



EGYENLŐ BÁNÁSMÓD HATÓSÁG

Ügyiratszám: EBH/50/15/2015.
Előadó:

Az Egyenlő Bánásmód Hatóság a **kérelmező** kérelmére a **Magyar Telekom Nyrt.** (1013 Budapest, Krisztina krt. 55.) **eljárás alá vonttal** szemben az egyenlő bánásmód követelményének megsértése miatt indított eljárásban az alábbi

HATÁROZATOT

hozta:

A hatóság megállapítja, hogy az eljárás alá vont gazdasági társaság a kérelmezővel szemben közvetett hátrányos megkülönböztetést valósított meg azzal, hogy a vele fennálló előfizetéses szerződés keretében a kérelmező számára nyújtott internetszolgáltatás részeként igénybe vehető elektronikus postafiók webmail felületen keresztül elérhető változata, valamint az eljárás alá vont társaságnak a www.telekom.hu oldalon elérhető díjcsomagválasztó felülete a látássérült személyek számára nem egyenlő eséllyel hozzáférhető.

A hatóság kötelezi az eljárás alá vont gazdasági társaságot, hogy a jogsértő állapotot 2016. március 31-ig szüntesse meg, azaz a szóban forgó felületeket a hivatkozott határnapig tegye egyenlő eséllyel hozzáférhetővé a látássérült személyek számára.

A hatóság kötelezi az eljárás alá vont társaságot arra is, hogy a fent hivatkozott webmail felület korábbi, 2014. szeptember 8-át megelőzően elérhető, képernyőolvasó szoftverrel használható változatát jelen határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül a felület teljes akadálymentességének megvalósulásáig tegye elérhetővé a kérelmező számára.

Fentiekkel összefüggésben a hatóság kötelezi az eljárás alá vont társaságot, hogy a fent hivatkozott felületek teljes akadálymentességének megvalósulásáról, valamint arról, hogy a kérelmező számára elérhetővé tette a korábbi, képernyőolvasó szoftver segítségével használható webmail felületet, az egyenlő eséllyel való hozzáférhetővé tétel megtörténtét követő 8 napon belül a hatóságot írásban tájékoztassa.

A hatóság elrendeli továbbá a jogerős és végrehajtható - az eljárás alá vont adatainak kivételével anonimizált - határozatának nyilvános közzétételét 30 napra, az eljárás alá vont www.telekom.hu internetes oldalán, a nyitólapról közvetlenül elérhető módon és a hatóság www.egyenlobanasmod.hu internetes oldalán.

Az eljárásban a hatóság 80.000.-Ft, azaz nyolcvanezer forint - ügyvédi költségből származó - eljárási költséget állapított meg. Az eljárási költség összegét az eljárás alá vont a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles megfizetni a kérelmező kezeihez.

Amennyiben a kötelezett a pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot kell fizetnie, melynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat 365-öd része.

A határozat ellen közigazgatási eljárás keretében fellebbezésnek helye nincs.

A határozat felülvizsgálatát a kézbesítéstől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, de az Egyenlő Bánásmód Hatóságnál 3 példányban, írásban benyújtott keresettel lehet kérni. A keresetlevélben a bíróságtól az ügyben tárgyalás tartása kérhető. A keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, azonban a keresetlevélben a döntés végrehajtásának felfüggesztése kérhető.

Indokolás

A kérelmező 2014. november 7-én az Egyenlő Bánásmód Hatósághoz (a továbbiakban: hatóság) érkezett kérelmében, illetve 2015. január 10-én a hatóság hiánypótlási felhívására tett nyilatkozatában a következőket sérelmezte. A kérelmező látássérült, a számítógépet ernetőolvasó szoftverrel használja. A kérelmező a Magyar Telekom Nyrt.-nél előfizetéssel rendelkezik, amely alapján ADSL internet szolgáltatást („Netmánia S”) vesz igénybe. Az előfizetéssel igénybe vett szolgáltatás keretei között a bepanaszolt cég elektronikus postafiókot is biztosít. Az elektronikus postafiókot az előfizetők két módon érhetik el: úgynevezett levelező klienst használva, illetve böngészőből, webmail felületen. A kérelmező 2014. szeptember 8-án azt tapasztalta, hogy a mail.t-online.hu címen elérhető webmail szolgáltatás felülete megváltozott és az új felület – a korábbival ellentétben - ernetőolvasó szoftverrel csak nagy nehézségek árán használható. 2014. szeptember 8-án a kérelmező megkísérelte jelezni a problémáját a bepanaszolt cégnek a www.t-home.hu oldalról elérhető, erre a célra rendszeresített űrlapon. A www.t-home.hu oldal azonban ernetőolvasó szoftverrel nem volt használható. Ezért a kérelmező csak az ugyfelszolgalat@t-online.hu e-mailcímen keresztül tudott panaszt tenni a levelező kliens használatával. A kérelmező álláspontja szerint a Magyar Telekom Nyrt. azzal, hogy az általa - a kérelmező által igénybe vett előfizetés keretében - nyújtott webmail szolgáltatás látássérült emberek számára nem megfelelően hozzáférhető, valamint ernetőolvasó szoftver segítségével a www.t-home.hu oldalról elérhető, ügyfélszolgálattal való kapcsolatfelvételt szolgáló űrlap sem tölthető ki, fogyatékoságával összefüggésben vele szemben megsértette az egyenlő bánásmód követelményét.

A kérelmező panaszához csatolta a Magyar Telekom Nyrt. által a részére kiállított számlát, amely szerint a kérelmező a bepanaszolt gazdasági társaság telefon, illetve internet szolgáltatását („Netmánia S”) veszi igénybe.

A kérelmező panaszához csatolta továbbá a Magyar Telekom Nyrt. Ügyfélszolgálatának megküldött e-mail másolatát, melyben a hatóság elé terjesztett kérelmében foglaltakat sérelmezte. Kérelméhez mellékelve megküldte az ügyfélszolgálat válaszlevelét, melyben a kérelmezőt arról tájékoztatták, hogy a Magyar Telekom online felületeit folyamatosan alakítják, a bepanaszolt gazdasági társaság elektronikus oldalait teljesen új verziókra cserélik majd le. E folyamat során az egyik kiemelt szempont az akadálymentesítés. Az Ügyfélszolgálat sajnálatát fejezte ki amiatt, hogy a szóban forgó átalakítás hosszabb időt vesz igénybe, ezért a kérelmező türelmét és megértését kérték.

Fentiek alapján a hatóság 2015. január 21-én eljárást indított a Magyar Telekom Nyrt.-vel szemben (a továbbiakban: eljárás alá vont), egyben az eljárás alá vont képviselőjét nyilatkozattételre hívta fel.

A hatóság 2015. február 12-én vette kézhez az eljárás alá vont jogtanácsosának nyilatkozatát. A jogtanácsos nyilatkozatában előadta, hogy 2014. szeptember 8-át megelőzően az internet-előfizetőknek nyújtott webmail szolgáltatás alkalmas volt arra, hogy látássérült személyek - így a kérelmező is - használhassák. A szóban forgó felületet azonban – annak régi, elavult volta miatt – az eljárás alá vont társaság 2014 második felében megújította. A nyilatkozat szerint a változtatás során legfontosabb szempont a használhatóság javítása és a könnyebb áttekinthetőség volt az ügyfelek érdekeinek teljes körű figyelembevételével. A jogtanácsos úgy nyilatkozott, hogy a látássérült előfizetők – ugyanúgy, mint előtte – az átalakítást követően is „bizonyos számítógépes programok segítségével tudják igénybe venni a kérdéses szolgáltatásokat”. A jogtanácsos nyilatkozata szerint továbbá tervezik, hogy a webmail szolgáltatást jobb hozzáférhetőséggel biztosítsák a látássérült előfizetőknek.

A jogtanácsos végül előadta, hogy az eljárás alá vont cég „maximálisan nyitott a panaszos ügyében egyezsége”. A nyilatkozat szerint az eljárás alá vont társaság munkatársai felvették a kérelmezővel a kapcsolatot annak érdekében, hogy orvosolják az általa érzékelt nehézségeket, alkalmassá téve a kérelmező számítógépén lévő felületet a levelezőszolgáltatás akadálymentes használatára. Az eljárás alá vont jogtanácsosa ugyanakkor megjegyezte, hogy teljes körű megoldást nem találtak, mivel a kérelmező nem az otthoni gépére keres megoldást, hanem általánosan bárhol, bármilyen számítógépről történő használat esetére, ez utóbbira pedig a fent kifejtettek jelentenek megoldást.

2015. február 25-én a hatóság megküldte a kérelmezőnek az eljárás alá vont jogtanácsosának fent hivatkozott nyilatkozatát, egyben nyilatkozattételre hívta fel azzal kapcsolatban, hogy közte és az eljárás alá vont gazdasági társaság között folyamatban vannak-e egyezségi tárgyalások, amennyiben nincsenek, a hatóság e tény bejelentését is kérte a kérelmezőtől.

A hatóság 2015. március 19-én vette kézhez a kérelmező nyilatkozatát, amelyben észrevételezte, hogy nem felel meg a valóságnak az eljárás alá vont társaság azon kijelentése, miszerint a kérelemben hivatkozott webes levelezőrendszer 2014. szeptember 8. előtt csak részben volt használható ernetolvasó szoftverrel. A szóban forgó webmail felület ugyanis 2014. szeptember 8. előtt teljes körűen, tehát az oldal minden funkcióját tekintve használható volt ernetolvasó szoftverrel. A hivatkozott időpontot követően elérhető új felület azonban az ernetolvasó szoftver rendeltetésszerű alkalmazásával teljesen használhatatlan. A kérelmező előadta továbbá, hogy a saját gépén levelező klienssel kívánja használni a postafiókot, más – azaz nem az otthoni – számítógépen azonban a webmail felületet használná. Ezzel összefüggésben hangsúlyozta, hogy előfizetőként azonos összegű előfizetési díjért ugyanazt a szolgáltatást szeretné igénybe venni, mint a látó személyek, akik minden internethozzáféréssel rendelkező számítógépről - azaz levelező kliensen és a webmail felületen keresztül is - elérhetik az eljárás alá vont társaság által az internetelőfizetés részeként nyújtott postafiók-szolgáltatást.

A kérelmező nyilatkozatában kifogásolta azt is, hogy az eljárás alá vont társaság ügyfélszolgálat a telefonos ügyintézés során nem értette megfelelően a problémáját és nem tudott számára érdemi felvilágosítást illetve segítséget nyújtani. 2015. február 3. óta pedig semmi sem történt a probléma megoldása érdekében.

2015. április 15-én a hatóság az ügyben tárgyalást tartott.

A kérelmező a tárgyaláson a kérelmét csak annak vonatkozásában tartotta fenn, hogy az eljárás alá vont gazdasági társaság által – a kérelmező részéről igénybe vett előfizetés keretében - nyújtott webmail szolgáltatás látássérült emberek számára nem megfelelően hozzáférhető, azt ugyanis képernyőolvasó szoftverrel nem lehet használni. Ezzel kapcsolatban a kérelmező a tárgyaláson előadta azt is, hogy szüksége lett volna arra is, hogy a munkahelyén hozzáférjen a postafiókjához, amit – nem az otthoni számítógépéről lévén szó – csak webmail felületen keresztül tudna megtenni, a postafiókját azonban nem tudja elérni, ami miatt „konkrét, gyakorlati hátrány” is érte.

A kérelmező a tárgyaláson – a 2014. november 7-én a hatóság elé terjesztett kérelmében, valamint a hatóság hiánypótlási felhívására adott, kérelmét pontosító nyilatkozatában foglaltakhoz képest – további sérelemként adta elő, hogy a www.telekom.hu oldalon keresztül az ügyfeleknek azonosítás után lehetőségük van arra, hogy szolgáltatásokat rendeljenek vagy azokat módosítsák és ez a funkció sem működik ernyőolvasó szoftverrel. Ez a felület azért nem használható, mert teljesen grafikus az oldal, csak egér segítségével lehet használni, billentyűzet segítségével sem lehet navigálni a funkciók között.

Az eljárás alá vont gazdasági társaság jogtanácsosa a tárgyaláson úgy nyilatkozott, hogy a kérelmező panaszát alaposnak találják és az eljárás alá vont célja is az, hogy a kérelmező által felvetett problémákat hosszú távon orvosolják. A jogtanácsos előadta azt is, hogy 2014 őszén az eljárás alá vont gazdasági társaság elfogadott egy általános szempontrendszert, ami minden új fejlesztés és online felület esetén kötelezően alkalmazandó az akadálymentesítés megvalósítása érdekében. A jogtanácsos által hivatkozott szempontrendszer az új fejlesztésekre, illetve az új felületek létrehozására vonatkozik. Ezzel összefüggésben a jogtanácsos előadta, hogy a webes felület (az eljárás alá vont honlapja, valamint minden alkalmazás beleértve a webmail szolgáltatást is) megújítása egy hosszadalmas és költséges projekt, mely megvalósításának határideje 2017. A kérelmező panaszában hivatkozott levelezőfelülettel kapcsolatban a jogtanácsos úgy nyilatkozott, hogy az eljárás alá vont gazdasági társaság tud olyan megoldást találni, amelynek a segítségével visszaállítható a korábban használt webmail felület. Ezt azonban azzal a fenntartással tudja megtenni, hogy amennyiben a fent hivatkozott fejlesztések megvalósulnak, akkor ez a régi felület nem marad meg, de az eljárás alá vont úgy újítja majd meg az általa üzemeltetett online felületeket, hogy azt megelőzően egyeztet egy, a vakokat és gyengénlátókat képviselő szervezetettel annak érdekében, hogy velük együtt alakítson ki olyan felületet, ami a látássérült személyek számára megfelelő.

A hatóság a tárgyaláson tanúként hallgatta meg az eljárás alá vont gazdasági társaság e-Business Fejlesztési és Működtetési Osztály tartalommanagement csoportjának vezetőjét. A tanú által vezetett csoport az online felületek felügyeletével foglalkozik, illetve a webes felületek működtetéséért felel. A tanú nyilatkozata szerint a webmail felület megváltoztatásakor is működött már az e-Business Fejlesztési és Működtetési Osztály. A tanú előadta, hogy az eljárás alá vont gazdasági társaság a WCAG szabványt kötelező erővel szeretné érvényesíteni az új online felületek létrehozásakor. A tanú elmondása szerint az eljárás alá vont társaság honlapjáról 50 különböző alkalmazás érhető el, ezeknek az átalakítása a tavalyi évben elkezdődött és azt 2017-ig bezáróan folyamatosan végzik. A kérelmező által említett díjcsomagválasztó felület és a webmail felület fejlesztése azonban még azt megelőzően kezdődött el, hogy a korábban említett szempontrendszert elfogadták volna.

A tanú úgy nyilatkozott, hogy a webmail felület használhatóságával kapcsolatban a kérelmező állítását nem vitatják. A webmail felületet azért újították meg, mert az eljárás alá vont társaság ügyfelei nem voltak vele megelégedve és annak, hogy a megújult felület nem akadálymentes egyszerűen az az oka, hogy annak fejlesztésekor az eljárás alá vont társaság még nem fogadta el a fent hivatkozott szempontrendszert. A tanú úgy nyilatkozott, hogy a korábbi webmail felület

visszaállítása megoldható, mely átmeneti megoldást jelentene a kérelmező számára. Arról azonban nem tudott nyilatkozni, hogy a korábbi webmail felület a levelezőrendszer új, akadálymentes felületének elkészültéig elérhető lenne-e. A kérelmező által a tárgyaláson szintén kifogásolt díjcsomagválasztó felülettel kapcsolatban a tanú nem tudott nyilatkozni arról, hogy ez a felület mikor lehet akadálymentes, kifejezte azonban az eljárás alá vont társaság akadálymentesítésre vonatkozó szándékát.

Fentiekkel kapcsolatban a kérelmező a tárgyaláson fontosnak tartotta elmondani, hogy látássérült emberek számítógépet Magyarországon a nyolcvanas évek közepe óta használnak, az ezredforduló környékétől léteznek ernyőolvasók Windows operációs rendszert futtató számítógépekhez is. A látássérült emberek a 90-es évek utolsó harmada óta használnak Internetet. A kérelmező álláspontja szerint ezek közismert, illetve bárki számára megismerhető tények. A kérelmező szerint az eljárás alá vont társaság azt a hamis látszatot igyekszik kelteni, hogy a web-akadálymentesítés egy merőben új és rendkívül költséges technológia. A kérelmező nyilatkozata szerint ugyanis a web-akadálymentesítés kb. 15 éve ismert fogalom. Egy, a látássérültek számára is használható weboldal kialakítása semmivel sem költségesebb, mint egy számukra használhatatlané. A kérelmező szerint tehát nem fogadható el magyarázatként, hogy minderről az eljárás alá vont nem tudott. A kérelmező előadta továbbá, hogy a technikai akadályokon túl szintén sérelmesnek találta az eljárás alá vont társaságnak a problémájával kapcsolatban tanúsított magatartását, az ügyfélszolgálattal folytatott számos beszélgetés során ugyanis „gyakorlatilag értelmi fogyatékosként kezelték”. Mindazonáltal a kérelmező örömet fejezte ki azzal kapcsolatban, hogy a korábbi webmail felület – az eljárás alá vont jogtanácsosa, illetve a tanú nyilatkozata alapján – visszaállítható lenne.

A kérelmező fenti nyilatkozatával kapcsolatban a tanú elmondta, hogy nem szeretnék azt a látszatot kelteni, hogy maga az akadálymentesítés költséges lenne, maga a weboldal átalakítása az, ami rendkívül költséges. A honlapok akadálymentesítésére vonatkozó szabvány érvényesítésének pluszköltsége a fejlesztés során azonban nincs. A tanú nyilatkozata szerint igaza van a kérelmezőnek abban, hogy a szóban forgó szabványok ismertek, de a döntés, hogy ezek alkalmazását kötelezővé teszik, tavaly ősszel született meg az eljárás alá vont társaságnál. A fent már hivatkozott, az eljárás alá vont társaság által elfogadott szempontrendszert nem csak az új felületek létrehozása során, de a már meglévők átalakításakor is alkalmazni fogják.

Az eljárás alá vont jogtanácsosa a tárgyaláson csatolta az eljárás alá vont társaság által az eljárás alá vont nyitóoldalával kapcsolatban készült elemzést, amely azt tartalmazza, hogy az akadálymentesítés tekintetében milyen problémák, kérdések merülnek fel, valamint magában foglalja az elvégzendő feladatokat. Csatolta továbbá a tárgyaláson többször hivatkozott, tavaly ősszel elfogadott általános szempontrendszert tartalmazó „Webes akadálymentesítési alapelvek” címet viselő dokumentumot. Ezzel összefüggésben szintén a tárgyaláson becsatolt írásbeli nyilatkozatában a jogtanácsos megjegyezte, hogy a hivatkozott iránymutatást a tervezésben és a gyártásban érintett szállítókkal egyeztetették, akik a szempontrendszert ezt követően kötelező elvárásként meg is kapták.

Tekintettel arra, hogy a tárgyaláson a felek láttak esélyt a hatóság előtti eljárás során egyezség kötésére, a hatóság a tárgyaláson a felek közös kérelmére az eljárást 30 napra felfüggesztette.

A hatóság 2015. május 15-én vette kézhez az eljárás alá vont jogtanácsosának elektronikus levelét, amelyben a hatóságot arról tájékoztatta, hogy az egyezség megkötése folyamatban van, és azt a felek általi aláírást követően haladéktalanul benyújtják a hatóságához.

A hatóság 2015. június 8-án vette kézhez a kérelmező nyilatkozatát, miszerint az eljárás alá vont társaság a webmail szolgáltatást 2015. április 20-án visszaállította a korábbi megjelenésre, ezáltal használhatóvá téve azt a kérelmező számára. 2015. június 4-én azonban a kérelmező azt tapasztalta, hogy a szóban forgó felületet ismét nem tudja használni, mivel újra az új felület látszott, amit az ernoőolvasó szoftver nem tud értelmezni. 2015. június 8-án a kérelmező telefonon felvette a kapcsolatot az eljárás alá vont társaság ügyfélszolgálatával, ahonnan az ún. „Szuper Szervízhez” irányították, ahol azt a tájékoztatást kapta, hogy a felület új megjelenése megváltoztathatatlan és a régi felület visszaállítására nincs lehetőség.

A kérelmező tájékoztatta a hatóságot arról is, hogy az egyezségkötésre nyitva álló 30 napos határidőn belül az eljárás alá vont társaság a megállapodás szövegét elkészítette és a kérelmező jogi képviselőjéhez eljuttatta, mely alapján a kérelmező és képviselője néhány kisebb módosítást javasoltak, a kérelmező tudomása szerint azonban a dokumentumnak az eljárás alá vont részéről történő aláírására a kérelmező által a hatóság részére küldött e-mail megírásának időpontjáig nem került sor.

Fentiek alapján a kérelmező úgy nyilatkozott, hogy az eljárás alá vont társasággal a továbbiakban nem kíván egyezséget kötni. A kérelmező továbbá kérte, hogy „a hatóság kifejezetten vegye tekintetbe az eljárása során, hogy a szolgáltató részéről megfigyelhető hozzá nem értés, lekezelő, az ügyfelet ostobának néző, őt meghazudtoló magatartás nem összeegyeztethető a másik fél emberi méltósággal rendelkező entitásként való kezelésével”.

2015. június 10-én a hatóság a kérelmező jogi képviselőjének megküldte az eljárás alá vont jogtanácsosa, valamint a kérelmező fenti nyilatkozatainak másolatát és nyilatkozattételre hívta fel azzal kapcsolatban, hogy az egyezségkötésre időközben sor került-e, amennyiben nem, ő és ügyfele kívánnak-e az eljárás alá vonttal egyezséget kötni.

A hatóság 2015. június 24-én vette kézhez a kérelmező jogi képviselőjének nyilatkozatát, melyben a kérelmező személyes nyilatkozatával egyezően előadta, hogy az eljárás alá vont társasággal egyezség megkötésére nem került sor. A nyilatkozat szerint az eljárás alá vont egyezségtervezetéhez a kérelmező észrevételt és kiegészítő javaslatot tett, melynek a tervezetbe való beépítésére, valamint a kiegészített tervezet megküldésére az eljárás alá vont képviselője szóban ígéretet tett, e kiegészített tervezet azonban a kérelmező jogi képviselője nyilatkozatának keltéig nem érkezett meg a kérelmezőhöz, illetve képviselőjéhez. A kérelmező jogi képviselője előadta továbbá, hogy 2015. június 4-én a webmail felület ismét elérhetetlenné vált a kérelmező számára és ennek orvoslására a kérelmező többszöri kérése ellenére a kérelmező jogi képviselője nyilatkozatának keltéig nem került sor.

A kérelmező jogi képviselője a fentiekre tekintettel megerősítette, hogy a kérelmező az eljárás alá vont társasággal nem kíván egyezséget kötni és kérte, hogy a hatóság az ügyben hozzon határozatot.

A hatóság 2015. június 29-én vette kézhez a kérelmező nyilatkozatát, melyhez csatolta az eljárás alá vont ügyfélszolgálatának 2015. június 25-én kelt válasz e-mailjét, mellyel kapcsolatban ismét sérelmezte az ügyfélszolgálat eljárását. A kérelmező megerősítette, hogy a webmail felület továbbra is használhatatlan ernoőolvasó szoftverrel és a régi verziót, mely ernoőolvasóval hozzáférhető volt, továbbra sem állították vissza.

A hatóság az alábbi vonatkozó jogszabályi rendelkezések figyelembe vételével hozta meg döntését:

Az Ebktv. 5. § b) pontja alapján az egyenlő bánásmód követelményét köteles megtartani, aki az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben szolgáltatást nyújt vagy árut forgalmaz.

Az Ebktv. 8. § g) pontja értelmében közvetlen hátrányos megkülönböztetésnek minősül az olyan rendelkezés, amelynek eredményeként egy személy, vagy csoport valós vagy vélt fogyatékosága miatt részesül kedvezőtlenebb bánásmódban, mint amelyben más, összehasonlítható helyzetben lévő személy vagy csoport részesül, részesült, vagy részesülne.

Az Ebktv. 9. §-a alapján 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.

Az Ebktv. 30. § (1) bekezdésének b) pontja alapján az egyenlő bánásmód követelményének megsértését jelenti különösen - a 8. §-ban meghatározott tulajdonság alapján az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben, így különösen a vendéglátó-ipari, kereskedelmi, valamint a művelődés és a szórakozás céljára létrehozott intézményekben - az adott helyen rendelkezésre álló szolgáltatásoktól, illetve áruktól eltérő minőségben szolgáltatást nyújtani, illetve árut forgalmazni.

Az Ebktv. 7. § (2) bekezdésének értelmében, ha e 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.

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (a továbbiakban: Fot.) 7. § (2) bekezdése szerint az információs társadalom nyújtotta lehetőségek erősítik az esélyegyenlőséget a fogyatékos személyek számára. A fogyatékos személyt az információs esélyegyenlőség megilleti az információs társadalmi szolgáltatások igénybevételekor.

Az Ebktv. 19. § (2) bekezdése szerint az eljárás alá vont félnek a hatósági eljárásban azt kell bizonyítania, hogy a jogsérelmet szenvedett fél vagy a közérdekű igényérvényesítésre jogosult által valószínűsített körülmények nem álltak fenn (a) pont), vagy az egyenlő bánásmód követelményét megtartotta, illetve az adott jogviszony tekintetében nem volt köteles megtartani (b) pont).

A hatóság a felek által írásban és a tárgyaláson tett nyilatkozatok, valamint az eljárás során keletkezett iratok alapján megállapította, hogy a kérelem az alábbiak szerint alapos:

A hatóság eljárását megalapozó kérelem 2014. november 7-én érkezett, így az abban foglalt sérelmek vizsgálatára az Ebktv. 17. §-a alapján a hatóság hatáskörrel rendelkezik.

A kérelmező és az eljárás alá vont társaság között fennálló jogviszony a kérelmező által becsatolt és a fentiekben hivatkozott, az eljárás alá vont társaság által a kérelmező részére kiállított számla

alapján megállapítható. Az Ebktv. 5. § b) pontja alapján az eljárás alá vont társaságra kiterjed a törvény személyi hatálya.

A kérelmező Ebktv. 8. § g) pontja szerinti védett tulajdonsága az általa – az EBH/75/2015 (EBH/368/2014) számú eljárás során korábban már - becsatolt, a Magyar Vakok és Gyengénlátók Szövetsége által kiadott arcképes igazolvány alapján megállapítható, így a kérelmező fogyatékoságát a hatóság valószínűsítettnek tekintette.

Tárgyi ügyben tényként volt megállapítható, hogy a kérelmező által az eljárás alá vont társasággal fennálló előfizetési szerződés keretében igénybevett internetszolgáltatás részeként biztosított elektronikus postafiók webmail felületen keresztül elérhető változata, valamint az eljárás alá vont társaságnak a www.telekom.hu oldalon keresztül elérhető díjsomagválasztó felülete látássérült személyek számára nem hozzáférhető, az ugyanis képernyőolvasó szoftverrel nem használható. Az ezzel kapcsolatos kérelmezői állítást az eljárás során az eljárás alá vont maga is elismerte, valamint a tárgyaláson meghallgatott tanú vallomása is megerősítette.

Fentiekből következően a hatóságnak a továbbiakban azt kellett vizsgálnia, hogy annak, hogy a kérelmező által az eljárás alá vont társasággal fennálló előfizetési szerződés keretében igénybevett internetszolgáltatás részeként biztosított elektronikus postafiók webmail felületen keresztül elérhető változata, valamint az eljárás alá vont társaságnak a www.telekom.hu oldalon keresztül elérhető díjsomagválasztó felülete látássérült személyek számára nem hozzáférhető, van-e az adott jogviszonnyal közvetlenül összefüggő tárgyilagos mérlegelés szerinti ésszerű indoka.

Fenti kérdés vizsgálata során a hatóság osztotta a kérelmező azon érvét, miszerint abból, hogy a kérelmező számára az általa igénybe vett internetszolgáltatás részeként biztosított elektronikus postafiók két módon, azaz levelező kliensen, illetve webmail felületen keresztül is elérhető, nem következik az, hogy az eljárás alá vont társaságnak elegendő lenne - a látó személyekével azonos előfizetési díj megfizetése mellett - csupán az egyik úton történő elérést biztosítani a kérelmező számára. Az elektronikus postafiókhoz való hozzáférés e két módja között ugyanis lényeges különbség van: levelező kliens útján a postafiók csak a kérelmező otthoni számítógépén, míg webmail felületen keresztül bármely számítógépről elérhető, mely internetkapcsolattal rendelkezik. Mindazonáltal a fenti kérdés eldöntése során a hatóság alapvető fontosságúnak tekintette, hogy azt, miszerint a kérelmező által sérelmezett szolgáltatások a látássérült személyek számára nem egyenlő eséllyel hozzáférhetőek, az eljárás alá vont maga is elismerte, így annak ésszerű indokát nem kívánta adni és nyilatkozatai alapján megállapítható volt, hogy maga is fontosnak tartja a probléma megoldását, hiszen annak érdekében lépéseket is tett (kötelezően figyelembe veendő szempontrendszerrel dolgozott ki, valamint 2017-ig valamennyi online felületét akadálymentessé kívánja tenni).

Fentiek alapján, a hatóság megállapítása szerint annak, hogy a kérelmező által az eljárás alá vont társasággal fennálló előfizetési szerződés keretében igénybe vett internetszolgáltatás részeként biztosított elektronikus postafiók webmail felületen keresztül elérhető változata, valamint az eljárás alá vont társaságnak a www.telekom.hu oldalon keresztül elérhető díjsomagválasztó felülete látássérült személyek számára nem egyenlő eséllyel hozzáférhető, a jogviszony természetével összefüggő tárgyilagos mérlegelés szerinti ésszerű indoka nem mutatható ki.

Bár az eljárás megindításáról szóló értesítésben a hatóság a feleket az Ebktv. 8. §-ában foglaltakról, azaz a közvetlen hátrányos megkülönböztetés fogalmáról tájékoztatta, az eljárás

során tett nyilatkozatok, illetve becsatolt iratanyag alapján azonban arra a következtetésre jutott, hogy tárgyi ügyben az Ebktv. 9. §-a alkalmazandó.

Az Ebktv. 9. §-a alapján 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.

Fentiek és az Ebktv. 9. §-a alapján a hatóság arra a következtetésre jutott, hogy az eljárás alá vont társaság által – a vele szerződésben álló ügyfeleknek – nyújtott internetszolgáltatás részeként igénybe vehető elektronikus postafiók webmail felületen keresztül elérhető változata, valamint az eljárás alá vont társaságnak a www.telekom.hu oldalon - felhasználónév és jelszó megadásával történő bejelentkezést követően - elérhető díjcsomagválasztó felülete látszólag mindenki számára ugyanolyan térítési díj ellenében, ugyanolyan módon hozzáférhető. Mivel azonban a hivatkozott online felületek a látássérültek számára kifejlesztett képernyőolvasó szoftverek segítségével használhatatlanok, és ez minden, a szóban forgó online felületeket használni kívánó, azaz az eljárás alá vont e szolgáltatásait igénybe venni akaró látássérült személyt érint, az rájuk nézve lényegesen nagyobb arányban hátrányosabb, mint az összehasonlítható helyzetben lévő, nem látássérült személyek számára. Ezzel kapcsolatban a hatóság megállapította azt is, hogy ez olyan következménnyel jár a látássérült személyek – így a kérelmező – számára, hogy ezáltal a szóban forgó szolgáltatások az ő esetükben eltérő minőségűnek tekinthetők.

Fentiek alapján tehát a hatóság megállapította, hogy az eljárás alá vont gazdasági társaság a kérelmezővel szemben közvetett hátrányos megkülönböztetést valósított meg azzal, hogy a vele fennálló előfizetéses szerződés keretében a kérelmező számára nyújtott internetszolgáltatás részeként igénybe vehető elektronikus postafiók webmail felületen keresztül elérhető változata, valamint az eljárás alá vont társaságnak a www.telekom.hu oldalon elérhető díjcsomagválasztó felülete a látássérült személyek számára nem egyenlő eséllyel hozzáférhető. A hatóság ezért kötelezte az eljárás alá vont gazdasági társaságot, hogy a jogsértő állapotot 2016. március 31-ig szüntesse meg, azaz a szóban forgó felületeket a hivatkozott határnapig tegye egyenlő eséllyel hozzáférhetővé a látássérült személyek számára. A hatóság kötelezte az eljárás alá vont társaságot arra is, hogy a fent hivatkozott webmail felület korábbi, képernyőolvasó szoftverrel használható változatát jelen határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül a felület teljes akadálymentességének megvalósulásáig tegye elérhetővé a kérelmező számára.

Fentiekkel összefüggésben a hatóság kötelezte az eljárás alá vont társaságot, hogy a fent hivatkozott felületek teljes akadálymentességének megvalósulásáról, valamint arról, hogy a kérelmező számára elérhetővé tette a korábbi, képernyőolvasó szoftver segítségével használható webmail felületet, a hatóságot írásban tájékoztassa az egyenlő eséllyel való hozzáférhetővé tétel megtörténtét követő 8 napon belül.

A hatóság elrendelte továbbá a jogerős és végrehajtható - az eljárás alá vont adatainak kivételével anonimizált - határozatának nyilvános közzétételét 30 napra, az eljárás alá vont www.telekom.hu internetes oldalán, a nyitólapról közvetlenül elérhető módon és a hatóság www.egyenlobanasmod.hu internetes oldalán.

A hatóság az eljárás alá vonttal szemben az egyenlő bánásmód követelményének megsértése miatt alkalmazott szankció megállapítása során az alábbiakat vette figyelembe:

A szankció kiszabása során a hatóság tekintettel volt az eset összes körülményére, valamint mérlegelte az egyéni szempontokat. A hatóság a jogkövetkezmények megállapítása során figyelembe vette, hogy az eljárás alá vont az eljárás során elismerte, hogy – a vele szerződésben álló ügyfeleknek nyújtott – internetszolgáltatás részeként igénybe vehető elektronikus postafiók webmail felületen keresztül elérhető változata, valamint az eljárás alá vont társaságnak a www.telekom.hu oldalon elérhető díjcsomagválasztó felülete a látássérült személyek számára nem egyenlő eséllyel hozzáférhető. Ezzel kapcsolatban a hatóság tekintettel volt arra is, hogy ugyan az eljárás során tett nyilatkozataiban az eljárás alá vont társaság kifejezte elkötelezettségét a szóban forgó felületek, illetve az általa üzemeltetett összes online felület akadálymentesítésének megvalósítása iránt, valamint nyitottságát a hatóság előtti eljárás során egyezség megkötésére, az eljárás során keletkezett iratokból azonban az volt megállapítható, hogy nem tett meg mindent annak érdekében, hogy a kérelmezővel az ügyet egyezség keretében rendezze és a fent hivatkozott, a 2015. május 15-én a hatóságnak megküldött e-mailt követően további nyilatkozatot a hatóság felé nem tett. A hatóság az elektronikus postafiók webmail felületen keresztül elérhető változatával kapcsolatban figyelemmel volt arra is, hogy a szóban forgó felület korábban akadálymentes volt, ezt változtatta meg az eljárás alá vont úgy, hogy az új felület a látássérült személyek számára nem egyenlő eséllyel hozzáférhető. A kérelmező számára biztosított elektronikus postafiók webmail felületen keresztül történő elérhetőségével kapcsolatban a hatóság figyelemmel volt a kérelmező tárgyaláson tett azon nyilatkozatára is, miszerint a postafiókjához való hozzáférésre a munkahelyén is szüksége van, ami csak webmail felületen keresztül – levelező kliens segítségével nem – lehetséges.

A hatóság tekintettel volt továbbá arra is, hogy bár az eljárás alá vont társaság célul tűzte ki az online felületeinek egyenlő eséllyel történő hozzáférhetővé tételét a látássérült személyek számára, erre azonban konkrét határidőt nem tűzött. A hatóság álláspontja szerint azonban a kérelmező által sérelmezett konkrét panaszok orvoslása érdekében - az Ebktv. 17/A. § a) pontjában foglalt jogkövetkezmény alkalmazása körében - mindenképpen szükséges azok megoldása tekintetében a rendelkező részben foglaltak szerinti konkrét határidők meghatározása.

A kérelmező az eljárás során tett nyilatkozataiban többször kifogásolta az eljárás alá vont társaság ügyfélszolgálatának vele szemben tanúsított magatartását, illetve annak módját, ahogyan a problémáját a telefonos ügyintézés során megpróbálták kezelni és mindezek figyelembevételét is kérte az eljárás során. Erre tekintettel, valamint figyelembe véve, hogy az eljárás alá vont társaság alapvetően olyan szolgáltatásokat nyújt ügyfeleinek, amelynek során az infokommunikációs akadálymentesítésre különösen tekintettel kell lenni, a hatóság az Ebktv. 17/A. § c) pontjában foglalt szankció alkalmazása mellett döntött és elrendelte továbbá a jogerős és végrehajtható - az eljárás alá vont adatainak kivételével anonimizált - határozatának nyilvános közzétételét 30 napra, az eljárás alá vont és a hatóság www.egyenlobanasmod.hu internetes oldalán.

A hatóság a Ket. 157. § (2) bekezdése alapján – a rendelkező részben foglaltak szerint - kötelezte továbbá az eljárás alá vont gazdasági társaságot, hogy az eljárás során felmerült 80.000.-Ft, azaz nyolcvanezer forint eljárási költséget - mely a kérelmező képviselőjét ellátó ügyvéd által számlával igazolt ügyvédi költség - a kérelmező kezeihez fizessen meg.

Határozatomat az Ebktv. 14. § (1) bekezdés a) pontjában biztosított hatáskörömben eljárva hoztam meg.

A határozat elleni fellebbezést az Ebktv. 17/B. § (1) bekezdése zárja ki. A határozat bírósági felülvizsgálatát a *közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. CXL. törvény (Ket.)* 96. §, a 100. § (2), illetve 109. § (1) bekezdés a) pontja biztosítja.

Budapest, 2015. augusztus 3.

Dr. Honecz Ágnes
elnök

A határozatról értesül:

1. ügyvéd
2. Magyar Telekom Nyrt. (1013 Budapest, Krisztina krt. 55.)
3. Gazdasági és Ellátási Főosztály
4. Irattár