

Ügyszám: EBF-AJBH-7/2023.

Védett tulajdonság: fogyatékoság

Diszkrimináció területe: szolgáltatás

Diszkrimináció típusa: közvetlen hátrányos megkülönböztetés

Jogsértést megállapító határozat

Kérelem, a kérelmező álláspontja

A látássérült kérelmező 2023. január hónapban nyújtott be panaszt a bankkal szemben az Alapvető Jogok Biztosához. Ebben előadta, hogy 2022. decemberében vak barátjával az eljárás alá vont egyik bankfiókjában devizaszámlát szeretett volna nyitni és ezzel kapcsolatos pénzügyi tranzakciókat végrehajtani. A bankfiókvezető-helyettes azonban – miután felhívta a központot – visszautasította az ügyintézt, azt állítva, hogy vak ügyfél csak látó segítővel együtt intézhet ügyet, hivatkozott egy banki belső szabályzatra. Kérelmező álláspontja szerint a hitelintézet fogyatékoságával összefüggésben hátrányos megkülönböztetésben részesítette. Kitért arra is, hogy ő tájékoztatta a bankfiókvezető-helyettest, hogy a sérelmes eset megelőző 1,5-2 hónapban ugyanebben a bankfiókban probléma nélkül segítették az ügyintézésben. Kérelmező sérelmezte, hogy a vaksága miatti diszkrimináció mellett még meg is alázták, amikor az egyik ablaknál ülő ügyintéző, mindenki számára jól hallhatóan azt mondta: „nem fogok 35 oldalt ennek felolvasni”. Kérelmező előadta, hogy panaszt kívánt tenni a helyszínen, azonban annak lehetőségét nem biztosították részére, így csak telefonon tudta panaszát rögzíttetni, ugyanazon telefonszámon, amelyen a sérelmes eset megelőző napon előzetesen érdeklődött arról, hogy van-e lehetősége vakként ügyet intézni az adott bankfiókban, melyre azt a választ kapta, hogy állapota semmilyen problémát nem okoz az ügyintézés során, nyugodtan fáradjon be.

Az eljárás alá vont álláspontja

A hatóság eljárást indított a bankkal szemben, aki érdemi nyilatkozatában megerősítette, hogy a sérelmes eset a kérelmező által előadottak szerint történt. A hitelintézet a kérelmező panaszának kivizsgálását követően arra a következtetésre jutott, hogy az adott körülmények között a kérelmező számlanyitási kérését nem volt lehetőségük teljesíteni, azonban a hatóság megkeresését követően ismételt vizsgálatot folytattak le az ügyben, melynek eredményeként a hitelintézet megállapította, hogy nem megfelelően jártak el a sérelmezett ügyintézés során, amiért kérelmező elnézését is kérték. Az bank idézte a saját belső szabályzatának a vonatkozó részleteit, miszerint „Vak, vagy látássérült, gyengén látó személy esetén az ügyfél erre irányuló kérése esetén a banki ügyintéző részletes magyarázat mellett köteles teljes terjedelmében felolvasni minden dokumentum szövegezését (szerződés-tervezetet, tájékoztatót, aláírás-bejelentő lapot, stb.) ... Olvasásra képtelen ügyfél esetén az ügyfél írásbeli nyilatkozatait tartalmazó dokumentumokat ki kell egészíteni azon nyilatkozattal, melyben az ügyfél elismeri, hogy az okirat tartalmát a tanúk egyike megmagyarázta számára. Azon banki ügyintéző, aki az okirat tartalmát elmagyarázta az ügyfél számára, tanúként köteles az okiratot aláírni. A fogyatékoság ténye és a szükséges intézkedések a jogszabályi előírások szerint átadott tájékoztatóban vagy szerződés(tervezet)ben kerülnek rögzítésre, ...”. Az eljárás alá vont idézte a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) vonatkozó rendelkezéseit és utalt arra, hogy szabályzata azzal összhangban áll.

Az eljárás lefolytatása

A felek közt az eljárás során nem jött létre egyezség, ezért a hatóság az ügyet érdemben elbírálta.

A hatóság döntése és annak indokai

A hatóság határozatában megállapította, hogy a kérelmezőt – azáltal, hogy a bankfiókban nem tudta az ügyét elintézni – másokhoz képest hátrány érte a látási fogyatékosága miatt. A bank tehát a kérelmezővel szemben, fogyatékoságával összefüggésben közvetlen hátrányos megkülönböztetést alkalmazott, megsértve ezzel az egyenlő bánásmód követelményét.

Jogkövetkezményként a hatóság megtiltotta a banknak a jogsértő magatartás jövőbeni tanúsítását, továbbá egymillió forint összegű bírság megfizetésére kötelezte.

2023. áprilisi döntés