

Ügyszám: EBF-AJBH-22/2023.

Védett tulajdonság: fogyatékosság

Diszkrimináció területe: szolgáltatás

Diszkrimináció típusa:

Egyezséget jóváhagyó határozat

A hallássérült kérelmező 2023. januárban nyújtott be panaszt az elektronikus hírközlési szolgáltatást végző céggel szemben az Alapvető Jogok Biztosához. Sérelmezte, hogy a cég az egyik üzletében nem adott számára lehetőséget az előfizetésének személyes úton történő megszüntetésére. A kérelmező jelezte az ügyintéző részére, hogy súlyosan hallássérült, ennek ellenére az ügyintéző ragaszkodott ahhoz, hogy kizárólag telefonon keresztül intézhető az előfizetés megszüntetése. A kérelmező végül postai úton, levélben kérte az előfizetésének megszüntetését a cégtől, a szerződésbontás megtörtént.

A hatóság eljárást indított a céggel szemben, majd a felek az eljárás során egyezséget kötöttek egymással. Az egyezségben az elektronikus hírközlési szolgáltatást végző cég bocsánatot kért a kérelmezőtől az ügyintézés során őt ért kellemetlenségek miatt, valamint kijelentette, hogy a jövőben még nagyobb figyelmet fordít arra, hogy munkatársai tiszteletben tartásuk az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (Ebktv.) rendelkezéseit. Az eljárás alá vont vállalta továbbá, hogy kör-email formájában utasításba adja valamennyi ügyfélszolgálatos munkatársának, hogy ha hallásfogyatékos ügyfél az ügyfélszolgálaton történő személyes megjelenése alkalmával olyan problémát jelez, amit az ügyfélszolgálatos munkatárs nem tud saját hatáskörben megoldani, és az ügyfél kinyilvánítja bontási szándékát, és ragaszkodik a bontási folyamat elindításához, abban az esetben az ügyfél kérésére a bontási folyamatot – az ügyféllel történő minden előzetes telefonos kapcsolatteremtés nélkül – azonnal el kell indítani. Az eljárás alá vont vállalta azt is, hogy a panasszal érintett üzletében dolgozó ügyfélszolgálatos munkatársai részére előírja, hogy részt vegyenek az egyenlő bánásmód és esélyegyenlőség tárgyában a hatóság, illetve munkatársa által megtartásra kerülő képzésen.

A hatóság az egyezséget határozattal jóváhagyta, és az ügyfélszolgálatos munkatársak részére az egyenlő bánásmód és esélyegyenlőség tárgyú képzést megtartotta.

2023. júniusi döntés