

EBH/50/2015

Év

2015

Védett tulajdonság:

Fogyatékoság

Diszkrimináció területe

Szolgáltatás

Diszkrimináció típusa

Közvetett hátrányos megkülönböztetés

Befejezőmód

Jogsértést megállapító döntés

A hatóság eljárását kezdeményező látássérült kérelmező sérelmezte, hogy elektronikus postafiókjának webmail felületen keresztül elérhető változata, számára nem hozzáférhető. Az általa használt képernyőolvasó szoftver nem tudja azt értelmezni, kérelmező ezért nem fér hozzá a postafiókhoz. (A webmail felület a postafiók elérését biztosítja felhasználónév és jelszó megadását követően bármilyen számítógépről.) A kérelmező sérelmezte azt is, hogy a bepanaszolt távközlési szolgáltató internetes oldalán elérhető díjcsomag választó felületet sem tudja használni. Az oldal teljesen grafikus, a látássérültek képernyőolvasó szoftvere ezért azt sem tudja értelmezni.

A hatóság a kérelemben foglaltak alapján eljárást indított a szolgáltatóval szemben. Vizsgálatában tényként állapította meg, hogy az elektronikus postafiók webmail felületen, valamint a díjcsomag választó felület látássérült személyek számára képernyőolvasó szoftver használatával sem hozzáférhető. Az akadálymentes elérés hiányát a szolgáltató elismerte és azt a szolgáltatónál az online felületek működtetéséért felelős munkatárs tanúként is megerősítette. A hatóság megállapította, hogy a kérelmező védett tulajdonsága (fogyatékoság) és az őt ért hátrány (a hivatkozott szolgáltatási felületek számára – látássérült személyként – nem egyenlő eséllyel hozzáférhetőek) közötti ok-okozati összefüggés fennállását.

A hatóság osztotta azt a kérelmezői érvelést, amely szerint abból, hogy az internetszolgáltatás részeként biztosított elektronikus postafiók két módon, azaz levelező kliensen, illetve webmail felületen keresztül is elérhető, nem következik az, hogy az eljárás alá vont szolgáltatónak elegendő lenne - a látó személyekével azonos előfizetési díj megfizetése mellett - csupán az egyik elérési útvonalat biztosítani a számára. Az elektronikus postafiók elérésének két módja között ugyanis lényeges különbség, hogy a levelező kliens útján a postafiók csak a kérelmező otthoni számítógépén, a webmail felületen keresztül pedig bármely internetkapcsolattal rendelkező számítógépről elérhető.

Az eljárás alá vont elismerte a kérelmező által sérelmezett szolgáltatások egyenlő esélyű elérésének hiányát, annak a jogviszony természetével összefüggő tárgyilagos mérlegelés szerinti ésszerű indokát nem adta. Ugyanakkor az egyenlő esélyű elérés érdekében döntéseket hozott. Kötelezően figyelembe veendő szempontrendszerrel dolgozott ki, valamint nyilatkozott arról, hogy 2017-ig valamennyi online felületét akadálymentessé kívánja tenni.

Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (Ebkvtv.) szerint közvetett hátrányos megkülönböztetésnek minősül az a látszólag az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő rendelkezés, amely a törvényben meghatározott védett tulajdonságokkal rendelkező egyes személyeket vagy csoportokat lényegesen nagyobb arányban hátrányosabb helyzetbe hozza, mint amelyben más, összehasonlítható helyzetben lévő személy vagy csoport volt, van vagy lenne.

A hatóság határozatában megállapította, hogy az eljárás alá vont szolgáltató által - a vele szerződésben álló ügyfeleknek - nyújtott internetszolgáltatás részeként igénybe vehető elektronikus postafiók webmail felületen keresztül elérhető változata, valamint az eljárás alá vont szolgáltató internetes oldalán keresztül elérhető díjcsomagválasztó felülete látszólag mindenki számára ugyanolyan térítési díj ellenében, ugyanolyan módon hozzáférhető. Azonban a hivatkozott online felületek a látássérültek számára kifejlesztett képernyőolvasó szoftverek segítségével használhatatlanok, és ez minden, a szóban forgó online felületeket használni kívánó, azaz az eljárás alá vont e szolgáltatásait igénybe venni akaró látássérült személyt érint, ezért az rájuk nézve lényegesen nagyobb arányban hátrányosabb, mint az összehasonlítható helyzetben lévő, nem látássérült személyek számára. Ez a körülmény olyan következménnyel jár a látássérült személyek - így a kérelmező - számára, hogy a szóban forgó szolgáltatások az esetükben eltérő minőségűnek tekinthetők.

A hatóság megállapította, hogy az eljárás alá vont szolgáltató a kérelmezővel szemben közvetett hátrányos megkülönböztetést valósított meg. Határozatában kötelezte a távközlési szolgáltatót, hogy a jogsértő állapotot az általa meghatározott határnapiig szüntesse meg és a felületeket tegye egyenlő eséllyel hozzáférhetővé a látássérült személyek számára. A hatóság kötelezte a szolgáltatót, hogy a webmail felület korábbi, képernyőolvasó szoftverrel használható változatát a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül a felület teljes akadálymentességének megvalósulásáig tegye elérhetővé a kérelmező számára. Elrendelte továbbá a jogerős és végrehajtható - az eljárás alá vont adatainak kivételével anonimizált - határozatának nyilvános közzétételét 30 napra, az eljárás alá vont internetes oldalán, a nyitólapról közvetlenül elérhető módon és a hatóság www.egyenlobanasmod.hu internetes oldalán.

A hatóság a jogkövetkezmények megállapítása során figyelembe vette, hogy a szolgáltató elismerte a panaszolt szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáféréseinek hiányát látássérült személyek számára. Tekintettel volt arra is, hogy ugyan a szolgáltató az eljárás során tett nyilatkozataiban kifejezte elkötelezettségét a szóban forgó felületek, illetve az általa üzemeltetett összes online felület akadálymentesítésének megvalósítása iránt, valamint nyitottságát a hatóság előtti eljárás során egyezség megkötésére, az iratokból azonban megállapítható volt, nem tett meg mindent azért, hogy a kérelmezővel az ügyet egyezség keretében rendezze.

Figyelemmel arra is, hogy az eljárás alá vont alapvetően olyan szolgáltatásokat nyújt ügyfeleinek, amelynek során az infokommunikációs akadálymentességre különösen tekintettel kell lenni, a hatóság a szankciók között a jogerős határozat nyilvános közzétételét egyidejűleg elrendelte.

(2015. augusztusi döntés)

A határozat bírósági felülvizsgálatát egyik fél sem kérte.