

EBH/136/2014

Év

2014

Védett tulajdonság:

Fogyatékoság

Diszkrimináció területe

Közszolgáltatás

Befejezőmód

Egyezséggel zárult ügy

A hatóság eljárása során kötött egyezséggel zárult esetben, amelyben a mozgáskorlátozott kérelmező azzal a panasszal fordult hatóságához, hogy a bepanaszolt közlekedési társaság szolgáltatásának Budapest – Pápa viszonylatu igénybevétele során több sérelem érte. Annak ellenére, hogy a szolgáltatás igénybevételére irányuló szándékát telefonon keresztül, időben, előre bejelentette, és a bepanaszolttól azt a tájékoztatást kapta, hogy utazása rendben lesz, biztosítani fognak emelőszerkezetet a járműre történő fel- és lejutáshoz, Pápán a leszálláskor emelőszerkezet nem volt, Budapesten pedig az emelőszerkezetet kezelni tudó személyzet nem fogadta kérelmezőt. Kérelmező sérelmezte továbbá azt is, hogy a szolgáltatás igénybevétele során több alkalommal sértő hangnemben beszéltek vele a bepanaszolt munkavállalói. Kérelmező megítélése alapján mindezek megvalósítják vele szemben a hátrányos megkülönböztetést fogyatékoságával összefüggésben.

A hatóság a rendelkezésre álló iratanyagok alapján eljárást indított a bepanaszolt közlekedési társasággal szemben és az ügy tisztázása érdekében felhívta a feleket nyilatkozattételre. Az eljárás során a felek kinyilvánították egyezségkötési szándékukat és ezek alapján a felek egyezséget kötöttek, amelynek értelmében a z eljárás alá vont – többek között - vállalta az alábbiakat:

1. A jövőben nagy körültekintéssel és empátiával jár el a hasonló esetekben, eljárásai során tiszteletben tartja az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (Ebktv.) rendelkezéseit.

2. A hatályos Üzletszabályzat alapján 48 órás előzetes bejelentés mellett, az év minden napján biztosítani tudja – az üzemi viszonyok figyelembevételével – a mozgássérült emberek számára a szolgáltatást azokon az állomásokon, ahol meghirdették azt, tehát szerepel a honlapján, továbbá azokon a szolgálati helyeken is, ahol meg van hirdetve a szükséges technikai felszerelés, de azok kezeléséhez nem biztosított a folyamatos kezelő személyzet.
3. Módosítja a fogyatékkal élők utazásának végrehajtási utasítását, amelynek eredményeként az eljárás alá vont részéről a bejelentést fogadó személy regisztrálja az utas nevét és az utazás adatait is és ezek (tehát nem az igénybejelentő adatai) alapján kerül az utazási igény beazonosításra.
4. A mozgáskorlátozott személyek utazási igényének bejelentése történhet elektronikus és postai levél megküldésével, valamint ingyenesen hívható telefonszámon. A telefonos bejelentés esetén a Call Center munkatárs kitölti az Igény bejelentési lapot, minden esetben rögzíti a kötelezően feltüntetendő adatokat és az utazással kapcsolatos valamennyi szükséges adatot, továbbá a beszélgetés rögzítésre is kerül. Írásbeli (postai vagy elektronikus úton elküldendő) megrendeléshez a bejelentési lap letölthető az eljárás alá vont honlapjáról is, amelyen ki kell tölteni a kötelezően feltüntetendő adatokat. Az eljárás alá vont az egyezség értelmében az utazás megrendelésének folyamatába beiktat egy olyan alkalmazást, amely jelzi, hogy az utas az utazási feltételeket elolvasta, megismerte, elfogadta és tudomásul veszi. Az utas a bejelentő lapot elektronikus levél formájában, vagy postai úton tudja elküldeni a megadott címre, és igényének elfogadásával kapcsolatban telefonon vagy e-mailen kap visszajelzést az eljárás alá vonttól.
5. Az eljárás alá vont a képzései, továbbképzései során nagyobb figyelmet fordít arra, hogy munkavállalói elsajátítsák – az Üzletszabályzatban foglalt eljárások mellett - a mozgáskorlátozott személyeknek, illetve a fogyatékkal élő személyeknek és rászorulóknak adandó segítségnyújtást és a velük való bánásmódot.
6. Az eljárás alá vont fokozott figyelmet fordít arra, hogy az utastájékoztatóban érintett munkavállalók felkészültek legyenek a mozgáskorlátozott, illetve fogyatékkal élő ügyfelekkel való megfelelő bánásmód és a nekik nyújtott tájékoztatás érdekében; továbbá biztosítja azt is, hogy a személyzet a ki- és beszállásnál, valamint az utazás során kiemelt figyelmet fordít a fogyatékkal élő utasokra, és az utazás zavartalan lebonyolítása érdekében minden szükséges segítséget megad számukra.

A kérelmező az egyezség keretében kijelentette, hogy az eljárás alá vont Üzletszabályzatában foglaltakat, a mozgássérült személyek utazásával és a kerekesszék szállításával kapcsolatos szabályokat megismerte, utazásai során azt maradéktalanul betartja, és törekszik arra, hogy az utazási szándékának jelzése és az utazása tekintetében együttműködik az eljárás alá vont képviselőivel.

A hatóság a Ket. 75. §-a alapján íz egyezséget határozatával jóváhagyta.