



27.05.2021

Sayın İlgili,

İşbu bilgi notu; Kişisel Verileri Koruma Kurumu (“**Kurum**”) tarafından yayımlanan Kişisel Verileri Koruma Kurulu’nun (“**Kurul**”) 30.06.2020 tarihli ve 2020/504 sayılı kararı (“**Karar**”) ile ilgili olarak 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“**Kanun**”) hükümleri kapsamında sizleri bilgilendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Karar’ın konusu, ilgili kişi (“**İlgili Kişi**”) tarafından veri sorumlusu bir havayolu şirketinin (“**Veri Sorumlusu**”) çağrı merkezi ile yaptığı konuşmanın yazıya dökülmesini ve bir suretinin kendisine sunulmasını talep edilmesi; ancak söz konusu talebin Veri Sorumlusu tarafından “*ses kayıtlarının yalnızca yasal merciler tarafından talep edilmesi halinde iletilmesinin mümkün olduğu*” şeklindeki şirket prosedürü gerekçe gösterilerek reddedilmesi nedeniyle Kurum’a yapılan şikayet başvurusuna ilişkindir.

Konuya ilişkin başlatılan inceleme çerçevesinde Veri Sorumlusu tarafından Kurum’a iletilen savunma yazısında;

- İlgili Kişi’nin başvurusunun, ses kayıtlarının ancak adli veya idari görevleri doğrultusunda bunları talep eden yetkili adli ve idari kurumlar ile paylaşıldığı,
- Çoğu ses kaydının salt talep edenin kişisel verilerinden ibaret olmadığı ve fakat işlemi yapan görevli kişiye ait kişisel verilerin de bulunabildiği,
- Mevzuata ilişkin yükümlülüklerin amaçla bağlı olarak ve ölçülü olma ilkesi doğrultusunda yerine getirildiği,
- Her ne kadar talepte bulunanın bilgilendirilmesi zaruri ise de veri setlerinin aynen paylaşılmasının başka veri ihlallerine sebebiyet verebildiği,
- Çağrı merkezi görüşmelerinin çoğu örnekte, uçuş ve işlemlere ilişkin detaylı bilgi içermekte olduğu, talep ve sonuca ilişkin bilgilerin yazılı iletişim kanalları ile misafirlerine doğrudan aktarıldığı ve İlgili Kişi’nin çağrı merkezi görüşme kayıtlarına ilişkin talebinin de bu nedenle ilgili tarihteki uygulama doğrultusunda olumsuz yanıtlandığı,
- Ancak Kurul’un 14.01.2020 tarihli ve 2020/13 sayılı kararı doğrultusunda İlgili Kişi ile tekrar iletişime geçilerek görüşme kaydının gerekli görülen maskeleme tedbirleri uygulanması suretiyle yazılı ortamda İlgili Kişi ile paylaşıldığı ve bu yönde iletilecek taleplerin benzer bir yaklaşımla ele alınması yönünde ilgili hizmet birimlerinin bilgilendirildiği

belirtilmiştir.



Bu kapsamda Kurul tarafından;

- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın özel hayatın gizliliğini düzenleyen 20. maddesinin 3. fıkrasının "*Herkes, kendisiyle ilgili kişisel verilerin korunmasını isteme hakkına sahiptir. Bu hak; kişinin kendisiyle ilgili kişisel veriler hakkında bilgilendirilme, bu verilere erişme, bunların düzeltilmesini veya silinmesini talep etme ve amaçları doğrultusunda kullanılıp kullanılmadığını öğrenmeyi de kapsar.*" şeklindeki hükmü gereğince bireylerin kendisiyle ilgili kişisel veriler hakkında bilgilendirilme, bu verilere erişme, bunların düzeltilmesini veya silinmesini talep etme hakkının bulunduğu,
- Kanun'un 11'inci maddesinin de Anayasa'nın 20. maddesine paralel bir hüküm getirdiği, özellikle işbu maddenin (b) bendi hükmü kapsamında **ilgili kişinin, kendisiyle ilgili kişisel veriler işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme hakkının, söz konusu veriye erişim hakkını da kapsadığı ancak bu hakkın kullanılması esnasında Veri Sorumlusu tarafından işlenen kişisel verilerin teknik/fiziki imkanların el verdiği ölçüde ve verinin içeriğine ilgili kişi tarafından makul bir şekilde ulaşılabilmesine imkan tanınması gerektiği,**
- Kurum tarafından Veri Sorumlusu'na iletilen bilgi ve belge talebi konulu yazıyı takiben **Veri Sorumlusu tarafından İlgili Kişi'ye, talep ettiği konuşmanın transkriptinin e-posta vasıtasıyla iletildiği ve Kurum'a da redaksiyon ile kapatılmış bir versiyonunun gönderildiği,**
- Ayrıca Veri Sorumlusu tarafından Kurum'a gönderilen evraklar içerisinde yeni süreçte çağrı merkezi ile yapılan görüşmelere ilişkin kayıt talep eden misafirlere, görüşmenin transkriptinin dokümanda belirtilen hususlara bağlı kalınması suretiyle paylaşılmasını talimatını içeren bir e-postaya da yer verildiği

değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeler ışığında Kurul tarafından İlgili Kişi'nin kişisel verilerinin Veri Sorumlusu tarafından temin edilmesinin hukuka uygun olduğu ve Kanun'un 12. maddesinin 1. fıkrası uyarınca Veri Sorumlusu tarafından veri güvenliğine ilişkin yükümlülükler aykırı hareket edildiği sonucuna varılamayacağı belirtilmiş ve Veri Sorumlusu hakkında yapılacak bir işlem bulunmadığına karar verilmiştir.

Saygılarımızla,

Güzeldere | Balkan Hukuk Bürosu