

## Lydopptak og personopplysningsloven

### 1 Innledning

Datatilsynet har registrert en økende interesse i å foreta opptak av telefonsamtaler, både hos virksomheter og av enkeltpersoner. Ny teknologi har åpnet for nye muligheter til å foreta slike opptak, både med hensyn til kostnader, funksjonalitet og tilgjengelighet. Terskelen for å ta slikt utstyr i bruk vil dermed senkes, samtidig som potensialet for misbruk øker.

Hemmelige opptak av samtaler man selv ikke tar del i, rammes av straffelovens bestemmelser, jf. straffeloven § 145 a. Dette medfører likevel ikke at det uten videre er lov å foreta opptak som faller utenfor nevnte forbud.

Personopplysningsloven regulerer ikke lydopptak spesielt, men grunnet lovens vide virkeområde og teknologinøytrale utforming, vil slike opptak likevel kunne falle innenfor lovens rammer. Dersom loven kommer til anvendelse, må den som ønsker å foreta opptak oppfylle visse vilkår og plikter. Det presiseres også at disse retningslinjene ikke vil gjelde lydopptak som gjøres i forbindelse med kameraovervåking. Det er normalt ikke tillatt å ta opp lyd sammen med overvåkingsbilder.

### 2 Når reguleres lydopptak av personopplysningsloven?

Personopplysningslovens saklige virkeområde er definert i lovens § 3 første ledd;

#### *§ 3. Saklig virkeområde*

*Loven gjelder for*

- a) behandling av personopplysninger som helt eller delvis skjer med elektroniske hjelpemidler, og*
- b) annen behandling av personopplysninger når disse inngår eller skal inngå i et personregister*

Lydopptak som foretas med elektroniske hjelpemidler, for eksempel ved hjelp av automatiske eller datamaskinbaserte opptakssystemer, vil dermed falle inn under bestemmelsens bokstav a. Samtidig vil alle lydopptak som systematiseres i et personregister og dermed blir gjenfinnbare på enkeltpersoner, falle inn under lovens bokstav b. I begge tilfeller er det en forutsetning at det er mulig å identifisere en bestemt person, jf. personopplysningsloven § 2 nr. 1.

Personvernemnda fattet et i 2005 vedtak vedrørende krav om sletting av lydopptak. I vedtaket belyses problemstillinger rundt personopplysningslovens virkeområde i forhold til lydopptak.

[Les vedtaket her](#)

### **3 Nærmere om reglene i personopplysningsloven**

#### *3.1 Skranker for å foreta lydopptak*

Personopplysningsloven § 8 stiller vilkår for å behandle (for eksempel registrere og lagre) personopplysninger. Det innebærer at den som ønsker å foreta lydopptak, må oppfylle minst ett av vilkårene i denne bestemmelsen. Som utgangspunkt må man enten ha hjemmel i lov eller den registrertes (motpartens) samtykke for å kunne foreta opptak, jf. personopplysningsloven § 8 første ledd. Bestemmelsens annet ledd åpner for at man i visse tilfeller også kan foreta opptak etter en nødvendighetsvurdering. Dette berøres nærmere nedenfor.

Videre følger det av § 11 i personopplysningsloven at den ansvarlige kun kan gjøre opptak til uttrykkelig angitte formål som er saklig begrunnet i virksomheten. Opptakene må dessuten være relevante for formålet.

#### *3.2 Informasjonsplikt og innsynsrett*

Personopplysningsloven § 19 gir den ansvarlige plikt til å informere motparten om at samtalen vil bli tatt opp. Den registrerte vil normalt også ha innsynsrett i opptaket, jf. § 18.

Det finnes visse unntak fra informasjonsplikten og innsynsretten i § 23. Unntaksregelen er imidlertid relativt snever, og det er svært sjelden bestemmelsen vil være anvendelig i forhold til lydopptak.

#### *3.3 Sletting*

I henhold til personopplysningsloven § 28 skal opptakene som utgangspunkt slettes når formålet med behandlingen er oppfylt. Denne regelen må vurderes konkret, og delvis baseres på den ansvarliges erfaringsgrunnlag. Det innebærer at den ansvarlige til enhver tid må vurdere om det virkelig er nødvendig med fortsatt lagring av opptakene. Se mer under de enkelte typetilfellene nedenfor.

#### *3.4 Informasjonssikkerhet*

Opptakene må oppbevares i tråd med kravene til informasjonssikkerhet som følger av personopplysningsloven § 13 og personopplysningsforskriften kapittel 2. Blant annet må man sørge for tilfredsstillende sikring av opptakene for å unngå uautorisert tilgang.

### **4 Typetilfeller av lydopptak**

Lydopptak kan være aktuelt i mange ulike situasjoner. I hvert enkelt tilfelle må den ansvarlige vurdere om lovens vilkår for behandling er oppfylt, det vil si om man i det hele tatt kan gjøre opptak. Samtidig må man påse at informasjonsplikten og de øvrige kravene i loven overholdes. Dersom opptaket skjer der det foreligger et arbeidsgiver/arbeidstakerforhold, må lovens vilkår vurderes både i forhold til arbeidstakeren og i forhold til kunden/tredjepersonen.

Nedenfor følger noen eksempler på tilfeller hvor lydopptak kan være aktuelt.

#### 4.1 Nødnummer-samtaler

I forhold til de ansatte vil opptak kunne hjemles i personopplysningsloven § 8 bokstav f. Bestemmelsen sier at en behandling (opptak) kan iverksettes dersom den ansvarlige skal ivareta en berettiget interesse og hensynet til den enkeltes personvern ikke overstiger denne interessen. Den ansatte må få informasjon om formålet med opptakene, samt rutiner for lagring og sletting av opplysningene.

Når det gjelder innringerne, vil samtykke være upraktisk, da det her er tale om helt spesielle situasjoner der liv eller helse kan stå på spill. Relevant behandlingsgrunnlag kan være § 8 bokstav c som gir adgang til behandling av personopplysninger for å ivareta den enkeltes vitale interesser. I slike tilfeller kan det også være aktuelt å gjøre unntak fra informasjonsplikten av hensyn til den enkelte, jf. pkt 3.2 ovenfor.

Opptakene skal ikke oppbevares lenger enn det som er nødvendig ut fra formålet. Nødsentralen må derfor vurdere hvor lenge opptak anses nødvendig, og ha rutiner for regelmessig sletting.

#### 4.2 Kvalitetssikring/oppfølging/opplæring av arbeidstakere

I forhold til de ansatte bør opptak i utgangspunktet baseres på et samtykke fra den enkelte, jf. § 8 første ledd. Det må imidlertid foretas en konkret vurdering i hvert enkelt tilfelle, og i visse tilfeller vil arbeidsgiver i kraft av sin styringsrett kunne pålegge opptak, jf. § 8 bokstav f. Arbeidsgiver skal i alle tilfelle benytte det minst inngripende tiltaket overfor den ansatte. Hvis formålet kan oppnås ved hjelp av for eksempel medlytt, skal denne metoden alltid benyttes fremfor avlytting eller opptak.

[Les mer om dette i eget skriv; ”Detaljregistrering i arbeidslivet”](#)

I forhold til tredjepart/kunde må opptak baseres på samtykke. Her vil hensynet til den enkeltes personvern veie tyngre enn de fordeler arbeidsgiver søker å oppnå ved å ta opp samtalen. Medlytt vil også overfor kunden være et bedre og mindre inngripende tiltak, og skal derfor alltid velges fremfor opptak. I de fleste tilfeller vil medlytt ikke omfattes av personopplysningsloven, ettersom det ikke behandles personopplysninger i lovens forstand.

Den ansvarlige har i alle tilfeller plikt til å informere både ansatte og kunder dersom opptak foretas. Opptakene skal slettes så snart formålet er oppfylt. I praksis vil det sjelden være behov for å lagre opptakene lenger enn noen få dager.

#### 4.3 Dokumentasjon ved avtaleinngåelse

Som et utgangspunkt bør slike opptak baseres på samtykke fra den ansatte. Samtidig må det komme klart frem for den enkelte hva som er formålet med opptakene, hvordan disse lagres og hvor lenge de oppbevares. En konkret vurdering må foretas i hvert enkelt tilfelle, og arbeidsgiver vil kunne pålegge opptak i kraft av styringsretten, jf. pkt 4.2.

I forhold til kunden skal man også som et klart utgangspunkt basere opptaket på samtykke. For at samtykket skal være frivillig, forutsettes det at kunden har valget mellom å bekrefte avtalen skriftlig eller si ja til lydopptak. I enkelte tilfeller vil det være praktisk umulig å innhente et gyldig (frivillig) samtykke; her vil § 8 bokstav f kunne være et alternativ. Ved bestilling av drosje vil det for eksempel være upraktisk å dokumentere avtalen på annen måte enn ved opptak.

Uansett behandlingsgrunnlag vil det kun være anledning til å ta opp den del av samtalen som sikrer dokumentasjon av hva som er avtalt. Før opptak foretas må det gis informasjon om blant annet hva som er formålet med opptaket og hvor lenge det skal lagres.

Når avtalen er bekreftet skriftlig, eller det er uomtvistet at avtale er inngått mellom partene, vil man normalt ikke ha behov for fortsatt oppbevaring av opptakene. De må da slettes.

Lydopptak er direkte lovhjemlet i ett tilfelle: Lov om verdipapirhandel § 9-7, samt tilhørende forskrift. I henhold til dette regelverk foreligger det plikt for verdipapirforetak til å foreta opptak i forbindelse med kjøp/salg av verdipapirer.

Datatilsynet gjør oppmerksom på at lydopptak ikke alltid vil være tilstrekkelig dokumentasjon for at det er inngått avtale med det innhold selger påberoper seg, jf alminnelige avtalerettslige prinsipper.

#### *4.4 Sikkerhetshensyn, for eksempel ved trusler*

I forhold til ansatte er samtykke aktuelt behandlingsgrunnlag. Normalt vil det også være den ansattes eget ønske at samtalen tas opp.

Når det gjelder forholdet til tredjepart, bør man alltid søke å løse problemet på andre måter enn å foreta lydopptak. For eksempel kan man benytte en nødknapp, varsle kolleger eller overordnede, eller anmelde forholdet til politiet. Opptak bør kun benyttes i helt spesielle tilfeller, og kun settes i gang dersom man havner i en reell trusselsituasjon. Informasjonsplikten gjelder for øvrig fullt ut også i disse tilfellene. Eventuelle opptak skal slettes dersom det ikke er aktuelt å bruke dem i etterforskningsøyemed.

#### *4.5 Private formål*

Med private formål menes for eksempel private personers ønske om å dokumentere sine telefonsamtaler. Opptak gjort for private formål vil normalt falle utenfor personopplysningslovens virkeområde under henvisning til unntaket i lovens § 3 annet ledd. Unntaket vil kun gjelde for privatpersoner.

