isikule otseposti saatmine on reguleeritud ESS-is.

Tele2 on rikkunud seega ESS § 103<sup>1</sup> lg 1, kus andmetöötlejal puudub füüsilise isiku nõusolek otseturustuse saatmiseks. Seda on kinnitanud ka andmetöötleja ise inspeksiooni järelepärimisele vastates. ESS § 103<sup>1</sup> lg 4 p 5 kohaselt on elektrooniliste kontaktandmete kasutamine otseturustuseks on keelatud juhul, kui sideteenuse kasutaja, klient või ostja on keelanud oma elektrooniliste kontaktandmete kasutamise otseturustuseks. Kaebaja on keelanud oma kontaktandmete kasutamise sideteenuse lepingu sõlmimise hetkel otseturustuse saatmiseks. Tele2 on rikkunud vastavat kokkulepet poolte vahel ning samuti ka ESS § 103<sup>1</sup> lg 4 p 5.

Tulenevalt IKÜM artiklist 5, isikuandmete töötlemisel tagatakse, et punkt a töötlemine on seaduslik, õiglane ja andmesubjektile läbipaistev („seaduslikkus, õiglus ja läbipaistvus”); ning punkt b isikuandmeid kogutakse täpselt ja selgelt kindlaksmääratud ning õiguspärastel eesmärkidel ning neid ei töödelda hiljem viisil, mis on nende eesmärkidega vastuolus. Kui isikuandmete töötlemine ei vasta IKÜM artikkel 5 sätestatud põhimõtetele, on isikuandmete töötlemine keelatud. Andmetöötleja on rikkunud IKÜM artikkel 5 ja 6, kuivõrd puudub õiguslik alus andmete töötlemiseks (spämmi saatmiseks).

IKÜM artikkel 58 lõike 2 punkt d kohaselt on inspeksioonil õigus anda korraldus, et vastutav töötleja või volitatud töötleja viiks asjakohasel juhul isikuandmete töötlemise toimingud teatud viisil ja teatud aja jooksul vastavusse käesoleva määruse sätetega.

Haldusmenetluse seaduse (HMS) § 25 lg 1 kohaselt toimetatakse haldusakt, kutse, teade või muu dokument toimetatakse menetlusosalisele kätte postiga, dokumendi väljastanud haldusorgani poolt või elektrooniliselt.

Võttes arvesse, et haldusorgani järelevalvemenetluse raames kogutud teabe alusel on tegemist jätkuva ESS nõuete rikkumisega, leiab inspeksioon, et kohustusliku ettekirjutuse tegemine on antud asjas vajalik järelevalveasjas rikkumise kõrvaldamiseks.

Lugupidamisega,

*/allkirjastatud digitaalselt/*

Sirgo Saar  
jurist  
peadirektori volitusel