

Ügyiratszám: EBF-AJBH- 34/2023
Védett tulajdonság: fogyatékos
Diszkrimináció területe: szolgáltatás
Diszkrimináció típusa: -
Egyezség

Kérelem, a kérelmező álláspontja

A látássérült (vak) kérelmező a hatósághoz 2022. októberben előterjesztett kérelmében az *egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény* (a továbbiakban: Ebktv.) szerinti eljárás lefolytatását kérte a bepanaszolt szolgáltatóval szemben. Előadta, hogy évek óta rendelkezik előfizetéssel a szolgáltatónál, mely a befizetendő számlákról, és más hivatalos ügyekben (pl. szerződésmódosítás, kedvezmények, szolgáltatáskimaradás stb.) is rendszeresen elektronikus levelet küld neki. Panaszolta, hogy szolgáltatója 2022 nyarától az előfizetőknek kiküldött e-mailekben olyan megoldást alkalmaz, amelynek következtében az e-mailek olvasása képernyőolvasó szoftverrel nem lehetséges. Sérelmezte továbbá, hogy a szolgáltató ügyfélszolgálatához panaszt elektronikus formában csak olyan űrlap kitöltésével lehet tenni, amelynek használata képernyőolvasó szoftverrel nem lehetséges. A kérelmező mindazonáltal 2022. szeptemberben panasszal élt a szolgáltató felé, kérve, hogy az elektronikus üzeneteiket ismét az ernyőolvasó szoftver által olvasható formában küldje. A szolgáltató azonban a 2022. októberi válaszlevelét is a képernyőolvasó szoftver számára értelmezhetetlen formában küldte meg számára, amelynek tartalmát semmilyen általa próbált programmal sem tudta elolvasni.

Az eljárás alá vont álláspontja

A hatóság eljárást indított a bepanaszolt szolgáltatóval szemben, aki elismerte, hogy az általa használt programmal előállított e-mail sablon generálás után képként jelent meg, amely képernyőolvasó szoftverrel nem volt olvasható, ugyanakkor ismertette, hogy a hibát annak észlelését követően haladéktalanul elhárította, amelyről a kérelmezőt is értesítette, és a soron következő számlalevelet már képernyőolvasó szoftverrel olvasható formában küldte meg számára. Jelezte, hogy a megoldást más IT környezetekre is telepíteni fogja. Hangsúlyozta, hogy a kérelmezővel a tárgyban október folyamán két alkalommal is egyeztetett és a kérelmezőtől olyan visszajelzést kapott, hogy az új formátumú értesítőket már el tudta olvasni a képernyőolvasó szoftver segítségével.

Az eljárás lefolytatása:

A kérelmező az eljárás során folyamatosan jelezte a hatóság felé, hogy a szolgáltató érdemben foglalkozik az általa sérelmezett problémával, és hogy azt az októberi számlaértesítő kiküldésének idejére már ki is küszöbölte, ezért javaslatot tett arra, hogy az eljárás egyezséggel záruljon. A kérelmező egyezségi ajánlatát a szolgáltató elfogadta, a hatóság pedig a felek egybehangzó szándéknyilatkozata alapján tervezetbe foglalta az egyezséget.

Az egyezség szerint a szolgáltató vállalta, hogy minden, az ügyfeleinek címzett elektronikus kommunikációja tekintetében gondoskodik arról, hogy azok képernyőolvasó szoftverrel olvashatóak legyenek, továbbá, hogy honlapján és a fogyatékosokkal élőknél szóló aloldalon is feltünteti ügyfélszolgálatának elérhetőségét, és erről, valamint kommunikációja akadálymentesítésének teljesítéséről hivatalosan is értesíti a látássérültek országos érdekvédelmi szervezetét. Rögzítette továbbá, hogy az akadálymentesítéssel kapcsolatosan az ügyfélszolgálatához érkező technikai problémák megoldása – az ügyfélszolgálat jelzése alapján – az informatikai fejlesztők feladata. A kérelmező a fentieket elfogadva nyilatkozott arról, hogy ezzel panaszát megfelelően orvosoltnak tekinti.

(2023. januári egyezség)