

## 15/2020

Év

2020

Védett tulajdonság:

Fogyatékoság

Diszkrimináció területe

Szolgáltatás

Befejezőmód

Egyezséggel zárult ügy

A közérdekű igényérvényesítő azzal a panasszal fordult a hatósághoz, hogy az eljárás alá vont alkalmazottja arról tájékoztatta egy látássérült utasát, hogy kizárólag orvosi igazolással tudja igénybe venni a légitársaság személyszállító járatát. Sérelmezte, hogy ehhez – az eljárás alá vont honlapján – egy angol nyelvű űrlap áll rendelkezésre, mely a közérdekű igényérvényesítő álláspontja szerint nem érthető kérdéseket, információkat tartalmaz egy angolul nem értő utas számára. A kérelemben foglaltak szerint a közérdekű igényérvényesítő felhívta az eljárás alá vont ügyfélszolgálatát, ahol megerősítették a szóban forgó orvosi ún. fit-to-fly igazolás szükségességét. Ekkor azt is elmondta az ügyintéző, hogy a kifogásolt szabály bevezetésének oka a visszaélések kiszorítása volt. A közérdekű igényérvényesítő sérelmezte, hogy ekkor azért nem tudott panaszt tenni, mert arra kizárólag a légitársaság online felületén volt lehetőség. A panaszbejelentésre szolgáló online felület azonban nem volt akadálymentes, ugyanis amíg a látásában akadályozott személy a felolvasó szoftverrel vagy nagyítóval böngészi az oldalt, a felület inaktivitást észlelve végül kidobja onnan.

A hatóság az ügyben tárgyalást tartott, melyen mindkét fél kifejezte nyitottságát az egyezség megkötésére. A felek a tárgyaláson az alábbi tartalmú egyezséget kötötték:

**1.** Az eljárás alá vont elnézést kért az általa okozott sérelem és kellemetlenség miatt, továbbá kijelentette, hogy tiszteletben tartja az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (Ebkvt.) rendelkezéseit, és azok betartása érdekében a jövőben még nagyobb gondossággal fog eljárni.

**2.** Az eljárás alá vont vállalta, hogy a megállapított határidőn belül az érintett munkavállalói, az ügyfélszolgálati, valamint a földikiszolgáló személyzet részére belső értesítést küld, amelyben felhívja a figyelmüket a látássérült utasok utazáshoz fűződő jogaira, továbbá arra, hogy a látássérült utasoktól a látássérültségük miatt fit-to-fly igazolás – az eljárás alá vont üzletszabályzata, valamint a vonatkozó jogszabályok alapján – nem kérhető.

**3.** Az eljárás alá vont kötelezettséget vállalt arra, hogy a megállapított határidőn belül az ügyvel érintett ügyfélszolgálati munkatársak részére továbbképzést tart a légi járművön utazó látássérült utasok utazáshoz fűződő jogairól, továbbá arról, hogy a látássérült utasoktól látássérültségük miatt fit-to-fly igazolás – az eljárás alá vont üzletszabályzata, valamint a vonatkozó jogszabályok alapján – nem kérhető.

**4.** Az eljárás alá vont kötelezettséget vállalt arra, hogy a megállapított határidőn belül a weboldalán módosítja az „információk és szolgáltatások” menüpont „különleges segítség fogyatékossgal élő ügyfelek számára” almenüpont alatt azt, hogy kinek nem kell (pl. látássérültek) orvosi igazolást becsatolnia.

**5.** Az eljárás alá vont kötelezettséget vállalt arra, hogy a megállapított határidőn belül tájékoztatja a hatóságot és a közérdekű igényérvényesítőt arról, hogy megkezdte a webes felület akadálymentesítéssel kapcsolatos felülvizsgálatát.

**6.** Az eljárás alá vont vállalta, hogy a panaszkezelési online felület akadálymentesítése érdekében – az 5. pontban megjelölt fejlesztési folyamat végéig – a látássérült utasok esetében eltekint a panaszkezelési űrlap alkalmazásától. A látássérült utasok a társaság e-mail címén és telefonon keresztül jelezhetik panaszukat, melyeket az eljárás alá vont rögzít a panaszkezelő rendszerében, így megkönnyítve a látássérült utasok ügyintézését és panaszkezelését.

**7.** Az eljárás alá vont vállalta, hogy a megállapított határidőn belül tájékoztatja a közérdekű igényérvényesítőt a látássérült utasok érdekében módosított ügyfélszolgálati változásokról.

Az eljárás alá vont az egyezségben foglalt vállalásait maradéktalanul teljesítette, melynek megtörténtétől mind a hatóságot, mind a közérdekű igényérvényesítőt megfelelően tájékoztatta.

A hatóság az egyezséget a 2020. január 21-i határozatával jóváhagyta.