

August 2019

Vejledning om optagelse af telefonsamtaler

Det er strafbart at foretage hemmelig optagelse af telefonsamtaler, man ikke selv deltager i. ¹Er deltagerne i telefonsamtalen på forhånd orienteret om, at telefonsamtalen bliver optaget, er det derimod lovligt at optage en telefonsamtale, når reglerne i persondataforordningen (GDPR)² følges:

Krav om samtykke

I almindelighed er det altid nødvendigt at indhente et samtykke fra den, man fører telefonsamtalen med, inden optagelsen af samtalen begynder:

- Samtykket skal være **specifikt** og **informeret**
Det skal klart og tydeligt fremgå, hvorfor samtalen ønskes optaget, og hvad der gives samtykke til, at optagelsen bliver brugt til.
- Samtykket skal være **utvetydigt**, og det skal oplyses, **at samtykket kan trækkes tilbage**.
Der skal en aktiv handling til, f.eks. ved at der svares "ja". Tavshed eller inaktivitet er ikke nok.
- Samtykket skal være **frivilligt**
Der må ikke være nævneværdige negative konsekvenser forbundet med at afslå at give et samtykke.

Eksempel

Vi vil gerne forbedre vores kundeservice, og jeg skal derfor høre, om jeg må optage vores telefonsamtale. Samtalen vil efterfølgende blive afspillet af en medarbejder i vores virksomhed. Du kan i øvrigt til enhver tid under samtalen bede mig om at stoppe optagelsen. Herefter vil jeg sørge for, at det allerede optagne straks bliver slettet. Samtalen vil under alle omstændigheder altid senest blive slettet efter 48 timer.

Særlige tilfælde

I ganske særlige tilfælde vil en telefonsamtale kunne optages, uden at der er afgivet et samtykke til optagelsen. F.eks. vil optagelsen af en telefonsamtale kunne påbegyndes, hvis en kunde under telefonsamtalen fremsætter trusler mod virksomhedens medarbejder.³

Bortset fra sådanne tilfælde, bør der ikke foretages optagelse af telefonsamtaler uden samtykke, medmindre der fra Datatilsynet er indhentet en tilkendegivelse om lovligheden.

Mere information

Der findes yderligere vejledning om optagelse af telefonsamtaler på Datatilsynets hjemmeside: www.datatilsynet.dk.

¹ Jf. straffelovens § 263, stk. 1, nr. 3.

² Forordning 2016/679.

³ Jf. persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra d.

Vejledning telefon- samtaler

