



ALAPVETŐ JOGOK BIZTOSA
AZ ENSZ NEMZETI EMBERI JOGI INTÉZMÉNYE

Ügyszám: EBF-AJBH-18- 50 /2024.

Előadó: [REDACTED]

Az **alapvető jogok biztosa** (a továbbiakban: hatóság) [REDACTED] (an. [REDACTED]; a továbbiakban: kérelmező) **kérelmére a BKK Budapesti Közlekedési Központ Zrt.-vel** (székhely: 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19-21.; a továbbiakban: BKK), a **Budapesti Közlekedési Zrt.-vel** (székhely: 1980 Budapest, Akácfa u. 15.; a továbbiakban: BKV) és az **ArrivaBus Kft.-vel** (székhely: 8000 Székesfehérvár, Berényi út 72-100.; a továbbiakban: ArivaBus) (a továbbiakban együtt: eljárás alá vont szolgáltatók) szemben az egyenlő bánásmód megsértése tárgyában a fenti iktatási számon előterjesztett kérelme ügyében az alábbi

HATÁROZATOT

hozta.

A hatóság megállapítja, hogy az eljárás alá vont szolgáltatók megsértették az egyenlő bánásmód követelményét és *közvetlen hátrányos megkülönböztetést* valósítottak meg a kérelmezővel szemben fogyatékoságával összefüggésben az általuk nyújtott személyszállítási szolgáltatáshoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása tekintetében.

A hatóság az eljárás alá vont szolgáltatókat figyelmeztetésben részesíti, megtiltja a jogsértő magatartás jövőbeni tanúsítását, és kötelezi őket annak biztosítására, hogy a járművezetők szükség esetén a tőlük elvárható módon személyesen is segítsék a mozgásszervi fogyatékos személyeket a fel és leszállásnál.

A hatóság továbbá elrendeli a végleges határozatának a – jogsértő közérdekből nyilvános adatainak kivételével – személyazonosításra alkalmatlan módon, 30 nappal történő nyilvános közzétételét a hatóság <https://www.ajbh.hu/> honlapján és az eljárás alá vont szolgáltatók <https://bkk.hu/>, <https://www.bkv.hu/hu> és <https://arrivabus.hu/> honlapján a kezdőlapról közvetlenül elérhető módon.

A hatóság egyéb tekintetben a kérelmet elutasította.

A döntés ellen a közigazgatási eljárás keretében fellebbezésnek helye nincs, azonban a döntéssel szemben közigazgatási per kezdeményezhető.

A döntéssel szembeni közigazgatási pert a kézbesítéstől számított 30 napon belül a Fővárosi Törvényszéknek címzett, de az alapvető jogok biztosánál írásban benyújtott kereseti kérelemmel lehet kérni. A közigazgatási per illetéke 30.000 forint, a kereseti kérelmet benyújtó felet tárgyi illetékfeljegyzési jog illeti meg. A Fővárosi Törvényszék előtt a jogi képviselőt kötelező.

Az elektronikus ügyintézésre kötelezett – ideértve az ügyfél jogi képviselőjét is – a kereseti kérelmet az űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala <http://www.ajbh.hu/ebff-jogorvoslat> honlapjáról letölthető speciális formanyomtatványon (AJBH K01) köteles benyújtani az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala Hivatali Kapuján (KRID: 420418398) keresztül.

Az eljárással kapcsolatban költség nem merült fel.

INDOKOLÁS

A kerekesszékekkel közlekedő, mozgásszervi fogyatékos *kérelmező* 2023. december 12-én érkezett beadványában az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Ebktv.) szerinti hatósági eljárás lefolytatását kérte a BKK-val és az ArrivaBusszal szemben, mert azok véleménye szerint közvetlen hátrányos megkülönböztetés és zaklatás formájában fogyatékosága, mint védett tulajdonsága miatt megsértették az egyenlő bánásmód követelményét. A kérelmező kiemelte kérelmében, hogy önállóan képes közlekedni, önmagáról gondoskodó személy. Négy konkrét esetet sérelmezett:

1. A kérelem szerint **2023. október 9-én** 7 óra 35 perckor a kérelmező szeretett volna felszállni Pesterzsébet Klapka utcánál az **ArrivaBus** Csepel Csillagtelep irányba induló 36-os számú, NCA 532 rendszámú buszára. A járművezető jelezte, hogy csak kísérelővel szállhat fel a buszra, az utasokhoz fordult azzal, hogy „ki lesz a hölgy kísérelője, aki segít bekapcsolni a biztonsági övét?”, és csak kísérelő jelenlétében akarta a kérelmezőt felengedni. Az egyik utas vállalta a buszon a „kisérelő” szerepet, így tudta megkezdeni az utazást.

Az esetet követően a kérelmező panaszt nyújtott be az ügyfélszolgálatot ellátó BKK-nak (mellékelte a panaszlevelét és a BKK 2023. november 13-án kelt 0038/0046179/2023. számú válaszelevelét). A BKK a válaszelevelben elnézést kért a kérelmezőtől és leírta, hogy kivizsgálták a panaszt. A válaszeben olvasható, hogy az ArrivaBus által üzemeltetett busznál a megállóban „szabályos utascere volt látható”, a hangfelvételek műszaki minősége, valamint az eset során keletkező háttérzajok nem teszik lehetővé az autóbuszon elhangzottak leiratának elkészítését. Meghallgatták az autóbusz-vezetőt, aki azt nyilatkozta, hogy nem volt benne rosszindulat, nem szeretne volna megsérteni a kérelmezőt. A kerekesszékekkel közlekedők jelentős része kísérelővel közlekedik a járatain, ezért bátorkodott megkérdezni ezt tőle. A levél tartalmazza, hogy „a panaszban leírtakat alátámasztja a szolgáltató vizsgálata”, a válasze szerint ezért az ArrivaBus felhívta a sofőr figyelmét, hogy „a továbbiakban tartsa be a munkaköri előírásokat és viselkedjen udvariasan az utasokkal”. A BKK nyomatékosan felhívta az ArrivaBus figyelmét, hogy a járművezetők az utazási feltételekben foglaltakon túl nagyon körültekintően járjanak el, illetve kommunikáljanak az utasaikkal.

2. A kérelem szerint **2023. október 11-én** 18 óra 45 perckor a kérelmező szeretett volna felszállni a Boráros térről induló, **BKV** 224e jelzésű, LOV-861 rendszámú buszára. A kérelmező szerint a járművezető a rámpát nem megfelelő módon helyezte el a busz ajtajában. A sofőr „nem volt hajlandó kommunikálni”. A kérelmező ismét panasszal fordult az ügyfélszolgálatához. A kérelmező mellékelte a panaszlevelét, eszerint a sofőr „levágta elé a rámpát”, „nem volt vele emberi”, „minősíthetetlen módon viselkedik az utasokkal”. A levele szerint leszállásnál próbált a kérelmező a sofőrrel kommunikálni ismét, de a sofőr még csak rá sem nézett, nem válaszolt. A BKK ügyfélszolgálat 0038/0046596/2023 számú, 2023. november 8-án kelt válasza szerint az érintett szolgáltató, a BKV által lefolytatott vizsgálat nem tárt fel a járművezetőnek felróható szabálytalanságot, vagy mulasztást, így konkrét szankcionálásra sincs lehetőségük. A BKV szerint a meghallgatott járművezető állításai eltérnek az kérelmezőétől, az esetet pontosan rekonstruálni nem tudják. A buszon nincsenek felvételek rögzítésére alkalmas kamerák telepítve. A járművezetőket folyamatosan oktatják, az oktatások tematikájának fontos eleme munkavégzésük közben a rászoruló segítése, a megfelelő kommunikáció és az elvárható szolgáltatói magatartás. Az érintett gépjárművezető munkáját több alkalommal, visszatérő jelleggel ellenőrizni fogják, és amennyiben bármely esetben az elvárt, udvarias és kulturált hangvételi munkavégzéstől eltérőt tapasztalnak, intézkedést kezdeményeznek a szolgáltatóval szemben.

3. **2023. október 18-án** 17 óra 49 perckor a kérelmező szeretett volna felszállni a Zugló vasútállomás megállóban a Gazdagréti tér, Kelenföld vasútállomás felé közlekedő, **ArrivaBus** 8E számú, NCA 498 rendszámú buszára. A sofőr a kérelmezőt kérdezte, hogy tudja-e, hogy

csak kísérővel szállhatna fel, aki viszont tájékoztatta, hogy ő nem magatehetetlen és az üzletszabályzat rendelkezéseire hivatkozott. A sofőr azt mondta, hogy „na haladjunk”, azután végül utazni tudott a járaton.

A kérelmező ismét panasszal fordult a BKK-hoz, az általa mellékelt panaszlevelére adott 0038/0048247/2023. számú, 2023. november 14-én kelt válasz szerint ezt a bejelentést is a járatot üzemeltető ArrivaBusnak továbbították kivizsgálás céljából. A válaszevél szerint a bejelentés kézhezvétele után a szolgáltató forgalombiztonsági szakértője megnézte az autóbusz kamerarendszere által rögzített felvételeket. A jelzett megállóban szabályos utascseré volt látható. A hangfelvételek műszaki minősége, valamint az eset során keletkező háttérzajok nem teszik lehetővé az autóbuszon elhangzottak leiratának elkészítését.

A válaszban szerepel, hogy a szolgáltató a vizsgálata során meghallgatta az autóbusz-vezetőt, aki elmondta, hogy nem szeretne volna megsérteni a kérelmezőt, azonban a kerekesszékek közlekedők zöme kísérővel közlekedik és elnézést kér a kérelmezőtől, amennyiben megbántotta. A szolgáltató a levél szerint felhívta a dolgozója figyelmét, hogy a továbbiakban tartsa be a munkaköri előírásokat és viselkedjen udvariasan az utasokkal. A tanulságokat rögzítik, és nyomatékosan felhívják a járművezető figyelmét a hasonló esetek elkerülésére, ha az a szolgáltatás színvonalának nem megfelelő. A lefolytatott vizsgálat nem támasztja alá a panaszban foglaltakat, így, bizonyíték hiányában utólag nem alkalmas objektív megrendelői döntés meghozatalára.

4. 2023. november 24-én 7 órakor a kérelmező szeretett volna felszállni a Pesterzsébet Baross utcából Boráros tér felé tartó **BKV 224e** jelzésű LOV-861 rendszámú buszra. A kérelmező megítélése szerint a sofőr rosszul rakta le a rámpát, majd kézmozdulattal jelezte, hogy menjen fel rajta. Véleménye szerint a rámpa elmozdulhat. A kérelmező kérte, hogy igazítsa meg a rámpát, a sofőr megigazította, de a kérelmezőnek nem segített. Végül segített neki egy utas. Leszállásnál a kérelmező panasa szerint a járművezető ismét rosszul helyezte le a rámpát, majd félreállt és segítségnyújtás nélkül elsétált. Ekkor készített egy videófelvételt a kérelmező. Egy utas segített a kérelmezőnek leszállni. A kérelmező szerint a sofőr hangosan kinevette őt.

A kérelmező ezen eset kapcsán is panasszal fordult a BKK-hoz. A kérelméhez csatolt panaszlevelében azt írta, hogy levágta elé a rámpát a sofőr, mire mondta neki, hogy látja, nem változott a stílusa, majd a sofőr azt válaszolta, hogy fel fogja őt jelenteni. Leszállásnál is letette a rámpát és arrébb ment, „véletlenül sem segítve” a kérelmezőt. A kérelmező panaszlevelére a BKK 2024. december 21-én válaszolt. (A válaszevelet a hatóság az eljárás alá vont közlekedésszervező társaság nyilatkozata mellékleteként ismerte meg). A BKK a 0038/0046596-05/2023 ügyszámú levelében a kérelmezőtől elnézést kért a szolgáltatásuk igénybevétele során tapasztaltak miatt. A levél szerint a szolgáltató „természetesen minden körülmények között elvárja a járművezetőktől a segítőkész, udvarias magatartást és az előírás szerinti munkavégzést. Kiemelten fontosnak tartja, hogy a járművezetők fokozottan segítsék az időseket, a gyermekeket, a mozgássérülteket, a babakocsival közlekedőket az utazások teljes időtartama alatt.”

A válasz ismét tartalmazta, hogy bár a lefolytatott vizsgálat nem tárt fel a járművezetőnek felróható szabálytalanságot, vagy mulasztást, és így konkrét szankcionálásra sincs lehetőségük, az érintett gépjárművezető munkáját több alkalommal, visszatérő jelleggel ellenőrizni fogják és amennyiben bármely esetben az elvárt, udvarias és kulturált hangvétellű munkavégzéstől eltérőt tapasztalnak, intézkedést kezdeményeznek a szolgáltatóval szemben.

A kérelmező mind a négy esettel kapcsolatban sérelmezte, hogy az érintett sofőrök „vonakodtak” lehajtani a rámpát, illetve emelt, sértő hangon, megalázóan beszéltek vele, annál a két esetben, amikor kísérőhöz akarták kötni az utazását.

A kérelmező a kérelméhez a következő iratokat csatolta: fogyatékoságát igazoló okiratot (Budapest Főváros Kormányhivatala fogyatékosági támogatást megállapító iratok), az esetek

napján kelt panaszleveleit (utolsó, 2023. november 24-i panaszlevél tartalmazott egy videófelvétel linket is a leszállás pillanatairól) és a közlekedésszervező azokra e-mailen küldött – fent hivatkozott számú – válaszleveleit.

A hatóság a kérelem alapján eljárás alá vonta a BKK-t és nyilatkozattételre hívta fel.

A **BKK** a hatóságnak írt, 2024. január 4-én kelt *nyilatkozatában* kifejtette, hogy elkötelezett az iránt, hogy ügyfelei egyenlő feltételekkel és mindenfajta megkülönböztetés nélkül vehessék igénybe szolgáltatásaikat. Minden körülmények között elvárja a járművezetőktől a segítőkész, udvarias magatartást és az előírás szerinti munkavégzést.

Nyilatkozatában megismételte a kérelmezőnek is írtakat, eszerint „kiemelten fontosnak tartja, hogy az autóbusz-vezetők fokozottan segítsék az időseket, a gyermekeket, a mozgássérülteket, a babakocsival közlekedőket utazásuk teljes időtartama alatt, a szolgáltatók figyelmét is felhívták, hogy e tekintetben is kiemelt figyelemmel kövessék járművezetői munkáját”, továbbá „felelős közlekedésszervezőként kiemelt figyelmet fordít a bejelentésekben foglalt és ahhoz hasonló esetek megelőzésére, ennek szellemében komoly erőfeszítéseket tesz az edukáció és szemléletformálás terén, mind a munkavállalóik, mind az ügyfelek körében.” Saját belső esélyegyenlőségi, szemléletformáló képzési programot építettek fel és indítottak útjára. E képzési programmal az a célja, hogy valamennyi munkatársuk naprakész és a gyakorlatban is jól alkalmazható ismeretekkel rendelkezzen a speciális igények megfelelő kiszolgálásával, az egyenlő esélyű hozzáféréssel, a diszkriminációmentes kommunikációval és ügyfélkezeléssel, valamint az egyenlő bánásmód követelményeinek érvényesítésével kapcsolatban.

A BKK válaszában kifejtette, hogy Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló Budapest Főváros Önkormányzata Közgyűlésének 20/2012. (III. 14.) önkormányzati rendelete (továbbiakban: Ör.) alapján a személyszállítási szolgáltatók tekintetében egyezségkötési lehetősége nincs, hatósági ügyekben nem képviselheti őket.

Mellékelte a lefolytatott vizsgálatok ügyében keletkezett iratanyagot. A csatolt iratokból a 2023. október 11-i eset kivizsgálásának iratai között fellelhető válaszban szerepel, hogy amikor meghallgatták az esetről járművezetőt, ő elmondta, hogy „emlékszik az esetre, verbálisan agresszív volt vele a kérelmező”.

Megállapítható volt, hogy a kérelmező által sérelmezett esetekben két különböző közlekedési szolgáltató (BKV / ArrivaBus) üzemeltette a járatokat.

A BKK csatolta a BKV üzemeltetésében lévő VanHool AG300 típusú, LOV-861 forgalmi rendszámú autóbuszon alkalmazott kerekesszékes rámpa megoldását bemutató fényképeket.

A hatóság megindította az eljárást a BKV és az ArrivaBussal szemben is. A hatóság rögzíti, hogy a kérelmező a BKK nyilatkozata ismeretében már a BKV ellen is *kérte* az eljárást.

A **BKV** a hatóság felhívására 2024. február 2-án küldött érdemi nyilatkozatában a saját üzemeltetésében működő 224E jelzésű buszt érintő kérelmekről (2023. október 11-ei és 2023. november 24-ei eset) kifejtette, hogy az érintett jármű használaton kívül, régebbi típusú, amely nem rendelkezik beépített kerekesszékes rámpával, így a kerekesszékes utasok utazáshoz való hozzáférést mobilrámpa biztosítja, amely alkalmas a kerekesszékekkel történő le- és felszálláshoz, kimondottan ilyen célból gyártott eszköz. Mellékelte a rámpa fényképfelvételeit, melyen látható a berendezés elhelyezésének módja is (összecsukott állapotban). Megjegyezte, hogy a mobil rámpa meglehetősen nehéz, annak mozgatása nagy erőfeszítést igényel, így az elhelyezésének sérelmezett mozdulata emiatt tűnhetett a kérelmező számára kevésbé udvariasnak.

Arról, hogy a járművezető 2023. október 11-én és 2023. november 24-én nem segített a kérelmezőnek a fel- és leszállásban, megjegyezte, hogy figyelemmel arra a - kérelmező által

többször hangoztatott - tényre, hogy önállóan képes igénybe venni a közforgalmú személyszállítás szolgáltatásait, nincs szüksége kísérő segítségére, továbbá arra is, hogy az Üzletszabályzat alapján kísérő nélkül csak olyan személy használhatja a járatokat, aki nem magatehetetlen, képes kísérő nélkül igénybe venni a szolgáltatást, valamint hat éven felüli - a járművezető joggal feltételezhette, hogy a rámpa használatához a kérelmező nem szorul további segítségre. A rámpa kihelyezésével a tőle elvárható segítségnyújtást elvégezte. Véleményük szerint nem volt udvariatlan, félreállt, hogy a le- és felszállás megtörténhessen. A járművezető elmondása alapján a kérelmező kommunikációja során több ízben is ellenségesen lépett fel vele szemben, így „szóbeli kommunikációjának esetleges, feltételezett hiánya vélhetően erre volt visszavezethető”. A busz sofőrje nem volt modortalan, a nevetés nála kommunikáció, „elképzelt, hogy aki nem ismeri félreértheti az ilyen fajta megnyilvánulását”.

Véleményük szerint a kérelmező által készített és számukra is megküldött videófelvétel nem hiteles, teljes bizonyossággal nem állapítható meg annak valódisága, bizonyítékként nem felhasználható az eljárásban. A felvétel azt sem támasztja alá, hogy a járművezető kinevette volna a kérelmezőt, az alig hallatszó zaj bárkitől származhatott. Az autóbusz kamerarendszer nincs telepítve, az esetekről felvétel nem készült, így egyértelműen nem rekonstruálhatóak az események.

Kiemelte, hogy események során nem hangzott el semmilyen kijelentés, állítás a kérelmező védett tulajdonságával összefüggésben. Előadta, hogy a lefolytatott vizsgálatok azt mutatják, hogy a kérelmező igénybe tudta venni a társaság szolgáltatását.

Véleménye szerint a közlekedési közszolgáltatása az autóbusz rámpa használatával történő akadálymentesítésével egyenlő eséllyel hozzáférhető a fogyatékos személyek, így kérelmező számára is. Mint azt a kérelmező több ízben is tanúsította, az ügyben érintett közlekedési eszköz fogyatékos személyek általi biztonságos igénybevételére alkalmas.

Az **ArrivaBus** csak a hatóság ismételt felhívására tett nyilatkozatot. 2024. február 28-án megküldött érdemi nyilatkozatában az üzemeltetésében lévő buszokat érintő két eset (2023. október 9-i és a 2023. október 18-i esetek) kapcsán kifejtette, hogy a buszvezetők a munkavégzésükre kötelező hatállyal bíró, az autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóság által, a KKE 37072-1/2023 ÉKM sz. határozattal jóváhagyott, a bkk.hu honlapján közzétett, Üzletszabályzat VII. 2. pontja szerint, a fogyatékos személy szállítására vonatkozó rendelkezéseit betartva végezték a munkájukat.

Az Üzletszabályzat explicite nem írja elő a buszvezető részére azt a kötelezettséget, hogy feltolja a kerekesszékes utast, ahogyan ezt a kötelezettséget nem írja elő az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási tevékenységről szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet egyik §-a sem; annak 5. § (4) bekezdése értelmében viszont a buszszolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult.

Álláspontjuk szerint az a kerekesszékes, aki saját magát nem képes önerőből fel- illetve letolni a buszvezető által leeresztett rámpára, az önállóan nem képes igénybe venni a közösségi közlekedési eszközt, és így kisegítő személyre, kísérőre szorul.

Nyilatkozata szerint „járataikon sok nő nemű, illetve gyengébb fizikumú férfi is teljesít buszvezetői feladatokat, akik egy jármű vezetésére vállalkoztak - és a munkaköri leírásuk is csupán erre vonatkozik - mivel fizikai munkát nem képesek elvégezni, betegszállító, illetve mentős munkatapasztalatokkal sem rendelkeznek, ezért teljesíthetetlen elvárás lenne az, hogy egy kerekesszékes személyt a kisegítő eszközével együtt tolgassanak le- illetve fel a rámpán”.

A mindennapi budapesti közlekedés során előfordulhat olyan közlekedési szituáció, amikor hirtelen irányt kell váltani vagy fékezni kell a busznak és a kísérő nélküli kerekesszékes utas sérülése igen súlyos lehet, valamint az elszabadult kerekesszék más utasokban is komoly sérülést okozhat.

Az ArrivaBus csatolta a jegyzőkönyveket a buszvezetők meghallgatásáról, melyek szerint a buszvezetők szabályosan jártak el, elmondásuk szerint valóban megkérdezték, van-e kísérője a kérelmezőnek és nem akarták megbántani a kérelmezőt.

A hatóság az eljárás alá vont személyszállítási szolgáltatóktól bekérte az általuk üzemeltetett buszoknál használt rámpákra vonatkozó műszaki adatokat is.

A BKV a rámpa megfelelőségének alátámasztására 2024. március 12-én megküldött nyilatkozatához csatolta fényképfelvételen a rámpa adattábláját. Kifejtette, hogy a közúti járművek forgalomba helyezésének és forgalomban tartásának műszaki feltételeiről szóló 6/1990. (IV. 12.) KöHÉM rendelet (a továbbiakban: Rendelet) határoz meg minden műszaki elvárást, amelynek a járműveknek meg kell felelnie. A Rendelet 1. számú melléklete tartalmazza az egyes járműalkatrészekre, tartozékokra, járműtulajdonságokra vonatkozó jóváhagyási, illetve rendeleti kötelezettségeket. Tekintettel arra, hogy ezen kötelezettségek között nem szerepel a kerekesszékes rámpákra vonatkozó elvárás, azok nem engedélykötelesek. Csatolt továbbá a gyártó oldaláról származó ismertetőt, mely szerint az eszköz súlya kb. 17 kg.

Az ArrivaBus 2024. március 14-i nyilatkozata szerint az érintett buszai beépített rámpával rendelkeznek.

Az eset körülményeire vonatkozóan a kérelmező és az eljárás alá vontak eltérő nyilatkozataira tekintettel, a tényállás felderítése érdekében a hatóság 2024. április 10-én tárgyalást tartott. A tárgyalásra a hatóság idézte a kérelmezőt, az eljárás alá vontak képviselőit és tanúként idézte a buszvezetőket.

A tárgyaláson a hatóság kérdésére a kérelmező elmondta, hogy a kerekesszéke egy mechanikus, ún. aktív, könnyű önsúlyú kerekesszék. Általában egyedül, segítség nélkül igénybe veszi a közlekedési szolgáltatást, fel- és le tud szállni. A hatóság erre irányuló kérdésére úgy fogalmazott, hogy „ha adottak a körülmények, igen, teljesen egyedül közlekedek”. A kérelmező napi rendszerességgel négy járatot használ, melyek közül két busz és egy troli esetén kell kommunikálnia a sofőrrel (a 4-6 villamoson nem kell segítség). Sok jó tapasztalata is van a sofőrökkel, ugyanakkor kb. 2017 óta sok negatív eset történt, amit nem jelentett be, mert azok hatására „úgysem történik semmi”. A kérelemben leírt eseteket bejelentette és véleménye szerint semmitmondó válaszokat kapott.

A kérelmező szerint mindenkinek más, mi az akadálymentes, a BKK képviselője hangsúlyozta, hogy szabványok és jogszabályok mondják meg, mi az akadálymentes. A kérelmező erre válaszul elmondta, hogy a városban, amikor közlekedik, általában tud választani más útvonalat is, de a buszon nem tud más módot választani, hogy hogyan jusson fel, ha épp az adott körülmények között nem tud akadálymentesen felszállni. Azért nem tolta fel magát az adott esetekben, mert túl meredek volt a feljutás.

A tárgyaláson a BKV-t érintő 2023. október 11-i esetről a kérelmező elmondta, hogy a sofőr lerakta elé a rámpát, fel kellett volna tolnia őt. Kiemelte, hogy egy aktív kerekesszéket használ, ami könnyű, nem kell emelni. A sofőr nem köszönt, már „a stílusán látta”, hogy milyen a hozzáállása. Minden esetben felteszi a kezét, amikor érkezik a busz, és már ekkor látja, hogy milyen a járművezető reakciója.

A BKV képviselője szerint a kérelmező nem is kért segítséget. Véleménye szerint nem lehetett megállapítani, hogy a sofőrnek miből kellett arra gondolnia, hogy a kérelmezőnek „tevéleges segítséget kell nyújtani”. Szerinte a kérelmezőnek ellentmondásosak a kijelentései, mert egyszer azt hangsúlyozza, hogy önállóan képes igénybe venni a szolgáltatást, máskor azt mondja, hogy segítségre lenne szüksége.

A kérelmező képviselője válaszul elmondta, hogy abban nincs ellentmondás, hogy a kérelmező kérte a segítséget. Azon múlik, hogy kell-e segítség, hogy éppen milyen a rámpa dőlésszöge, milyen a megálló infrastruktúrája, milyen a busz kialakítása. A szolgáltató leírja az útmutatójában, hogy az aktív kerekesszékekkel 5-8 % lehet a rámpa dőlésszöge. A kérelmező elmondta, hogy akkor tud önállóan, biztonságosan felmenni a járműre, ha a környezet megfelelő. A jármű mindig ugyanolyan, a rámpa mindig ugyanaz, attól, hogy a járda magassága változik, a kérelmező bizonyos megállókban nem tud leszállni. Egyes vonalakat úgy lehetne akadálymentesíteni, ha egyforma lenne a dőlésszög.

A kérelmező a **BKV-t érintő második, 2023. november 24-i esetről** elmondta, hogy leszállásnál a sofőr elhelyezte a rámpát, ő tájékoztatta, hogy felvétel készül az esetről. A sofőr arrébb ment és kinevette, nem mondott semmit. A rámpának a busz pereméhez kell illeszkednie, de a rámpa széle tovább ért a buszban befelé. Így egy „ugrató” lett, mivel nem illeszkedett a busz aljához, ezáltal a rámpa dőlésszöge is nőtt.

A BKV-t érintő két esettel kapcsolatban idézett tanúk meghallgatása nem volt lehetséges, mivel a tárgyalásra nem jelentek meg.

Az **ArrivaBust érintő, 2023. október 9-i esetről** nyilatkozva a tárgyaláson a sofőr, **tanú** azt nyilatkozta, hogy nem biztos benne, hogy emlékszik a kérelmezőre, mivel már régen történt az eset. Tanúvallomása szerint, ha egyedül van valaki egy kerekesszékekkel, akkor ő *minden esetben megkérdezi, hogy van-e kísérője, mert az üzletszabályzat miatt így kell tennie.* Elmondta, hogy volt már olyan esete, hogy 100 kg-os, csomaggal utazó kerekesszékes épp dőlt hátrafelé és neki kellett megtartania, korábban volt neki idegbecsípődése is. Azért kéri tehát a kísérőt, hogy megelőzze, hogy bármi baleset történjen. Véleménye szerint, *az a személy, aki külső segítség nélkül nem tud felszállni, amikor ő lenyitja a rámpát, az üzletszabályzat szerint magatehetetlen.* Hozzátette, hogy ezzel nem megsérteni akarta a kérelmezőt. A kérelmező a tárgyaláson elmondta, hogy más alkalmakkor ezen a járaton nem volt probléma. A kérelmező megkérdezte a tanútól, hogy „mennyi idő, amíg felkerülök a rámpára?”, mire a tanú azt válaszolta, „Egy pillanat”. Erre a kérelmező visszakérdezett: „Egy pillanat miatt kérjek kísérőt?” **tanú** elmondta, hogy nem ismeri a kerekesszékek dinamikáját, tart tőle, hogy mi van, ha valaki hanyatt esik. A kérelmező képviselője elmondta, hogy minden a dőlésszöghöz vezet vissza. Egy sík területen egy kerekesszék nem tud borulni.

A **ArrivaBust érintő 2023. október 18-i esetről** a 2024. április 10-i tárgyaláson az ArrivaBus sofőrje, **tanú** elmondta, hogy emlékezett a kérelmezőre. Elmondta, hogy rengeteg esetben szállított már kerekesszékes utast, és valóban megkérdezte a kérelmezőtől, hogy tudja-e, hogy *kísérő nélkül nem szállhatna fel?* Hozzátette, hogy hiába biztosítja az akadálymentes felszállás lehetőségét és lenyitja a rámpát, az nem azt jelenti, hogy kötelessége feltolni. *Egyáltalán nem tolnak fel senkit,* „bizalmi elven működnek az utasokkal, de mégsem”. „Azt feltételezik alapjáraton, hogy több, mint valószínű, hogy kárt tett a kerekesszékben”. Ezért amint elkezd felmenni vele a rámpán, és az feltolás közben szétesik, akkor kártérítési igénnyel élhet. Nyilatkozata szerint *„ott, hogy lenyitja a rámpát, onnantól nincs semmi feladata”.* A kérelmező úgy szállt fel a buszra, hogy „egy full random ember feltolta és ment tovább, ő nem is utazott a busszal”. Nem volt szóváltás köztük. A „na haladjunk” elhangzott, mivel Zugló vasútállomáson volt az eset, ahol nagy a forgalom, 5-6 busz jön csúcsidőben. „Az, hogy ez sértően jött át, lényegtelen, nem személy ellen mondtam, nem illik bele a szolgáltatói profilba.” „Nem volt benne semmilyen érzelmi töltet.” Arra a kérdésre, hogy szerinte miért nem ment fel egyedül a kérelmező, a tanú azt válaszolta, hogy 3 perc eltelt és nem történt semmi. A kérelmező konkrétan nem kérte őt, „csak nézett”. „Én álltam az ajtó egyik oldalán, a kérelmező középen. Utazni szeretett volna a kérelmező, mert a megállóban feltette a kezét, jelzett, én ezért szálltam ki.”

A kérelmező elmondta, hogy a sofőr megalázta, amikor meglátta őt kerekesszékesként és kísért kért.

A tárgyaláson a kérelmező képviselője kifejtette, hogy függ attól egy helyzet, hogy milyen a megálló infrastruktúrája, milyen a busz kialakítása és milyen a rámpa. A kérelmező akkor tud önállóan, biztonságosan felmenni, ha a környezet megfelelő. Ha magatehetetlen emberekhez kérnek kísért, de minden fogyatékosról megkérdezik, hogy kér-e kísért, akkor a fogyatékos egyenlő a magatehetetlennel.

A BKV képviselője elmondta, hogy a kérelmező képviselője pl. a megállók akadálymentességét, járda magasságát is megjelölte, mint a hátrányos megkülönböztetés okát. A kérelemben erről nem esik szó, erre nincs ráhatása a szolgáltatónak.

A tárgyalás azzal zárult, hogy az eljárás alá vontak az egyezségkötést megfontolják és a kérelmezőtől – 15 napos határidőn belül – egyezségi javaslatot vártak.

A kérelmező 2024. április 25-én kelt beadványában úgy nyilatkozott, hogy nem kíván egyezséget kötni az eljárás alá vontakkal. A beadvány szerint a tárgyaláson felmerült akadálymentesítési kérdések, a járda magassága ügyében szükséges a közlekedésszervező tulajdonosa, a Fővárosi Önkormányzatot bevonása.

Nyilatkozata szerint a járművek belépési magassága típusonként, az autóbuszoknál a különböző típushoz használt rámpák hossza és minősége, és a járatok útvonalán található járdák magassága egymástól eltérő. Ezért fordulhat az elő, hogy ugyanarról az autóbusról ugyanazon rámpa használata mellett a kérelmező az egyik megállóban fel tud szállni, de a másikban már nem, mivel a járda magassága az útvonalon nem egyforma, és adott esetben nem éri el a kívánt magasságot. Az is előfordulhat, hogy ugyanabban a megállóban egyszer fel és le tud szállni, másik esetben nem, mert a járművek rámpája eltérő. Változik a rámpa lejtése/szőge, amelyet az autóbusz, a rámpa és a járda háromszöge bezár. A rámpa lejtése a vonatkozó jogszabályok szerint 5-8 % lehet aktív kerekesszék esetén. A járdák magasságának 12-16 cm-nek kell lennie ahhoz, hogy az akadálymentes közlekedés, és ezzel a szolgáltatáshoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosított legyen. Kiemelte, hogy ezt a BKK nyilvánosan elérhető „villamos és autóbusz megállók tervezési útmutatója” is megerősíti (https://bkk.hu/apps/docs/bkk_villamos_es_autobusz_megallok_tervezesi_utmutatoja.pdf).

A rámpa lejtéséről az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet (OTÉK) 66. § (2) bek., és az ENSZ EGB 107. sz előírása is rendelkezik.

A kérelmező a nyilatkozatában azt is kérte, hogy a hatóság a határozata nyilvánosságra hozataláról rendelkezzen az eljárás alá vontak honlapján. Az eljárás alá vontakkal munkaviszonyban álló, az utazóközönséggel közvetlen kapcsolatba kerülő vagy az utazóközönséggel kapcsolatos kérdésekkel foglalkozó személyzetüket kötelezze a hatóság képzésen vagy oktatáson való részvételre. A szolgáltatók üzletszabályzataikban rögzítsék, hogy az utazás során kinek és milyen indokból kell kísért használnia. Az üzletszabályzatokban különüljön el továbbá egymástól a fogyatékossgal élő személy és a magatehetetlen személy fogalma. Az üzletszabályzatot egészítsék ki azzal, hogy a szolgáltató biztosítja a fogyatékossgal élő személyek részére az egyenlő esélyű hozzáférést, valamint azzal, hogy autóbuszjáratra történő felszállás során elsőbbséget élveznek a kerekesszékesekkel közlekedő fogyatékossgal élő utasok. A kerekesszékesekkel közlekedő utasok fel és leszállásának segítése, illetve a jármű rámpájának működtetése a járművezető feladata.

A tényállás feltárása és annak tisztázása érdekében, hogy szükséges-e a Fővárosi Önkormányzat bevonása az eljárásba, a panasszal érintett megállóhelyek megtekintése volt szükséges, ezért a **hatóság** 2024. május 13-án és május 14-én **helyszíni szemlét tartott** a sérelmezett esetekkel érintett buszmegállókban, melyről a feleket is értesítette. A helyszíneken megjelent a kérelmező, az eljárás alá vontak és a kérelmező képviselői (a megjelent képviselő

az eljárási cselekményen a képviseleti jogosultságukat megfelelően igazolták). A szemlén jegyzőkönyvek és fényképek készültek, melyeket a hatóság a felek számára is megküldött. Az első eset helyszínén, a 36-os számú buszjárat *Klapka utca* megállónál (Gazdagréti tér, Kelenföld vasútállomás irány) a hatósági ügyintézők megmérték a padka magasságát, mely méréseik szerint 14-15 cm magas volt az útburkolattól számítva. Az ügyfelek közös kérésére a rámpát a buszon leengedték, majd a kérelmező akadálytalanul felszállt a buszra és a következő szemle-helyszínig utazott. A második eset helyszínén, a 224e számú buszjárat *Boráros téri* végállomáson lévő megállójában a hatósági ügyintézők megtekintették a megállót, lemérték több helyen a padkát megállóban. A padka magassága 13 cm és 15 cm közötti volt. A felszálláskor a kérelmező megpróbálta feltolni magát, amit a karjával segítve tudott megtenni, egy kicsit megtolták. A 223e buszra egyedül fel-le szállt. A harmadik eset helyszínén, a 8E számú buszjárat *Zugló Vasútállomás* megállójában (Gazdagréti tér, Kelenföld vasútállomás irány) a hatósági ügyintézők a megállóban lemérték több helyen a padka magasságát, mely 11 cm és 14 cm közötti volt. A forgalomirányítók megállították a forgalmat a 8 E számú busz érkezése után, a sofőr a kérelmező számára leeresztette a rámpát, a kérelmezőt feltolta, de a kérelmező fel tudott volna szállni önállóan is. A negyedik eset helyszínén, a 224e számú buszjárat Baross utcai megállójában (Boráros tér irány) a hatósági ügyintézők lemérték a padka magasságát két helyen, mely 11,5 cm és 15 cm közötti volt. A sofőr lenyitotta a rámpát, a kérelmező megkísérelte a felszállást, mely nehézséget okozott, enyhén meghajlott a rámpa és meg kellett kapaszkodnia a korlátban a buszajtón.

A kérelmező 2024. június 7-én érkezett nyilatkozata szerint ameddig az eljárás alá vontak által nyújtott szolgáltatás a fogyatékossgal élők számára nem akadálymentes ezáltal tehát nem egyenlő eséllyel hozzáférhető, addig a szolgáltatónak segítséget kell nyújtania a szolgáltatás igénybevételéhez. Csatolta a MEOSZ-INOTEK rehabilitációs környezettervező szakmérnöke által – a fényképek alapján készített – számításokat az egyes megállók vonatkozásában.

A rehabilitációs környezettervező szakmérnök által készített elemzés (számítás) szerint a rámpák dőlésszöge valamennyi esetben meghaladta a jogszabályban előírt mértéket. Nyilatkozata szerint az MSZ EN 1721:2021. szabvány 20.3.3. g) pontja szerint az autóbusz-megállók úgy kell kialakítani, hogy a járdaszegély és a járda megfelelő legyen a kis lejtésű rámpák kialakításához. A padkáknak ezekhez az autóbuszokhoz mérten, ilyen rámpa hossz esetén legalább 20 cm magasnak kellene lenniük. A másik megoldás lehetne, hogy ugyanezen rámpa hossz esetén, ugyanilyen padka magasságnál alacsonybelépésű buszokat kell üzembe helyezni.

A BKK 2024. június 7-én a hatósághoz érkezett nyilatkozatában mind a négy panaszolt esettel kapcsolatban kérte rögzíteni, hogy a kérelmezőt – hiába értelmezte volna esetlegesen a sofőr tévesen az üzletszabályzatot – nem zárták ki az utazásból, a többi utassal azonosan vett részt a személyszállítási szolgáltatásban. Kifejtette, hogy az Üzletszabályzat rendelkezése határozza meg, mely utasoknak szükséges (a maguk részéről) biztosítani segítő jelenlétét és közreműködését, e körbe tartozik a „szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül képtelen személy”. Ebbe a kategóriába tartoznak az eseti jelleggel előforduló helyzetek is, „például a régebbi típusú autóbuszok esetén”. Mivel a BKK folyamatosan cseréli és modernizálja a járműparkot, a még meglévő régebbi típusú autóbusz érkezése esetén megoldás lehet az, ha az utazó - kísérője hiányában - megvárja a következő menetrendi autóbust, ami „gyakorlatilag bizonyosan alkalmas lesz az önálló feljutásra”. A kérelmező részéről megjelölt 2023. október 9-i és november 24-i események a kérelmező állítása szerinti lefolyása nem igazolt, alátámasztás hiányában csupán a kérelmező egyoldalú állítása. Hozzátette, hogy a 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet 5. § (6) bekezdésben rögzített előírás szerint „az utazást kizáró, illetve a kísérő jelenlétét szükségessé tevő okok fennállását és a kísérő alkalmasságát a jármű személyzete nem vizsgálja”. E rendelkezés fényében álláspontja szerint az állapítható meg,

hogy a szükségesség és alkalmasság járművezetők részéről való vizsgálatára vonatkozó kötelezettség hiányában nem lehet jogszabálysértő a járművezetők részéről a kísérő megkövetelése, amennyiben láthatóan ilyen személy nincsen jelen.

Az Üzletszabályzat előírása hiányában nem támasztható olyan igény, hogy kötelesek lennének a kerekesszéket fel- és letolni a buszvezetők. Ezzel kapcsolatban a BKK ismertette a Nyíregyházi Törvényszék P. 21.779/2016/18. számú ítéletének lényegét. Ebben az ügyben a kerekesszékkal közlekedő felperes több alkalommal is kizárásra került az utazásból és a törvényszék a felperesi keresetet elutasította. Az ítélet indokolása alapján a perbeli esetben is az alacsonypadlós autóbuszba a meredekebb lejtésszög miatt a kézi meghajtású kerekesszéket használó utas kísérő nélkül nem tudta magát fel- és letolni. Az ítélet rögzítette, hogy a felperes, mint mozgáskorlátozott személy kísérő nélkül nem jogosult az utazásra, mivel a szolgáltatás igénybevételére önállóan (adott helyzetben, vagy általában) nem képes. A kérelmező 2024. április 25-i keltű nyilatkozatában foglaltakra reagálva kérte, hogy a kérelmező jegyzőkönyv kiegészítésére irányuló kérelmét hagyja figyelmen kívül. A kérelmező által csatolt videófelvétel az érintett hozzájárulása nélkül készült, ezért kérte, hogy bizonyítékként a hatóság ne használja fel.

A BKK nyilatkozata szerint az akadálymentesítés az ő feladata is, viszont azzal, hogy Budapest közigazgatási határain belül valamennyi jármű vagy megállóhely nem teljes mértékben akadálymentes jelenleg, nem sért jogszabályt. Jogszabály rendezi (Ör. 5. § (1) bekezdése 35. pont), hogy a közlekedésszervezőnek az egyenlő esélyű hozzáférés feltételeit fokozatosan kell megteremtenie és megkövetelnie a közforgalmú menetrend alapján végzett személyszállításban részt vevő járműveken, továbbá a megállóhely személyforgalom lebonyolítására és kiszolgálására szolgáló részében. A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 51. § (4) bekezdése szintén az akadálymentesítés kapcsán annak fokozatosan történő megvalósítását írja elő – konkrét határidő tűzése nélkül. A vonatkozó releváns törvényekben nincsenek a kötelezettség maradéktalan teljesítésére vonatkozó határidők, ugyanakkor a közlekedésszervező valamennyi felújítása során a közterületek és megállók tervezésénél, kialakításánál és átépítésénél, a járműbeszerzéseknél teljes természetességgel figyelembe vette és veszi a fogyatékosággal élők szempontjait.

A megvalósítást nem a szándék, gyakran inkább az egyes beavatkozások jelentős forrásigénye képes lassítani. Ennek ellenére folyamatosan azért dolgozik, hogy a közösen kitűzött célokat mielőbb megvalósítsa.

Üzletszabályzatát az autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóság, valamint a vasúti igazgatási szerv hagyta jóvá hatósági eljárás keretében, azaz a jogszabályoknak való megfeleléseit igazolta.

A BKK nyilatkozata a következőket is tartalmazta: „Az eljárás alá vontak kötelezettségvállalást tesznek arra vonatkozóan, hogy a hátránnyal élők életminőségét a személyszállítási közszolgáltatás terén javító érzékenyítést változatlanul folytatják, arra alkalmas új eszközök igénybevételével is. A BKK Zrt. szolgáltatói a BKK Zrt. közreműködésével vállalják, hogy az autóbuszvezetők jelenlegi folyamatos oktatási tematikáját fogyatékos személyek személyes bevonásával előállított vizuális edukációs oktató anyagokkal fejlesztik, az ismeretanyag megismerését képzés és visszaellenőrzés formájában szigorúan megkövetelik. A vizuális segédanyagok előállítása a BKK közreműködésével az ArrivaBus Kft. szervezetén belül már megkezdődött, a BKV Zrt. részéről pedig a soron következő oktatási tervnek válik tervezetten részévé. A képzéseket kötelező jelleggel biztosítják szervezeteink annak érdekében, hogy az autóbuszvezetők munkavégzéssel kapcsolatos ismereteit napra készen lehessen tartani és egyben az érzékenyítés szempontja is bátran érvényesülhessen.”

A BKK nyilatkozata szerint azzal messzemenően egyet tudnak érteni, hogy a teljesen akadálymentes környezet a közterületek egységes kialakításával lesz elérhető, amely szempontot a felújítások során érvényesítik is. A megállók egyenlő eséllyel hozzáférhetőek voltak, így alkalmasak voltak a Fot. 8. §-a alapján a kérelmező részéről biztonságos igénybevételre. A véleménye szerint a helyszíni szemle megmutatta, hogy előfordulhatnak az utazás során olyan helyzetek, amikor a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek a személyszállítási szolgáltatást még nem tudják önállóan, segítség nélkül igénybe venni azért, mert az épített környezet, így a padka nem minden esetben ideális magasságú még, és a rámpa használata mellett sem tudnak biztonsággal feljutni az autóbuszra. Ezek azok a helyzetek, amikor kísérőre van szüksége olyan személynek is, aki erre nem állandó jelleggel szorul rá. E helyzetekben a kísérő megkövetelése szabályszerű.

Előfordulhat az is, hogy kísérő igénybevétele nélkül a többi utas számára balesetveszélyes környezetet teremthetnek a mozgást segítő egyéb eszközzel közlekedő utasok. Az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló 181/2011/EU Rendelet 10. cikke rögzíti, hogy utazásszervezők abban az esetben, ha a jármű vagy az infrastruktúra – beleértve a buszmegállókat és az autóbusz-állomásokat is – kialakítása következtében a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy biztonságos és kivitelezhető beszállítása, kiszállítása vagy fuvarozása fizikailag nem lehetséges, a fogyatékosra vagy a csökkent mozgásképességre hivatkozva *megtagadhatják* valamely személy helyfoglalásának elfogadását, menetjegyének kiállítását vagy egyéb módon történő biztosítását, valamint beszállítását.

A BKV 2024. június 7-én a hatósághoz érkezett nyilatkozata szerint, reagálva a kérelmező 2024. április 25-én kelt beadványában foglaltakra is, a szolgáltató kiemelten kezeli a járművezetők oktatása során a fogyatékossgal élő utasok esetén alkalmazandó eljárást, érzékenyítést. Az autóbuszvezetők munkaviszonyba lépését követő kötelező tanfolyamok tematikájának is része, így minden új járművezető is találkozik a témakörrel, és elsajátítja a szolgáltatás során szükséges tudnivalókat. Az elmúlt időszakban az érzékenyítés témakörében a kötelező ismeret-szintentartó oktatások során a teljes autóbuszvezetői állomány részére szervezett ilyen témájú foglalkozást, továbbá több alkalommal került sor mozgáskorlátozottakat segítő alapítvány bevonásával is, interaktív, érzékenyítésre fókuszáló elméleti és gyakorlati tréningek, oktatások megtartására. Kiemelt területként kezeli az esélyegyenlőség biztosítása, a hátrányos megkülönböztetés, a járművezetők és mozgásukban korlátozott utasok közötti konfliktusok elkerülése érdekében a fogyatékossgal élő utasokkal kapcsolatos eljárást, oktatást, melyre a jövőben is nagy figyelmet kíván fordítani.

Véleményük szerint a megállók kialakítása, a járdaszízek mérete, az, hogy adott esetben a rámpa milyen dőlésszöget zár be a járdaszegéllyel, hogy annak esetleges meredeksége esetén nehezebb a buszra való feljutás, nem vonható a felelősségi körébe.

Nyilatkozata szerint a szolgáltatásukat érintő panaszok idején dolgozó buszvezetőjük sajnálatos módon elhalálozott.

A BKV a következő egyezségi javaslatot tette: vállalja, hogy az ismeret-szintentartó oktatásaik következő ciklusában - melyre 2025. januárjától kerülhet sor - az edukációs tematika részét képezné ismételt a fogyatékossgal élő utasok esetén alkalmazandó részletes eljárás, érzékenyítés, felhasználva a BKK közreműködésével előállított vizuális segédanyagokat. Ezeken a foglalkozásokon a teljes autóbuszvezetői és trolibuszvezetői állományuk (kb. 2400 fő) kötelezően részt vesz.

Az ArrivaBus 2024. június 11-én a hatósághoz érkezett észrevételeiben megjegyezte, hogy nem tud egyetérteni a kérelmező 2024. április 10-i tárgyaláson tett kijelentésével, miszerint a buszvezető kérdésével megalázta őt. Leszögezte, hogy a buszvezető udvariasan, az általánosan

elfogadott kulturális szinten kommunikált a kérelmezővel, amit a tárgyaláson elhangzott szavai és beszédének a hangneme is megerősítik. „A buszvezető kérdése nélkül a kérelmező a buszmegállóban maradt volna. A kérelmező szubjektív érzései, vágyai, elképzelései nem képezhetnek semmiféle alapot egy hatósági eljárásra.”

Az ArrivaBus nyilatkozata szerint „a kérelmező valóban rászorult a kísérő igénybevételére - akár csak a feltolás pillanatára - mivel a tárgyi esetben nem tudta magát önállóan ellátni, feltolni a leeresztett rámpára, annak ellenére, hogy többször hangoztatta, hogy teljesen önállóan képes közlekedni közösségi közlekedési eszközökön.” A cégüket érintő, XX. kerületi Klapka György utcai megállóban megtartott szemle során megállapításra került, hogy a kérelmező akadálytalanul szállt fel a 36. számú busz vonalán érkezett buszokra. A XIV. kerületi Zuglói vasútállomás megállóban megtartott szemle során a kérelmezőt a buszvezető feltolta, azonban a kérelmező fel tudott volna szállni önállóan is. A panaszolt esetben a 8E busz vonalán a kérelmező elvárta volna, hogy tolja fel a vezető, meg sem próbálta önmagát feltolni, csak kioktatta a vezetőt.

„Egy kerekesszékes utastól sem fogadható el az a magatartás, mely szerint indokolatlanul és jogtalanul megvárakoztatja a többi utast és a buszvezetőt, tehát jelentős késedelmet okoz a közösségi közlekedés terén, ahelyett, hogy gondoskodott volna kísérőről.”

Nyilatkozatában kiemelte, hogy a panaszolt esetekben a kérelmező „nem volt képes vagy nem tudta vagy nem akarta magát feltolni, a szemle során viszont a feltolásával semmi gondja nem akadt.”

A BKK 2024. június 28-i nyilatkozatában észrevételeket tett a kérelmező 2024. június 7-i keltű beadványában tett nyilatkozataira. A korábban már hivatkozott Ör. 5. § (1) bekezdése 35. pont rendezi, hogy a közlekedésszervezőnek az egyenlő esélyű hozzáférés feltételeit fokozatosan kell megteremtenie és megkövetelnie a közforgalmú menetrend alapján végzett személyszállításban részt vevő járműveken, továbbá a megállóhely személyforgalom lebonyolítására és kiszolgálására szolgáló részében. Az Sztv. 51. § (4) bekezdése szerint ennek érdekében a járműveket és létesítményeket érintő beruházások, fejlesztések, beszerzések során, valamint – ha ez műszaki szempontból lehetséges – az átalakítások során az egyenlő esélyű hozzáférés követelményeit már érvényesíteni kell. A kérelmező azon állításával kapcsolatban, miszerint a megállókban a padka magassága nem egységes és ezért fordulhatott elő, hogy a panasszal érintett négy megálló közül csak kettőben tudott önállóan feljutni az autóbuszra, azt nyilatkozta, hogy az nem róható a BKK terhére.

A kísérővel utazó utasok járműben való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő köteles gondoskodni, nem pedig az autóbuszvezető.

A kérelmező által benyújtott, rehabilitációs környezettervező szakmérnök által készített mérés és leírás véleményük szerint a jelen eljárásban nem bír relevanciával, mivel az kérelmező konkrét jognyilatkozataihoz, azaz a hatóság részéről vizsgálandó ügyhöz nem kapcsolódik. Sem a járdák szélessége, sem a rámpák mérete nem tartozik az ügy tárgyához. A megállókban vizsgált körülmények azért sem relevánsak, mert a kérelmező folyamatosan úgy nyilatkozott, hogy önállóan képes közlekedni – azaz az infrastrukturális feltételekkel (akadálymentesség) nem merült fel problémája.

A kérelmező a hatóság azon kérdésére, hogy pontosan hogyan jutott fel a járművekre, a 2024. július 2-án érkezett beadványban úgy nyilatkozott, hogy az első, 2023. október 9-i esetről önállóan szállt le és fel a buszra, a három másik (2023. október 11, október 18, november 24.) esetről egy-egy utas segített neki fel és lejutni a rámpán.

Hangsúlyozta a kérelmező, hogy nem az ő állapota változik, az ugyanaz marad, hanem a technikai feltételek változnak, mégis neki kellene kísérőt hoznia, vagy a sofőr az utasokat

kérdezi, hogy ki vállalja el az utaskísérő szerepét, ez megalázó helyzetet teremt. Nem kívánt egyezséget kötni.

Kiemelte a rámpa lehelyezését érintő (2023. október 11-i, BKV-t érintő) esethez, hogy „nem tudja leírni mit érez ilyenkor, igazából nem is érti ezeket a helyzeteket, hogy mi a gondjuk vele”.

Mindhárom eljárás alá vont nyilatkozatára reagálva kiemelte, hogy vannak helyzetek a felszálláskor, amikor szükséges segítség. „Azonban, hogy ez melyik esetben szükséges, nem a kérelmező adottságaiban bekövetkező változástól függ, hanem a szolgáltatási oldalon történik változás, például nem megfelelő az autóbusz belépési magassága, alacsony a padka, és ezért nem biztosítható az egyenlő esélyű hozzáférés. Azonban méltánytalan a szolgáltatási oldalon keletkező mulasztás miatt a fogyatékossgal élő utastól kérni ennek pótlását, tehát azt, hogy ő biztosítsa a saját utazási feltételeit.” Hangsúlyozta, hogy „nemcsak a járműparkot kell modernizálni, hanem a padkát is hozzá kell igazítani a járművekhez, és megfelelő rámpát is kell biztosítani, e három elem nélkül ugyanis nem jön létre egyenlő eséllyel használható szolgáltatás”. A technikai feltételek hiányát nem a kísérő megkövetelésével, hanem segítségnyújtással kell pótolni.

A kérelmező vitatta a BKK képviselőjének azon nyilatkozatát, hogy ő folyamatosan úgy nyilatkozott volna, hogy az infrastrukturális feltételekkel nem merült fel problémája. A kérelmező kifejtette, hogy ő a tárgyaláson is úgy nyilatkozott, hogy ha adottak a körülmények, teljesen egyedül közlekedik. A körülmények pedig az infrastruktúrára vonatkoztak, mivel az ő személyes körülményeiben nincs változás. Fontos lenne annak tisztázása, hogy kikre vonatkozik, és mely esetekben alkalmazza a szolgáltató az üzletszabályzatában szereplő kitélt, mely szerint a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult. Nem térnek ki arra, hogy pontosan mire terjed ki „a vezető a tőle elvárható módon személyesen is segít” szabálya. Az lenne az elvárás, hogy a kísérő igénybevétele a fogyatékossgal élők vonatkozásában jog – és ne kötelezettség – legyen.

Nyilatkozatában a kérelmező kiemelte a BKK határidők hiányára vonatkozó érvelésre, hogy a határidők megszűnése nem a kötelezettség megszűnését, hanem azt jelenti, hogy a kötelezettség alól nincs további felmentés.

Kiemelte, hogy a BKK nyilatkozatában említett ügyben a Nyíregyházi Törvényszék P. 21.779/2016/18. számú ítéletét a Debreceni Ítéltábla a Pf. 20.576/2017/6. számú ítéletével részben megváltoztatta, és megállapította: *az alperes megsértette az egyenlő bánásmód követelményét a felperessel szemben.* Az ítéltábla megállapította, hogy a perben rendelkezésre álló adatok alapján a felperes kísérő nélkül is képes az alperes szolgáltatásának igénybevételére, mindössze a felszállás és a leszállás alkalmával van szüksége segítségre akkor, ha az autóbuszmegálló kialakítása miatt a rámpa dőlésszöge meredek, és ezért azon önállóan a kerekesszéket nem tudja áthajtani. A megállapítható hátrány ugyanis egyrészt a jogsértést megvalósító szituációnál a felperesnél kialakult időleges, átmeneti jellegű megsegényültség érzésben és az ebből eredő - akár köztudomású tényként is megállapítható - emocionális hátrányból állt). A Kúria mint felülvizsgálati bíróság a Pfv. 20.247/2018/5. számú ítéletében megállapította, hogy „Egy közlekedési vállalatnál az az általánosan elvárható magatartás egy civilizált jogállamban, hogy a fogyatékos emberek utazását nemhogy gátolják, hanem a maguk sajátos eszközeivel azt segítsék elő. [...] Az lehetséges, hogy külön jogszabály a sofőr számára nem írja elő, hogy a kerekesszék mozgását segítse elő, de az általános együttműködési kötelezettség a kerekesszékes személy emberi méltóságának tiszteletben tartása körében a Kúria számára igazából nem értelmezhető az, hogy az alperes alkalmazottja egy-egy konkrét

esetben miért lenne attól eltöltve, hogy egy mozgáskorlátozott személy számára minimális segítséget nyújtson.”

A **BKV** a 2024. július 3-án érkezett nyilatkozatában a kérelmező 2024. június 7. napján kelt nyilatkozatában foglaltakkal kapcsolatban megjegyezte, hogy a kérelmező észrevételei a társaságukra vonatkozó panaszokkal kapcsolatban nem relevánsak.

Kiemelte, hogy a járdaszigetek mérete, azok egységessége egy adott útvonalon, nem tartozhat a BKV felelősségi körébe, hiszen feladatuk a személyszállítás. Nyilatkozatában vitatta a kérelmező azon állítását, miszerint „ameddig az eljárás alá vontak által nyújtott szolgáltatás a fogyatékossgal élők számára nem akadálymentes, ezáltal tehát nem egyenlő eséllyel hozzáférhető, addig a szolgáltatónak segítséget kell nyújtania a szolgáltatás igénybevételéhez”.

Az eljárás során a felek között nem jött létre egyezség, ezért a hatóság az ügyet határozattal zárta le.

A hatóság a kérelmet érdemben megvizsgálta, és a felek által tett nyilatkozatok, valamint a vonatkozó jogszabályi rendelkezések figyelembevételével megállapította, hogy az az alábbiak szerint részben megalapozott.

Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (a továbbiakban: Ajbt.) 2. § (8) bekezdése szerint az alapvető jogok biztosa ellátja az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvényben (a továbbiakban: Ebktv.) meghatározott feladatokat. A 39/M. § (1) bekezdése szerint az alapvető jogok biztosa az Ebktv.-ben meghatározott feladatainak ellátása során közigazgatási hatósági eljárás keretében jár el. Tekintettel arra, hogy a kérelmező hatósági eljárás lefolytatását kérte, az alapvető jogok biztosa az Ajbt. 39/M § (2) bekezdése alapján az Ebktv. szerinti eljárást folytatta le.

Az Ebktv. 13. § (1) bekezdése alapján az alapvető jogok biztosa közigazgatási hatósági eljárás keretében jár el az e törvényben meghatározott ügyekben.

Az Ebktv. 14. § (1) bekezdésének a) pontja szerint a hatóság kérelem alapján, illetve az e törvényben meghatározott esetekben hivatalból vizsgálatot folytat annak megállapítására, hogy megsértették-e az egyenlő bánásmód követelményét.

Az Ebktv. 4. § f) pontja alapján az egyenlő bánásmód követelményét a közszolgáltatást végző szervezetek jogviszonyaik létesítése során, jogviszonyaikban, eljárásaik és intézkedéseik során (a továbbiakban együtt: jogviszony) kötelesek megtartani.

Az Ebktv. 3. § d) pontja alapján a menetrend alapján közlekedő járművekkel végzett közforgalmú személyszállítás közszolgáltatás.

Az Ebktv. 7. § (1) bekezdése szerint az egyenlő bánásmód követelményének megsértését jelenti a közvetlen hátrányos megkülönböztetés, a közvetett hátrányos megkülönböztetés, a zaklatás, a jogellenes elkülönítés, a megtorlás, valamint az ezekre adott utasítás.

(2) 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.

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. 10. § (1) bekezdése értelmében zaklatásnak minősül az az emberi méltóságot sértő, szexuális vagy egyéb természetű magatartás, amely az érintett személynek a 8. §-ban meghatározott valós vagy vélt tulajdonságával függ össze, és célja vagy hatása valamely személlyel szemben megfélemlítő, ellenséges, megalázó, megszégyenítő vagy támadó környezet kialakítása.

Az Ebktv. 17. §-a szerint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesülését vizsgáló hatósági eljárás akkor indítható meg, ha a jogsértésről való tudomásszerzéstől számított egy év, és a jogsértés bekövetkezésétől számított három év még nem telt el.

Az Ebktv. 19. § (1) bekezdése szerint az egyenlő bánásmód követelményének megsértése miatt indított eljárásokban a jogsérelmet szenvedett félnek vagy a közérdekű igényérvényesítésre jogosultnak kell valószínűsítienie, hogy *a)* a jogsérelmet szenvedő személyt vagy csoportot hátrány érte vagy - közérdekű igényérvényesítés esetén - ennek közvetlen veszélye fenyeget, és *b)* a jogsérelmet szenvedő személy vagy csoport a jogsértéskor - ténylegesen vagy az eljárás alá vont személy feltételezése szerint - rendelkezett a 8. §-ban meghatározott valamely tulajdonsággal. (2) Az (1) bekezdésben foglaltak valószínűsítése esetén a másik félnek kell azt bizonyítania, hogy *a)* a jogsérelmet szenvedett fél vagy a közérdekű igényérvényesítésre jogosult által valószínűsített körülmények nem álltak fenn, vagy *b)* az egyenlő bánásmód követelményét megtartotta, illetve az adott jogviszony tekintetében nem volt köteles megtartani.

Az Ebktv. 17/A. § (1) Ha a hatóság megállapította az egyenlő bánásmód követelményének megsértését, *a)* elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését, *b)* megtilthatja a jogsértő magatartás jövőbeni tanúsítását, *c)* elrendelheti a véglegessé vált határozatának - a jogsértő közérdekből nyilvános adatainak kivételével személyazonosításra alkalmatlan módon - közérdekből nyilvános közzétételét, *d)* bírságot szabhat ki, *e)* külön törvényben meghatározott jogkövetkezményt alkalmazhat. (3) Az (1) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményeket az eset összes körülményére, így különösen a sérelmet szenvedettek körére, a jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatóságára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértő magatartás ismétlődésére és gyakoriságára, a jogsértést elkövető gazdasági súlyára, a jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartására tekintettel kell meghatározni.

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (a továbbiakban: Fot.) 7/A. § (1) bekezdése alapján **a fogyatékos személy számára** - figyelembe véve a különböző fogyatékosági csoportok eltérő speciális szükségleteit - **biztosítani kell a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést.**

A Fot. 4. § a) pontja értelmében fogyatékos személy az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja.

A Fot. 4. § fb) pontja szerint közszolgáltatás az állam által fenntartott intézmény által nyújtott közszolgálati médiaszolgáltatás, továbbá oktatási, közművelődési, közgyűjteményi, kulturális, tudományos, szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi, sport-, ifjúsági, foglalkoztatási, közlekedési szolgáltatás, ellátás, illetve tevékenység.

A Fot. 4. § fc) pontja szerint közszolgáltatás a helyi és nemzetiségi önkormányzat hatásköre gyakorlása során kifejtett minden tevékenység – ideértve különösen a hatósági és egyéb közigazgatási tevékenységet –, valamint a helyi önkormányzat, a nemzetiségi önkormányzat, a nem állami, helyi önkormányzati vagy nemzetiségi önkormányzati fenntartó és az egyházi jogi

személy által fenntartott, közfinanszírozásban részesülő intézmény által nyújtott fb) alpont szerinti szolgáltatás, ellátás, tevékenység,

A Fot. 4. § ha) pontja alapján a törvény alkalmazásában **a szolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele – az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal – mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető.**

A Fot. 8. §-a alapján **a közlekedési rendszereknek, továbbá a tömegközlekedési eszközöknek, utasforgalmi létesítményeknek - beleértve a jelző- és tájékoztató berendezéseket is - alkalmasnak kell lenniük a fogyatékos személy általi biztonságos igénybevételre.**

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (Sztv.) 51. § (4) bekezdése értelmében az egyenlő esélyű hozzáférés feltételeit a közforgalmú menetrend alapján végzett személyszállításban részt vevő járműveken fokozatosan meg kell teremteni, ennek érdekében az ezen járműveket érintő beruházások, fejlesztések, beszerzések során, valamint – ha ez műszaki szempontból lehetséges – az átalakítások során az egyenlő esélyű hozzáférés követelményeit már érvényesíteni kell.

Az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 5. § (1) bekezdése szerint a szolgáltató biztosítja a személyszállítás lebonyolításához és az utazási igények kiszolgálásához szükséges feltételeket.

A Korm. rendelet 5. § (4) bekezdése alapján **a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult.** A kísérővel utazó utasok járműben való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő köteles gondoskodni.

A Korm. rendelet 5. § (6) bekezdése értelmében a (4) bekezdésben említett, az utazást kizáró, illetve a kísérő jelenlétét szükségessé tevő okok fennállását és a kísérő alkalmasságát a jármű személyzete nem vizsgálja.

A Korm. rendelet 6. § (1), (2) és (6) bekezdései értelmében a szolgáltató köteles az utast a menetrendben foglalt feltételek szerint, biztonságosan elszállítani. Az utas jogosult az autóbuszon utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni. Az utas a személyszállítás – beleértve a fel- és leszállást, várakozást, utazást – során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól.

Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló Budapest Főváros Önkormányzata Közgyűlésének 20/2012. (III. 14.) önkormányzati rendelete (Ör.) 1. § (1) bekezdése szerint:

A Fővárosi Önkormányzat a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Személyszállítási tv.), a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.), továbbá a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény (továbbiakban: Kkt.) szerint a Fővárosi Önkormányzat feladatainak – e rendeletben meghatározott körben és módon történő – ellátására **a BKK Budapesti Közlekedési Központ**

Zártkörűen Működő Részvénytársaságot mint közlekedésszervezőt (a továbbiakban: közlekedésszervező) jelöli ki.

Az Ör. 5. § (1) bekezdése 35. pontja szerint a **közlekedésszervező feladata az egyenlő esélyű hozzáférés feltételeinek fokozatos megteremtése és megkövetelése** a közforgalmú menetrend alapján végzett személyszállításban részt vevő járműveken, továbbá a pályaudvarokon, az állomás és a megállóhely személyforgalom lebonyolítására és kiszolgálására szolgáló részében.

A fővárosi helyi közutak kezelésének és üzemeltetésének szakmai szabályairól, továbbá az útépitések, a közterületet érintő közmű-, vasút- és egyéb építések és az útburkolatbontások szabályozásáról szóló Budapest Főváros Közgyűlésének 34/2008. (VII. 15.) önkormányzati rendelete 3. § (3) bekezdése szerint a BKK Zrt. látja el stratégiai közútkezelői feladatokat.

Az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 2011. február 16-i 181/2011/EU rendelet preambuluma szerint: (11) A tagállamoknak szükség esetén törekedniük kell a meglévő infrastruktúrák fejlesztésére, hogy a fuvarozók képesek legyenek a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek hozzáféréseinek biztosítására, valamint a megfelelő segítségnyújtásra.

(12) A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek igényeinek való megfelelés érdekében a személyzetnek megfelelő képzést kell kapnia. A gépjárművezetők nemzeti képesítései kölcsönös elismerésének elősegítése céljából az alap- és továbbképzés részeként - az egyes közúti áru fuvarozást vagy személyszállítást végző járművek vezetőinek alapképzéséről és továbbképzéséről szóló, 2003. július 15-i 2003/59/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvben említetteknek megfelelően - fogyatékkal kapcsolatos tudatosságnövelő képzést lehetne nyújtani. Az ezen irányelv által bevezetett képzési előírások és határidők közötti összhang biztosítása érdekében korlátozott időtartamra engedélyezni kell a mentesülés lehetőségét.

(13) A fogyatékkal kapcsolatos képzés szervezése során konzultálni kell a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetekkel, vagy be kell vonni őket a képzés tartalmának összeállításába.

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz. (2) Közigazgatási szankciót azzal a természetes személlyel, jogi személlyel vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel szemben lehet alkalmazni, akinek, illetve amelynek a közigazgatási szabályszegésért való felelősségét a közigazgatási hatóság megállapította. Az elkobzás akkor is alkalmazható, ha felelősségre vonásra nem került sor. (3) Közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók: a) figyelmeztetés, c) közigazgatási bírság, d) tevékenység végzésétől történő eltiltás, e) elkobzás. (4) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet további közigazgatási szankciókat állapíthat meg. A Szankció tv. 6. § (4) bekezdése alapján a hatóság figyelmeztetés szankciót alkalmaz a közigazgatási szabályszegést elkövető ügyféllel szemben, ha az ügyfél számára kötelezettséget állapít meg, és a kötelezettséget megállapító döntésben más szankciót nem alkalmaz.

A hatóság megállapította, hogy a kérelem az Ebktv. 17. §-a szerint határidőben érkezett.

Az Ebktv. hatálya a 4. § f) pontja alapján kiterjed a közszolgáltatást végző szervezetekre. Az eljárás alá vontak által nyújtott közlekedési szolgáltatás az Ebktv. 3. § (1) d) pontja szerint közszolgáltatásnak minősül. A hatóságnak tehát hatásköre van az ügy Ebktv. alapján történő

vizsgálatára. Tekintve, hogy az adott szolgáltatás a Fot. 7/A §-a szerint is közszolgáltatás, az ügyben a Fot.-nak az egyenlő esélyű hozzáférésre vonatkozó szabályai is alkalmazandóak.

A hatóság rögzíti, hogy az Ör.-ben a Fővárosi Önkormányzat a BKK-t jelölte ki a közforgalmú menetrend alapján végzett személyszállítás lebonyolítására mint közlekedésszervezőt. A BKK – a társaság honlapján is fellelhető – Üzletszabályzatának III. fejezete szerint a közlekedési szolgáltatást igénybe vevő utasok jogviszonyban állnak a közlekedésszervezővel („hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés”) és a vele szerződéses kapcsolatban közszolgáltatást ellátó személyszállítást megvalósító közlekedési szolgáltatókkal is („személyszállítási szolgáltatási szerződés”). Az ügyben a BKK mint közlekedésszervező, a BKV és az ArrivaBus pedig mint a személyszállítást megvalósító közlekedési szolgáltatók érintettek, az eljárásban tehát mindhárom eljárás alá vont szolgáltató felelőssége vizsgálható.

A hatóság jelen eljárásban azt vizsgálta, hogy az eljárás alá vont szolgáltatók a kérelemben megjelölt esetekben megsértették-e a kérelmezővel szemben az egyenlő bánásmód követelményét a mozgásszervi fogyatékoságával összefüggésben közvetlen hátrányos megkülönböztetés, illetve zaklatás formájában.

Közvetlen hátrányos megkülönböztetés vizsgálata

A közvetlen hátrányos megkülönböztetés Ebktv. 8. §-a szerinti törvényi elemei a védett tulajdonság, az összehasonlítható helyzetben lévő személyekhez képest elszenvedett hátrány és a kettő közötti okozati összefüggés. A tényállási elemek fennállása esetén a hatóság azt is vizsgálja, hogy a megkülönböztetésnek volt-e valamilyen észszerű, törvényes indoka, ami miatt az a tényállási elemek megvalósulása ellenére sem sérti az egyenlő bánásmód követelményét. A bizonyítási kötelezettség e tekintetben az eljárás alá vont felet terheli.

Megállapítható volt, hogy a kérelmező mozgásszervi fogyatékosága révén rendelkezett az Ebktv. 8. § g) pontja szerinti *védett tulajdonsággal*, amit dokumentumokkal is igazolt. A védett tulajdonság fennállását az eljárás alá vont szolgáltatók sem vitatták. A kérelmező a mozgásszervi fogyatékoságából adódóan kerekesszékkal közlekedik.

A kérelmező az őt ért *hátrányt* lényegében abban jelölte meg, hogy az eljárás alá vont szolgáltatók által nyújtott személyszállítási szolgáltatást nem tudta egyenlő eséllyel igénybe venni: egyes esetekben a kerekesszékevel nem tudott önállóan fel- illetve leszállni bizonyos járművekre, a járművezetők ebben nem segítettek neki, illetve ehhez kísért követeltek meg.

Megállapítható volt, hogy a kérelmezőt mind a négy esetben elszállította a szolgáltató, tehát a szolgáltatás igénybe tudta venni.

Az október 11-ei és november 24-ei (BKV) esetek kapcsán az volt megállapítható, hogy a járművezető a fel- és leszálláskor a kérelmező számára elhelyezte a mobilrampát, azonban a kérelmező nem tudott azon önállóan fel- és lemenni. A járművezető ehhez nem nyújtott számára segítséget, a kérelmező csak egy másik utas segítségével tudott fel- illetve lejutni.

Az október 9-ei és október 18-ai (ArrivaBus) esetek kapcsán az volt megállapítható, hogy a járművezetők lenyitották a kérelmező számára a rampát, azonban kísérő igénybevételét követelték tőle, az mondták, hogy csak kísérővel utazhat, és ezt kommunikálták az utasok felé is. Az első esetben egy utas vállalta a kísérő szerepét, a kérelmező az adott alkalommal egyébként önállóan szállt fel és le a buszról. A másik esetben a kérelmező nem tudott önállóan fel- és leszállni, a járművezető nem nyújtott neki ehhez segítséget, egy járókelő tolt fel a buszra, leszálláskor pedig egy utas segített neki.

Nem vitás, hogy a kérelmezőt a vele összehasonlítható helyzetben lévő, de nem fogyatékosággal élő utasokhoz képest hátrány érte azáltal, hogy nem tudott önállóan fel- és

leszállni az adott járművekre, a járművezető ebben nem segített neki, utazását kísérőhöz kötötték, és csak idegen személyek segítségével tudta igénybe venni a szolgáltatást. A hátrány értékelése körében a hatóság kiemelt tekintettel volt arra, hogy a kérelmező kiszolgáltatott, illetve a többi utas előtt is kellemetlen helyzetbe került, harmadik személyek (idegen járókelők, utasok) jóindulatán múlott, hogy a szolgáltatást igénybe tudta venni.

A kérelmezőt ért hátrány nyilvánvalóan *okozati összefüggésben* állt a védett tulajdonságával (mozgásszervi fogyatékoságával), tehát a hátrányos megkülönböztetés valamennyi tényállási eleme megvalósult.

A hatóság ennek megállapítását követően azt vizsgálta meg, hogy az eljárás alá vont szolgáltatók hivatkoztak-e olyan tényre körülményre, amely magatartásuk észszerű törvényes indokát adta, vagyis sikerült-e bebizonyítaniuk, hogy nem sértették meg az egyenlő bánásmód követelményét.

Az eljárás alá vont szolgáltatók magatartásuk indokoltságának, jogszerűségének alátámasztására több különféle tényezőre is hivatkoztak.

Hivatkoztak arra, hogy **az egyenlő esélyű hozzáférést fokozatosan kell megvalósítani**, nincs előírva konkrét határidő, nem sért tehát jogszabályt, ha a szolgáltatás nem teljes mértékben akadálymentes (a feltételek megteremtésének jelentős forrásigénye van).

A hatóság ennek kapcsán abból indult ki, hogy az Ebktv. az egyenlő bánásmód követelményének megtartását, illetve a Fot. a fogyatékosok számára a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítását határidő nélkül, jelenleg is fennálló kötelezettségként tartalmazza. Az Sztv. szerint az egyenlő esélyű hozzáférés feltételeit a közforgalmú menetrend alapján végzett személyszállításban részt vevő járműveken fokozatosan meg kell teremteni, ennek érdekében az ezen járműveket érintő beruházások, fejlesztések, beszerzések során, valamint – ha ez műszaki szempontból lehetséges – az átalakítások során az egyenlő esélyű hozzáférés követelményeit már érvényesíteni kell. A jogszabályi rendelkezés szövegét alapul véve a fokozatos megvalósítás a műszaki, technikai feltételek megteremtésére értendő. A hatóság az ügy értékelése során figyelembe vette a fokozatosságra vonatkozó törvényi előírást, ezért az adott ügyben nem abban látta a jogsértés megvalósulását, hogy a kérelmező a műszaki, technikai feltételek esetlegesen még fennálló hiányosságai miatt nem tudott segítség nélkül felszállni a járműre. A hatóság a jogsértést az emberi tényezőben, a járművezetők hozzáállásában, magatartásában látta. **A fokozatosságot előíró rendelkezés nem az elvárható segítségnyújtásra, a járművezetők hozzáállására vonatkozik**, ezért jelen ügyben az erre való hivatkozás kimentésül nem szolgálhatott.

Az eljárás alá vont szolgáltatók hivatkoztak arra, hogy **indokolt volt a kérelmező esetében kísérő igénybevételét megkövetelni**, mivel ha a fogyatékos személy – akár csak eseti jelleggel is – képtelen önállóan felszállni a járműre, az azt jelenti, hogy kísérőre szorul, kísérő nélkül nem utazhat.

Az adott esetekben a szolgáltatás akadálymentes igénybevételére alkalmas jármű, illetve az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító rámpa rendelkezésre állt. A kérelmező jelzésére a járművezető a rámpát lenyitotta, illetve elhelyezte. A kérelmező fizikai állapota és az általa használt kerekesszék is alkalmas volt arra, hogy azzal az adott járműveken önállóan utazzon, a rendelkezésre álló rámpák segítségével azokra önállóan fel-, illetve leszálljon. Az sem vetődött fel, hogy a padka magassága tért el olyan mértékben az előírttól, hogy az akadályozta volna az adott megállóknál az akadálymentes fel- illetve leszállást. Megállapítható volt – ezt a felek egyike sem vitatta – hogy a kérelmező hasonló feltételek mellett rendszeresen önállóan utazott ezeken a járműveken, a rendelkezésre álló rámpák segítségével általában önállóan fel- és le tudott szállni ugyanezekben a megállóknál, vagyis a szolgáltatást egyenlő eséllyel, mindenféle

külső segítség nélkül igénybe tudta venni. Mindebből megállapítható, hogy **a kérelmező nem volt magatehetetlen, és kísérő nélkül is képes volt a szolgáltatás igénybevételére.**

A sérelmezett esetekben (azok közül legalábbis három esetben) a kérelmező mindezen körülmények ellenére – bizonyos egyedi, jelen eljárásban pontosan nem tisztázható körülmények miatt – nem tudott, vagy legalábbis úgy érezte, hogy nem tud önállóan biztonsággal felszállni az adott járműre, ezért a felszálláshoz, illetve a leszálláshoz személyes fizikai segítségre volt szüksége. A hatóság álláspontja szerint pusztán **azért, mert a kérelmezőnek egyes – az általánostól eltérő – esetekben a felszálláshoz vagy a leszálláshoz segítségre van szüksége, semmi esetre sem lehet őt a „magatehetetlen”, illetve „a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy”-ek körébe sorolni**, és rá nézve az eljárás alá vont szolgáltatók által hivatkozott Korm. rendelet 5. § (4) bekezdését alkalmazni. A kérelmezőre nem vonatkozik tehát az a megszorítás, hogy a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult. **A kérelmezőnek az adott esetekben nem kísérőre, hanem csupán a fel- és leszálláshoz némi segítségre volt szüksége.**

Minderre tekintettel a hatóság nem fogadta el az eljárás alá vont szolgáltatók azon hivatkozását, miszerint a kérelmező a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem volt jogosult.

Az eljárás alá vont szolgáltatóknak a kísérő szükségességével kapcsolatos érvelése egyébként ellentmondásos is volt annyiban, hogy a sérelmezett esetek többségében valójában nem is kísérőt követeltek meg, csupán azt, hogy valaki segítsen a kérelmezőnek a járműre fel- és leszállni (egyik esetben pl. nem is egy utas, hanem egy járókelő segített neki a felszállásban, aki nem is utazott azzal a busszal, tehát „kísérőként” semmi esetre sem volt értelmezhető).

A BKK arra is hivatkozott, hogy ha a kérelmező kísérő nélkül kíván utazni, akkor hasonló esetekben megfelelő **megoldás lehet, ha megvárja a következő járatot**, ami „gyakorlatilag bizonyosan alkalmas lesz az önálló feljutásra”. A hatóság ezt az érvet sem tudta elfogadni, tekintve, hogy a *menetrend alapján közlekedő* járművekkel végzett közforgalmú személyszállításhoz való egyenlő esélyű hozzáférés nyilvánvalóan nem biztosítható oly módon, hogy a mozgásszervi fogyatékos személy addig vár a megállóban, amíg nem érkezik egy olyan jármű, amelyre ténylegesen önállóan képes felszállni. **Ezáltal nyilvánvalóan jelentős hátrányt szenvedne a nem fogyatékkal élő utasokhoz képest**, akik a menetrendnek megfelelő szolgáltatást vehetik igénybe. Az egyenlő esélyű hozzáférés Fot. szerinti egyik lényeges kritériuma éppen a kiszámíthatóság [Fot. 4. § ha) pont], mely feltételnek a BKK által vázolt megoldás semmi esetre sem felel meg. A hatóság ennek kapcsán rögzíti, hogy a BKK <https://bkk.hu/menetrendek/> oldalán közzétett menetrendek szerint az érintett vonalakon valamennyi jármű akadálymentes.

Az eljárás alá vont szolgáltatók hivatkoztak arra, hogy a rámpa üzembe helyezésével a szolgáltatáshoz való egyenlő esélyű hozzáférést biztosították a kérelmező számára, a **járművezetőnek nem kötelessége a személyes segítségnyújtás**, vagyis az, hogy a kerekesszékes személyt feltolja a járműre. Ennek kapcsán az ArrivaBus utalt arra is, hogy vannak női járművezetők is, illetve nem minden járművezető erős fizikumú, és a munkaköri leírásukban sem szerepel ez a fizikai tevékenység. Betegszállító, mentős tapasztalatokkal nem rendelkeznek, így nem várható el tőlük, hogy a rámpán feltolják a kerekesszékes utasokat. Utaltak arra, hogy az balesetveszélyes is lehet.

A hatóság hangsúlyozza, hogy a vonatkozó jogszabályok a fogyatékos személyek számára az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítását a közszolgáltatást nyújtó jogalanyok, így az eljárás alá vont szolgáltatók számára is *kötelezettségként* írják elő. Ez a kötelezettség a hatóság álláspontja szerint szükség esetén – az eset egyedi körülményeitől függően – személyes segítség nyújtását is magában foglalhatja. **A hatóság álláspontja szerint a járművezetőktől alapvetően elvárható, hogy szükség esetén segítséget nyújtsanak a fogyatékos személyek számára a**

felszálláshoz. Természetesen adódhatnak olyan esetek, előfordulhatnak olyan egyedi körülmények (akár a fogyatékos személy, akár a járművezető oldalán, akár egyéb körülményeket tekintve), amelyek fennállása esetén a személyes fizikai segítségnyújtás a járművezetőtől nem várható el. A járművezetőnek fel kell mérnie, hogy egy adott esetben képes-e a fogyatékos személy számára kellő fizikai segítséget nyújtani anélkül, hogy ezzel akár a fogyatékos személyt, akár saját magát veszélyeztetné. Tehát a hatóság álláspontja szerint **nem minden esetben feltétlen kötelessége a járművezetőnek, hogy a kerekesszékes utasnak személyesen fizikai segítséget nyújtson (feltolja a rámpán), ennek szükségességét, elvárhatóságát azonban minden esetben mérlegelnie kell, és csak indokolt esetben zárkozhat el a segítségnyújtástól.**

A felek nyilatkozatai, illetve a tanúvallomások alapján megállapítható volt, hogy az adott esetekben a járművezetők nem is mérlegelték annak szükségességét, lehetőségét, elvárhatóságát, hogy ők maguk személyesen fizikai segítséget nyújtsanak a kérelmezőnek a fel- és leszálláshoz. Minden mérlegelés nélkül eleve elzárkóztak attól, hogy a kérelmezőnek segítséget nyújtsanak, automatikusan a szolgáltatást igénybe vevő többi utasra hárítva ezt a feladatot. Az eljárás alá vont szolgáltatók, illetve a tanúk nyilatkozatából is egyértelműen kitűnt, hogy meggyőződésük szerint a járművezetőknek ezt nem kell, sőt nem is szabad megtenniük (pl. [REDACTED] tanú: „Az a személy, aki külső segítség nélkül ... nem tud felszállni a buszra a BKK ÜSZ [üzletszabályzat] szerint magatehetetlen.”, „az ÜSZ miatt kérem a kísért”; [REDACTED] tanú: „Egyáltalán nem tolunk fel senkit”, „Csak az a feladatom, hogy lenyissam a rámpát. Nincs benne az üzletszabályzatban más feladat.”). A BKK és az ArrivaBus nyilatkozatai is hangsúlyosan tartalmazzák, hogy aki – akárcsak esetenként is – nem képes önállóan felszállni a buszra, annak kísérő szükséges, a járművezetőknek nem kell személyesen segítséget nyújtani.

A BKK mindhárom eljárás alá vont szolgáltatóra vonatkozó, az ágazati jogszabályok alapján elkészített Üzletszabályzatának VII. 2. pontja (Fogyatékos személy kerekesszékeének és egyéb mozgást segítő eszközének szállítása) azonban előírja, hogy **„Csökkent mozgásképességű személy észlelése esetén a járművezető fokozott gondossággal jár el a fel- és leszállásnál, az autóbusz és trolibusz járművezető a rámpát – kérésre – működteti, szükség esetén a tőle elvárható módon személyesen is segít.”**

Megállapítható tehát, hogy az eljárás alá vont szolgáltatók saját szabályzata is előírja a járművezetők részére, hogy szükség esetén, elvárható módon a rámpa működtetésén túl is személyes segítséget nyújtsanak a mozgásfogyatékos személyek számára a fel- és leszállásnál.

A *szükséghelyzet felismerése* kapcsán egyértelműen megállapítható, hogy a sérelmezett esetekben, a járművezetőknek észlelnie kellett, hogy a kérelmező számára a felszálláshoz segítség szükséges, még abban az esetben is, ha nem fogalmazott meg eziránt kifejezett kérést. (Az ArrivaBus járművezetőjének tanúvallomása például kifejezetten tartalmazta, hogy a kérelmező „nézett”, „szuggerálta”, hogy segítsen.) Abból, hogy a kérelmező miután egyértelműen jelezte a járművezetőnek utazási szándékát, a rámpa elhelyezése, lenyitása ellenére mégsem szállt fel, hanem ott várakozott, a járművezetőnek a szükséghelyzetet fel kellett ismernie, vagy ha mégis bizonytalan volt benne, az üzletszabályzatban szereplő „fokozott gondosság” jegyében tisztáznia kellett volna, hogy a kérelmezőnek szüksége van-e segítségre. A járművezetőtől elvárható, hogy a szükséghelyzetet felismerje, tisztázza.

A *személyes segítségnyújtás elvárhatósága* kapcsán a hatóság rögzíti, hogy mindig az adott eset körülményeitől (mint például az utas, illetve a kerekesszék mérete, súlya, a járművezető fizikai jellemzői, aktuális állapota stb.) függ, hogy a járművezetőtől a rámpa működtetésén túl a személyes segítségnyújtás is elvárható-e. Az adott esetekben ennek kapcsán az volt megállapítható, hogy a kérelmező egy ún. aktív kerekesszékes közlekedett (amelyek

jellemzője, hogy kis súlyúak), maga a kérelmező pedig kifejezetten alacsony és vékony testalkatú. Az eljárás alá vont szolgáltatók a konkrét esetek kapcsán nem hivatkoztak olyan körülményre, amely eleve kizárta volna a segítségnyújtás lehetőségét, annak elvárhatóságát. Az ArrivaBus is csak általánosságban hivatkozott arra, hogy nők, illetve gyengébb fizikumú járművezetők is vannak, a konkrét esetek kapcsán azonban nem számolt be olyan körülményről, amely miatt a segítségnyújtás ne lett volna elvárható a járművezetőtől. Kifejezetten amellett érvelt, hogy a járművezetőnek a rámpa lenyitásán túl nem kell semmiféle segítséget nyújtania, vagyis mérlegelni sem kell a segítségnyújtás lehetőségét. Az egyik tanúként meghallgatott járművezető () is csak egy korábbi esetről számolt be, amikor egy több mint 100 kilós ember kísérelt fel kerekesszékkal, csomaggal, és neki kellett megfogni, mert dőlt hátra, utalva arra is, hogy több alkalommal volt idegbecsípődése. A konkrét esetre vonatkozóan azonban semmilyen olyan körülményről nem számolt be, amely azt támasztotta volna alá, hogy a személyes segítségnyújtás tőle nem volt elvárható, vallomásából egyértelműen az derült ki, hogy kerekesszékes utas esetén minden esetben kísérelt kér, meg sem fontolja a személyes segítségnyújtás szükségességét, lehetőségét, és így történt ez a kérelmező esetében is.

Az fel sem merült, hogy az adott esetekben a kérelmezőnek történő segítségnyújtáshoz betegápoló vagy mentős munkatapasztalatokra lett volna szükség, így az erre való hivatkozás sem foghatott helyt.

A hatóság mindezekre tekintettel nem fogadta el védekezésképpen azt, hogy a járművezetőknek egyáltalán nem kell segítséget nyújtaniuk a fogyatékos személyek számára, különös tekintettel arra, hogy az elvárható segítségnyújtást az eljárás alá vont szolgáltatók saját üzletszabályzata is előírja a járművezetők számára.

A hatóság a személyes segítségnyújtás kérdése kapcsán utal a Kúria felek által is hivatkozott Pfv. 20.247/2018/5. számú ítéletére, miszerint „Egy közlekedési vállalatnál az az általánosan elvárható magatartás egy civilizált jogállamban, hogy a fogyatékos emberek utazását nemhogy gátolják, hanem a maguk sajátos eszközeivel azt segítsék elő. [...] Az lehetséges, hogy külön jogszabály a sofőr számára nem írja elő, hogy a kerekesszék mozgását segítse elő, de az általános együttműködési kötelezettség a kerekesszékes személy emberi méltóságának tiszteletben tartása körében a Kúria számára igazából nem értelmezhető az, hogy az alperes alkalmazottja egy-egy konkrét esetben miért lenne attól eltérve, hogy egy mozgáskorlátozott személy számára minimális segítséget nyújtson.”

A BKV arra is hivatkozott, hogy a járművezetőnek azért sem kellett segítenie a kérelmezőnek a fel- illetve leszállásban, mert a kérelmező azt „hangoztatja”, hogy képes önállóan igénybe venni a szolgáltatást, nincs szüksége kísérelőre, **a járművezető** abból, hogy a kérelmező kísérelő nélkül kívánta igénybe venni a szolgáltatást, **joggal feltételezhette, hogy a rámpa használatához nem szorul segítségre**, és a kérelmező **nem is kért kifejezetten segítséget**.

A hatóság fentiekben már kifejtette, hogy a járművezetőtől elvárható, hogy a szükséghelyzetet felismerje, illetve tisztázza. Az, hogy a kérelmező egyébként képes önállóan igénybe venni a szolgáltatást, és ehhez nincs szüksége kísérelőre, illetve ezen véleményének hangot is ad, nem jelenti azt, hogy esetenként nem lehet szüksége segítségre a felszálláshoz, amit a járművezetőnek fel kell ismernie. A BKV-t érintő esetek kapcsán az volt megállapítható, hogy a kérelmező egyértelműen jelezte az utazási szándékát a járművezetőnek, a járművezető ezt érzékelte is, és elhelyezte a kérelmezőnek a rámpát, a kérelmező azonban azon nem hajtott fel, hanem ott várakozott. Ebből a hatóság álláspontja szerint arra lehetett következtetni, hogy a kérelmezőnek a felszálláshoz segítségre van szüksége, függetlenül attól, hogy kifejezett kérést megfogalmazott-e erre vonatkozóan. Az eljárásban nem szerepelt arra utaló adat, hogy a kérelmező ekkor bármilyen módon azt kommunikálta volna a járművezető felé, hogy fel tud

szállni segítség nélkül, nem kér segítséget. **A szükséghelyzet egyértelműen felismerhető volt.** Az utasok is felismerték azt, hiszen végül az egyik utas segített a kérelmezőnek. Abból, hogy a kérelmező kísérő nélkül érkezett, illetve kísérő nélkül kívánta igénybe venni a szolgáltatást, az adott körülmények között nem lehetett arra következtetni, hogy a rámpán való feljutáshoz nincs szüksége személyes segítségre.

A BKK az eljárásban hangsúlyozta, hogy kiemelten fontosnak tartja, hogy az autóbusz-vezetők fokozottan segítsék az időseket, mozgássérülteket stb., hivatkozott arra, hogy a hasonló esetek megelőzése érdekében komoly erőfeszítéseket tesz az **edukáció és szemléletformálás** terén, ennek körében saját esélyegyenlőségi képzési programot indított. A kérelmező panaszaira adott válaszaiban is visszatérő elem, hogy nagy figyelmet fordít arra és elvárja a járművezetőktől, hogy fokozottan segítsék a rászorulókat, mozgássérülteket, erre vonatkozó előírás az üzletszabályzatában is szerepel, az eljárásban azonban a saját üzletszabályzatával is ellentétben a 2024. június 7-ei beadványában maga is kifejezetten a kísérő megkövetelésének jogszerűségét hangsúlyozta, és fel sem vetette a személyes segítségnyújtás lehetőségét, annak elvárhatóságát.

Nyilvánvaló, hogy az, hogy a szolgáltatók általánosságban a rászorulókat segítségének fontosságáról nyilatkoznak és arról a munkavállalóik számára képzéseket, esélyegyenlőségi programokat szerveznek, nem teszi jogszerűvé azt, hogy konkrét esetekben teljes mértékben elzárkóznak a személyes segítségnyújtásnak még a lehetőségétől, mérlegelésétől is.

Az eljárás alá vont szolgáltatók védekezésképpen utaltak arra is, hogy amennyiben a kérelmező adott esetben **a padka magassága miatt nem tudott felszállni a járműre**, azért őket nem terheli felelősség. A BKK honlapján fellelhető *Villamos és- és autóbushoz megállókat tervezési útmutató* 5.3.1. pontja szerint „A gyalogjárda kiemelt szegélye a megállóhely teljes hosszában +12-16 cm legyen az útpályától számítva, ez megfelelő az alacsonypadlós járművek fogadására.” Bár az eljárásban felvetődött annak kérdése, hogy a padka magassága mennyiben játszhatott szerepet a járműre történő feljutás eseti nehézségeiben, a sérelmezett esetekben nem lehetett olyan megállapítást tenni, hogy a kérelmező a padka magassága, annak az előírásoktól eltérő volta miatt nem tudott a járműre önállóan felszállni. Erre vonatkozó bizonyítékot az eljárás alá vont társaságok egyike sem szolgáltatott, és bizonyítási indítványt sem tett ennek tekintetében. Az adott esetekben az érintett padkák magassága a hatóság által tartott helyszíni szemlén tapasztaltak szerint jellemzően megfelelt az előírtaknak.

Az eljárás alá vontaknak az eljárásban felhozott érveivel, hivatkozásaival tehát nem sikerült bizonyítaniuk, hogy a megkülönböztetésnek olyan törvényes indoka volt, amely a jogsértés megvalósulását kizárja, ezért a hatóság az általuk előadottakat kimentésként nem tudta elfogadni.

A hatóság megállapította, hogy az eljárás alá vont szolgáltatók azzal, hogy a sérelmezett esetekben nem is mérlegelték a személyes segítségnyújtás lehetőségét, annak az adott körülmények között való elvárhatóságát, hanem attól minden mérlegelés nélkül eleve elzárkóztak, megsértették a kérelmezővel szemben az egyenlő bánásmód követelményét, közvetlen hátrányos megkülönböztetést valósítottak meg vele szemben.

A hatóság a jogsértésben mindhárom szolgáltatót felelősnek találta. A személyszállítást megvalósító szolgáltatók (BKV, ArrivaBusz) nyilvánvalóan felelősséggel tartoznak a járművezetőiknek a szolgáltatás nyújtása során tanúsított magatartásáért, azonban a közlekedésszervező BKK felelőssége sem volt kizárható, mivel az Ör. 5. § (1) bekezdésének 35. pontja szerint a közlekedésszervező feladata az egyenlő esélyű hozzáférés feltételeinek fokozatos megteremtése és megkövetelése. A BKK az eljárásban tett nyilatkozataival maga is a jogsértő magatartás jogszerűsége mellett érvelt, emellett a kérelmező hozzá benyújtott panaszai alapján lefolytatott vizsgálatok kapcsán sem tette egyértelművé a személyszállítást

megvalósító szolgáltatók, illetve az érintett járművezetők számára, hogy esetenként, az adott eset konkrét körülményeitől függően a rámpa működtetésén túl a személyes segítségnyújtás is elvárható a járművezetőtől. Mindhárom szolgáltató – az üzletszabályzatban foglaltak ellenére is – egyértelműen azt az álláspontot képviselte, hogy ha a kerekesszékekkel közlekedő utas a rámpa elhelyezése után nem tud önállóan felszállni, kísérőt kell megkövetelni az utazáshoz és fel sem vetődik a személyes segítségnyújtás lehetősége, elvárhatósága. Mindnyájan felelősek tehát azért, hogy az adott esetekben ezt a járművezetők sem tették megfontolás tárgyává, hanem minden mérlegelés nélkül eleve elzárkóztak a személyes segítségnyújtás lehetőségétől.

Zaklatás vizsgálata

A kérelmező kérte, hogy a hatóság az Ebktv. 10. § (1) bekezdése szerinti zaklatás megvalósítását is állapítsa meg az ügyben. Ennek körében azt sérelmezte, hogy a járművezetők „vonakodtak” lehajtani a rámpát, a járművezető azt „levágta elé”, emberi méltóságát sértőnek tartotta, hogy a járművezetők azt mondták, hogy csak kísérővel utazhat, a többi utashoz fordultak fennhangon, hogy „ki lesz a Hölgy kísérője”, illetve miután közölte a járművezetővel, hogy nem magatehetetlen, az sértő hangon azt mondta neki, hogy „Na akkor haladjunk”.

A rámpákkal kapcsolatban tényszerűen mindössze annyi volt megállapítható, hogy azokat a járművezetők a kérelmező számára üzembe helyezték, azt hogy azokat „vonakodva” helyezték üzembe, vagy „levágták”, tényszerűen megállapítani nem lehetett. Az elhangzottak kapcsán az eljárásban tanúként meghallgatott járművezetők nem vitatták, hogy megkérdezték, hogy a kérelmezőnek van-e kísérője, illetve ki lesz a kísérője, ezt azonban állításuk szerint nem azért tették, hogy a kérelmezőt bántsák ezzel, hanem hogy megoldják a helyzetet (mivel szerintük a kérelmező kísérő nélkül nem utazhatott volna). Az adott esettel érintett járművezető tanúvallomásában arról is beszámolt, hogy azért mondta, hogy „na haladjunk”, mert a busznak már indulnia kellett. A két másik esetben érintett járművezető tanúkénti meghallgatására – mivel elhalálozott – a hatóságnak már nem volt lehetősége.

Az Ebktv. 10. § (1) bekezdése szerint zaklatásnak minősül az az emberi méltóságot sértő, szexuális vagy egyéb természetű magatartás, amely az érintett személynek a 8. §-ban meghatározott tulajdonságával függ össze, és célja vagy hatása valamely személlyel szemben megfélemlítő, ellenséges, megalázó, megszégyenítő vagy támadó környezet kialakítása.

Az adott esetben elmondható, hogy a hatóság a kérelmező által zaklatásnak minősíteni kért magatartást az előzőekben már az egyenlő bánásmód követelményének megsértéseként értékelte (közvetlen hátrányos megkülönböztetésként). A hatóság a közvetlen hátrányos megkülönböztetés megállapításakor ugyanis a hátrány körében figyelembe vette, hogy a járművezetők kísérőhöz kötötték a kérelmező utazását, és ezzel kiszolgáltatott, és a többi utas előtt is kellemetlen helyzetbe hozták. Nem vitás, hogy ez egyúttal a kérelmező emberi méltóságát is sértette, és a védett tulajdonságával függött össze. Az egyenlő bánásmód követelményének megsértése azonban minden esetben sérti az emberi méltóságot. Az adott esetben a hatóság nem látott indokot arra, hogy a járművezetők magatartását a közvetlen hátrányos megkülönböztetés mellett zaklatásként is minősítse. Tényszerűen nem volt megállapítható a hátrányos megkülönböztetésen túlmutató olyan sértő megnyilvánulás, amely indokolná az ügyben a kettős minősítést. A kérelmező által kifogásolt mondatok közvetlenül az adott helyzethez, a járműre való felszálláshoz kapcsolódtak, nem volt azon túlmutató, a kérelmező fogyatékosságához az adott szituációtól elszakadva általánosságban ellenségesen viszonyuló tartalmuk. Emellett – bár a járművezető által mondottakat mások is hallották – a kérelmező nem számolt be arról, hogy amiatt ellenséges, megszégyenítő vagy támadó környezet alakult volna ki körülötte, éppen ellenkezőleg, mások a kérelmező segítségére siettek.

Fentiekre tekintettel a hatóság a kérelmező zaklatás megállapítása iránti kérelmét elutasította.

A hatóság a határozatot az Ebktv. 13. § (1) bekezdésében és a 14. § (1) bekezdés a) pontjában biztosított hatáskörében eljárva hozta meg.

A jogkövetkezményeket a hatóság az Ebktv. 17/A. §-ának, valamint a Szankciótv. 2. és 6. §-ának figyelembevételével állapította meg. A jogkövetkezmények megállapítása során a hatóság mérlegelte a jogsértés súlyát és az eset összes körülményeit. A hatóság tekintettel volt arra is, hogy a megállapított jogsértés a mozgásszervi fogyatékos személyek szélesebb körét is érintheti, ezért a figyelmeztetés mellett a jövőbeni jogsértések megakadályozása érdekében megtiltotta a jogsértő magatartás jövőbeli tanúsítását, és jogszerű magatartás folytatására kötelezte az eljárás alá vont szolgáltatókat. A hatóság emellett elrendelte a végleges határozatának – a jogsértő közérdekből nyilvános adatainak kivételével személyazonosításra alkalmatlan módon – 30 napra történő nyilvános közzétételét mind a hatóság, mind az eljárás alá vont szolgáltatók honlapján, a kezdőlapról közvetlenül elérhető módon. A végleges határozat közzététele a nyilvánosság tájékoztatását, a jogtudatosság erősítését és a hasonló esetek megelőzését szolgálja.

A határozat elleni fellebbezést az általános közigazgatási rendtartásáról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 116. § (1) bekezdése zárja ki. A határozat elleni jogorvoslatot az Ákr. 113. § (1) bekezdés a) pontja és a 114. § (1) bekezdése biztosítja. A hatóság a jogorvoslatról szóló tájékoztatást továbbá a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 39. § (1) bekezdése alapján állapította meg. A Fővárosi Törvényszék kizárólagos illetékességét és a kötelező jogi képviselőt az Ebktv. 13. § (2) bekezdése állapítja meg.

Kelt: *elektronikus bélyegző szerint*

Dr. Kozma Ákos
az alapvető jogok biztosa nevében és megbízásából:

Dr. Könnyid Balázs
főtitkár

A határozatról értesül:

1. [REDACTED] – elektronikusan
2. BKK Zrt. – 23028966 elektronikusan
3. BKV Zrt. – 12154481 elektronikusan
4. ArrivaBus Kft. – 11604213 elektronikusan
5. Irattár

[REDACTED]