

EBH/146/2009

Év

2009

Védett tulajdonság:

Fogyatékoság

Diszkrimináció területe

Szolgáltatás

Diszkrimináció típusa

Közvetlen hátrányos megkülönböztetés

Befejezőmód

Jogsértést megállapító döntés

Vak kérelmező vásárolt jegyet egy légitársaság online felületén Budapest-Róma útvonalra, utazása azonban a légitársaság vak utasokra vonatkozó speciális utazási feltételei és többlet-követelményei miatt meghiúsult. A légitársaság üzletszabályzata értelmében ugyanis az utas a helyfoglaláskor köteles tájékoztatni a légitársaságot esetleges mozgáskorlátozottságáról, amennyiben ez alapján speciális segítséget igényel. Az üzletszabályzat értelmében a vakok mozgásukban korlátozott személyeknek minősülnek, ezért a kérelmezőnek a helyfoglalással egy időben jelezni kellett volna fogyatékoságát. Erre azonban csak az utazást megelőzően tíz nappal került sor.

A légitársaság honlapja azt is tartalmazta, hogy vak vagy siket utasok csak egészséges felnőtt kíséretében utazhatnak. Kérelmező szerint az előírás lényegében arra kényszeríti a vak és siket utasokat, hogy kísérőt vigyenek magukkal, tehát még egy jegyet vásároljanak. Kérelmező Rómából repülőgéppel utazott volna tovább, amihez ugyancsak előzetesen megváltott jeggyel rendelkezett, a jegyet azonban nem tudta felhasználni és az ebből származó anyagi kára sem térült meg.

Ezt a határozatot azért töltöttük fel a TASZ oldalára, mert az Egyenlő Bánásmód Hatóság utódja, az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalán belül működő Egyenlő Bánásmódért Felelős Főigazgatóság nem tartotta fontosnak, hogy saját weboldalt tartson fent, és 15 év jogalkalmazásának eredményét elérhetővé tegye a jogkereső közönség számára.

Mindaddig elérhető lesz az oldalunkon, amíg a jogutód ezt meg nem teszi.

Kérelmező azért nem közölte fogyatékoságát a légitársasággal, mert az online igénylés felületén nem volt kialakított hely, ahová azt be lehetett volna írni. Más légitársaságoknál tudomása szerint az a gyakorlat, hogy az utazás előtt egy héttel kell közölni a segítő személy szükségességét. A jegyár visszatérítése megtörtént, Kérelmező azonban sérelmezte, hogy utazása megghiúsult és ezzel őt kár érte, illetve álláspontja szerint az interneten megjelent szabályok alapján a vakok hátrányosabb bánásmódban részesülnek másokhoz képest.

A légitársaság a hatóság eljárásában megerősítette, hogy az utas a helyfoglalással egy időben köteles jelezni, ha speciális segítséget igényel. Kérelmező ezzel szemben csak az utazást megelőző 10. napon küldte el az igényét. A speciális igény kielégítésére nem maradt elegendő idő, ezért eljárás alá vont az üzletszabályzatban foglaltak be nem tartása miatt megtagadta a fuvarozást és egyben a viteldíj visszatérítése mellett döntött.

Az eljárás alá vont szerint, ha a speciális segítséget igénylő személy nem rendelkezik kísérettel, a légitársaság utaskísérőjének feladata a segítségnyújtás, ami megfelelő létszámú utaskísérő hiányában biztonsági kockázatot jelenthet. A biztonsági előírások közül pedig az egyik legfontosabb, hogy egy 44 ülőhelynél többel rendelkező repülőgépnél vészhelyzet szimuláció során 90 másodperc alatt evakuálhatónak kell lennie, a vak vagy siket utasok azonban az audiovizuális biztonsági tájékoztatás során nem kaphatják meg azt a teljes képet, amely szükséges a vészhelyzetekre való megfelelő reagáláshoz.

Ezt a határozatot azért töltöttük fel a TASZ oldalára, mert az Egyenlő Bánásmód Hatóság utódja, az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalán belül működő Egyenlő Bánásmóddért Felelős Főigazgatóság nem tartotta fontosnak, hogy saját weboldalt tartson fent, és 15 év jogalkalmazásának eredményét elérhetővé tegye a jogkereső közönség számára.

Mindaddig elérhető lesz az oldalunkon, amíg a jogutód ezt meg nem teszi.

A légitársaság az Európai Parlament és a Tanács a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól szóló 1107/2006. EK rendeletének 4. cikke alapján írja elő a mozgásukban korlátozott, illetve fogyatékos személyek számára kísérő biztosítását, valamint tartja fent a jogot ennek hiányában a fuvarozás megtagadására. A honlapon szereplő tájékoztatás hibás fordítása miatt az angol verzióban nem szerepelt, hogy vak vagy siket utasok csak egészséges felnőtt kíséretében utazhatnak, így lényegében rájuk is a fogyatékosokra vonatkozó általános előírásokat kell csak alkalmazni. A légitársaság a téves tartalmú tájékoztatást az eljárás ideje alatt az angol változatnak megfelelően módosította. Kérelmező szerint az eljárás alá vont ezzel elismerte, hogy diszkriminatív volt a tájékoztatása, orvosolta is a problémának ezt a részét, a kérelmezőt ért kár és költségek azonban nem térültek meg. Kérelmező azzal a kéréssel fordult eljárás alá vont felé, hogy lehetőségeihez mérten tegye lehetővé a jövőbeni online foglalásoknál a kísérőre vonatkozó jelzést, vagy a foglalási oldalon jól láthatóan hívja fel a figyelmét a fogyatékos személyeknek, hogy a foglalással egyidejűleg jelezniük kell a fogyatékoságot.

A hatóság határozatában megállapította, hogy a légitársaságnak az üzletszabályzata alapján a konkrét esetben lehetősége volt kérelmező utaztatásának megtagadására a bejelentési kötelezettség elmulasztása miatt. A légitársaság a fogyatékoságnak a helyfoglalással egyidejűleg megkövetelt bejelentését biztonsági előírások betartásának jogszabályi kötelezettségével magyarázta, azt azonban ésszerű indokkal nem támasztotta alá, hogy az általa konkrétan megjelölt biztonsági előírásoknak az utazást tíz nappal megelőzően bejelentett fogyatékosághoz kapcsolódóan miért nem tudott eleget tenni.

A hatóság álláspontja szerint kifogásolható, hogy a légitársaság a vak személyek fogyatékoságának bejelentését nem egy konkrétan megjelölt ésszerű határidőhöz köti, aminél rövidebb idő alatt ésszerűen valóban nem lehet felkészülni a fogadásukra, hanem egy bizonytalan, foglalásonként változó időpont betartását követeli meg tőlük, amikor üzletszabályzatában kijelenti: a helyfoglalással egyidejűleg kell közölni fogyatékoságot. A hatóság álláspontja szerint az ilyen széles skálán mozgó időintervallum alkalmazása a fuvarozás teljesítésének feltételeként nem felel meg az ésszerűség követelményének.

Ezt a határozatot azért töltöttük fel a TASZ oldalára, mert az Egyenlő Bánásmód Hatóság utódja, az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalán belül működő Egyenlő Bánásmódot Felelős Főigazgatóság nem tartotta fontosnak, hogy saját weboldalt tartson fent, és 15 év jogalkalmazásának eredményét elérhetővé tegye a jogkereső közönség számára.

Mindaddig elérhető lesz az oldalunkon, amíg a jogutód ezt meg nem teszi.

Az eljárás alá vont továbbá a honlapján magyar nyelven közzétett, az angol nyelvű tájékoztatótól eltérő tartalmú tájékoztatásában olyan téves információt tett közzé, amely a vak és siket utasok vonatkozásában az utaztatás hátrányosabb feltételeit jelölte meg az egészséges, illetve más jellegű fogyatékkal rendelkező személyekéhez képest, az internetes jegyigénylésnél viszont nem szerepelt arra vonatkozó, jól érzékelhető felhívás, hogy a fogyatékosokat a helyfoglalással egy időben feltétlenül jelezni kell. Eljárás alá vont azt sem igazolta, hogy a sérelmezett esetben mindent megtett volna az érintett személy számára elfogadható alternatív lehetőség felajánlásáért, ahogy azt a hivatkozott EK rendelet 4. cikke megköveteli. Kérelmező utazása tehát kifejezetten a sérelmezett üzletszabályzati rendelkezések miatt hiúsult meg, és a téves tájékoztatásból következően rajta kívül más vak és siket személyek is alapos okkal feltételezhatték, hogy csak saját kísérelővel együtt, azaz dupla áron utazhatnak a légitársasággal.

A hatóság álláspontja szerint a légitársaság félrevezető tájékoztatása, valamint kérelmező utaztatásának megtagadása révén kérelmezőnek nemcsak anyagi kára keletkezett, hanem emberi méltósága is sérült, mert kifejezetten a vaksága miatt részesült diszkriminatív bánásmódban. Az interneten megjelent téves tájékoztatás továbbá más vak és siket személyeket is elrettenthetett a szolgáltatás igénybevételétől. A hatóság döntéshozatalában értékelte ugyanakkor a légitársaság pozitív hozzáállását, mert a probléma felmerülését követően azonnal intézkedéseket kezdeményezett a jogsértő gyakorlat megváltoztatása érdekében.

A hatóság határozatában a jogsértő magatartás jövőbeni tanúsítását megtiltotta, elrendelte határozatának 30 napra történő nyilvánosságra hozatalát, bírság kiszabását azonban eljárás alá vont együttműködési készségére tekintettel nem tartotta indokoltnak.

Ezt a határozatot azért töltöttük fel a TASZ oldalára, mert az Egyenlő Bánásmód Hatóság utódja, az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalán belül működő Egyenlő Bánásmóddért Felelős Főigazgatóság nem tartotta fontosnak, hogy saját weboldalt tartson fent, és 15 év jogalkalmazásának eredményét elérhetővé tegye a jogkereső közönség számára.

Mindaddig elérhető lesz az oldalunkon, amíg a jogutód ezt meg nem teszi.