

137/2020

Év

2020

Védett tulajdonság:

Fogyatékoság

Diszkrimináció területe

Szolgáltatás

Diszkrimináció típusa

Közvetlen hátrányos megkülönböztetés

Befejezőmód

Jogsértést részben megállapító döntés

A súlyos hallássérült kérelmező panaszában azt sérelmezte, hogy amikor az eljárás alá vont felhívására adategyeztetésre megjelent az eljárás alá vont fióktelepén, ott nem biztosítottak számára jelnyelvi tolmácsot és az e-mailben jelzett KONTAKT tolmácsszolgálatot sem tudta igénybe venni; valamint az ügyintézése során a biztonsági őr is kihívták, nem voltak vele udvariasak. Érzése szerint ki akarták vezetni az épületből, amelyet nagyon megalázónak talált, nehezményezte továbbá, hogy nem magyarázták meg neki, hogy lekötése után miért kevés a kamat, helyette X Biztosítóhoz irányították.

A hatóság az ügyben eljárást indított és eljárás alá vonta az érintett bankfiókot üzemeltető bankot.

Az eljárás alá vont érdemi nyilatkozatában előadta, hogy a kérelmezőt 2019. november Y napján, e-mailben kereste meg a bankfiók adategyeztetésre történő időpont-egyeztetés céljából. Az ügyfél jelnyelvi tolmács közreműködését kérte, amellyel kapcsolatban tájékoztatták, hogy annak biztosítására nincs mód, azonban a bankfiókban videó-jeltolmács szolgáltatás igénybevételére alkalmas tablet áll rendelkezésre, amely lehetővé teszi a SINOSZ által üzemeltetett KONTAKT tolmácsszolgáltatás elérését. A kérelmező bankfiókba érkezésének napján észlelték a tablet szoftverhibáját, amelynek helyszíni javítására nem volt mód, ezért a kérelmező mégsem tudta a szolgáltatást igénybe venni. Az eljárás alá vont elmondása szerint a tablet 2019 év eleje óta áll rendelkezésre a bankfiókban, ám használatára a tavalyi év során – a kérelmező esetét leszámítva – nem merült fel igény, ezért kerülhetett sor arra, hogy nem működött a rendszer. Bankfiókjaikban országszerte rendelkeznek videó-jeltolmács szolgáltatás igénybevételére alkalmas tabletekkel, azonban azok használata nem mindennapos. A kérelmező esetében a hiba elhárítására soron kívül intézkedtek, a hibát egy munkanapon belül elhárították, a szolgáltatás azóta is rendeltetésszerűen működik. A szolgáltatás kiesésének rövid időtartamára tekintettel a szolgáltatás időleges elérhetetlenségére vonatkozó ügyfél-tájékoztatásra nem került sor, ugyanakkor a kérelmezőén kívül nem is merült fel annak igénybevételére irányuló igény sem, ellenkező esetben az ügyfél által választott kapcsolattartási módon tájékoztatta volna a bankfiók az igénylő ügyfelet. A hasonló esetek jövőbeli elkerülése érdekében a tablet rendszeres ellenőrzését vezették be, a bankfiókban a táblagépet hetente bekapcsolják, ellenőrzik töltöttségét, letöltik az esetleges szoftverfrissítéseket, illetve próbahívást kezdeményeznek a tolmácsok felé, hogy a rendeltetésszerű működésről meggyőződjenek, valamint felhívták a bankfiók dolgozóit arra, hogy munkájuk során fokozottabb figyelemmel legyenek a banki belső speciális kiszolgálási folyamatrendekre. A kérelmező és az eljáró ügyintéző írásban és verbálisan, hangzó szóval kommunikáltak, annak során az ügyintéző nem tapasztalt a kérelmező részéről megértési problémát, vagy egyéb fennakadást. A lekötések utáni kamatokkal kapcsolatos kérdésben az ügyintéző azért nem tudott érdemben segíteni a kérelmezőnek, mert az az X Biztosító által nyújtott és a bank által közvetített szolgáltatásra vonatkozott, s amellyel kapcsolatban egyébként az adategyeztetésre sor került. A biztonsági őr a kérelmezővel szemben semmiféle intézkedést nem fogantatosított, az ügyféltérbe nem ment ki, a bankbiztonsági szempontok miatt bevezetett banki protokollnak megfelelően láthatóan, de a háttérben maradva, az ügyintézés nem befolyásolva jelent meg, elősegítve ezzel az ügyintézés zavartalanságát, a rendet veszélyeztető szituáció megelőzését. Mindemellett az eljárás alá vont részletesen tájékoztatta a hatóságot a speciális kiszolgálási igényű ügyfelek egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosítása érdekében az elmúlt években tett intézkedésekről és sajnálatát fejezte ki, hogy a szolgáltatás elérhetőségének akadályoztatása miatt kellemetlenség érte a kérelmezőt.

A hatóság felhívására a kérelmező mellékelte az időpont-egyeztetés tárgyában a bankfiók eljáró ügyintézőjével folytatott, rendelkezésre álló e-mailváltást, az abban foglaltakat nyilatkozatával az eljárás alá vont is alátámasztotta. Eszerint a kérelmezőt 2019. december Z napján 11 órára várták a bankfiókba, a hiba észlelése közvetlenül a tablet használat megkezdésekor történt, amely miatt nem állt módjukban az ügyfelet a hibáról előzetesen értesíteni és egy másik időpontot megbeszélni. Elmondása szerint az ügyfél a jelen ügyben sérelmezett egyedi, sajnálatos esetet követően több alkalommal járt a bankfiókban és ügyeit ezen alkalmakkor maradéktalanul el tudta intézni.

A hatóság a kérelmet érdemben megvizsgálta és megállapította, hogy az részben alapos. A hatóság a KONTAKT tolmácsszolgáltatás tényleges igénybevételének elmaradása vonatkozásban annak tulajdonított jelentőséget, hogy a kérelmező nem alkalomszerűen, előzetes időpont-egyeztetés nélkül jelent meg az eljárás alá vontnál, hanem előre megbeszélte időpontra ment a bankfiókba és előre jelezte a szolgáltatásra vonatkozó igénybevételi szándékát. A szolgáltatás előre ismert időpontban történő igénybevétele előtti, kellő időben történő ellenőrzéssel biztosítható, hogy a szolgáltatást a fogyatékkal élők ténylegesen is igénybe tudják venni és ezzel ugyanolyan akadálytalanul hozzáférhetnek a nyújtott szolgáltatáshoz, nehézség és megértési problémák nélkül kommunikálhatnak, mint azok, akik fogyatékoság nélkül intézik ügyeiket. A kérelmező esetében erre nem került sor, ezért nem tudott érvényesülni az egyenlő esélyű hozzáférés követelménye. A hatóság a rendelkezésre álló bizonyítékok, így a felek nyilatkozatai és a felek közötti levélváltás másolata, valamint a jogszabályi rendelkezések alapján arra jutott, hogy az eljárás alá vont azzal, hogy nem gondoskodott arról, hogy az általa nyújtott közszolgáltatást a kérelmező ténylegesen igénybe vehesse az előre megbeszélte időpontban, a kérelmezővel szemben a fogyatékoságával összefüggő közvetlen hátrányos megkülönböztetést valósított meg.

A rendelkezésre álló adatok alapján az Ebktv. szerinti zaklatásra utaló tények, körülmények nem merültek fel az eljárás alá vont intézkedése során, az ügyintéző és a biztonsági őr magatartása a kérelmező emberi méltóságát nem sértette. Önmagában az, hogy a kérelmező által – a tolmácsszolgáltatás hiányában – nehézkesen érthető kommunikáció során, egyéni érzékenysége alapján valamely magatartást türelmetlennek, udvariatlannak érez, nem alapozza meg az Ebktv. szerinti zaklatás tényállását. Mindebből következően a hatóság megállapította, hogy az eljárás alá vont zaklatás formájában nem sértette meg az egyenlő bánásmód követelményét a kérelmezővel szemben.

Fentiekre tekintettel a hatóság a kérelmező kérelmének a KONTAKT tolmácsszolgáltatás igénybevételének elmaradása tekintetében helyt adott, és megállapította, hogy az eljárás alá vont megsértette az egyenlő bánásmód követelményét, amely közvetlen hátrányos megkülönböztetés formájában valósult meg, míg a hatóság a kérelmet az azt meghaladó részében elutasította. A jogkövetkezmény megállapítása során a hatóság mérlegelte az eset összes körülményeit, azt, hogy a jogsértés a kérelmezőn kívül más halláskárosult személyt nem érintett, a hibát az eljárás alá vont haladéktalanul – már a hatóság eljárásának megindítását megelőzően – javította, és megfelelő lépéseket tett annak érdekében, hogy a jövőben hasonló eset ne fordulhasson elő. Előbbiekre tekintettel a hatóság az eljárás alá vonttal szemben az Ebktv. 17/A. § (1) bekezdés b) pontjában meghatározott szankció alkalmazásáról döntött és megtiltotta a jogsértő magatartás jövőbeni tanúsítását.

(2020. május 13-án kelt, végleges határozat)