

## **EBH/91/2017**

Év

2017

Védett tulajdonság:

Fogyatékoság

Diszkrimináció területe

Szolgáltatás

Befejezőmód

Egyezséggel zárult ügy

*A hatóság eljárását súlyosan látássérült kérelmező kezdeményezte. A számítógépet képernyőolvasó szoftverrel használja, a bepanaszolt gazdasági társaságnál rendelkezett internet-előfizetéssel. Hiába rögzítette azonban felhasználónevét és jelszavát a cég internetes oldalán, a számlatörténetét nem tudta elérni, minden alkalommal helytelen felhasználónévre vagy jelszóra vonatkozó hibaüzenetet kapott. A kérelmező a problémával a cég ügyfélszolgálatához fordult. Azt javasolták, hogy kérjen jelszó emlékeztetőt vagy új jelszót. Az új ideiglenes jelszó igénylése esetében azonban a számlatörténet eléréséhez egy, a képernyőn látható torzított karakterláncot (CAPTCHA) kellett begépelni. Mivel a karakterlánc ténylegesen képként és nem szöveges karakterként jelent meg a képernyőn, a kérelmező által használt ernyőolvasó szoftver nem tudta azt értelmezni. A kérelmező álláspontja szerint a bepanaszolt gazdasági társaság azzal, hogy új ideiglenes jelszó igénylésénél a számlatörténet eléréséhez egy olyan torzított karakterláncot kell begépelni, ami képernyőolvasó szoftver használatával nem lehetséges, fogyatékosága (látássérülése) miatt vele szemben megsértette az egyenlő bánásmód követelményét.*

A hatóság tárgyalást tartott, majd jóváhagyta a felek egyezségét az ügyben. Az egyezségben az eljárás alá vont internetszolgáltató vállalta, hogy 2017. április 30-ig a kérelmező számára is ellenőrizhető módon biztosítja, majd a jövőben fenntartja az általa üzemeltetett összes honlap egyenlő esélyű hozzáférését. Vállalta továbbá az új ideiglenes jelszó igénylésére szolgáló felületen az ideiglenes jelszó igényléséhez szükséges hangfájl magyar nyelvű elhangzásának biztosítását.

2017. februári döntésével a hatóság az egyezséget jóváhagyta.

[2017 hu](#)