

EBH/552/2011

Év

2011

Védett tulajdonság:

Fogyatékoság

Diszkrimináció területe

Szolgáltatás

Befejezőmód

Egyezséggel zárult ügy

Az eljárás alapjául szolgáló kérelmében a panaszos előadta, hogy a gépjárművében esett kárt fedező CASCO biztosítással kapcsolatos ügyintézés körében az eljáró biztosító munkatársa nem vette figyelembe siketségét, és azt, hogy emiatt jelnyelvi tolmács jelenlétét igényli a kárszemlén és az ügyintézés során. Ebből adódóan a kárfelvételi lapon több hibás adat is szerepelt. A panaszos továbbá nem értesült időben arról, hogy a biztosító kizáró körülmény miatt nem téríti meg a kárát, ezért a kártérítés megtörténtében bízva gépjárművét -jelentős kiadás vállalásával - megjavíttatta. A javíttatást annak tudatában, hogy a biztosító társaság nem fog fizetni, nem vállalta volna.

Az ügyben a hatóság tárgyalást tartott, amelyen az eljárás alá vont arra hivatkozott, nyilvánvaló lehetett volna a a panaszosnak, hogy nem számíthat kártérítésre, ugyanis a gépjármű sérülését a panaszos felesége okozta, aki ittasan vezette a gépjárművet. Ennek ellenére az eljárás alá vont a kérelemben foglalt panaszt a szolgáltatása színvonalával kapcsolatos fontos visszajelzéseként értékelte, amelyre tekintettel a szolgáltatás elérését javító intézkedéseket kívánt bevezetni.

Az ügy egyezséggel zárult, amelynek körében az ügyfelek megállapodtak, hogy a köztük lévő jogvitát lezártnak tekintik, illetve az eljárás alá vont vállalta, hogy honlapján tájékoztatást tesz közzé a szolgáltatás akadálymentes igénybevételéről, valamint tájékoztatja dolgozóit és megbízott partnereit e szabályokról és azok betartásának fontosságáról. Ezen túl a társaság munkavállalói részt vesznek egy, a hatóság által szervezett antidiszkriminációs képzésen is.

Budapest, 2011. december

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.