

Ügyszám: EBF-AJBH-70/2024.

Védett tulajdonság: fogyatékos

Diszkrimináció területe: közszolgáltatás

Diszkrimináció típusa: közvetlen hátrányos megkülönböztetés

Jogsértést megállapító határozat

Kérelem, a kérelmező álláspontja

A mozgásszervi fogyatékos, mankóval közlekedő kérelmező azt sérelmezte, hogy két alkalommal nem tudott bejutni egy közszolgáltatás nyújtó szerv ügyfélszolgálatára, ott nem tudta az ügyét személyesen intézni, mivel a bejáratnál található lépcsősoron a magas lépcsőfokok miatt nem tudott felmenni. A lépcsősoron található személyemelő gépet csak a második alkalommal észlelte, azonban egyszer sem látott portást vagy más személyt, akitől segítséget kérhetett volna. A kérelmező kihelyezett tájékoztatót vagy csengőt sem látott, amellyel jelezni tudta volna, hogy mozgáskorlátozottként szeretne jutni az ügyfélszolgálatra.

Az eljárás alá vont álláspontja

A kérelemben megjelölt ügyfélszolgálat egy műemléki környezetben elhelyezkedő épület magasföldszintjén található, a megközelíthetőséggel kapcsolatban az eljárás alá vonthoz korábban jelzés nem érkezett. A portaszolgálat is a magasföldszinten található, mivel a főbejárati ajtóban a hely szűkösége miatt akadályozná az épületbe történő be-, illetve kijutást, az épület előtti rész pedig már közterület. A főbejárati ajtó jobb oldalán, a homlokzaton – 100 cm magasságban – van egy jelzőcsengő, annak megnyomásával jelezhetik az érkező ügyfelek a bejutási szándékukat.

A magasföldszintet tizennégy lépcsőfokon vagy a lépcsővonalat követő ferdepályás személyemelő gép használatával lehet megközelíteni. A személyemelő gép használatához szükséges kezelői vizsgával a portán szolgálatot teljesítő biztonsági őrök közül többen is rendelkeznek, a működtetéséhez szükséges kulcsot a portaszolgálaton, a használatára vonatkozó kezelői utasítást pedig a lépcső aljánál a falon helyezték el. A bejutásban szükség esetén a biztonsági őrök működnek közre, akik közül egy fő a portaszolgálati helyiségből a bejáratról élő képet sugárzó kameraképeken keresztül folyamatosan nyomon követi az érkező és távozó ügyfeleket, míg egy fő az ügyfélszolgálaton teljesít szolgálatot és felügyeli az ügyfelek érkezését, távozását, közvetlenül rálát az utcai bejárati ajtóra.

A gépjárműforgalom számára nyitva álló bejáratnál – mely a kérelmező által használt bejárattól kb. ötven méterre található – a külső homlokzaton van egy működő kaputelefon, mely ugyancsak az eddig ismertett épületben található portaszolgálatra ad jelzést.

Az eljárás alá vont elismerte, hogy a kérelemben megjelölt időtartamban külön tájékoztató nem volt kihelyezve arra vonatkozóan, hogy az ügyfelek a személyemelő gép igénybevételi szándékukat milyen módon tudják jelezni. Előadta, hogy az eljárás megindítását követően az épületen belül a lépcsősor aljánál is elhelyezett egy csengőt és a csengő melletti falszakaszra egy feliratot tett ki, mely arról tájékoztatja az ügyfeleket, hogy amennyiben a személyemelő gépre vagy az épületbe való bejutáshoz segítségre van szükségük, azt csengetéssel jelezzék.

Az eljárás lefolytatása

A felek nyilatkozatait követően a hatóság megfogalmazott egy egyezségtervezetet, melyet megküldött a kérelmezőnek és az eljárás alá vontnak is. Ez a tervezet tartalmazta azon intézkedéseket, amelyeket az eljárás alá vont már meg is tett az eljárás megindítását követően, továbbá azokat is, amelyek végrehajtása a hatóság megítélése szerint még szükséges volt. Utóbbiak közé tartoztak a következők: figyelemfelhívó tájékoztató felirat kihelyezése az ügyfélszolgálat épületének utcai homlokzatára a főbejárati ajtó jobb oldalán található csengőhöz; a biztonsági őrök figyelmének felhívása arra, hogy fordítsanak kiemelt figyelmet a mozgásukban korlátozott ügyfelekre és nyújtsanak nekik megfelelő időn belül segítséget ahhoz, hogy akadálymentesen bejuthassanak az ügyfélszolgálatra.

Az eljárás alá vont nem kívánt a kérelmezővel egyezséget kötni, előadta, hogy az épület homlokzatára még egy csengőt és tájékoztató, figyelemfelhívó táblát helyeztet ki a jelzőcsengő használatának lehetőségéről, továbbá ismételten felhívta az ügyfélszolgálat portaszolgálatán és az ügyféltér előterében szolgálatot teljesítő biztonsági őrök figyelmét az egyezségtervezetben rögzítetteknek megfelelően.

A felek között nem jött létre egyezés, így a hatóság a felek nyilatkozatai, a becsatolt dokumentumok és a vonatkozó jogszabályi előírások figyelembevételével hozta meg döntését.

A hatóság döntése és annak indokai

A hatóság megállapította, hogy az eljárás alá vont tevékenysége közszolgáltatásnak, az ügyfélszolgálat épülete közhasználatú építménynek minősül, ezért az eljárás alá vontnak biztosítania kellett volna a munkát használó mozgásszervi fogyatékos kérelmező számára az ügyfélszolgálatra történő akadálymentes bejutást, az ahhoz szükséges tájékoztatást és segítségnyújtást.

Megállapítható volt, hogy – bár az adott ügyfélszolgálaton telepítve volt a mozgásszervi fogyatékos személyek lépcsőn történő feljutását biztosító személyemelő szerkezet – a panaszolt esetek idején az eljárás alá vont nem tájékoztatta arról a mozgásszervi fogyatékosokkal élőket, így kérelmezőt se, hogy hogyan juthatnak be az ügyintézés helyszínére, tájékoztató felirat nem volt elhelyezve, a biztonsági őrök pedig nem nyújtottak a kérelmezőknek segítséget, nem tájékoztatták, így nem tudta a hivatalos ügyét személyesen intézni. A hatóság álláspontja szerint nem teljesíti az akadálymentesség és az egyenlő esélyű hozzáférés követelményét a személyemelő gép pusztá megléte, szükséges az is, hogy annak a műszaki dokumentáció szerinti rendeltetésszerű használata konkrét személy részére az ügyfélfogadási idő tartama alatt ténylegesen biztosított legyen. Ehhez pedig az adott esetben kellő tájékoztatás, illetve segítség lett volna szükséges. A főbejáratnál lévő csengő mellett és az onnan távolabb elhelyezkedő épületnél található kaputelefonnál nem volt arra vonatkozó tájékoztatás, hogy ezek hol csengenek, illetve hogy a mozgásszervi fogyatékos személyek ezek segítségével jelezhetik az ügyfélszolgálatra való bejutási szándékukat. A főbejáratnál lévő csengő nehezen észlelhető helyen, míg a távolabbi kaputelefon egy másik épület autóbejáratjánál volt, tehát nem is az ügyfélszolgálatra vezető bejáratnál. A kérelmező számára akadályt jelentő lépcső aljában csak a személyemelő gép kezelőfelülete és annak kezelői utasítása volt, ott csengő, illetve tájékoztatás nem állt rendelkezésre. A tájékoztató táblákat és a bejutást segítő további két csengőt az eljárás alá vont – általa sem vitatottan – csak a hatósági eljárás megindulását követően helyezte ki. Mindezekre tekintettel megállapítható volt, hogy a kérelmezőt mozgásszervi fogyatékosága miatt ténylegesen hátrány érte a nem fogyatékos személyekhez képest az ügyfélszolgálatra való hozzáférése kapcsán.

A hatóság a rendelkezésre álló bizonyítékok, nyilatkozatok, a becsatolt fényképek, valamint annak alapján, hogy az eljárás alá vont ezt a tényt maga sem vitatta, megállapította, hogy az ügyfélszolgálat a kérelmező számára – kellő tájékoztatás hiányában – nem volt egyenlő eséllyel megközelíthető. A kérelmező védett tulajdonsága és az őt ért hátrány között az okozati összefüggés fennállása nyilvánvaló.

Az ügy megítélése szempontjából nincs jelentősége annak, hogy más személyektől nem érkezett még jelzés az eljárás alá vonthoz a bejutással kapcsolatban, továbbá az épület adottságai (műemlékvédelmi környezetben helyezkedik el, szűkös a hely a bejáratnál) sem szolgálhatnak a kimentés alapjául, hiszen az eljárás alá vontnak biztosítani kell az ügyfélszolgálatra történő egyenlő esélyű hozzáférést.

Az, hogy az eljárás alá vont utóbb, az eljárás megindítását követően kihelyezte a fogyatékos személyek bejutását, tájékoztatását szolgáló csengőket, információs táblákat, nem változtat azon, hogy a panaszolt esetekben nem biztosította a kérelmező számára az általa nyújtott közszolgáltatáshoz való egyenlő esélyű hozzáférés feltételeit. A hatóság a szankció megállapításakor azonban ezekre a körülményekre is tekintettel volt.

A hatóság megállapította, hogy az eljárás alá vont megsértette a kérelmezővel szemben az egyenlő bánásmód követelményét, közvetlen hátrányos megkülönböztetést valósított meg vele szemben a fogyatékoságával összefüggésben azáltal, hogy nem biztosította számára az általa nyújtott közszolgáltatáshoz való egyenlő esélyű hozzáférést.

A hatóság az eljárás alá vontat figyelmeztetésben részesítette és megtiltotta a jogsértő magatartás jövőbeni tanúsítását.

(2024. márciusi határozat)