

**Az alapvető jogok biztosának  
Jelentése  
az AJB-767/2016. számú ügyben**

**Előadó:** dr. Kozicz Ágnes

### **1. Az eljárás megindítása, előzmények**

Mozgásában korlátozott panaszos a Wizz Air Hungary Kft. (a továbbiakban: Társaság) eljárásával kapcsolatos beadványával fordult hozzám, sérelmezve a Társaság segítő kutyákkal való utazásra vonatkozó eljárását.

Tekintettel arra, hogy a feladat- és hatáskörömet szabályozó 2011. évi CXI. törvény (a továbbiakban: Ajbt.) 1. § (3) bekezdése értelmében az alapvető jogok biztosja tevékenysége során – különösen hivatalból indított eljárások lefolytatásával – megkülönböztetett figyelmet fordít a 2007. évi XCII. törvénnyel kihirdetett, a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény (a továbbiakban: CRPD) végrehajtásának segítésére, védelmére és ellenőrzésére, a panaszbeadvány nyomán az Ajbt. 20. § (1) bekezdése alapján vizsgálatot indítottam.

A vizsgálat eredményes befejezése érdekében az Ajbt. 21. § (1) bekezdése alapján tájékoztatást kértem a Társaság elnök-vezérigazgatójától.

### **2. Érintett alkotmányos jogok és alapelvek**

- *A jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelménye és a tisztességes eljárásból való jog* [Alaptörvény B) cikk (1) „Magyarország független, demokratikus jogállam.”];
- *A nemzetközi jogi kötelezettségek és a belső jog összhangja* [Alaptörvény Q) cikk (2)-(3) bekezdés „Magyarország nemzetközi jogi kötelezettségeinek teljesítése érdekében biztosítja a nemzetközi jog és a magyar jog összhangját. Magyarország elfogadja a nemzetközi jog általánosan elismert szabályait. A nemzetközi jog más forrásai jogszabályban történő kihirdetésükkel válnak a magyar jogrendszer részévé.”];
- *Az emberi méltósághoz való jog* [Alaptörvény II. cikk „Az emberi méltóság sérthetetlen. Minden embernek joga van az élethez és az emberi méltósághoz, a magzat életét a fogantatástól kezdve védelem illeti meg.”];
- *Az egyenlő bánásmód követelménye és az esélyegyenlőség előmozdításának elve* [Alaptörvény XV. cikk (1)-(2)-(5) bekezdés „A törvény előtt mindenki egyenlő. Minden ember jogképes. Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékossgal, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja. Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.”
- *A fogyatékossgal élők kiemelt védelme* [Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdés „Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.”]

### **3. Alkalmazott jogszabályok**

- A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezmény (Magyarországon kihirdette a 2007. évi XCII. törvény, a továbbiakban: CRPD)
- A szerződések jogáról szóló Bécsi szerződés (Magyarországon kihirdette a 1987. évi 12. törvényerejű rendelet)
- A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.)
- A légitözlekedésről szóló 1995. évi XCVII. törvény
- A segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet (SzMM rendelet)

## 4. A megállapított tényállás

### 4.1. Panaszbeadvány

A beadvány szerint panaszos 2015. szeptemberben érvényes beszállókártyával rendelkezett a Társaság által üzemeltetett Malmö-Budapest útvonalon közlekedő járatra. Panaszos súlyosan mozgáskorlátozott, és kerekesszékkal, valamint a NEO Magyar Segítőkutya Egyesület által kiképzett hivatalos minősítésű, vizsgáztatott, szolgálatban tartott segítőkuttyájával tervezett utazni.

Panaszos már foglalásakor jelezte speciális segítségre vonatkozó igényét, továbbá előzetesen bejelentette – a Társaság Üzletszabályzata élőállatok fuvarozására vonatkozó 14.5. pontja alapján – a segítőkuttyára vonatkozó fuvarozási szándékát. Ez utóbbit a Társaság ügyfélszolgálati munkatársával előzetesen írásban egyeztetette és a segítőkutya hivatalos okmányainak másolatait is megküldte. A Társaság munkatársa az utazást jóváhagyta és – panaszosnak küldött visszajelzése szerint – jelezte a repülőtér munkatársainak, hogy a fogyatékossgal élő panaszos segítőkuttyával fog utazni.

Mindezek ellenére az indulás napján a budapesti repülőtéren zavart keltett panaszos és segítőkuttyája megjelenése; az utas-regisztrációt végző munkatársak nem voltak tisztában a Társaság Üzletszabályzatának élőállatok fuvarozására vonatkozó szabályaival, de gyors egyeztetést követően megerősítették a segítőkutya utazására vonatkozó engedélyt.

A visszautazás napján a malmöi repülőtéren panaszos kerekesszéke vizsgálata közben a repülőtér munkatársai kiemelték panaszost a sorból, majd félreállítás után közölték vele, hogy a segítőkutya nem utazhat, mert csak vakvezető kutyát hajlandóak fuvarozni. Az eljáró földi személyzetet tájékoztatták arról, hogy állításukkal ellentétben a Társaság Üzletszabályzata – összhangban az uniós és a magyar jogszabályi előírásokkal – valamennyi típusú segítőkutya számára biztosítja az utazást, továbbá ezt az Üzletszabályzat rendelkezéseinek megfelelően előzetesen egyeztetették a Társasággal. Panaszos telefonon vette fel a kapcsolatot a Társaság Ügyfélszolgálatával, az előzetes egyeztetést végző munkatársukat azonban nem sikerült elérnie. Az Ügyfélszolgálat magyar munkatársai sem ismerték az Üzletszabályzat hivatkozott rendelkezését, ennek következtében panaszos kérelme ellenére érdemi intézkedést nem tettek, és érdemi segítséget sem kapott az Ügyfélszolgálat szolgálatot teljesítő munkatársától hazautazását illetően.

A több mint egy órát tartó és a biztonsági ellenőrzésre váró több száz sorban álló utas előtt történt sikertelen egyeztetést követően a repülőtér személyzete visszakísérte panaszost a váróterembe, ahol közölték vele, hogy nem utazhat segítőkuttyájával. Időközben többször is beszéltek telefonon a Társaság Ügyfélszolgálatának munkatársával, aki arról tájékoztatta panaszost, hogy ő maga felettesével három alkalommal is egyeztetett a segítőkutya fuvarozásával kapcsolatban és azt a választ kapta, hogy kizárólag vakvezető kutya engedhető fel a fedélzetre. Az eljáró ügyintéző a rendkívüli helyzet ellenére is megtagadta panaszostól a felettesével való közvetlen egyeztetés lehetőségét, és a beadvány szerint úgy zárta a beszélgetést, hogy „1000 százalék, hogy a kutya nem fog utazni”, és javasolta panaszosnak, hogy írjon panaszt a honlapon található címre. Mindezeket követően panaszosnak sikerült telefonon elérnie a Társaságnál egyik ismerőst, aki tisztában volt az Üzletszabályzat rendelkezéseivel és közbenjárásának köszönhetően panaszos segítőkuttyájával a fedélzeten repülhetett haza Budapestre.

Panaszos sérelmezi, hogy a Társaság Üzletszabályzata ugyan összhangban áll a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény rendelkezéseivel, azonban a tapasztaltak alapján annak gyakorlatban való alkalmazására nem fordít gondot a Társaság, aminek következtében panaszos – ismerőse közbenjárása híján – a megalázó bánásmód következtében és a szabályszerű előzetes bejelentés és egyeztetés ellenére minden segítség és ellátás nélkül ott maradt volna a malmöi repülőtéren.

#### **4.2. A Társaság válasza<sup>1</sup>**

Megkeresésemben a következő kérdések vonatkozásában kértem tájékoztatást a Társaság elnök-vezérigazgatójától:

1. Mi a pontos eljárási menete a segítőkutyával való utazás bejelentésének, vagyis az Ügyfélszolgálati jóváhagyást követően mely munkatársak és milyen módon értesülnek a jóváhagyásról?
2. A Malmöben tartózkodó panaszos számára tájékoztatást adó Ügyfélszolgálati munkatárs szabályszerűen járt-e el az adott helyzetben, tájékoztatási és intézkedési kötelezettségének teljes mértékben eleget tette-e?
3. Mikor és milyen intézkedéseket tettek annak érdekében, hogy a Társaság valamennyi munkatársa megismerje a segítőkutyák alkalmazására, utazására vonatkozó szabályokat, különös tekintettel az Ügyfélszolgálaton foglalkoztatott munkatársakra?

A Társaság tájékoztatása szerint a segítőkutyával való utazás bejelentésével kapcsolatban elsődlegesen a honlapon<sup>2</sup> található információ a következők szerint:

„Utazás vezetőkutyákkal – A vezetőkutyákat a fogyatékossgal élők díjmentesen vihetik fel a fedélzetre. Járatonként csak egy kutya engedhető fel. Kérjük, ne feledje, a kutya nem foglalhat el ülést. A Wizz Air csak az „elismert” vezetőkutyákat engedi fel, azaz az állatnak eleget kell tennie bizonyos követelményeknek. Az Ön felelőssége, hogy magánál tartsa a légi fuvarozással érintett országok szabályzataiban előírt igazolásokat. Ha vezetőkutyával kíván utazni, kérjük, tüntesse fel a helyfoglalásnál, és értesítse telefonos ügyfélszolgálatunkat is, továbbá küldje el a következő dokumentumokat a tervezett indulási idő előtt legkésőbb 48 órával:

- igazolás, amely tanúsítja, hogy a kutya „elismert” vezetőkutyája;
- bármilyen releváns dokumentum, amelyet előírnak a légi fuvarozással érintett országok szabályzatai.”

Az Üzletszabályzat 14.4.1. pont c. alpontja alapján a hivatalos minősítésű segítőkutyák fuvarozási szándékát a helyfoglaláskor kell bejelenteni. Az ilyen tárgyak fuvaroztatásának szándékát a Telefonos Ügyfélszolgálatnál kell bejelenteni. E tárgyak csak a Társaság előzetes hozzájárulásával fuvarozhatók. A segítőkutyával való utazás szándékát az utasnak telefonon kell bejelentenie a Társaságnak. A bejelentést követően, amennyiben a segítőkutyák rendelkezik a megfelelő dokumentumokkal, a segítségre szoruló utassal utazik és a járatra csak az adott kutya utazását jelentették be, a Társaság jóváhagyja az állat utazását, és erről értesíti az utast/bejelentőt. A segítőkutyával való utazást a Társaság foglalási rendszerében rögzítik, amelyet mind az ügyfélszolgálat munkatársai, mind a repülőterek földi kiszolgáló személyzete lát.

A Társaság a panaszos és az Ügyfélszolgálat közötti beszélgetést visszahallgatva, illetve az esetet kivizsgálva megállapította, hogy az Ügyfélszolgálat a Társaság belső szabályzatai alapján járt el. Egy félreértésből adódóan az adott ügyet sem a földi kiszolgáló társaság, sem az Ügyfélszolgálat munkatársai nem a legnagyobb körültekintéssel kezelték, azonban az Ügyfélszolgálaton az esettel foglalkozó munkatárs a tájékoztatási és intézkedési kötelezettségének eleget tett, az utasokkal többször is felvette a kapcsolatot, folyamatosan kapcsolatot tartott mind a felelős döntéshozóval, mind a repülőterrel. Az ügy kezelése kapcsán ugyanakkor a Társaság megállapított néhány hiányosságot, amelyek pótlásáról intézkedtek.

A tájékoztatás kitért arra, hogy a Társaság kiemelt figyelmet fordít a fogyatékossgal élő személyek biztonságos légi közlekedésének lehetővé tételére. A segítőkutyával való utazással kapcsolatban a Társaság a panaszban foglaltakhoz hasonló problémával korábban nem találkozott. Korábban panaszos is több alkalommal utazott már segítőkutyával a Társaság járatain, mindez szintén mutatja, hogy ez a panasz kivételes eset, amely végül megoldódott. A Társaság mind a földi kiszolgáló társaságokat, mind az ügyfélszolgálatokat megfelelően tájékoztatta a segítőkutyákkal kapcsolatos teendőkről.

<sup>1</sup> A tájékoztató levél 2015. november 11-én kelt.

<sup>2</sup> [https://wizzair.com/hu-HU/useful\\_information/Special\\_needs#2](https://wizzair.com/hu-HU/useful_information/Special_needs#2) letöltés 2016.08.11-én.

Mind a földi kiszolgáló személyzet, mind az ügyfélszolgálatok képzésekben részesülnek, amelyek célja, hogy a Társaság szabályzatait megismerjék. A panasz beérkezését követően újból felhívták az ügyfélszolgálatok figyelmét, hogy a Társaság járatain segítőkutyák utazhatnak, az utazás feltételeiről és az ehhez kapcsolódó eljárásról ismét tájékoztatást adtak. A panaszbeadványban jelzett körülményekről való megalapozott tájékozódás érdekében ismételt megkeresésemben tájékoztatást kértem a Társaságtól a következő kérdésekkel összefüggésben:

1. Milyen jellegű félreértésből adódott, hogy sem a földi kiszolgáló társaság, sem pedig az Ügyfélszolgálat munkatársai nem a kellő körültekintéssel kezelték panaszos ügyét?
2. A vizsgálatuk pontosan, tételesen milyen természetű hiányosságokat tárt fel?
3. A feltárt hiányosságok pótlása, orvoslása érdekében a Társaság milyen konkrét intézkedéseket tett, illetve tervez tenni?

Válaszában a Társaság vezetője részletesen beszámolt arról, hogy a segítőkutyával való utazási szándékát az utasnak be kell jelentenie telefonon a Társaság részére, valamint biztosítania kell a szükséges dokumentumokat, amelyek igazolják a segítőkutya státuszát, valamint hogy rendelkezik minden szükséges dokumentummal az érkezési országba való belépéshez. A Társaság Ügyfélszolgálat ellenőrzi a dokumentumokat és azt, hogy regisztráltak-e már segítőkutyát az adott járatra; mindezek függvényében jóváhagyja az állat utazását, erről értesíti az utast/bejelentőt. A jóváhagyást és a segítőkutya utazásának tényét a Társaság foglalási rendszerében is rögzíti, ami mind a földi kiszolgáló személyzet, mind az Ügyfélszolgálat többi munkatársa számára elérhető, így a rendszer jelzi, hogy az utazás engedélyezett, az a szabályoknak megfelelő. A rendszerben a segítőkutya utazásának jelzésére egy úgynevezett „SSR” kód szolgál.

A Társaság vizsgálata során megállapította, hogy az utas nem telefonon, hanem e-mailben vette fel a Társasággal a kapcsolatot, ennek ellenére a Társaság munkatársa a kérést kezelte, azonban az erre szolgáló SSR kód szekció helyett a rendszer „megjegyzések” rovatába írta be a segítőkutya utazásának jóváhagyását. Mind a budapesti, mind a malmői repülőtér földi kiszolgáló személyzete az SSR kódot kereste a foglalás adatai között, és mivel ez hiányzott, nem látták igazoltnak a segítőkutya utazásának engedélyezését. E körülmény tisztázásának időtartama okozta Malmö és Budapest között a panaszos számára kellemetlenséggel járó időszakot. Megállapították azt is, hogy munkatársaik a Társaság szabályzatának megfelelően jártak el, a foglalás tartalmazta a segítőkutya utazását, az Ügyfélszolgálat ügyet kezelő munkatársa a tájékoztatási és intézkedési kötelezettségének eleget tett, mind az utassal, mind a reptérrel, mind a felelős döntéshozóval folyamatosan kapcsolatot tartott. Tekintettel arra, hogy a Társaság nagyszámú utasforgalma mellett hasonló panaszt korábban nem kaptak, valamint, hogy az esetet nem a Társaságnál érvényben lévő eljárások, szabályzatok hiányossága okozta, azok módosítását nem tartják szükségesnek. Az eset után mind a földi kiszolgáló társaságokat, mind az Ügyfélszolgálat munkatársait szóban felhívták arra, hogy a segítőkutyával történő utazás intézése során különös és teljes körültekintéssel járjanak el az üzletszabályzatuknak megfelelően. Az érintett munkatársak részére adott tájékoztatásban kiemelt hangsúllyal hívták fel a munkatársak figyelmét arra, hogy a segítőkutyával történő utazás esetére milyen rendelkezéseket tartalmaz üzletszabályzatuk, és hogy az erre irányuló utas igényeket különös körültekintéssel kezeljék, valamint hogy a foglalási rendszert fokozott figyelemmel töltsék ki minden esetben. A tájékoztatás kitért arra is, hogy mivel a Társaság minden esetben törekszik a hasonló helyzetek békés úton való rendezésére, panaszos és kísérői számára kompenzációt ajánlottak fel.

## **5.A vizsgálat megállapításai**

### **5.1. A hatáskör tekintetében**

A feladat- és hatáskörömet, valamint ennek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságaimat az Ajbt. határozza meg. A Társaság arra vonatkozóan kérte a tájékoztatásomat, hogy az ombudsmani vizsgálat mely jogszabályon alapszik.

Amint arra korábbi levelemben felhívtam a Társaság figyelmét, az Ajbt. 1. § (3) bekezdése alapján a biztos tevékenysége során – különösen hivatalból indított eljárások lefolytatásával – megkülönböztetett figyelmet fordít CRPD végrehajtásának segítésére, védelmére és ellenőrzésére.

A CRPD 9. cikke pedig rögzíti, hogy a fogyatékossgal élő személyek önálló életvitelének és az élet valamennyi területén történő teljes körű részvételének lehetővé tétele érdekében a részes államok megfelelő intézkedéseket tesznek, hogy másokkal azonos alapon biztosítsák a fogyatékossgal élő személyek számára (...) – többek között – a közlekedéshez (...) való hozzáférést. Mindezek alapján a hatóságnak nem minősülő szervezet is közreműködésre kötelezett az ombudsmani vizsgálatban, függetlenül attól, hogy alapjogsérelem bekövetkezett-e, vagy sem, hiszen a vizsgálat ennek feltárására irányul.

Mindemellett az Ajbt. 18. § (1) bekezdése értelmében az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint közigazgatási szerv, (...) közszolgáltatást végző szerv (a továbbiakban: hatóság) tevékenysége vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár, feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási határozat bírósági felülvizsgálatát – már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva.

Az Ajbt. 18. § (2) értelmében közszolgáltatást végző szerv – függetlenül attól, hogy milyen szervezeti formában működik – az állami vagy önkormányzati feladatot ellátó, illetve e feladat ellátásában közreműködő szerv. A légi közlekedésről szóló 1995. évi XCVII. törvény 2. § (1) bekezdés d) pontja állami feladatként rögzíti a nemzetközi kapcsolatokban a légi közlekedéssel összefüggő érdekek és kötelezettségek érvényesítését. Ilyen kötelezettségnek tekinthető álláspontom szerint a fentiekben már hivatkozott CRPD rendelkezéseiben Magyarország, mint az egyezményben részes állam által vállalt valamennyi kötelezettség, különös tekintettel jelen esetben a segítő kutyával való légi közlekedés – vagyis az egyenlő esélyű hozzáférés – feltételeinek biztosítása.

Az Ajbt. 18. § (2) bekezdés e) pontja értelmében közszolgáltatást végző szerv továbbá a jogszabályban közszolgáltatásként megjelölt tevékenységet végző szervezet is. Ehhez kapcsolódóan a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény 4. § fd) pontja értelmében közszolgáltatás minden ügyfélszolgálati rendszerben működtetett szolgáltató tevékenység.

A vizsgálat feltárta, hogy a Társaság Telefonos Ügyfélszolgálatán keresztül több ilyen szolgáltató tevékenységet (pl. foglalás, tájékoztatás) is folytat. A fentiek értelmében tehát hatásköröm, és így vizsgálatom az Ajbt. 18. § (1)-(2) bekezdése alapján kiterjed a Társaság panaszbeadványban sérelmezett tevékenységére, eljárására.

## **5.2. Az alapvető jogok tekintetében**

A biztos egy adott társadalmi probléma mögött álló összefüggés-rendszer feltárása során autonóm, objektív és neutrális módon, kizárólag alapjogi érvek felsorakoztatásával és összevetésével tesz eleget mandátumának. Az ombudsmanintézmény megalakulása óta az országgyűlési biztos következetesen, zsinórmértékként támaszkodott az Alkotmánybíróság alapvető jogállami garanciákkal és az alapjogok tartalmával kapcsolatos elvi megállapításaira, valamint – az ombudsmani jogvédelem speciális vonásainak megfelelően – alkalmazta az alapjogkorlátozás alkotmányosságát megítélni hivatott alapjogi tesztek.

Az Alkotmánybíróság a 22/2012. (V. 11.) AB határozatában arra mutatott rá, hogy „*az előző Alkotmány és az Alaptörvény egyes rendelkezései tartalmi egyezősége esetén éppen nem a korábbi alkotmánybírósági döntésben megjelenő jogelvek átvételét, hanem azok figyelmen kívül hagyását kell indokolni*”. Ugyanakkor a testület a 13/2013. (VI. 17.) AB határozatának indokolása során azt emelte ki, hogy az adott határozatban vizsgált törvényi rendelkezések esetében már az Alaptörvény negyedik módosítása alapján jár el a korábbi alkotmánybírósági határozatokban foglalt felhasználhatóságát illetően.

A testület ennek kapcsán elvi élel mondta ki azt, hogy „*az Alkotmánybíróság a hatályát vesztett alkotmánybírósági határozat forrásként megjelölésével, a lényegi, az adott ügyben felmerülő alkotmányossági kérdés eldöntéséhez szükséges mértékű és terjedelmű tartalmi vagy szövegszerű megjelenítéssel hivatkozhatja vagy idézheti a korábbi határozataiban kidolgozott érveket, jogelveket.*

*Az indokolásnak és alkotmányjogi forrásainak ugyanis a demokratikus jogállamban mindenki számára megismerhetőnek, ellenőrizhetőnek kell lennie, a jogbiztonság igénye az, hogy a döntési megfontolások átláthatóak, követhetőek legyenek. A nyilvános érvelés a döntés indoklásának létalapja. A korábbi határozatokban kifejtett érvek felhasználhatóságát az Alkotmánybíróság mindig esetről esetre, a konkrét ügy kontextusában vizsgálja.”*

Ha összevetjük az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdésében, az Alaptörvény XI. cikk (1)-(2) bekezdésében, valamint az Alaptörvény XV. cikk (1) bekezdésében foglaltakat a Magyar Köztársaság Alkotmányáról szóló 1949. évi XX. törvény 2. § (1) bekezdésének, 70/A. § (1) bekezdésének és 70/F. § (1) és (2) bekezdésének szövegével, akkor abból az állapítható meg, hogy a jelen vizsgálat tárgyát képező jogállamiság elve, az emberi méltósághoz való jog, az egyenlő bánásmód követelménye, tekintetében nem hoz olyan változást az Alaptörvény szövege, mely a korábbi alkotmánybírósági gyakorlat elvetését, tartalmi átértékelését alátámasztaná. Így elvi megállapításaim megfogalmazása, az alapjogok és az alkotmányos elvek értelmezése során – ellenkező tartalmú alkotmánybírósági döntés megszületéséig – irányadónak tekintem az Alkotmánybíróság által mind az Alaptörvény hatályba lépését megelőzően, mind az azt követően hozott határozataiban, azok indokolásában kifejtett megállapításokat, következtetéseket. Kiemelendő emellett, hogy az Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdése külön is tartalmazza, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a családokat, a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.

### **5.2.1. A jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelménye**

Az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése szerint a Magyarország *független demokratikus jogállam*. Az Alkotmánybíróság már működése első éveiben elvi élel állapította meg, hogy a jogállam nélkülözhetetlen eleme a *jogbiztonság*. Az Alkotmánybíróság szerint a jogbiztonság az állam kötelességévé teszi annak biztosítását, hogy a jog egésze, egyes részterületei és az egyes jogszabályok is *világosak, egyértelműek*, működésüket tekintve *kiszámíthatóak és előreláthatóak* legyenek a norma címzettjei számára. Az irányadó alkotmánybírósági tézis szerint a jogállamiság elvéből folyó követelmény a közhatalom, a közigazgatás törvény alá rendeltsége: a közhatalommal rendelkező szervek a *jog által megállapított működési rendben*, a polgárok számára megismerhető és kiszámítható módon szabályozott *korlátok között* fejtik ki tevékenységüket.<sup>3</sup> A közigazgatás törvényessége akkor valósul meg, ha jogilag szabályozott eljárási keretek között működik, a jogkorlátozásra adott felhatalmazást pedig törvényi szinten pontosan kell meghatározni. Nem hagyható figyelmen kívül továbbá, hogy a *kiszámíthatóság – beleértve az egységes jogalkalmazást – és az eljárási garanciák biztosítása szorosan összekapcsolódik az egyes alanyi alapjogok, szabadságjogok védelmével*, mintegy kölcsönösen feltételezik egymást.

### **5.2.2. Az emberi méltósághoz való jog**

Az Alaptörvény II. cikke alapján az emberi méltóság sérthetetlen, minden embernek joga van az élethez és az emberi méltósághoz. A korábban irányadó és az Alaptörvény hatályba lépését követően is hivatkozási pontot jelentő alkotmánybírósági gyakorlat az emberi méltósághoz való joggal kapcsolatosan arra hívja fel a figyelmet, hogy a méltóság az emberi élettel eleve együtt járó minőség, amely oszthatatlan és korlátozhatatlan, s ezért minden emberre nézve egyenlő. Az egyenlő méltósághoz való jog az élethez való joggal egységben azt biztosítja, hogy ne lehessen emberi életek értéke között jogilag különbséget tenni. Emberi méltósága és élete mindenkinek érinthetetlen, aki ember, függetlenül fizikai és szellemi fejlettségétől, illetve állapotától, és attól is, hogy emberi lehetőségéből mennyit valósított meg, és miért annyit.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Lásd: 56/1991. (XI. 8.) AB határozat

<sup>4</sup> Lásd: 64/1991. (XII. 17.) AB határozat

A méltósághoz való jognak részét képezi az is, hogy minden embert másokkal egyenlő méltóságú személyként kell kezelni, vagyis az egyes emberek és embercsoportok között tilos indokolatlan, ésszerűtlen különbséget tenni.<sup>5</sup>

### **5.2.3. A hátrányos megkülönböztetés tilalma, a fogyatékossgal élő személyek védelme**

Az Alaptörvény XV. cikkének (2) bekezdése tartalmazza a diszkrimináció tilalmát, mely szerint Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékossg, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja. Az Alaptörvény XV. cikk (4) bekezdése továbbá előírja, hogy Magyarország az esélyegyenlőség megvalósulását külön intézkedésekkel segíti, a XV. cikk (5) bekezdése emellett külön is kiemeli, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.

A két évtizedes, töretlen, az Alaptörvény fenti rendelkezése alapján továbbra is irányadónak tekinthető alkotmánybírói gyakorlat rögzíti, hogy a *hátrányos megkülönböztetés tilalma* arra vonatkozik, hogy a jognak mindenkit egyenlőként, egyenlő méltóságú személyként kell kezelnie, az egyéni szempontok azonos mértékű figyelembevételével kell a jogosultságok és kedvezmények elosztásának szempontjait meghatározni. A megkülönböztetés alkotmányossága tekintetében az Alkotmánybíró két mércét alkalmazott. Az alkotmányos alapjogok tekintetében megvalósuló egyenlőtlen bánásmód esetén annak alkotmányossága az alapvető jogok korlátozására irányadó szükségességi-arányossági teszt alapján ítélt meg. Bár az Alkotmány – ahogyan az Alaptörvény is – szövegszerűen csak az alapvető jogok tekintetében tiltotta a hátrányos megkülönböztetést, az Alkotmánybíró szerint e tilalom, ha a megkülönböztetés sérti az emberi méltósághoz való alapvető jogot, kiterjed az egész jogrendszerre.

Az Alaptörvény XV. cikk (4) bekezdése szerint Magyarország az esélyegyenlőség megvalósulását külön intézkedésekkel segíti. Az Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdése rögzíti, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a *fogyatékossgal élőket*. Az Alaptörvény tehát az időseket és a fogyatékossgal élőket gondoskodásra szoruló és külön védelmet igénylő csoportként emeli ki. Az Alaptörvény XV. cikk (2) bekezdésében rögzített a hátrányos megkülönböztetés általános tilalma alóli kivételt jelent az Alaptörvény idézett rendelkezése, amelyek alapján Magyarország az esélyegyenlőtlen ségek kiküszöbölését célzó intézkedéseket is tesz. E rendelkezés értelmében az egyenlőség tartalmi megvalósulását szolgáló, az esélyegyenlőtlen ség felszámolása érdekében tett pozitív megkülönböztetés megengedett. Az esélyegyenlőség elősegítése az állam részéről egy jogi lehetőséget biztosít, ugyanakkor bizonyos, valamely tulajdonságuk (pl. életkor, betegség, fogyatékossg) okán sajátos, kiszolgáltatottabb helyzetük miatt objektíve hátrányba kerülő személyek csoportjainál az állami beavatkozás *nem fakultatív feladat*: az állam köteles hatékony lépéseket tenni az eredendően, súlyosan egyenlőtlen helyzet felszámolására. Az alkotmánybírói esetjog szerint az állam szabadságot élvez abban, hogy milyen módon, milyen jogi, normatív és anyagi eszközökkel teljesíti az esélyegyenlőség előmozdítására vonatkozó alkotmányos kötelezettségét, mint államcél: e körben mérlegelni lehet az eszközök megválasztásában az állam teherbíró képességét.

### **5.2.4. A nemzetközi emberi jogi kötelezettségek érvényesítése**

Az Alaptörvény Q) cikk (2) bekezdése értelmében Magyarországnak a nemzetközi jogi kötelezettségeinek teljesítése érdekében biztosítania kell a nemzetközi jog és a magyar jog összhangját, jelen esetben azt, hogy a magyar jogi szabályozás megfeleljen a CRPD által felállított és a Bizottság által jelzett kötelezettségeknek.

---

<sup>5</sup> HALMAI GÁBOR ÉS TÓTH GÁBOR ATTILA (szerk.): Emberi jogok, Osiris Kiadó Budapest, 2003. 269. o., SÁRI JÁNOS-SOMODY BERNADETT: Alapjogok, Alkotmánytan II. Osiris Kiadó, Budapest 2008. 64. és 85. o.

Ebbe nemcsak az tartozik bele értelemszerűen, hogy a jogrendszerben nem maradhatnak olyan szabályok, amelyek nem egyeztethetők össze az CRPD rendelkezéseivel, hanem az is, hogy ahol szükséges, ott a jogalkotó érdemi és hatékony lépéseket tegyen a hiányzó szabályozás megalkotása érdekében.

A CRPD 4. cikke értelmében általános kötelezettségek körébe tartoznak a következők

1. A részes államok kötelezettséget vállalnak arra, hogy biztosítják és elősegítik valamennyi alapvető emberi jog és szabadság teljes megvalósulását valamennyi fogyatékossgal élő személy számára, a fogyatékossgal alapján történő bármiféle hátrányos megkülönböztetés nélkül. Ennek érdekében a részes államok vállalják, hogy:

a) meghoznak minden megfelelő jogalkotási, közigazgatási és egyéb intézkedést a jelen Egyezményben foglalt jogok végrehajtása érdekében;

b) megtesznek minden megfelelő intézkedést, ideértve a jogalkotási lépéseket a fogyatékossgal élő személyek hátrányos megkülönböztetését tartalmazó törvények, rendelkezések, szokások és gyakorlat módosítása vagy eltörlése érdekében;

c) figyelembe veszik a fogyatékossgal élő személyek emberi jogainak védelmét és előmozdítását valamennyi politika és program során;

d) tartózkodnak minden olyan cselekedetben és gyakorlatban való részvételtől, amely nem összeegyeztethető a jelen Egyezménnyel, és biztosítják, hogy a hatóságok és közintézmények a jelen Egyezménnyel összhangban tevékenykedjenek;

e) minden megfelelő intézkedést meghoznak bármely személy, intézmény vagy magánvállalkozás által a fogyatékossgal alapján történő hátrányos megkülönböztetés felszámolása érdekében;

f) kutatásokat és fejlesztéseket valósítanak meg vagy segítenek elő az egyetemesen tervezett áruk, szolgáltatások, eszközök és létesítmények vonatkozásában, a jelen Egyezmény 2. cikkében meghatározottak szerint, amelyek a lehető legkisebb változtatással és anyagi ráfordítással megfelelnek a fogyatékossgal élő személyek speciális igényeinek, elősegítve felhasználhatóságukat és használatukat, valamint elősegítik az egyetemes tervezést a szabványok és irányelvek kidolgozása során;

g) kutatásokat és fejlesztéseket valósítanak meg, vagy segítenek elő a fogyatékossgal élő személyek számára alkalmas új technológiák, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat, a közlekedést/mozgást segítő eszközök, készülékek és segédeszközök elérhetőségének és használatának előmozdítására, elsőbbséget biztosítva az elérhető költséggel járó technológiáknak;

h) hozzáférhető információkat biztosítanak a fogyatékossgal élő személyek számára a közlekedést segítő eszközökről, a készülékekről és segédeszközökről, ideértve az új technológiákat, csakúgy, mint a segítségnyújtás, támogató szolgáltatások és szolgálatok más formáiról;

i) előmozdítják a jelen Egyezményben foglalt jogok oktatását a fogyatékossgal élő személyekkel foglalkozó szakemberek és alkalmazottak számára az e jogok által biztosított jobb segítség- és szolgáltatásnyújtás érdekében.

2. Tekintettel a gazdasági, társadalmi és kulturális jogokra minden részes állam vállalja, hogy a rendelkezésre álló erőforrásai felső határáig, és, szükség esetén, a nemzetközi együttműködés keretében, intézkedéseket tesz e jogok teljes megvalósításának fokozatosan történő elérése érdekében, fenntartás nélkül, a nemzetközi joggal összhangban, a jelen Egyezményben foglalt kötelezettségek haladéktalan alkalmazására.

3. A jelen Egyezmény végrehajtására irányuló jogalkotás és politikák kidolgozása és végrehajtása során, továbbá a fogyatékossgal élő személyeket érintő kérdésekkel kapcsolatos más döntéshozatali eljárásokban a részes államok szorosan egyeztetnek, amelybe aktívan bevonják képviseleti szervezeteiken keresztül a fogyatékossgal élő személyeket, ideértve a fogyatékossgal élő gyermekeket is.



4. A jelen Egyezményben semmi nem értelmezhető úgy, mint ami befolyásolja a részes állam jogának, vagy az adott részes állam vonatkozásában hatályos nemzetközi jognak a fogyatékossgal élő személyek jogainak hatékonyabb szabályozását biztosító rendelkezéseit. A jelen Egyezményben részes államok joga, szerződése, szabályozása vagy szokásai által elismert, vagy tartalmazott emberi jogok és alapvető szabadságok nem korlátozhatók vagy csorbíthatók arra hivatkozással, hogy a jelen Egyezmény az adott jogokat, vagy szabadságokat nem, vagy csak kisebb mértékben ismeri el.

5. Jelen Egyezmény rendelkezései mindenféle korlátozás vagy kivétel nélkül a szövetségi államok valamennyi részére vonatkoznak.

### **5. 3. Az ügy érdeme tekintetében**

A szerződések jogáról szóló Bécsi szerződés<sup>6</sup> 31. cikke értelmében a szerződést jóhiszeműen, kifejezéseinek szövegösszefüggésükben szokásos értelmében a szerződést *tárgya és célja figyelembevételével kell értelmezni*. A CRPD 1. cikke értelmében *az Egyezmény célja* valamennyi emberi jog és alapvető szabadság teljes és egyenlő gyakorlásának előmozdítása, védelme és biztosítása valamennyi fogyatékossgal élő személy számára, *és a velük született méltóság tiszteletben tartásának előmozdítása*. A CRPD alapelvei között elsőként említi továbbá, hogy *a fogyatékossgal élő személyeket is megilleti a veleszületett méltóság, az egyéni autonómia tisztelete, beleértve a saját döntés meghozatalának szabadságát és a személyek függetlenségét*.<sup>7</sup> Ebből következően a jelentés tartalmában az emberi méltóság alapjogi védelmének primátusából vezeti le a fogyatékossgal élő személyeket megillető további és felhívott alapjogok érvényesülésének problémáit.

A CRPD 9. cikke értelmében *a fogyatékossgal élő személyek önálló életvitelének és az élet valamennyi területén történő teljes körű részvételének lehetővé tétele érdekében a részes államok megfelelő intézkedéseket tesznek, hogy másokkal azonos alapon biztosítsák a fogyatékossgal élő személyek számára (...) – többek között – a közlekedéshez (...) való hozzáférést, mind városi, mind vidéki területeken*. Ezek az intézkedések, amelyek magukban foglalják a hozzáférési akadályok és korlátok beazonosítását és felszámolását, többek között a légi közlekedés és a kapcsolódó szolgáltatásokra is vonatkoznak.

A CRPD által meghatározott „egyetemes tervezés” (universal design) irányelve szerint pedig a termékek, a környezet, a programok és szolgáltatások oly módon történő tervezését értjük, hogy azok minden ember számára a lehető legnagyobb mértékben hozzáférhetőek legyenek: adaptálás, vagy speciális tervezés szükségessége nélkül. Az egyetemes tervezés nem zárhatja ki a fogyatékossgal élő személyek csoportjai számára szükséges támogató-segítő eszközök és technológiák indokolt esetben történő használatát.

Az ENSZ Fogyatékosügyi Bizottsága 2014 májusában bocsátotta ki az CRPD 9. cikkéhez (Hozzáférhetőség) fűzött Általános megjegyzését [General comment no. 2.(2014)]<sup>8</sup>, amely leszögezi, hogy az egyenlő esélyű hozzáférés a fogyatékos személyek számára az önálló életvitel és annak feltétele, hogy a társadalom teljes, valamint egyenértékű tagjai lehessenek. A fizikai környezethez, közlekedéshez, információhoz és kommunikációhoz – beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket –, a nyilvánosság számára nyitva és rendelkezésre álló létesítményekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférhetőség hiányában a fogyatékossgal élő személyek nem egyenlő esélyekkel vehetnek részt a társadalmi életben.<sup>9</sup>

A dokumentum a részes államok kötelezettségei kapcsán rögzíti, hogy<sup>10</sup>

- a hozzáférhetőség megvalósítását fokozatos végrehajtással is biztosíthatják a részes államok, az akadályok és a korlátok rövid- és középtávú tervek alapján,

<sup>6</sup> Magyarországon kihirdette a 1987. évi 12. törvényerejű rendelet

<sup>7</sup> CRPD 3. cikk a) pont

<sup>8</sup> [http://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD/C/GC/2&Lang=en](http://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD/C/GC/2&Lang=en) (letöltés 2015.03.04.)

<sup>9</sup> General comment no2 (2014) I.1.

<sup>10</sup> General comment no2 (2014) III.

hatékony módszerrel való lebontásával; mindezt folyamatosan és rendszerezetten, fokozatosan és egyenletes eloszlásban;

- a részes államok kötelesek elfogadni, kihirdetni és monitorozni a nemzeti hozzáférhetőségi standardjaikat; első lépésként egy megfelelő jogi keretrendszert kell kialakítaniuk; a részes államoknak vállalniuk kell a jogszabályok átfogó – hozzáférhetőségi szempontú – vizsgálatát a joghézagok azonosítása és monitorozása, valamint a végrehajtás érdekében;
- a részes államok segítségére lehet a hozzáférhetőségi standardok főáramának olyan meghatározása, amelyek több területet is felölelnek;
- szükséges lenne a hozzáférhetőség minimum követelményeit meghatározni a köz és a magán szféra vállalatai által, a különböző fogyatékossgal élő személyeknek nyújtott szolgáltatásaik vonatkozásában;
- a részes államoknak szem előtt kell tartaniuk a fogyatékossgal alapján való diszkrimináció tilalmát, és amennyiben szükséges, módosítani a vonatkozó jogszabályokat;
- a részes államoknak meg kell vizsgálniuk a közbeszerzési jogszabályaikat is annak érdekében, hogy azok tartalmazzák-e a hozzáférhetőség követelményeit;
- a részes államok fogadjanak el akció terveket és stratégiákat a hozzáférhetőség akadályainak azonosítására, határidők meghatározásával és a humán valamint az anyagi erőforrások rendelkezésre bocsátásával.

Az államnak, a társadalom szervezeteinek és tagjainak oly módon kell tevékenységüket végezni, hogy az ne okozhasson olyan károsodást, amely fogyatékossgal kialakulásához vezet, illetve *olyan körülményeket kell létrehozni, amelyben a fogyatékos emberek képesek lesznek teljesebb életre és a fogyatékossgukból fakadó terbeik csökkenthetőek.*<sup>11</sup> A tervezési, döntési folyamatok során kiemelten kell kezelni a fogyatékos személyek sajátos szükségleteit, és *figyelemmel kell lenni arra, hogy a fogyatékos személyek a bárki által igénybe vehető lehetőségekkel csak különleges megoldások alkalmazása esetén élhetnek.* A fogyatékos személyeket érintő döntések során tekintettel kell lenni arra, hogy a fogyatékos személyek a társadalom és a helyi közösség egyenrangú tagjai, ezért *meg kell teremteni azokat a feltételeket, amelyek lehetővé teszik számukra a társadalmi életben való részvételt.*<sup>12</sup>

Az állam köteles gondoskodni a fogyatékos személyeket megillető jogok érvényesítéséről, a fogyatékos személyek hátrányait kompenzáló intézményrendszer működtetéséről a nemzetgazdaság mindenkorai lehetőségeivel összhangban.<sup>13</sup>

A vizsgálat feltárta, hogy a Társaság saját hatáskörben teljeskörűen kivizsgálta a panaszbeadványban felvetetteket, vagyis a sérelmes eljárás – panaszos segítő kutyával való utazása fennakadásának – körülményeit, annak kiváltó okait. A Társaságnak a munkatársak tájékoztatása céljából kezdeményezett intézkedései a jogszerű eljárást, így az érintett utasok alapvető jogainak érvényesülését garantálják.

Nem osztom azonban a Társaság azon álláspontját, amely szerint nincs szükség a Társaságnál érvényben lévő szabályzatok, így az Üzletszabályzat módosítására, ugyanis az nem felel meg a jelenleg hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek.

A segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SzMM rendelet (a továbbiakban: SzMM rendelet) határozza meg a segítő kutya fogalmát és annak típusait. Az SzMM rendelet 1. § (b) pontja értelmében *segítő kutya* a fogyatékossgal élő személyt az egyenlő esélyű hozzáféréshez fűződő joga gyakorlásában, önálló életvitelének elősegítésében, illetve veszélyhelyzet elhárításában segítő, rehabilitációs, rehabilitációs feladatokat ellátó, a külön jogszabályban meghatározott állat-egészségügyi követelményeknek megfelelő kutya.

---

<sup>11</sup> Fot. 2. § (1) bekezdés

<sup>12</sup> Fot. 2. § (3)-(4) bekezdés

<sup>13</sup> Fot. 2. § (5) bekezdés

A 2. § (1) bekezdése értelmében a *segítőkutya típusai* a következők:

- a) *vakvezető kutya*: a látássérült személy vezetésére kiképzett kutya;
- b) *mozgáskorlátozott személyt segítő kutya*: a mozgáskorlátozott személyt mindennapi tevékenységeinek ellátásában segítő feladatokra kiképzett kutya;
- c) *hangot jelző kutya*: a hallássérült személy számára veszélyt vagy egyéb fontos információt jelentő hangok jelzésére kiképzett kutya;
- d) *rohamjelző kutya*: az epilepsziával élő személy vagy más krónikus, rohamszerű állapotoktól veszélyeztetett személy számára a roham során segítséget nyújtó feladatokra kiképzett kutya;
- e) *személyi segítő kutya*: a fogyatékos személyt önálló életvitelében segítő feladatokra kiképzett kutya;
- f) *terápiás kutya*: a gyógypedagógiai, a szociális szolgáltatások területén pedagógiai, pszichológiai, pszichiátriai, konduktív pedagógiai rehabilitációs, illetve rehabilitációs folyamatban alkalmazott kutya.

A Társaság jelenleg érvényben lévő és a Társaság honlapján elérhető Üzletszabályzata a segítőkutya fogalom helyett a vezetőkutya meghatározást használja, amely nem felel meg az SzMM rendelet terminológiájának, így adott esetben téves jogalkalmazáshoz vezethet. A sérelmezett eljárás idején (2015. szeptember) érvényben lévő Üzletszabályzat még a segítőkutya fogalmat használta, az azóta bekövetkezett módosítás szerint azonban jelenleg a vezetőkutya meghatározás szerepel az Üzletszabályzatban. A Társaság első megkeresésemre adott (2015. november 11-én kelt) tájékoztatása szerint a Társaság honlapján szintén vezetőkutya megfogalmazás szerepelt, míg a válaszevél az Üzletszabályzatban segítőkutyára utalt.

Üdvözlendő és előremutató az Üzletszabályzat azon módosítása, amelynek következtében a segítőkutyával való utazás már nem csak telefonon, az Ügyfélszolgálat munkatársánál jelenthető be, hanem e-mailben is.

*A fentiek alapján megállapítom, hogy a Társaság eljárása – amely szerint nem megfelelő helyen rögzítették panaszos segítőkutyával való utazási szándékát és ezen körülmény tisztázása panaszos utazásában fennakadást okozott – felvetette a minden embert egyenlő mértékben megillető emberi méltósághoz való joggal, az egyenlő bánásmód követelményével, a fogyatékosággal élő személyek kiemelt védelmének állami kötelezettségével összefüggő visszásság gyanúját; tekintettel azonban arra, hogy a Társaság saját hatáskörben intézkedett a sérelmes helyzet bekövetkezésének lehetősége elkerülése érdekében, ezzel kapcsolatban intézkedést nem tesztek.*

*Tekintettel azonban arra, hogy a Társaság Üzletszabályzata téves fogalmat használ – az SzMM rendelet szerinti segítőkutya fogalom helyett a vezetőkutya meghatározást –, amely tény téves jogalkalmazáshoz vezethet, és az érintett személyek tekintetében a jogállamiság elvéből eredő jogbiztonság követelményével összefüggésben visszásságot idézhet elő.*

## 6. Intézkedéseim

A vizsgálatom során feltárt alapjoggal összefüggő visszásság megszüntetése és bekövetkezése lehetőségének jövőbeni megelőzése érdekében az Ajbt. 37. §-a alapján felkérem a *Wizz Air Hungary Kft. elnök-vezérigazgatóját*, hogy a jelentésben foglaltak szerint

- kezdeményezze a Társaság Üzletszabályzatának és a honlapon szereplő tájékoztatásnak olyan irányú módosítását, hogy a segítőkutyával kapcsolatos előírások megfeleljenek a 27/2009. (XII. 3.) SzMM rendelet terminológiájának;
- gondoskodjon az Üzletszabályzatban az érvényességi idő feltüntetéséről;
- tegyen intézkedéseket annak érdekében, hogy a Társaság munkatársai megfelelő és teljes körű tájékoztatást kaphassanak a *segítőkutya* helyes fogalmával és típusaival kapcsolatban.

Budapest, 2016. augusztus

Székely László sk.