

Ügyszám: EBF-AJBH-314/2023.

Védett tulajdonság: fogyatékos

Diszkrimináció területe: közszolgáltatás

Diszkrimináció típusa: közvetlen hátrányos megkülönböztetés

Jogsértést megállapító határozat

Kérelem, a kérelmező álláspontja

A kérelmező azt sérelmezte, hogy kerekesszéket használó kiskorú gyermekével nem tudott akadálymentesen bejutni egy olyan épületbe, ahol postai szolgáltatást nyújtanak. Ismertette, hogy az épület bejáratánál három ajtó található, a középsőn tudnak bemenni a nem mozgáskorlátozott emberek, a bal oldali rácsos ajtó a mozgássérült személyek bejutását szolgálná felvonó segítségével, a jobb oldali ajtóról nem volt információja. A mozgáskorlátozottak bejutására szolgáló bal oldali rács és ajtó a kérelemben megjelölt időpontban zárva volt, így ott nem tudott bejutni, ezért kénytelen volt a középső ajtót használni, ahol azonban három lépcsőfokon kellett felvinnie a gyermekét a kerekesszékekkel együtt. Érdeklődött egy alkalmazottól, hogy hogyan tudnak a mozgáskorlátozott személyek az épületbe bejutni, illetve onnan kijutni, ha a felvonó rendszeresen zárva van, melyre azt a választ kapta, hogy meg kell nyomni egy csengőt, melyet követően kimegy egy alkalmazott, aki teljesíti az ügyfél igényét. Amikor megkérte az alkalmazottat, hogy szóljon valakinek, hogy segítsen kivinni a gyermekét, az azt válaszolta, hogy ez nem az ő dolga, nyomja meg a csengőt. Végül egy másik ügyfél segített neki. A kérelmező megjegyezte azt is, hogy azt a helyiséget, ahova az emelő eszközzel lehet bejutni, bútorok foglalják el, valamint, hogy az ajtó előtti rácsot az ügyfelek a kerékpárjuk rögzítésére használják. Kifogásolta továbbá, hogy a rács mögött elhelyezett „Kérem csengessen!” táblát magától észre sem vette volna.

Az eljárás alá vont álláspontja

A kérelem alapján a hatóság eljárást indított a közszolgáltatást nyújtó társasággal szemben, mely előadta, hogy az épület csak részben akadálymentes, a kerekesszékes mozgáskorlátozott személyek számára a szolgáltatások (pl. ügyféltér) megközelítése csak korlátozottan, illetve alkalmazottak segítségével lehetséges. Az épületben egy lépcsőjáró eszköz üzemel, melyet a főbejáratnál balra elhelyezkedő ajtón át lehet megközelíteni. Erre az ajtóra ki van függesztve egy „Kérem csengessen!” tábla, az ajtó előtt biztonsági okokból egy védőrács van, amit csak akkor húznak fel, ha valamelyik ügyfél csenget, vagyis használni akarja az eszközt. Ilyen esetben az érintett megnyomja a csengőt és megvárja, amíg valamelyik alkalmazott lemegy az ajtóhoz. Ha felemelik az ügyfelet, az előtérbe érkezik, ahol csak az ott található szolgáltatást tudja igénybe venni, a további szolgáltatások felé két-két lépcsőfokon és lengőajtókon lehet bejutni. A mozgáskorlátozott személy az ügyféltérbe sem tud önállóan bejutni, mert itt is két-két lengőajtón keresztül vezet az út, az ajtókat két személynek kell tartani. A munkatársaik ezért a csengetést követően ki szoktak menni az ügyfélhez és teljesítik az igényét. Három mozgáskorlátozott ügyfél jár a szolgáltatási helyre rendszeresen, őket ezzel a módszerrel szolgálják ki, részükről eddig panasz nem merült fel.

Az eljárás alá vont előadta azt is, hogy a kérelemben megjelölt napon is működött az emelő eszköz, azonban a kérelmező nem jelezte a csengővel az érkezését, illetve az eszköz igénybevételi szándékát, mert nem tudott erről a jelzési és bejutási lehetőségről. A kérelmezővel az eljárás alá vont munkatársai csak akkor találkoztak, amikor már kifelé ment az épületből, és akkor tájékoztatták arról, hogy csengő és emelő eszköz is rendelkezésre áll.

Az eljárás alá vont kész volt egyezséget kötni a kérelmezővel.

Az eljárás lefolytatása

A felek az eljárás során nem kötöttek egyezséget, ezért a hatóság a felek nyilatkozatai, a becsatolt dokumentumok és a vonatkozó jogszabályi előírások figyelembevételével hozta meg döntését.

A hatóság döntése és annak indokai

Az egyenlő bánásmód követelménye alapvetően a kérelmező védett tulajdonságával összefüggésben sérülhet, azonban átsugárzó diszkriminációként értékelhető, ha a hátrány valakit nem a saját, hanem a vele közvetlen, szoros kapcsolatban álló személy védett tulajdonsága miatt ér, ezért a hatóság jelen eljárása során azt vizsgálta, hogy az eljárás alá vont a kérelmező gyermeke fogyatékoságával összefüggésben megsértette-e az egyenlő bánásmód követelményét, biztosított volt-e a kérelmező számára a kerekesszéket használó gyermekével együtt az eljárás alá vont szolgáltatásaihoz való egyenlő esélyű hozzáférés.

Az eljárás alá vont tevékenysége közszolgáltatásnak minősül, melynek körében biztosítani kell a fogyatékos személyek számára az állapotuknak megfelelő önállósággal az egyenlő esélyű hozzáférést. A szolgáltatás a mozgási funkcióban sérült emberek számára abban az esetben tekinthető egyenlő eséllyel hozzáférhetőnek, ha annak igénybevétele az állapotuknak megfelelő önállósággal akadálymentes. A kérelmező által megjelölt szolgáltatási hely nem felel meg a jogszabályokban rögzített akadálymentesítési követelményeknek, az eljárás alá vont is akként nyilatkozott, hogy kerekesszékekkel közlekedő mozgáskorlátozottak számára a szolgáltatásaik csak korlátozottan, az alkalmazottak segítségével hozzáférhetőek. A konkrét eset kapcsán megállapítható volt, hogy az adott alkalommal, amikor a kérelmező a gyermekével be akart menni, a bal oldali bejáratánál található emelő eszköz nem volt hozzáférhető, az előtte lévő ajtón található rács lehúzott állapotban volt, az ott elhelyezett „Kérem csengessen!” felirat pedig nehezen volt észlelhető. Az eljárás alá vont azt is megerősítette, hogy a rácsot lehúzza tartják.

Megállapítható volt, hogy az eljárás alá vont a csengő és lift elhelyezésével még azok tényleges működtetése esetén sem biztosítja a kerekesszéket használó mozgásfogyatékos személyek számára az általa nyújtott közszolgáltatáshoz való egyenlő esélyű hozzáférést, hiszen ezen eszközök igénybevétele esetén is csak az előtérben található szolgáltatás közelíthető meg akadálymentesen, az ügyfélszolgálatra, illetve abba a helyiségbe, ahol a további szolgáltatásokat nyújtják, további két-két lépcsőfokon és lengőajtón keresztül lehet bejutni, az ügyféltérbe is két-két lengőajtón át vezet az út, amit két személynek kell tartani a bejutáshoz. Az eljárás alá vont ezzel kapcsolatban előadta, hogy ezért a munkatársai csengetés esetén ki szoktak menni az ügyfélhez, és teljesítik az igényét, ily módon biztosítva, hogy a mozgássérült ügyfelek is igénybe tudják venni a szolgáltatásait. Ez a megoldás azonban nem tekinthető az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának, a szolgáltatás megfelelő önállósággal történő igénybevétele. Ilyen megoldás alkalmazása esetén a fogyatékos személynek személyes dokumentumait, esetleg a bankkártyáját kell pusztán bizalmi alapon a szolgáltatóhely épületén kívül átadnia egy alkalmazottnak. Utalni kell ennek kapcsán a biztonsági körülmények hiányára és arra is, hogy a fogyatékos személynek az ügyélforgalomtól függően az épületen kívül bizonytalan ideig várakoznia kell arra, hogy ügyét mások elintézzék. Az eljárás alá vont hivatkozott arra is, hogy más mozgáskorlátozott emberek részéről nem érkezett panasz a kiszolgálással kapcsolatban, ez azonban nem jelenti a jogszabályi kötelezettség teljesítését.

Megállapítható volt, hogy az eljárás alá vont nem biztosítja a kerekesszékekkel közlekedő mozgáskorlátozott személyek számára, illetve nem biztosította a fogyatékos gyermekével érkező kérelmező számára sem az általa nyújtott szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést. A kérelmezőt a gyermeke mozgásszervi fogyatékosága miatt ténylegesen hátrány érte a nem fogyatékos személyekhez, illetve azokhoz képest, akik nem fogyatékos gyermekkel vették igénybe az adott szolgáltatást. A kérelmező gyermekének védett tulajdonsága és a kérelmezőt ért hátrány között az okozati összefüggés fennállása nyilvánvaló.

A hatóság megállapította, hogy az eljárás alá vont a kérelmezővel szemben, gyermeke fogyatékoságával összefüggésben közvetlen hátrányos megkülönböztetést valósított meg, ezáltal megsértette az egyenlő bánásmód követelményét azzal, hogy nem biztosította az általa nyújtott közszolgáltatáshoz való egyenlő esélyű hozzáférést.

A hatóság az eljárás alá vontat figyelmeztetésben részesítette és elrendelte a jogsértő állapot megszüntetését, kötelezte az eljárás alá vontat, hogy a határozatban meghatározott időpontig az általa nyújtott közszolgáltatást az adott szolgáltatási helyen tegye egyenlő eséllyel hozzáférhetővé *a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény, az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény és az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet* vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően, és ennek teljesítését ugyanezen határidőn belül rehabilitációs szakmérnök által kiállított okirattal igazolja a hatóság felé.

(2023. októberi határozat)