

341/2019

Év

2019

Védett tulajdonság:

Fogyatékoság

Diszkrimináció területe

Szolgáltatás

Diszkrimináció típusa

Közvetlen hátrányos megkülönböztetés

Befejezőmód

Jogsértést részben megállapító döntés

A kerekesszékekkel közlekedő kérelmező sérelmezte, hogy X városból C városba, majd a vissza történő utazása számos nehézségbe ütközött. Vágányzár miatt többször át kellett szállnia, mely során nem kapta meg a vasúti személyszállítást végző társaságtól az elvárható segítséget.

1. Az A városból B városba tartó vonatra történő felszállással kapcsolatban a kérelmező sérelmezte, hogy kerékpárszállító szerelvényre akarták feltenni az állomási emelővel az eljárás alá vont munkavállalói.

A panasz ezen részével kapcsolatban a hatóság elfogadta az eljárás alá vont védekezését, mely szerint a kérelmező nem győződött meg arról, hogy a számára kijelölt kocsi akadálymentes-e, ő maga is elismerte a kérelemben, hogy oda nem volt hajlandó felszállni.

2. A B-C között közlekedő IC-vel történő utazással kapcsolatban a kérelmező azt sérelmezte, hogy amikor B-n a C-re tartó vonatra felszállt, a kocsi nem volt akadálymentes, ezért az előtérben kellett utaznia.

Az eljárás alá vont a kérelmezővel szemben megsértette az egyenlő bánásmód követelményét azzal, hogy nem biztosított a részére a B-ből C-re induló vonaton akadálymentes kocsi helyjegyet. A kérelmező a helyjegyen szereplő kocsi előtérben utazott, kedvezőtlenebb körülmények között, mint a mozgásszervi fogyatékosokkal nem élő utasok.

3. A kérelmező sérelmezte azt is, hogy percekig kellett várakoznia C-n, amíg az emelő megérkezett.

C-n a vonat érkezése után a jegyvizsgáló telefonon intézkedett, hívta a személyszállítási ügyeletet, az emelést végző táblázó – a kérelem szerint is – végül megérkezett és az állomási emelővel leemelte a kérelmezőt. Az emelővel dolgozóknak nagyobb odafigyelést kell tanúsítani ilyen esetekben, azonban önmagában a pár perces várakozással kérelmező egyenlő bánásmódhoz való joga és emberi méltósága nem sérült.

4. A B-ből A-ba tartó vonattal történő utazással kapcsolatban a kérelmező sérelmezte, hogy az eljárás alá vont visszafelé B-n nem biztosított számára kerekesszéssel történő utazáshoz alkalmas kocsit, nem tudták feltenni, „fel kellett ugrálnia” a dolgozók segítségével a vonat lépcsőin. Mivel nem tudták kinyitni az ajtó közepén lévő fémrudat, a kérelmező a kalauzzal megbeszélte, hogy szól A-ba, hogy segítsenek majd a leszállásnál. A-n ugyanaz a dolgozó várta, akivel már reggel összetűzésbe került, amikor pedig jelezte neki a leszállási szándékát, azt a választ kapta, hogy nem hajlandó segíteni, és a vonatra sem teszi fel. A kérelmező sírva ugrált le, majd maga szállt fel az A-ba tartó vonatra.

Az eljárás alá vont a kérelmezővel szemben megsértette az egyenlő bánásmód követelményét azzal, hogy a B-ből A-ba tartó vonaton nem állt rendelkezésre akadálymentes kocsi. Azért nem sorozták be az akadálymentes járművet, mivel az erre vonatkozó rendelkezést hiányos címezéssel adták ki. Ezt a hibát az eljárás alá vont munkavállalója is elismerte, aki emiatt szóbeli figyelmeztetésben részesült. A kérelmező, a kocsivizsgáló és az eljárás alá vont egymásnak ellentmondó nyilatkozata miatt nem volt megállapítható, hogy a felszállás során biztosították-e a kérelmező felemelését a vasúti kocsiba. A járműről nem emelték le a kocsivizsgálók, arra hivatkozva, hogy az emelő használata ennél a kocsinál nem lehetséges. Akadálymentes kocsi hiányában a kérelmezőnek nehézséget okozott a személyszállítási szolgáltatás igénybevétele ezen az útszakaszon, hátrány érte a védett tulajdonsággal nem rendelkező utasokhoz képest, egy lábbal kellett leugrálnia a lépcsőn. A szolgálatot teljesítő kocsivizsgálókat az eljárás alá vont szóbeli figyelmeztetésben részesítette.

5. Az A-ból X-be induló vonatra történő felszállással kapcsolatban a kérelmező sérelmezte, hogy a vagonba egyedül húzta fel magát.

Az eljárás alá vont a kérelmezővel szemben megsértette az egyenlő bánásmód követelményét az A-ból X-be tartó vonatra történő felszállás során, mivel nem biztosították a kérelmező felemelését. A panaszosnak nehézséget, hátrányt okozott a lépcsőkön történő felszállás, egyedül húzta fel magát a vonatra. Annak ellenére, hogy a kocsivizsgálóknak tudomása volt arról, hogy a kérelmező A-ból továbbutazik, egyikőjük sem segített a kérelmezőnek, aki a jegyvizsgáló nyilatkozata szerint indulás előtt 3 perccel érkezett meg a kísérőjével. Az érkező és az induló vonatok egymás melletti vágányokon álltak, a kocsivizsgálóknak lehetőségük lett volna a kérelmező után menni.

Az eljárás alá vont az A-n szolgálatot teljesítő kocsivizsgálókat szóbeli figyelmeztetésben részesítette és felhívta a figyelmüket a pontos munkavégzésre.

6. A kérelmező sérelmezte, hogy nem állt rendelkezésre megfelelő, széles illemhely az IC vonatokon annak ellenére, hogy ismerik a kerekesszéke szélességét. Mivel az nem fért be a WC-be, az ajtó előtt kellett hagynia.

Az IC vonatokon lévő mellék helyiségek akadálymentes használatával kapcsolatban a hatóság elfogadta az eljárás alá vont védekezését, mely szerint a jármű kiválasztásánál ez nem volt elsődleges szempont. A kérelmező adatait tartalmazó igénybejelentő lapon ugyan szerepel a kerekesszék szélessége, azonban ő úgy nyilatkozott, hogy a normál WC-t tudja használni. Az utazás megrendeléskor, az adatok felvételénél a megjegyzés rovatban a kérelmezőnek jeleznie kellett volna, hogy olyan járművet kér, amelyben van akadálymentes mellék helyiség is. Az igénybejelentéskor az eljárás alá vontnak erre is figyelmet kell fordítania, a félreértések elkerülése céljából javasolt külön pontban megkérdezni az utastól, hogy olyan járművet szeretne-e, amelyen a WC akadálymentes. A telefonos igényfelvételnél lassan, jól érthetően kell feltenni a kérdéseket és a választ meg kell várni, figyelmeztetve az utasokat a pontos, érthető válaszadásra. Jelen esetben a kérelmező igénybejelentése a kérdések gyors megválaszolásával történt, erre a jövőben ajánlatos hosszabb időt fordítani.

A kerekesszékes utasok számára a vasúti személyszállítás igénybevételekor akkor biztosított az egyenlő esélyű hozzáférés, ha a jármű megközelítésénél, a felszállásnál, leszállásnál, elhelyezésnél és a mellék helyiség kialakításánál is figyelembe veszik a speciális szükségleteiket.

7. A kérelmező sérelmezte, hogy a b-i vasútállomáson a mellékhelyiség nem volt akadálymentes, csak lépcsőn lehetett oda lejutni.

A hatóság megállapította, hogy az eljárás alá vont megsértette a kérelmezővel szemben az egyenlő bánásmód követelményét azzal, hogy a b-i állomáson nem állt rendelkezésre akadálymentes WC és mosdó. A kérelmező nem tudta használni a mellékhelyiséget, ahogy a mozgásszervi fogyatékosokkal nem rendelkező utasok, mivel az csak lépcsőn volt megközelíthető.

8. A kérelmező sérelmezte, hogy a kalauz nem vette fel a panaszát jegyzőkönyvbe.

Ezzel kapcsolatban az eljárás alá vont előadta, hogy a vonat személyzeténél nincs erre lehetőség, a telefonos és írásbeli módokról tájékoztatták a kérelmezőt, aki be is nyújtotta a panaszát a megfelelő e-mail címre.

Az eljárás alá vont nem sértette meg a kérelmezővel szemben az egyenlő bánásmód követelményét akkor, amikor a jegyvizsgáló nem vett fel jegyzőkönyvet, mivel minden utasra – nem csak a kerekesszékesekre – egységesen vonatkozik az, hogy arra a helyszínen nincs lehetőség. A kérelmezőt e tekintetben nem érte továbbá hátrány, mivel elektronikus úton elküldte a panaszát az eljárás alá vontnak, aki azt vizsgálta.

A hatóság megállapította, hogy az eljárás alá vont a kérelmező fogyatékoságával összefüggésben megsértette az egyenlő bánásmód követelményét, és közvetlen hátrányos megkülönböztetést valósított meg, mivel nem biztosított számára akadálymentes járműbe helyjegyet B-ből C-re utazásához, B és A között nem állt rendelkezésre akadálymentes jármű, A-n az X-re induló vonatra való felszállásnál nem alkalmazták az emelő berendezést és B vasútállomásán nem volt akadálymentes mosdó és WC. A hatóság megtiltotta a jogsértő magatartás jövőbeni tanúsítását, továbbá elrendelte a jogsértő állapot megszüntetését azzal, hogy az eljárás alá vont a b-i állomáson meghatározott időpontig alakítson ki a kerekesszékes utasok részére akadálymentes mosdót és WC-t. A hatóság az eljárás alá vontat százezer forint bírság megfizetésére kötelezte. A hatóság a kérelmet a leírtakat meghaladó részében elutasította.

A határozat végleges és végrehajtható.