

118/2020

Év

2020

Védett tulajdonság:

Fogyatékoság

Diszkrimináció területe

Szolgáltatás

Befejezőmód

Egyezséggel zárult ügy

A *kérelmező* azt kifogásolta, hogy egy távközlési szolgáltató üzletében súlyos hallássérültként nem tudott ügyet intézni. Leírta, hogy az előfizetésén kívánt változtatni, amit a felesége leírt egy lapra, de az ügyintéző sem írásban, sem oly módon nem volt hajlandó vele kommunikálni, hogy a feleségével telefonon vagy videochaten megbeszélte volna az ügyet. Az ügyintéző egyszerűen otthagya, és ő dolga végezetlenül távozott. Leírta, hogy az ügyben panaszt tett a szolgáltatónál, de az arra kapott válasszal nincs megelégedve. A hatóság kérdésére, hogy az ügyintézés során milyen kommunikáció lett volna számára megfelelő, leírta, hogy az adott esetben megfelelő lett volna számára, ha az ügyintéző – a kérésének megfelelően – leírta volna, amit közölni akar, ugyanakkor utalt arra is, hogy „ha van külön Hallássérült sorszám, egy alapszinten jelnyelvet használó munkatárs nagyban segítené az ügyfél és ügyintéző közti kommunikáció gördülékenységét”.

A távközlési szolgáltató a hatóság felhívására úgy nyilatkozott, hogy az adott üzletet nem ő, hanem egy szerződéses partnere üzemelteti, így az tud az ügyben nyilatkozatot tenni. A hatóság megindította az eljárást az üzletet üzemeltető cég ellen is.

A hatóság megkísérelte az ügyet a felek közötti egyezség létrehozásával rendezni.

A távközlési szolgáltató és az üzletet üzemeltető cég is tett a kérelmező felé anyagi jellegű felajánlást, azonban a kérelmező – bár egyébként maga is nyitott volt az egyezsége – ezeket a felajánlásokat nem fogadta el.

Végül a kérelmező és az üzletet üzemeltető cég olyan egyezséget kötöttek, melyben a cég az eljáró ügyintézője nevében is bocsánatot kért a kérelmezőtől az őt ért kellemetlenségért, és az ügyintézőt szóbeli figyelmeztetésben részesítette. Az egyezségben vállalta, hogy a jövőben nagyobb empátiával jár el a fogyatékos ügyfelek esetében, nagyobb figyelmet fordít arra, hogy a szolgáltatást az állapotuknak megfelelő lehető legnagyobb önállósággal igénybe vehessék. Vállalta továbbá, hogy ennek érdekében képzést szervez az ügyfélszolgálati feladatokat ellátó munkatársai részére, melynek témája az egyenlő bánásmód, az esélyegyenlőség, illetve a szolgáltatáshoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása a fogyatékos, köztük a hallássérült ügyfelek esetében.

A hatóság az üzletet üzemeltető céggel kötött egyezséget határozatával jóváhagyta, a távközlési szolgáltatóval szemben indított eljárást pedig – mivel a kérelmező a vele szemben benyújtott kérelmét visszavonta – megszüntette.

Az üzletet üzemeltető cég az egyezségben vállaltak teljesítését a hatóság felé utóbb megfelelően igazolta.