

**Az alapvető jogok biztosának
Jelentése
az AJB 1971/2014. számú ügyben**

1. Az eljárás megindítása, előzmények

Sajtóhírekből¹ értesültem arról, hogy 2014. március 14-én egy autista személy a Budapesti Közlekedési Központ (BKK) 7-es buszjáratán utazott, ahol konfliktusba került az ellenőrökkel. Az utóbbi időben több, a fentihez hasonló esetről tájékoztatott a média, illetve néhány esetben panasz is érkezett Hivatalomhoz. A BKK az ügyben időközben vizsgálatot indított.

Tekintettel arra, hogy az Ajbt. 1. § (3) bekezdése alapján az alapvető jogok biztosa tevékenysége során – különösen hivatalból indított eljárások lefolytatásával – megkülönböztetett figyelmet fordít a 2007. évi XCII. törvénnyel kihirdetett, a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény végrehajtásának segítésére, védelmére és ellenőrzésére, azt kívántam vizsgálni, hogy a BKK fordít-e figyelmet munkatársai – különös tekintettel az ellenőrökre – olyan irányú képzésére, tájékoztatására, amely során a fogyatékossgal élő – kiemelten az értelmi fogyatékossgal élő, autista – utasokkal való kommunikációs készségeiket fejleszthetik.

A vizsgálat során pedig egy, a fogyatékossgal élő személyek érdekeit képviselő civil szervezet a Budapesti Közlekedési Központ (BKK) működésével kapcsolatban rendelkezésemre bocsátotta a közösségi közlekedésben érintett fogyatékos emberek tapasztalatait, azokat az élethelyzeteket, amelyekben a fogyatékossgal élő személyek számára nem biztosított a tömegközlekedés közszolgáltatáshoz való egyenlő esélyű hozzáférés.

A fentiekre tekintettel az Ajbt. 18. § (4) bekezdése alapján hivatalból eljárást indítottam és az Ajbt. 21. § (1) bekezdése alapján tájékoztatást kértem *BKK vezérigazgatójától*.

2. Érintett alkotmányos jogok és alapelvek

- *A jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelménye és a tisztességes eljáráshoz való jog* Alaptörvény B) cikk (1) bekezdés „Magyarország független, demokratikus jogállam.”
- *A nemzetközi jogi kötelezettségek és a belső jog összhangja* Alaptörvény Q) cikk (2)-(3) bekezdés
(2) Magyarország nemzetközi jogi kötelezettségeinek teljesítése érdekében biztosítja a nemzetközi jog és a magyar jog összhangját.
(3) Magyarország elfogadja a nemzetközi jog általánosan elismert szabályait. A nemzetközi jog más forrásai jogszabályban történő kihirdetésükkel válnak a magyar jogrendszer részévé.
- *Emberi méltósághoz való jog* Alaptörvény II. cikk „Az emberi méltóság sérthetetlen. Minden embernek joga van az élethez és az emberi méltósághoz, a magzat életét a fogantatástól kezdve védelem illeti meg.”
- *A szabad mozgáshoz való jog* Alaptörvény XXVII. cikk (1) bekezdés „Mindenkinek, aki törvényesen tartózkodik Magyarország területén, joga van a szabad mozgáshoz és tartózkodási helye szabad megválasztásához.”
- *Hátrányos megkülönböztetés tilalma* Alaptörvény XV. cikk (1)-(2)-(5) bekezdés
- (1) A törvény előtt mindenki egyenlő. Minden ember jogképes.

¹ http://bkvfigyelo.blog.hu/2014/03/17/egy_autistanak_csak_hamis_berlete_lehet (a bejegyzés azóta már nem elérhető; 2015. március 3.)

- (2) Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékoság, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja.
- (5) Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.
- *Fogyatékosággal élők védelme* Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdés
„Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.”

3. Alkalmazott jogszabályok

- A fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezmény (Magyarországon kihirdette a 2007. évi XCII. törvény, továbbiakban: Egyezmény)
- A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.)
- Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (Ebkvt.)
- Az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény (Étv.)

4. A megállapított tényállás

A *BKK vezérigazgatója* a jelzett esettel összefüggő megkeresésemre, a következőkről tájékoztattott.

A BKV-figyelő blogon 2014. március 17-én megjelent az „Egy autistának csak hamis bérlete lehet?” című bejegyzés, amelynek alapján – a történet tisztázása érdekében – azonnal vizsgálatot indított a BKK. A vizsgálat feltárta, hogy a pótdíjazottak között nincs olyan személy, akire illene a blogon olvasható leírás. Egy utast pótdíjaztak a 107E jelű autóbusszon az adott napon délután 12 óra 29 perckor, de – a BKV-figyelőn megjelent blogbejegyzésben foglaltakkal ellentétben, – nem hamis bérlettel való utazás, hanem jegy és bérlet nélküli utazás miatt és nem Zugló, vasútállomás – Bosnyák tér, hanem a Ferenciek tere – Blaha Lujza tér megállók között. Ez utóbbi utast pótdíjazó 6010-es azonosító számú jegyellenőr és a vele egy csoportba beosztott munkatársak jegyzőkönyvet vettek fel, amelyeket összevetve megállapították, hogy az érintett jegyellenőr által pótdíjazott hölgy nem lehet azonos a blogbejegyzésben említett autista lánnyal. A 6010-es számú jegyellenőr – a szigorított felvételi kritériumoknak megfelelően – másfél évvel ezelőtt állt munkába a BKK-nál. A tájékoztatás szerint a munkáját mindig udvariasan végzi, egyike a legkulturáltabban megnyilvánuló, legintelligensebb munkatársaknak, aki jelenleg is egyetemre jár, és akire – eddigi jegyellenőri pályafutása során – nagyon kevés panasz érkezett, azok sem az utasokkal szembeni viselkedése vagy munkavégzésének minősége miatt.

A tájékoztatás kitért arra is, hogy elképzelhetőnek tartják, hogy a blogbejegyzésben szereplő adatokat (név, hely, idő) – a felismerhetőség elkerülése céljából – a levélíró megváltoztatta. Ezek a bizonytalanságot előidéző tényezők, illetve a panaszos blogbejegyzésen belüli ellentmondásai az ismerőse betegségének jellegéről megkérdőjelezzik a bejelentés hitelességét. Megítélésük szerint a bejelentés túlságosan tárgyilagos (indulatmentes) az abban foglalt vádak súlyosságához és egy közeli hozzátartozó esetében érzett felháborodásához képest.

A tájékoztatás szerint a mind a Facebookon (Lásd. 1. számú melléklet), mind a BKV-figyelőn (Lásd. 2. számú melléklet) 2014. március 18-án közzétett hivatalos BKK – sajtó közleményben jelezték az olvasók felé, hogy az ügy teljes körű kivizsgálása érdekében pontosításra és a pótdíjazott utas együttműködésére lenne szükség, ezért arra kérték a panasz

íróját vagy érintettjét, hogy haladéktalanul vegye fel a kapcsolatot a BKK Ügyfélszolgálatával, hogy az ügyet mindenki számára minél hamarabb megnyugtatóan rendezhessék. A BKV-figyelő blog szerkesztője elektronikus levélben jelezte, hogy a fenti kérést közvetlenül eljuttatta a levél írójának is, de – a levél keltének dátumáig – nem érkezett viszontválasz az állítólagos esettel kapcsolatban. A BKK Ügyfélszolgálatát nem kereste meg se a sértett személy vagy hozzátartozója, sem egy szemtanú, sem pedig a levélíró annak ellenére, hogy a BKV-figyelőn közzétett panaszában is megemlítette, hogy jelen levelet a BKK-nak is megküldi. A vizsgálat lezárultát követően 2014. április 18-án a BKV-figyelőn helyreigazítást (Lásd. 3. számú melléklet) tett közzé a BKK.

Arra a kérdésemre, hogy a BKK fordít-e figyelmet arra, hogy a jegyellenőröket felkészítse a fogyatékossgal élő személyekkel folytatott, neheztett kommunikációra, a vezérigazgató elmondta, hogy már a felvételi eljárás folyamán kiszűrrik a jegyellenőri munkakörre alkalmatlan személyeket, így csak olyanokat vesznek fel a BKK állományába, akik rendelkeznek az empátia alapvető – és a munkakör által is elvárt – képességével. Rendszeres időközönként a jegyellenőrök részére szakpszichológus által megtartott kommunikációs és konfliktuskezelő tréningeket is szerveznek, ahol a jegyellenőri tevékenység során a fogyatékossgal élő utasokkal való bánásmódot is érintik a Magyar Államkincstár által kibocsátott, utazási kedvezményre jogosító hatósági igazolvány ellenőrzése kapcsán. A jegyellenőrök munkavégzését folyamatosan, több csatornán keresztül is monitorozzák. Azokat a munkatársakat, akiknek a munkájára rövid időn belül több panasz is érkezik, rendkívüli pszichológiai alkalmassági vizsgálatra is elküldheti a munkáltatói jogkört gyakorló vezető.

A BKK működésével kapcsolatban a jelentésem bevezetőjében említett civil szervezet rendelkezésemre bocsátott összefoglalója szerint a látássérült személyek esetében problémaként merül fel, hogy a megállók és a peronok esetében számos helyen hiányoznak a veszélyt jelző taktilis jelzések, illetve, hogy a BKK honlapján a járatinformációk, menetrendek képernyőolvasó rendszerrel való elérése nehézkes és nehezen megvalósítható. A látássérült utasok számára nehézséget jelent továbbá, hogy a FUTÁR hálózat² berendezései nem nyújtanak hangos tájékoztatást, illetve, hogy nem jelzik, melyik jármű tartózkodik éppen az adott megállóban.

A mozgássérült személyek számára nagy segítséget jelentene, ha a FUTÁR hálózat kijelzői megkülönböztetnék az akadálymentes, alacsonypadlós járatokat. Kifogásolják, hogy a menetrendeket számos megállóban a kerekesszékekkel közlekedő utasok számára nem elérhető magasságban helyezték el, illetve, hogy a járműveken a számukra kialakított leszállásjelző vagy annak visszajelző fénye nem működik, így bizonytalanok azt illetően, hogy leszállási szándékuk a jármű vezetőjéhez eljutott-e. Állandó, illetve visszatérő probléma az alacsonypadlós járművek hiánya, valamint a menetrendtől eltérő közlekedtetésük.

A BKK háztól-házig szolgáltatását illetően sérelmezik, hogy a szolgáltatás csak mobiltelefonszámon érhető el; véleményük szerint egy rugalmasabb jelentkezési rendszert lenne célszerű kialakítani. Több esetben problémát jelent számukra, hogy a BKK üzletszabályzatában rögzített „mozgásában korlátozott utas” fogalom nem kellően részletezett, így akár a diszpécser egyéni mérlegelésén is múlhat a szolgáltatás igénybevétele.

Mind a látássérült, mind a mozgásában korlátozott személyek hangsúlyozták, hogy nagy segítségükre lenne, ha a vezető felhívna az utazók figyelmét arra, hogy a sofőr mögötti, illetve az ajtókhöz közelebb eső üléseket adott esetben a fogyatékossgal élő utasok számára hagyják szabadon.

² Forgalmirányítási és UtasTájékoztatási Rendszer; A műholdas járműkövetésen alapuló rendszer a BKK számára lehetővé teszi a budapesti forgalom valós idejű, folyamatos, 24 órás felügyeletét, a menetrend szerinti közlekedés fenntartását, rendkívüli helyzetben pedig a gyors és hatékony közbeavatkozást. (forrás: <http://www.bkk.hu/fejleszteseink/futar/>; letöltés: 2015.02.19.)

Valamennyi fogyatékosági csoportba tartozó személy kifejezetten szükségesnek látja, hogy a BKK munkatársai (köztük is különösen a jegyellenőrök) számára folyamatosan – a fogyatékosággal élő személyekkel történő kommunikáció tekintetében – érzékenyítő tréningeket, képzéseket szervezzen a közösségi közlekedés működéséért és/vagy fenntartásáért felelős szervezet, vagyis a közösségi közlekedésben dolgozók számára feltétel nélkül elérhető legyen valamennyi, a társadalmi integrációt, a mentális és fizikai akadálymentesítést célzó program.

A BKK vezérigazgatójának álláspontja szerint a *taktilis jelzések* vonatkozásában a BKK a közúti infrastrukturális létesítményeknél is kiemelten kezeli a fogyatékosággal élő személyek közlekedésének segítségét. Minden új, illetve felújításra kerülő megállóhelynél alapkövetelmény a taktilis sávok beépítése, valamint a fizikai akadálymentesítés kiépítése szegélyszüllyesztéssel, illetve magasperon esetén rámpával.

A megálló-felújításokat abból a szempontból függetlenítették az útfelújításoktól, hogy a felújításba nem vett utakon is folyamatosan fejlesztik és átépítik a megállókat. A Fővárosi Közgyűlés 2013-14. évre külön soron biztosított forrást közel 100 autóbusz és trolibusz megálló felújítására, az útfelújítástól függetlenül. Ezzel a lépéssel nagy lendületet vett a megálló akadálymentesítése. A BKK közel 5 ezer megállót üzemeltet, ugyanakkor a taktilis jelek beépítése teljes burkolat-felújítást feltételez, hiszen műszakilag ezt így célszerű megvalósítani. Az 1-es és 3-as villamosvonalakon a megállóperonok teljes akadálymentesítését 2014-re tervezték, 2015-ben pedig a dél-budai területen (Bartók Béla út, Villányi út, Fehérvári út, Alkotás utca) a villamosperonok jelentős részét átépítik és egyúttal akadálymentesítik.

A BKK célja az, hogy minél több megállót a lehető legrövidebb időn belül felújíthassanak, segítve ezzel a fogyatékosággal élő személyeken kívül minden utast, illetve növelve a közlekedésbiztonságot.

Akadálymentes megjelenés az interneten

A BKK arra törekszik, hogy a honlapját olvasó látogatók az információkhoz könnyen hozzájussanak. Ezért a hamarosan elkészülő új honlap nem tartalmaz külön akadálymentes verziót, hanem struktúrájából adódóan az alapweboldalt mindenki tudni fogja használni és felolvasóprogrammal értelmezni. Ennek érdekében az új honlap tesztelésébe vak és gyengénlátó segítők is bevonnak.

Az eddigiekben a Jaws felolvasóprogrammal végzett próba „nagyon jó” minősítéssel zárult. A felmerült apró hibákat a következő körös tesztelésre kijavítják. Azt várják ettől, hogy a tesztalanyok már tökéletesen tájékozódjanak az oldalon. A következő fázisban egy gyengénlátó személy is csatlakozik a folyamathoz, így két irányból is felülvizsgálhatják a rendszert. Ez azt jelenti, hogy a BKK új honlapja minden felhasználói igényt kielégít majd, különös tekintettel a menetrendek és az azokhoz kapcsolódó anyagok hozzáférhetőségére. Az új honlappal reményeik szerint teljesítik a hozzá kapcsolódó mindenkori elvárásokat, vagyis hamarosan egy mindenki számára olvasható és értelmezhető oldalt működtethetnek.

FUTÁR rendszer hangos tájékoztatása

A FUTÁR rendszer egyik legfontosabb célja az utastájékoztatás színvonalának jelentős javítása a BKK szolgáltatási területén, ennek természetes részének tekintik a hangos utastájékoztatást is. A FUTÁR rendszer keretében valamennyi felszíni tömegközlekedési járműbe olyan fedélzeti berendezés került, amely a jármű haladása során, függetlenül a járművezetőtől, automatikusan, előre rögzített hangfájlokból bemondja a következő megállókat minden megállóközben, és a megállóhelyre érkezéskor is. A rendszer ezen kívül bármilyen rendkívüli forgalmi helyzetre utaló tájékoztatás bemondására is alkalmas, továbbá lehetővé teszi, hogy a forgalomirányító központból a diszpécserék on-line tájékoztatást is nyújtsanak.

A rendszer részét képező közterületi kijelzők is olyan felépítésűek, hogy azok alkalmasak akusztikus tájékoztatás adására. Tekintettel arra, hogy a közterületen elhelyezett eszközök hangja jellemzően nagyobb területen is hallható, a folyamatos hangos tájékoztatás ezeken a berendezéseken indokolatlanul zavarná a környezetükben tartózkodók nyugalmát – elsősorban a kisebb forgalmú időszakokban. Éppen ezért a kijelzőket úgy tervezték, hogy hangos tájékoztatást csak abban az esetben adjanak, ha erre valóban szükség van. A berendezésben egy rádiós jelre lép működésbe a hangos tájékoztató modul és felolvassa a táblán található információtartalmat. A rádiós jelet a gyengénlátók körében rendszeresített, jelzőlámpás csomópontok – hasonló elven történő – „megszóltatására” szolgáló eszköz adja, így az érintettek ugyanazon eszközzel kaphatnak információkat a jelzőlámpákról, mint a megállóhelyeken a járművekről.

A FUTÁR közterületi kijelzőkkel szemben alapvető elvárás volt, hogy képesek legyenek kezelni az akadálymentes járművekre vonatkozó információkat és jól látható módon meg is jelenítsék azt. A rendszer vezérlő moduljai megfelelően kezelik is ezt az információt. Sajnos az információk kijelzőkön történő megjelenítése jelenleg még nem megoldott, mert a berendezések karakterkészlete nem tartalmaz megfelelő szimbólumot. Ennek pótlása jelenleg folyamatban van, a rendszert szállító vállalkozónak még a végátvétel előtt meg kell teremtenie a hiányzó funkció működésének feltételeit. A javítást követően haladéktalanul biztosítani fogják az akadálymentességre utaló jelzést a közterületi utastájékoztató eszközökön.

Alacsonypadlós járművek hiánya

A BKK egyik legfontosabb célkitűzése, hogy az akadálymentes járművek aránya minél nagyobb legyen a teljes szolgáltatási területen, és az előregedett, magas padlós járműveket a forgalomból kivonják. A járművek elosztásánál igyekeznek minden vonalon az azonos akadálymentes részarányt biztosítani, azonban figyelembe veszik a helyi adottságokat (orvosi szakrendelő, temető közelsége stb.) is. Az olyan pótló viszonylatoknál, ahol a pótoltt kötöttpályás viszonylaton alapmenetrend szerint nem közlekedik alacsonypadlós jármű, csökkentett alacsonypadlós részarányt (csúcsidőszakban kb. 20-25%) terveznek. Az akadálymentes járművekkel kapcsolatos törekvésük eredményeként a 2013. évben a BKV Zrt. által üzemeltetett viszonylatokon 60 db használt szóló, a VT-Arriva üzemeltetésében pedig 75 db szóló és 75 db csuklós, új akadálymentes autóbusz állt forgalomba. Ezzel az autóbuszok tekintetében az év végére 42,6%-os akadálymentes részarányt sikerült elérni a legnagyobb forgalmú csúcsidőszakot illetően. Csúcsidőszakon kívül mindez 55-70%-ra adódott.

A 2014. évben a BKV Zrt. újabb beszerzéseinek köszönhetően márciusig további 21 db használt szóló akadálymentes autóbusz állt forgalomba, illetve a dél-pesti területen folyamatosan újabb vonalakon jelennek meg új, gázüzemű CNG Van Hool típusú szóló autóbuszok. Összesen kb. 40 db ilyen autóbusz forgalomba állását tervezték a tavalyi év végéig, illetve további 20 db csuklós akadálymentes autóbusz forgalomba állása várható. Az agglomerációs vonalak nemrégiben lezárult, VOLÁNBUSZ Zrt. részére történő átadásának keretében az érintett vonalakon 100%-ban alacsonypadlós autóbuszok jelentek meg. Az agglomerációs vonalakon korábban közlekedett akadálymentes járművek nagyobb részét régi, rossz állapotú, szintén akadálymentes autóbuszok selejtezésére, kisebb részét a jelentős beosztott járműszámú villamospótló viszonylatokon közlekedtetik. Jelenleg munkanapokon kb. 51%-os az akadálymentes járművek részaránya az autóbusz ágazatban. A pótlások befejezése után, illetve egy új alvállalkozói tender eredményessége esetén, várhatóan 2014 őszére a legtöbb beosztott járműszámú viszonylatokon további 1-1 darabbal tervezték növelni az akadálymentes autóbuszok számát.

A 2015. évben újabb alvállalkozói tenderek keretében további 175 db akadálymentes autóbusz forgalomba állása várható, ebből 75 db szóló és 100 db csuklós jármű. Összességében az év végére munkanapokon kb. 71%-os, hétvégén 100%-os alacsonypadlós részarány kalkulálható.

A BKK-nál minden közúti vasúti fejlesztésnél kiemelt jelentőséggel bír az esélyegyenlőségi szempontok figyelembe vétele. A közúti vasúti fejlesztések során minden esetben ún. magasperonokat (sínkorona+26 cm peronmagassággal) alakítanak ki, amelyek az új alacsonypadlós járművek esetében lehetővé teszik a jármű utasterébe történő szintbeli beszállást. A peronok megközelítése rámpán vagy liftek létesítésével biztosított, a csatlakozó gyalogosközlekedési útvonalak akadálymentes közlekedést lehetővé tevő átalakítása szintén része a projekteknek. A peronburkolaton belül és a csatlakozó gyalogos felületeken is a vakok és gyengénlátók közlekedését elősegítő taktilis burkolati sávokat helyeznek el.

Megállóhelyi menetrendek magassága

A BKK folyamatosan dolgozik a megállóhelyi menetrendi laptáblák olvashatóságának javításán, amelynek első lépéseként a 2013. évben újratervezték a menetrendi hirdetőtáblákat. Az új menetrendeken a korábbinál jóval nagyobb betűméretben szerepel majd a járatok indulása, jól láthatóan kiemelik majd az alacsonypadlós indulásokat, sőt – külföldi példákból merítve – azok átlagos követési idejét is meghirdetik annak érdekében, hogy a tájékozódást megkönnyítsék. Az új menetrendi lapok tesztje 2014 augusztusában kezdődött, és két hónapig tartott. A beérkezett visszajelzéseket értékelik, egyeztetnek a szakmai szervezetekkel, ezt követően pedig elkezdődik az új menetrendi hirdetőtáblák előállító szoftver fejlesztése is.

Nemcsak a menetrendi laptáblák kinézete és használhatósága változik a jövőben, hanem a megállóoszlopok kinézete és felépítése is. Az új mintamegálló beszerzése és tesztelésének megkezdését rövid időn belül tervezték. Ezeket az oszlopokat az esélyegyenlőségi szempontok maximális figyelembevételével tervezték meg, a menetrendi lapokat az álló és a kerekés székes ügyfelek is könnyen olvashatják és értelmezhetik. Az új megállóoszlopon távolról is jól látható méretben írják ki az adott megálló nevét, jellegét és az ott megálló járatok számát is. Az új menetrendek és megállóoszlopok kihelyezéséig igyekeznek a menetrendi laptáblákat úgy elhelyezni, hogy azokat minden utas elérje és jól láthassa. Azokban a főleg belvárosi megállóban, ahol 4-nél több menetrendet kell egymás alá helyezni új oszlopokat telepítenek.

Leszállásjelző visszajelző fényének működése

A járművek leszállásjelzőinek – ideértve az alacsonyabb magasságban elhelyezett leszállásjelzőket is – valamint a visszajelző fényeknek normál üzemállapot szerint működniük kell. Meghibásodás miatt előfordulhat, hogy azok nem működnek, amelyet szolgáltatóknak közszolgáltatási szerződésükbe foglalt szolgáltatási kötelezettségeik teljesítése érdekében ki kell javítaniuk. A BKK kialakított kötbérezési rendszere keretében szűrőpróbaszerűen ellenőrzi a szolgáltatók forgalomba állított járműveit, amely ellenőrzés a leszállásjelzők működésére is kiterjed. Ennek ellenére előfordulhat friss meghibásodás, amely bejelentését az utasoktól szívesen veszik.

Háztól-házig szolgáltatás

A BKK kiemelt célja és nagy hangsúlyt helyez arra, hogy a lehető legszínvonalasabb, az esélyegyenlőség szempontjait is figyelembe vevő, akadálymentes közösségi közlekedési szolgáltatást nyújtson minden társadalmi csoport számára.

A BKK rendszeresen egyeztet a Mozcáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetségével annak érdekében, hogy a mozgáskorlátozott utasok szállítását a jelentkező igényekhez igazítva végezze. A valós igények felmérése céljából 2012-ben – a szolgáltatás BKK-hoz kerülésekor – mozgáskorlátozott utasok körében felmérést végeztek a tényleges és a tervezett utazási célok feltérképezésével. A felmérések eredményének figyelembe vételével alakították ki a jelenlegi, rugalmas jelentkezési rendszert, amelyben a szállítási igények pontosítása érdekében a szállítást koordináló munkatárs mobiltelefonszámon érhető el. A mobiltelefonos elérhetőség mellett az utasoknak lehetősége van elektronikus levélben is jelezniük utazási igényeiket (forgalomfelugyelet@bkk.hu).

A tapasztalatok azonban egyértelműen azt mutatják, hogy a nem menetrendszerű közlekedtetést – jellemzően „taxi rendszerben” biztosítani – minél inkább az utazási igényekhez igazítani, és rugalmasan megszervezni, csak interaktív módon lehet hatékonyan. Ezért a gyakorlatban a mobiltelefonon előre egyeztetett utazási igények teljesülnek a legnagyobb számban, így a jövőben is ezt a jelentkezési rendszert kívánják előnyben részesíteni. Ennek érdekében az elérhetőségüket megküldő (elektronikus levélben vagy telefonon indított megkeresés utáni visszahívással) utasokkal a lehető legrövidebb időn belül felveszik a kapcsolatot. E szolgáltatásuk teljes körű szervezését a BKK Forgalomfelügyelete végzi. Elérhetőségeiket a BKK honlapján közzé tették³ E szolgáltatáshoz kapcsolódó mobilszámot és e-mail címet nem a BKK Ügyfélszolgálat kezeli, mivel Ügyfélszolgálatuk közvetítése az utasok és a fuvar szervező diszpécserek között bonyolítaná a folyamatot és szükségszerűen növelné is az igények rögzítésétől az utazási igények megvalósításáig eltelt idő szükségletét. Előfordul azonban, hogy az utasok a +36 1 3 255 255-ös vezetékes telefonon érdeklődnek a szolgáltatásról, ahol szintén fogadják az utazási igényüket, és továbbítják az illetékes munkatársak felé, valamint a központi e-mail címükre (bkk@bkk.hu) is érkezik esetenként igény háztól-házig szolgáltatásukra, amelyet szintén haladéktalanul továbbítanak a Forgalomfelügyelet felé. Összefoglalva a fentieket, a BKK igyekszik minden lehetséges módon biztosítani a háztól-házig szolgáltatás igénybevételét. Az utasok jelezhetik igényüket e-mailben, „vonalas” és mobiltelefonon egyaránt. Ezen felül, megvizsgálják annak lehetőségét is, hogy beépíthető-e a +36/1/3255255-ös vonalon működő menürendszerükbe egy újabb pont, amelynek kiválasztásával az ügyfelet automatikusan átkapcsolnák a Forgalomfelügyelet kijelölt munkatársához.

A mozgásában korlátozott utas fogalma

A BKK Üzletszabályzata (a továbbiakban: Üzletszabályzat) az 1.2. pontban szereplő Fogalomtárban sorolja fel az Üzletszabályzatban használatos fogalmakat, amely nem a mozgásában korlátozott utas, hanem egy annál tágabb, a „fogyatékkal élő személy vagy csökkentett mozgásképességű személy” fogalmát adja meg; az alábbiak szerint *fogyatékkal élő személy vagy csökkentett mozgásképességű személy* bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez.

A fogalom a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.) 4. § a) pontjában meghatározott fogyatékos személy fogalomnak megfelel, és kellő részletességű, illetve attól enyhébb szabályokat fogalmaz meg, mivel az időlegesen érzék-, vagy mozgásszervi fogyatékosággal rendelkező személyeket is a fogyatékkal élő személy vagy csökkentett mozgásképességű személy fogalmkörébe sorolja. Véleményük szerint az Üzletszabályzatban szereplő fogalom kellően részletezett.

Jegyellenőri tréningek

A fentebb már részletezetteken túl a BKK egy mentális akadálymentesítéssel foglalkozó alapítvánnyal is felvette nemrégiben a kapcsolatot, amely konkrét segítséget nyújt abban, hogy az ellenőrök ne csak elméleti és szituációs helyzetben szerezzenek tudást, hanem személyesen kerüljenek fogyatékosággal élő személyekkel kapcsolatba. A képzés során a résztvevők átéli/kipróbálják/közvetlenül tapasztalják meg a fogyatékosággal élő személyek mindennapi problémáit a tömegközlekedésben, növelve így szociális érzékenységüket.

³ <http://www.bkk.hu/magunkrol/elerhetoseg/> Ezen az oldalon a következő tartalom jelenik meg: BKK Forgalomfelügyelet; Telefonszám: +36 70 390 3414 (hívható munkanapokon 8-16 óra között) E-mail: forgalomfelügyelet@bkk.hu

5.A vizsgálat megállapításai

5.1. A hatáskör tekintetében

A feladat- és hatáskörömet, valamint ennek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságaimat az Ajbt. határozza meg. A törvény 18. § (4) bekezdése szerint az alapvető jogok biztosa a hatóságok tevékenysége során felmerült, az alapvető jogokkal kapcsolatos visszásság megszüntetése érdekében hivatalból eljárást folytathat. A hivatalból indított eljárás természetes személyek pontosan meg nem határozható, nagyobb csoportját érintő visszásság kivizsgálására vagy egy alapvető jog érvényesülésének átfogó vizsgálatára irányulhat.

Az Ajbt. 1. § (3) bekezdése leszögezi továbbá, hogy az alapvető jogok biztosa tevékenysége során – különösen hivatalból indított eljárások lefolytatásával – megkülönböztetett figyelmet fordít a 2007. évi XCII. törvénnyel kihirdetett, a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény végrehajtásának segítésére, védelmére és ellenőrzésére.

5.2. Az alapvető jogok tekintetében

Az alapvető jogok biztosa egy adott társadalmi probléma mögött álló összefüggérendszer feltárása során autonóm, objektív és neutrális módon, kizárólag alapjogi érvek felsorakoztatásával és összevetésével tesz eleget mandátumának. Az ombudsmanintézmény megalakulása óta az országgyűlési biztos következetesen, zsinórmértékként támaszkodott az Alkotmánybíróság alapvető jogállami garanciákkal és az alapjogok tartalmával kapcsolatos elvi megállapításaira, valamint – az ombudsmani jogvédelem speciális vonásainak megfelelően – alkalmazta az alapjog-korlátozás alkotmányosságát megítélni hivatott alapjogi tesztek. Az Alkotmánybíróság a 22/2012. (V. 11.) AB határozatában arra mutatott rá, hogy *„az előző Alkotmány és az Alaptörvény egyes rendelkezései tartalmi egyezősége esetén éppen nem a korábbi alkotmánybírósági döntésben megjelenő jogelvek átvételét, hanem azok figyelmen kívül hagyását kell indokolni”*. Ugyanakkor a testület a 13/2013. (VI. 17.) AB határozatának indokolása során azt emelte ki, hogy az adott határozatban vizsgált törvényi rendelkezések esetében már az Alaptörvény negyedik módosítása alapján jár el a korábbi alkotmánybírósági határozatokban foglaltak felhasználhatóságát illetően. A testület ennek kapcsán elvi élel mondta ki azt, hogy *„az Alkotmánybíróság a hatályát veszített alkotmánybírósági határozat forrásként megjelölésével, a lényegi, az adott ügyben felmerülő alkotmányossági kérdés eldöntéséhez szükséges mértékű és terjedelmű tartalmi vagy szövegszerű megjelenítéssel hivatkozhatja vagy idézheti a korábbi határozataiban kidolgozott érveket, jogelveket. Az indokolásnak és alkotmányjogi forrásainak ugyanis a demokratikus jogállamban mindenki számára megismerhetőnek, ellenőrizhetőnek kell lennie, a jogbiztonság igénye az, hogy a döntési megfontolások átláthatóak, követhetők legyenek. A nyilvános érvelés a döntés indoklásának létalapja. A korábbi határozatokban kifejtett érvek felhasználhatóságát az Alkotmánybíróság mindig esetről esetre, a konkrét ügy kontextusában vizsgálja.”*

Ha összevetjük az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdésében, az Alaptörvény XI. cikk (1)-(2) bekezdésében, valamint az Alaptörvény XV. cikk (1) bekezdésében foglaltakat a Magyar Köztársaság Alkotmányáról szóló 1949. évi XX. törvény 2. § (1) bekezdésének, 70/A. § (1) bekezdésének és 70/F. § (1) és (2) bekezdésének szövegével, akkor abból az állapítható meg, hogy a jelen vizsgálat tárgyát képező jogállamiság elve, az emberi méltósághoz való jog, az egyenlő bánásmód követelménye, tekintetében nem hoz olyan változást az Alaptörvény szövege, mely a korábbi alkotmánybírósági gyakorlat elvetését, tartalmi átértékelését alátámasztaná. Így elvi megállapításaim megfogalmazása, az alapjogok és az alkotmányos elvek értelmezése során – ellenkező tartalmú alkotmánybírósági döntés megszületéséig – irányadónak tekintem az Alkotmánybíróság által mind az Alaptörvény hatályba lépését megelőzően, mind az azt követően hozott határozataiban, azok indokolásában kifejtett

megállapításokat, következtetéseket. Kiemelendő emellett, hogy az Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdése külön is tartalmazza, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a családokat, a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.

5.2.1. A jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelménye

Az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése szerint a Magyarország független demokratikus jogállam. Az Alkotmánybíróság már működése első éveiben elvi élel állapította meg, hogy a jogállam nélkülözhetetlen eleme a jogbiztonság. Az Alkotmánybíróság szerint a jogbiztonság az állam kötelességévé teszi annak biztosítását, hogy a jog egésze, egyes részterületei és az egyes jogszabályok is világosak, egyértelműek, működésüket tekintve kiszámíthatóak és előreláthatóak legyenek a norma címzettjei számára.

Az irányadó alkotmánybíróági tézis szerint a jogállamiság elvéből folyó követelmény a közhatalom, a közigazgatás törvény alá rendeltsége: a közhatalommal rendelkező szervek a jog által megállapított működési rendben, a polgárok számára megismerhető és kiszámítható módon szabályozott korlátok között fejtik ki tevékenységüket. A közigazgatás törvényessége akkor valósul meg, ha jogilag szabályozott eljárási keretek között működik, a jogkorlátozásra adott felhatalmazást pedig törvényi szinten pontosan kell meghatározni. Nem hagyható figyelmen kívül továbbá, hogy a kiszámíthatóság – beleértve az egységes jogalkalmazást – és az eljárási garanciák biztosítása szorosan összekapcsolódik az egyes alanyi alapjogok, szabadságjogok védelmével, mintegy kölcsönösen feltételezik egymást.

5.2.2. Az emberi méltósághoz való jog

Az Alaptörvény II. cikke alapján az emberi méltóság sérthetetlen, minden embernek joga van az élethez és az emberi méltósághoz. A korábban irányadó és az Alaptörvény hatályba lépését követően is hivatkozási pontot jelentő alkotmánybíróági gyakorlat az emberi méltósághoz való joggal kapcsolatosan arra hívja fel a figyelmet, hogy a méltóság az emberi étellel eleve együtt járó minőség, amely oszthatatlan és korlátozhatatlan, s ezért minden emberre nézve egyenlő. Az egyenlő méltósághoz való jog az élethez való joggal egységben azt biztosítja, hogy ne lehessen emberi életek értéke között jogilag különbséget tenni. Emberi méltósága és élete mindenkinek érinthetetlen, aki ember, függetlenül fizikai és szellemi fejlettségétől, illetve állapotától, és attól is, hogy emberi lehetőségéből mennyit valósított meg, és miért annyit.⁴ A méltósághoz való jognak részét képezi az is, hogy minden embert másokkal egyenlő méltóságú személyként kell kezelni, vagyis az egyes emberek és embercsoportok között tilos indokolatlan, ésszerűtlen különbséget tenni.⁵

5.2.3. A szabad mozgáshoz való jog

Az Alkotmánybíróság a 60/1993. (XI. 29.) AB határozatában kimondta, hogy „a magyar Alkotmány a közlekedés szabadságát külön nem nevesíti, de a szabad mozgáshoz való jog magában foglalja a járművön vagy járművel és anélkül való helyváltoztatás, a közlekedés szabadságát”. Érdemes hangsúlyozni azt is, hogy a tömegközlekedés igénybevételének számos esetben nincs reális alternatívája, így az érintett nem dönthet szabadon, hogy igénybe veszi-e azt vagy sem. A szabad mozgáshoz való jog azonban nem korlátozhatatlan jog, a jogalkotó elsősorban a közúti közlekedés résztvevői életének és biztonságának védelme érdekében meghatározza azokat a szabályokat, amelyek a közúti közlekedésben részt vevő személyekre vonatkoznak. Az Alkotmánybíróság 66/1991. (XII. 21.) AB határozatában kiemelte, hogy a mozgásszabadság alkotmányos alapjogát törvény az Alkotmány megengedő rendelkezése folytán korlátozhatja.

⁴ 64/1991. (XII. 17.) AB határozat

⁵ Halmai Gábor és Tóth Gábor Attila (szerk.): i. m. 269. o., Sári János: Alapjogok, Alkotmánytan II. Osiris Kiadó, Budapest 2004. 94. o. és Drinóczi Tímea (szerk.): i. m. 58. o.

Az egyes korlátozható rendelkezések azonban csak akkor fogadhatók el alkotmányszerűnek, ha az általuk elérni kívánt és alkotmányosan elismert célhoz képest a korlátozás szükségszerű és arányos. E követelmény az Alaptörvény IV. cikk (1) bekezdésének és az alapvető jogok lényeges tartalmának korlátozását tiltó I. cikk (3) bekezdésének egymásra vonatkoztatásán alapul. Az Alkotmánybíróság megítélése szerint a személyes szabadsághoz való jog és a mozgásszabadsághoz való jog egymásra vonatkoztatása alapján a személyes szabadsághoz való jog érdemben felhívható valamennyi, a mozgás és a helyváltoztatást is korlátozó jogszabály alkotmányossági megítéléséhez. A mozgásszabadsághoz való jog a személyes szabadsághoz való joggal együttesen is értelmezhető. [46/1994. (X. 21.) AB határozat]

5.2.4. A hátrányos megkülönböztetés tilalma, a fogyatékossgal élők védelme

Az Alaptörvény XV. cikkének (2) bekezdése tartalmazza a diszkrimináció tilalmát, mely szerint Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékossg, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja. Az Alaptörvény XV. cikk (4) bekezdése továbbá előírja, hogy Magyarország az esélyegyenlőség megvalósulását külön intézkedésekkel segíti, a XV. cikk (5) bekezdése emellett külön is kiemeli, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.

A két évtizedes, töretlen, az Alaptörvény fenti rendelkezése alapján továbbra is irányadónak tekinthető alkotmánybírósági gyakorlat rögzíti, hogy a *hátrányos megkülönböztetés tilalma* arra vonatkozik, hogy a jognak mindenkit egyenlőként, egyenlő méltóságú személyként kell kezelnie, az egyéni szempontok azonos mértékű figyelembevételével kell a jogosultságok és kedvezmények elosztásának szempontjait meghatározni. A megkülönböztetés alkotmányossága tekintetében az Alkotmánybíróság két mércét alkalmazott. Az alkotmányos alapjogok tekintetében megvalósuló egyenlőtlen bánásmód esetén annak alkotmányossága az alapvető jogok korlátozására irányadó szükségességi-arányossági teszt alapján ítéltető meg. Bár az Alkotmány – ahogyan az Alaptörvény is – szövegszerűen csak az alapvető jogok tekintetében tiltotta a hátrányos megkülönböztetést, az Alkotmánybíróság szerint e tilalom, ha a megkülönböztetés sérti az emberi méltósághoz való alapvető jogot, kiterjed az egész jogrendszerre.

Az Alaptörvény XV. cikk (4) bekezdése szerint Magyarország az esélyegyenlőség megvalósulását külön intézkedésekkel segíti. Az Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdése rögzíti, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a *fogyatékossgal élőket*. Az Alaptörvény tehát az időseket és a fogyatékossgal élőket gondoskodásra szoruló és külön védelmet igénylő csoportként emeli ki. Az Alaptörvény XV. cikk (2) bekezdésében rögzített a hátrányos megkülönböztetés általános tilalma alóli kivételt jelent az Alaptörvény idézett rendelkezése, amelyek alapján Magyarország az esélyegyenlőtlenségek kiküszöbölését célzó intézkedéseket is tesz. E rendelkezés értelmében az egyenlőség tartalmi megvalósulását szolgáló, az esélyegyenlőtlenség felszámolása érdekében tett pozitív megkülönböztetés megengedett. Az esélyegyenlőség elősegítése az állam részéről egy jogi lehetőséget biztosít, ugyanakkor bizonyos, valamely tulajdonságuk (pl. életkor, betegség, testi fogyatékossg) okán sajátos, kiszolgáltatottabb helyzetük miatt objektíve hátrányba kerülő személyek csoportjainál az állami beavatkozás *nem fakultatív feladat*: az állam köteles hatékony lépéseket tenni az eredendően, súlyosan egyenlőtlen helyzet felszámolására. Az alkotmánybírósági gyakorlat szerint az állam szabadságot élvez abban, hogy milyen módon, milyen jogi, normatív és anyagi eszközökkel teljesíti az esélyegyenlőség előmozdítására vonatkozó alkotmányos kötelezettségét, mint államcél: e körben mérlegelni lehet az eszközök megválasztásában az állam teherbíró képességét.

5.2.5. A nemzetközi emberi jogi kötelezettségek érvényesítése

Az Alaptörvény Q) cikk (2) bekezdése értelmében Magyarországnak a nemzetközi jogi kötelezettségeinek teljesítése érdekében biztosítani kell a nemzetközi jog és a magyar jog összhangját, jelen esetben azt, hogy a magyar jogi szabályozás megfeleljen az Egyezmény által felállított kötelezettségeknek. Ebbe nemcsak az tartozik bele értelemszerűen, hogy a jogrendszerben nem maradhatnak olyan szabályok, amelyek nem egyeztethetők össze az Egyezmény rendelkezéseivel, hanem az is, hogy ahol szükséges, ott a jogalkotó érdemi és hatékony lépéseket tegyen a hiányzó szabályozás megalkotása érdekében.

Az Egyezmény 4. cikke értelmében általános kötelezettségek körébe tartoznak a következők:

1. A részes államok kötelezettséget vállalnak arra, hogy biztosítják és elősegítik valamennyi alapvető emberi jog és szabadság teljes megvalósulását valamennyi fogyatékossgal élő személy számára, a fogyatékossg alapján történő bármiféle hátrányos megkülönböztetés nélkül. Ennek érdekében a részes államok vállalják, hogy:

a) meghoznak minden megfelelő jogalkotási, közigazgatási és egyéb intézkedést a jelen Egyezményben foglalt jogok végrehajtása érdekében;

b) megtesznek minden megfelelő intézkedést, ideértve a jogalkotási lépéseket a fogyatékossgal élő személyek hátrányos megkülönböztetését tartalmazó törvények, rendelkezések, szokások és gyakorlat módosítása vagy eltörlése érdekében;

c) figyelembe veszik a fogyatékossgal élő személyek emberi jogainak védelmét és előmozdítását valamennyi politika és program során;

d) tartózkodnak minden olyan cselekedetben és gyakorlatban való részvételtől, amely nem összeegyeztethető a jelen Egyezménnyel, és biztosítják, hogy a hatóságok és közintézmények a jelen Egyezménnyel összhangban tevékenykedjenek;

e) minden megfelelő intézkedést meghoznak bármely személy, intézmény vagy magánvállalkozás által a fogyatékossg alapján történő hátrányos megkülönböztetés felszámolása érdekében;

f) kutatásokat és fejlesztéseket valósítanak meg vagy segítenek elő az egyetemesen tervezett áruk, szolgáltatások, eszközök és létesítmények vonatkozásában, a jelen Egyezmény 2. cikkében meghatározottak szerint, amelyek a lehető legkisebb változtatással és anyagi ráfordítással megfelelnek a fogyatékossgal élő személyek speciális igényeinek, elősegítve felhasználhatóságukat és használatukat, valamint elősegítik az egyetemes tervezést a szabványok és irányelvek kidolgozása során;

g) kutatásokat és fejlesztéseket valósítanak meg, vagy segítenek elő a fogyatékossgal élő személyek számára alkalmas új technológiák, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat, a közlekedést/mozgást segítő eszközök, készülékek és segédeszközök elérhetőségének és használatának előmozdítására, elsőbbséget biztosítva az elérhető költséggel járó technológiáknak;

h) hozzáférhető információkat biztosítanak a fogyatékossgal élő személyek számára a közlekedést segítő eszközökről, a készülékekről és segédeszközökről, ideértve az új technológiákat, csakúgy, mint a segítségnyújtás, támogató szolgáltatások és szolgálatok más formáiról;

i) előmozdítják a jelen Egyezményben foglalt jogok oktatását a fogyatékossgal élő személyekkel foglalkozó szakemberek és alkalmazottak számára az e jogok által biztosított jobb segítség- és szolgáltatásnyújtás érdekében.

2. Tekintettel a gazdasági, társadalmi és kulturális jogokra minden részes állam vállalja, hogy a rendelkezésre álló erőforrásai felső határáig, és, szükség esetén, a nemzetközi együttműködés keretében, intézkedéseket tesz e jogok teljes megvalósításának fokozatosan történő elérése érdekében, fenntartás nélkül, a nemzetközi joggal összhangban, a jelen Egyezményben foglalt kötelezettségek haladéktalan alkalmazására.

3. A jelen Egyezmény végrehajtására irányuló jogalkotás és politikák kidolgozása és végrehajtása során, továbbá a fogyatékossgal élő személyeket érintő kérdésekkel kapcsolatos más döntéshozatali eljárásokban a részes államok szorosan egyeztetnek, amelybe aktívan bevonják képviseleti szervezeteiken keresztül a fogyatékossgal élő személyeket, ideértve a fogyatékossgal élő gyermekeket is.

4. A jelen Egyezményben semmi nem értelmezhető úgy, mint ami befolyásolja a részes állam jogának, vagy az adott részes állam vonatkozásában hatályos nemzetközi jognak a fogyatékossgal élő személyek jogainak hatékonyabb szabályozását biztosító rendelkezéseit. A jelen Egyezményben részes államok joga, szerződesei, szabályozása vagy szokásai által elismert, vagy tartalmazott emberi jogok és alapvető szabadságok nem korlátozhatók vagy csorbíthatók arra hivatkozással, hogy a jelen Egyezmény az adott jogokat, vagy szabadságokat nem, vagy csak kisebb mértékben ismeri el.

5. Jelen Egyezmény rendelkezesei mindenféle korlátozás vagy kivétel nélkül a szövetségi államok valamennyi részére vonatkoznak.

5. 3. Az ügy érdeme tekintetében

A szerződések jogáról szóló Bécsi szerződés⁶ 31. cikke értelmében a szerződést jóhiszeműen, kifejezéseinek szövegösszefüggésükben szokásos értelme szerint valamint *tárgya és célja figyelembevételével kell értelmezni*. A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezmény 1. cikke értelmében *az Egyezmény célja* valamennyi emberi jog és alapvető szabadság teljes és egyenlő gyakorlásának előmozdítása, védelme és biztosítása valamennyi fogyatékossgal élő személy számára, *és a velük született méltóság tiszteletben tartásának előmozdítása*. Az Egyezmény alapelvei között elsőként említi továbbá, hogy *a fogyatékossgal élő személyeket is megilleti a veleszületett méltóság, az egyéni autonómia tisztelete, beleértve a saját döntés meghozatalának szabadságát és a személyek függetlenségét*.⁷ Ebből következően a jelentés tartalmában az emberi méltóság alapjogi védelmének primátusából vezeti le a fogyatékossgal élő személyeket megillető további és felhívott alapjogok érvényesülésének problémáit. Az ENSZ Egyezmény 9. cikke értelmében a fogyatékossgal élő személyek *önálló életvitelének és az élet valamennyi területén történő teljes körű részvételének lehetővé tétele érdekében a részes államok megfelelő intézkedéseket tesznek, hogy másokkal azonos alapon biztosítsák a fogyatékossgal élő személyek számára (...) a közlekedéshez (...) való hozzáférést, mind városi, mind vidéki területeken*. Ezek az intézkedések, amelyek magukban foglalják a hozzáférési akadályok és korlátok beazonosítását és felszámolását, többek között a közlekedésre is vonatkoznak.

Az Egyezmény által meghatározott „egyetemes tervezés” (universal design) irányelve szerint pedig a termékek, a környezet, a programok és szolgáltatások oly módon történő tervezését értjük, hogy azok minden ember számára a lehető legnagyobb mértékben hozzáférhetőek legyenek: adaptálás, vagy speciális tervezés szükségessége nélkül. Az egyetemes tervezés nem zárhatja ki a fogyatékossgal élő személyek csoportjai számára szükséges támogató-segítő eszközök és technológiák indokolt esetben történő használatát.

Az ENSZ Fogyatékosügyi Bizottsága 2014 májusában bocsátotta ki az Egyezmény 9. cikkéhez (Hozzáférhetőség) fűzött Általános megjegyzését [General comment no. 2.(2014)]⁸, amely leszögezi, hogy az egyenlő esélyű hozzáférés a fogyatékos személyek számára az önálló életvitel és annak feltétele, hogy a társadalom teljes, valamint egyenértékű tagjai lehessenek.

⁶ Magyarországon kihirdette a 1987. évi 12. törvényerejű rendelet

⁷ ENSZ Egyezmény 3. cikk a) pont

⁸ http://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD/C/GC/2&Lang=en (letöltés 2015.03.04.)

A fizikai környezethez, közlekedéshez, információhoz és kommunikációhoz – beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket –, a nyilvánosság számára nyitva és rendelkezésre álló létesítményekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférhetőség hiányában a fogyatékossgal élő személyek nem egyenlő esélyekkel vehetnek részt a társadalmi életben.⁹

A dokumentum a részes államok kötelezettségei kapcsán rögzíti, hogy¹⁰

- a hozzáférhetőség megvalósítását fokozatos végrehajtással is biztosíthatják a részes államok, az akadályok és a korlátok rövid- és középtávú tervek alapján, hatékony módszerrel való lebontásával; mindezt folyamatosan és rendszerezetten, fokozatosan és egyenletes eloszlásban;
- a részes államok kötelesek elfogadni, kihirdetni és monitorozni a nemzeti hozzáférhetőségi standardjaikat; első lépésként egy megfelelő jogi keretrendszert kell kialakítaniuk; a részes államoknak vállalniuk kell a jogszabályok átfogó – hozzáférhetőségi szempontú – vizsgálatát a joghézagok azonosítása és monitorozása, valamint a végrehajtás érdekében;
- a részes államok segítségére lehet a hozzáférhetőségi standardok főáramának olyan meghatározása, amelyek több területet is felölelnek;
- szükséges lenne a hozzáférhetőség minimum követelményeit meghatározni a köz és a magán szféra vállalatai által, a különböző fogyatékossgal élő személyeknek nyújtott szolgáltatásaik vonatkozásában;
- a részes államoknak szem előtt kell tartaniuk a fogyatékossgal alapján való diszkrimináció tilalmát, és amennyiben szükséges, módosítani a vonatkozó jogszabályokat;
- a részes államoknak meg kell vizsgálniuk a közbeszerzési jogszabályaikat is annak érdekében, hogy azok tartalmazzák-e a hozzáférhetőség követelményeit;
- a részes államok fogadjanak el akció terveket és stratégiákat a hozzáférhetőség akadályainak azonosítására, határidők meghatározásával és a humán valamint az anyagi erőforrások rendelkezésre bocsátásával.

Fontos megemlíteni azt is, hogy az Alkotmánybíróság II/00300/2013. ügyszámú határozatában kimondta, hogy a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 51. § (4) bekezdésben¹¹ szereplő „fokozatosan” szövegrésze nem ütközik az Egyezmény 4. és 9. cikkébe. Sajnálatos módon azonban a határozat nem tért ki iránymutató jelleggel az Egyezményhez fűzött Általános megjegyzésnek (II.) a részes államok kötelezettségeire vonatkozó, fent részletezett előírásaira, különös tekintettel arra a pontra, amely rögzíti, hogy a hozzáférhetőség megvalósítását fokozatos végrehajtással is biztosíthatják a részes államok, az akadályok és a korlátok rövid- és középtávú tervek alapján, hatékony módszerrel való lebontásával; *mindezt folyamatosan és rendszerezetten, fokozatosan és egyenletes eloszlásban, a megfelelő jogi keretrendszer kialakításával, a minimum követelmények lefektetésével.* Ez utóbbira utal a határozathoz fűzött különvélemény is, miszerint (...) nemzetközi jogi értelemben „megfelelőnek” az az Alaptörvényben írt „külön intézkedés” tekinthető, amely a fogyatékossgal élő személyek akadálymentes közlekedését minél hatékonyabban és gyorsabban biztosítja.

⁹ General comment no2 (2014) I.1.

¹⁰ General comment no2 (2014) III.

¹¹ Sztv. 51. § (4) bekezdés értelmében az egyenlő esélyű hozzáférés feltételeit a közforgalmú menetrend alapján végzett személyszállításban részt vevő járműveken, továbbá a pályaudvarokon, az állomás és a megállóhely személyforgalom lebonyolítására és kiszolgálására szolgáló részében fokozatosan meg kell teremteni, ennek érdekében az ezen járműveket és létesítményeket érintő beruházások, fejlesztések, beszerzések során, valamint - ha ez műszaki szempontból lehetséges - az átalakítások során az egyenlő esélyű hozzáférés követelményeit már érvényesíteni kell.

Nyilvánvaló, hogy a konkrét, pontos határnap meghatározása „megfelelő”, – a még részfeladatok előírásával és részhatáridőkkel sem terhelt – „fokozatos” feladat-teljesítési kötelezettség megjelölése pedig nem az. Azaz: az Sztv. 51. § (4) bekezdésének kifogásolt szövegrésze nem egyezmény-konform, mert az Egyezményben vállalt kötelezettség teljesítésének teljes vagy részleges elmaradását eredményezheti. *A „fokozatosan” fordulat lehetővé teszi az akadálymentesítés megvalósításának elodázását pusztán anyagi források hiányára való hivatkozással.* (...) az Alkotmánybíróság számos esetben rámutatott arra, hogy a kifogásolt rendelkezéshez hasonló határozatlan jogfogalmak – különösen alapjogok gyakorlása, érvényesülése esetén – alkotmányellenesség megállapításához vezethetnek. Az erre vonatkozó gyakorlatot – többek között – a 109/2008. (IX. 26.) AB határozatában foglalta össze a testület.

A Fot. 8. §-a kimondja, hogy *a közlekedési rendszereknek, továbbá a tömegközlekedési eszközöknek, utasforgalmi létesítményeknek – beleértve a jelző- és tájékoztató berendezéseket is – alkalmasnak kell lenniük a fogyatékos személy általi biztonságos igénybevételre.*

A fogyatékos személy számára – figyelembe véve a különböző fogyatékosági csoportok eltérő speciális szükségleteit – *biztosítani kell a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést.*¹²

Az egyenlő esélyű hozzáférés fogalmát a Fot. a következőképpen határozza meg:

– a szolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele – az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal – mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető,

– az épület egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók,

– az információ egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybe vevő számára akadálymentes.

A vizsgálat tárgyát tekintve a közlekedési tevékenység is közszolgáltatásnak minősül.¹³ Fontos kiemelni, hogy a Fot. és az Étv. *értelmében akadálymentes az épített környezet akkor, ha annak kényelmes, biztonságos, önálló használata minden ember számára biztosított*, ideértve azokat az egészségkárosodott egyéneket vagy embercsoportokat is, akiknek ehhez speciális eszközökre, illetve műszaki megoldásokra van szükségük.¹⁴

A Fot. indokolása szerint a Fot. 2014. január 1-től hatályos módosítása alapján a korábban a jogszabályban szereplő és lejárt akadálymentesítési határidők helyett nem célszerű a törvényben újabb határidőket rögzíteni. *A törvény értelmében a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést biztosítani kell a fogyatékos személy számára. Az egyenlő bánásmód követelménye, más szóval a hátrányos megkülönböztetés tilalma az alapvető jogok védelmét biztosítja, amelyek alapján a jognak mindenkit egyenlőként, egyenlő méltóságú személyként kell kezelnie, azaz az emberi méltóság alapjogán nem eshet csorba, azonos tisztelettel és körültekintéssel, az egyéni szempontok azonos mértékű figyelembevételével kell a jogosultságok és a kedvezmények elosztásának szempontjait meghatározni.*¹⁵

¹² Fot. 7/A.§

¹³ Fot. 4. § fb) pont

¹⁴ Fot. 4. § g) pont; Étv. 2. § 1. pont

¹⁵ 9/1990. (IV. 25.) AB határozat

Az Alaptörvény XV. cikk (2) bekezdése a fenti alapelvet a következőképpen határozza meg: Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékoság, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja.

Az Ebktv. 7. § (1) bekezdése értelmében az *egyenlő bánásmód követelményének megsértését* jelenti (...) a közvetlen hátrányos megkülönböztetés, a közvetett hátrányos megkülönböztetés (...) valamint az ezekre adott utasítás. Ha a törvény eltérően nem rendelkezik, az olyan magatartás, intézkedés, feltétel, mulasztás, utasítás vagy gyakorlat (a továbbiakban együtt: *rendelkezés*) *nem sérti az egyenlő bánásmód követelményét*, a) amely a hátrányt szenvedő fél alapvető jogát másik alapvető jog érvényesülése érdekében, elkerülhetetlen esetben korlátozza, feltéve, hogy a korlátozás a cél elérésére alkalmas és azzal arányos, b) amelynek az a) pont hatálya alá nem tartozó esetekben tárgyilagos mérlegelés szerint az adott jogviszonnyal közvetlenül összefüggő, ésszerű indoka van.¹⁶

Közvetlen hátrányos megkülönböztetésnek minősül az olyan rendelkezés, amelynek eredményeként egy személy vagy csoport valós vagy vélt fogyatékosága, egészségi állapota miatt részesül kedvezőtlenebb bánásmódban, mint amelyben más, összehasonlítható helyzetben levő személy vagy csoport részesül, részesült vagy részesülne.¹⁷

Közvetett hátrányos megkülönböztetésnek minősül az a közvetlen hátrányos megkülönböztetésnek nem minősülő, látszólag az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő rendelkezés, amely a 8. §-ban meghatározott tulajdonságokkal rendelkező egyes személyeket vagy csoportokat lényegesen nagyobb arányban hátrányosabb helyzetbe hoz, mint amelyben más, összehasonlítható helyzetben lévő személy vagy csoport volt, van vagy lenne.¹⁸ Az egyenlő bánásmód követelményének megsértése miatti igények az Ebktv. II. fejezetében, az Egyenlőbánásmód Hatóság eljárásában, valamint a külön jogszabályokban meghatározott eljárások során – így különösen személyiségi jogi per, munkaügyi per, fogyasztóvédelmi, munkaügyi vagy szabálysértési hatóságok eljárása során – érvényesíthetők.¹⁹ Mindezekre figyelemmel az ombudsmani vizsgálat feltárta, hogy az autista utas bírságolásával kapcsolatos esetet a BKK teljes körűen kivizsgálta, a panasztevő illetve az – esetlegesen – közvetlenül érintett utas együttműködése hiányában azonban további intézkedést nem tudtak tenni. A BKK vezérigazgatójának tájékoztatása szerint kommunikációs és konfliktuskezelő tréningeket szerveznek munkatársaiknak, ahol a jegyellenőri tevékenység során a fogyatékosággal élő utasokkal való bánásmódot is érintik. A jegyellenőrök munkavégzését folyamatosan, több csatornán keresztül is monitorozzák. Ehhez kapcsolódóan lényeges rögzíteni a Down Alapítvány együttműködési kezdeményezését, miszerint a BKK munkatársainak és jegyellenőreinek ingyenesen tartanak meg az első 6-8 órás „Mentális Akadálymentesítés” tanfolyamukat, amely abban nyújtana segítséget, hogy a BKK munkatársai munkájuk során miként viselkedjenek az értelmi fogyatékos utasokkal és miként tudják segíteni őket. *Őszintén remélem, hogy a BKK igénybe veszi a Down Alapítvány segítségét és a jövőben is nagy hangsúlyt fektet a munkatársai olyan irányú képzésére, amely a fogyatékosággal élő utasokkal való megfelelő bánásmódra készíti fel őket.* A fogyatékosággal élő személyek érdekeit képviselő szervezet által összegyűjtött, a fővárosi közlekedéssel kapcsolatos valamennyi tapasztalatra és jelzésre a BKK vezérigazgatója részletes választ adott, valamint – teljesített és teljesítendő terveikre kitérve – biztosított arról is, hogy kiemelt figyelmet fordítanak a közlekedés rendszerének fogyatékosággal élő személyek számára való egyenlő esélyű hozzáférhetővé tételére.

¹⁶ Ebktv. 7. § (2) bekezdés

¹⁷ Ebktv. 8. § g), h) pontok

¹⁸ Ebktv. 9. §

¹⁹ Ebktv. 12. §

A BKK vezérigazgatója hangsúlyozta, hogy *minden érintettől szívesen várják észrevételeiket a BKK bármely elérhetőségén a konstruktív együttműködés jegyében.*

A „fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személy” fogalom kapcsán kiemelendő, hogy az utasoknak valóban széles körét lefedi a BKK Üzletszabályzatának 1.2. pontjában található meghatározás, azonban az Üzletszabályzatnak, a fogyatékos személyeket érintő további rendelkezéseinek megfelelő és a téves, a jelentéstartalom-szűkítő értelmezés elkerülése érdekében *célszerű lenne a fogyatékossgal élő személy és a csökkent mozgásképességű személy fogalmakat szétválasztani és egymástól – mint rész-egész, vagy a több-kevesebb relációjában – az Üzletszabályzat Fogalomtárában elkülönülten kezelni és az adott rendelkezéseknél azokra utalni.* A jelenlegi meghatározás alapja ugyanis az utas mozgásképességének korlátozottsága, míg egyes esetekben azonban az Üzletszabályzat egyéb rendelkezései [pl. III.6.4. pont, amely szerint „Fogyatékkal élő személy és kísérője/kísérői jogosultak – az állomási személyzet előzetes tájékoztatása után, szükség esetén a segítségüket kérve – az üzemképes (le nem zárt) álló mozgólépcsőt használni.”; V.1.2. pont rögzíti, hogy „Fogyatékos személyek esetében a kedvezményes hÉv bÉrletszelvényre a személyazonosító igazolványuk (ennek hiányában – 14 éves kor alatt – a diákigazolványuk) számát kell feltüntetni, de a kedvezmény igénybevételére jogosító igazolást vagy igazolványt is fel kell mutatniuk.”] a mozgásképességében nem akadályozott egyéb fogyatékossgai csoportba tartozó személyre is kiterjedhetnek.

Ehhez kapcsolódóan mozgáskorlátozottaknak nyújtott midibusz szolgáltatás vonatkozásában *szükséges összeállítani az érdekképviseleti szervezetek bevonásával egy olyan szempontrendszer, amely alapján a diszpécser meggyőződhet arról, hogy a szolgáltatás igénylője ténylegesen mozgáskorlátozott és jogosult a szolgáltatás igénybevételére.*

Mindezekre tekintettel megállapítom, bár a BKK számos intézkedésével törekszik minél több, fogyatékossgal élő utas számára hozzáférhetővé tenni a közösségi közlekedést – a fokozatos megvalósítás következtében – egyes fogyatékossgai csoportba tartozó személyek számára a szolgáltatások nem hozzáférhetőek. Az egyes közlekedési eszközök és szolgáltatások hozzáférhetőségének hiánya ezen érintett személyek vonatkozásában, a minden embert egyenlő mértékben megillető emberi méltósághoz való joggal, az egyenlő bánásmód követelményével, a szabad mozgáshoz való joggal, a fogyatékossgal élő személyek kiemelt védelmének állami kötelezettségével összefüggésben visszásságot okoz, továbbá nem felel meg a Magyarország által vállalt, az Egyezmény 4. és 9. cikkéből eredeztethető nemzetközi kötelezettségeinek sem.

6. Intézkedéseim

A vizsgálatom során feltárt alapjoggal összefüggő visszásság megszüntetése és bekövetkezése lehetőségének jövőbeni megelőzése érdekében az Ajbt. 32. §-a alapján felkérem a BKK vezérigazgatóját, hogy a jelentésben tett megállapítások figyelembevételével

- a jövőben is fordítson kiemelt figyelmet a közösségi közlekedés működésének olyan megszervezésére, hogy a fogyatékossgal élő személyek számára való egyenlő esélyű hozzáférhetőségét biztosítsa, illetve
- kezdeményezzen további, az egyenlő bánásmód követelményének érvényesülését hatékonyabban biztosító külön intézkedéseket, beleértve ebbe a szükséges speciális képzések szervezését is.

Budapest, 2015. május

Székely László sk.

Mellékletek

1. számú melléklet

Az „Egy autistának csak hamis bérlete lehet?” című, a BKV-figyelőn megjelent blogbejegyzéssel kapcsolatban Facebook-on közzétett sajtóközlemény

„Azonnal vizsgálatot indítottunk a történet tisztázására, amikor a BKV-figyelő blogon azt olvastuk, hogy állítólag jegyellenőrzés során megalázott helyzetbe került autista lány. A leírt viselkedést a leghatározottabban elítéljük, ellenőreink tevékenységét pedig mindig kiemelt figyelemmel kísérjük, így utasaink panaszát is minden esetben kivizsgáljuk. Amennyiben bebizonyosodik, hogy egyik munkatársunk valóban nem az előírások szerint végezte munkáját, megtesszük a szükséges munkaügyi lépéseket. Jelenleg azonban a blogbejegyzésen kívül a leírtak valóságtartalmát semmi sem támasztja alá. A március 14-én pótdíjazottak között egyelőre nem találtunk olyan személyt, akire ráillett volna a blogon olvasható leírás, és a blogon megjelentekkel ellentétben ez idáig ügyfélszolgálatunkhoz sem érkezett bejelentés sem a blognak író barát, sem érintett utasunk részéről. Ettől függetlenül természetesen tovább folytatjuk a vizsgálatot, de ehhez szükséges pótdíjazott utasunk együttműködése. Ezúton is arra kérjük a bejegyzés íróját, haladéktalanul vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal, hogy az ügyet minél hamarabb, minden érintett számára megnyugtatóan rendezhessük.”

2. számú melléklet

BKV-figyelőn közzétett sajtóközlemény

„A BKV-figyelő blogon 2014. március 17-én megjelent, Egy autistának csak hamis bérlete lehet című bejegyzésére reagálva tájékoztatjuk, hogy a történet tisztázása érdekében azonnal vizsgálatot indítottunk. A pótdíjazottak között egyelőre nem találtunk olyan személyt, akire illene a blogon olvasható leírás, és ügyfélszolgálatunkhoz sem érkezett panasz az állítólagos esettel kapcsolatban a blognak a bejelentést tevő, illetve utasunk részéről. Ettől függetlenül természetesen tovább folytatjuk a minden részletre kiterjedő, alapos vizsgálatot. Ehhez azonban pótdíjazott utasunk együttműködése is szükséges, ezért arra kérjük a bejegyzés íróját, haladéktalanul vegye fel a kapcsolatot a BKK ügyfélszolgálatával, hogy az ügyet mindenki számára minél hamarabb megnyugtatóan rendezhessük. A Budapesti Közlekedési Központ kiemelt figyelemmel kíséri jegyellenőrei tevékenységét, utasaink panaszát ezért minden esetben teljes körűen kivizsgáljuk. A leírathoz hasonló eseteket a leghatározottabban elítéljük. Amennyiben bebizonyosodik, hogy egyik munkatársunk valóban nem az előírások szerint végezte a munkáját, megtesszük a szükséges munkajogi lépéseket, jelenleg azonban a blogbejegyzésen kívül a leírtak valóságtartalma semmivel nem alátámasztott. A vizsgálat lezárultáig szíves türelmét kérjük.”

3. számú melléklet

A vizsgálat lezárultát követően a BKV-figyelőn 2014. április 18-án közzétett helyreigazítás

„A BKK kivizsgálta a márciusban a BKV-Figyelő blogon megjelent „Egy autistának csak hamis bérlete lehet?” című bejegyzéssel nyilvánosságra hozott esetet, ám annak eredménye semmiben sem támasztotta alá a blogon leírtakat. A történet felderítéséhez a sajtón keresztül szerettük volna megtalálni az állítólagos sértettet, de senki nem jelentkezett felhívásunkra. Hiába kértük Facebook- oldalunkon, valamint a BKV-Figyelő blog írójának címzett levelünkben is a történetet beküldő barát vagy az állítólagos sértett jelentkezését, ezt ez idáig sajnos egyikük sem tette meg.

A BKK kiemelt figyelemmel kíséri a jegyellenőrök tevékenységét, és minden bejelentésnek utánajár. A konkrét ügyben végzett vizsgálat a következőket állapította meg: pótdíjnyilvántartó rendszerünkben a jelzett napon négy Barbara keresztnévű utasunk szerepel. Közülük csak egy személy utazott autóbusszon, konkrétan a 107E jelzésű járaton, akit a BKK jegyellenőre 12:29-kor pótdíjazott. A blogon megjelentekkel ellentétben azonban ez a hölgy nem rendelkezett érvényes jeggyel vagy bérlettel, a pótdíjazás sem a Bosnyák térnél, hanem a Ferenciek tere-Blaha Lujza tér megálló között történt, szóváltás, atrocitás nélkül. A pótdíjazott hölgnél munkatársunk nem tapasztalt az átlagostól eltérő viselkedést, ráadásul nem szállította le, így továbbra is az autóbusszon utazhatott.

A tények és az állítólagos sértett távolmaradása ebben az esetben azt bizonyítja, hogy kitalált történettel állhatunk szemben, ez pedig egyértelműen alkalmas arra, hogy a Budapesti Közlekedési Központ jó hírnevét megsértse. A blogon megjelenteket ugyanis a sajtó tényként közölte, ezért a közvélemény szemében olyan kép alakulhatott ki a BKK jegyellenőreiről, hogy adott esetben megalázó eljárást alkalmaznak az autizmussal, illetve az egyéb fogyatékkal élőkkel szemben, és az utasok személyiségi jogait sértő módon végzik munkájukat.”