

EBH/412/2014

Év

2014

Védett tulajdonság:

Fogyatékoság

Diszkrimináció területe

Közzolgáltatás

Befejezés mód

Egyezséggel zárult ügy

Kérelmező, aki súlyosan mozgáskorlátozott, azzal a panasszal fordult a hatósághoz, hogy őt és párját sérelem érte az eljárás alá vont szolgáltatásának Z. város és B. város között történő igénybevételének (április 29. indulás: Z., és 2014. május 3. indulás: B.) napjain, annak ellenére, hogy utazási igényét már jó előre, 2014. április 23-án telefonon bejelentette, valamint az első út kellemetlenségeiből tanulva a visszautat 2014. április 30. napján telefonon ismét egyeztette. A kérelmező megítélése alapján a hátrányos megkülönböztetés oka fogyatékosága.

A hatóság a rendelkezésre álló iratanyagok alapján eljárást indított. Az eljárás során a felek között a hatóság megkísérelte egyezség létrehozását, amelyre mindkét fél nyitott volt.

Az egyezségben az eljárás alá vont kijelentette, hogy a mulasztást elkövető munkavállalóját eljárás alá vonta, amelyben megállapította, hogy mulasztásával a munkaviszonyból származó kötelezettségeit nem a megfelelő és elvárt gondossággal teljesítette. Kijelentette továbbá, hogy 2014. július 1-től a mozgáskorlátozott utasok által bejelentett igények kezelésére belső átcsoportosítást hajtott végre tekintettel arra a tényre, hogy a 2014-es évben a megrendelések száma közel 20%-kal emelkedett a korábbi két évhez képest.

Kijelentette azt is, hogy 2014. november 30-ig felülvizsgálják a mozgáskorlátozott személyek utazási igénybejelentésének folyamatát, hogy egy egyszerűbb, átláthatóbb rendszert alakítsanak ki, és erről legkésőbb 2014. december 15-ig írásban értesítik az Egyenlő Bánásmód Hatóságot.

Az eljárás alá vont képviselői az egyezségben vállalták, hogy képzéseik, továbbképzéseik során nagyobb figyelmet fordítanak arra, hogy munkavállalóik elsajátítsák - az üzletszabályzatban foglalt eljárások mellett - a mozgáskorlátozott személyeknek, illetve a fogyatékkal élő személyeknek és rászorulóknak adandó segítségnyújtást és a velük való bánásmódot, valamint fokozott figyelmet fordítanak arra, hogy az utas-tájékoztatásban érintett munkavállalók felkészültek legyenek a mozgáskorlátozott, illetve fogyatékkal élő ügyfelekkel való megfelelő bánásmód és a nekik nyújtott tájékoztatás érdekében.

Ezen túlmenően biztosítják azt is, hogy személyzetük a járművekből történő ki- és beszállásnál, valamint az utazás során kiemelt figyelmet fordítsanak a fogyatékos utasokra, és az utazás zavartalan lebonyolítása érdekében minden szükséges segítséget megadnak számukra.

A hatóság a felek közötti egyezséget határozatával jóváhagyta.