De Geschillenkamer

Oordeel 2025-4 van 9 april 2025

Zaak 2024-0018

Indiener klacht: [...]

Verweerder: Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA)

Vlaams Mensenrechten Instituut

Inhoud

Procedure 3
Feiten 3
Standpunt indiener klacht 5
Standpunt verweerder 6
Beoordeling door de Geschillenkamer 8
I. Het prijsbeleid van het KMSKA (gratis toegang voor begeleider van personen met een handicap) 9
A. Directe discriminatie op grond van handicap 9
1. Algemene beginselen 9
2. Minder gunstige behandeling op grond van handicap 10
B. Weigering van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap 11
1. Algemene beginselen 11
2. Beperking gelijkwaardige participatie in de samenleving 12
3. Redelijkheid van de aanpassingen 14
II. Het gebruik van ticketzuilen en de vooraf te bekomen toegangsbewijzen 16
A. Weigering van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap 16
1. Beperking gelijkwaardige participatie in de samenleving 17
2. Redelijkheid van de aanpassingen 18
3. Onevenredige belasting 18
B. Indirecte discriminatie voor personen met een handicap 20
1. Algemene beginselen 20
2. Op het eerste gezicht neutrale praktijk 21
3. Benadeling van personen met een beschermd kenmerk 22
4. Rechtvaardiging 22
Oordeel van de Geschillenkamer 24

De Geschillenkamer, samengesteld uit voorzitter Yves Thiery, bijzitter Koen Lemmens en bijzitter Sarah Lambrecht, en bijgestaan door griffier Dorien Geeroms, spreekt het volgende oordeel uit:

Procedure

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 5 juni 2024.

De fase van het uitwisselen van standpunten en overtuigingsstukken werd afgerond op 23 oktober 2024. De Geschillenkamer ontving volgende stukken:

- het standpunt van de verweerder van 6 september 2024
- het antwoord van de indiener van de klacht van 23 september 2024
- het antwoord van de verweerder van 23 oktober 2024.

De Geschillenkamer behandelde de zaak tijdens een hoorzitting op 11 december 2024. Op de hoorzitting waren beide partijen aanwezig. De indiener van de klacht was aanwezig, en werd bijgestaan door een vriendin. KMSKA werd vertegenwoordigd door twee medewerkers.

Feiten

Op 14 januari 2023 bezocht de indiener van de klacht het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA) in het gezelschap van drie vrienden. Vanwege blijvende visuele schade als gevolg van een zwaar fietsongeval, beschikt hij over een *European Disability Card*. Deze kaart wil onder meer de deelname van personen met een handicap aan culturele activiteiten stimuleren. Bij het binnengaan van het museum stelde hij vast dat tickets verkrijgbaar waren aan een automaat, zogenaamde ticketzuilen. Omdat de indiener van de klacht hierop zelf niets kon lezen, begaf hij zich met zijn *European Disability Card* naar de ticketcontrole bij de ingang van het museum.

Daar werd hem echter toegelicht dat de *European Disability Card* hem niet het recht verstrekte om zonder meer toegang te hebben tot het museum, en dat het

nog steeds nodig was om een ticket te kopen, aan het volledige tarief van 20 euro. De onthaalmedewerker meldde hem ook dat een begeleider van een persoon met een handicap wel gratis toegang krijgt.

Op het ogenblik dat de man terugkeerde naar de automaat, was er niemand in de buurt om hem bij te staan bij de aankoop van een ticket aan de ticketzuil. De medewerkster van de ticketcontrole had door de drukte van die dag ook geen tijd om hulp aan te bieden.

Toen de indiener van de klacht een ticket wilde kopen, merkte hij op dat er inderdaad geen aparte ticketcategorie bestond voor personen met een handicap, maar dat er wel een gratis ticket bestond voor de begeleider van een persoon met een handicap. De man kocht uiteindelijk een ticket, ook al meende hij dat zijn *European Disability card* hem zou moeten toelaten om gratis of aan een verlaagde prijs het KMSKA te bezoeken.

De indiener van de klacht stuurde later die dag een e-mail naar de schepen van cultuur van Antwerpen. Daarin sprak hij over de stigmatisering van personen met een handicap en het gebrek aan inclusiebevordering die hij ervoer bij het KMSKA. Omdat het KMSKA, dat geen Antwerps museum is, niet binnen de bevoegdheid van de schepen valt, stuurde deze laatste de e-mail door naar het KMSKA zelf.

Het KMSKA antwoordde in een e-mail van 16 januari 2023 dat de toegankelijkheid van het museum van zulke aard is dat een bezoek evenwaardig is voor personen met en zonder handicap. Daarom is er binnen de filosofie van een inclusief museum ook voor gekozen om geen korting toe te kennen aan mensen met een handicap. Het KMSKA bevestigt daarbij ook de mogelijkheid dat personen met een handicap kosteloos een begeleider kunnen meenemen. Het KMSKA verwijst daarbij naar inspanningen die het levert om het museumbezoek zo inclusief mogelijk te maken voor iedereen: gebarentaal in de museumapp, schilderijen die laag hangen zodat personen in een rolstoel minder last hebben van reflectie, teksten in de audiotour die zo zijn opgesteld dat de beschrijvingen goed te begrijpen zijn voor blinden, slechtzienden en mensen zonder zichtproblemen.

De indiener van de klacht was niet tevreden met het antwoord van het KMSKA. Hij vindt dat het mensen met een functiebeperking beknot om zich zelfstandig naar een museum te begeven, terwijl een kansengroep als gepensioneerden doorgaans wel een korting krijgt.

De klacht wordt op 5 juni 2024 aan de Geschillenkamer bezorgd.

Standpunt indiener klacht

Bij het kopen van het toegangsticket tot het KMSKA merkte de indiener van de klacht, die beschikt over een *European Disability Card,* dat er geen aparte categorie tickets bestond voor personen met een handicap. Hij stelde wel vast dat er een gratis ticket bestond voor personen met een handicap. Dit ervoer hij als een aanmoediging voor personen met een handicap om beroep te doen op een begeleider. Volgens hem zou de zelfstandigheid van personen met een handicap net moeten worden aangemoedigd door niet de eventuele (mogelijk overbodige) begeleider gratis toe te laten, maar wel de persoon met een handicap zelf. Volgens hem houdt het KMSKA hierbij onvoldoende rekening met zijn *European Disability Card*.

De indiener van de klacht benadrukt dat het hart van de zaak voor hem niet draait rond de kostprijs van het ticket op zich, maar rond het feit dat deze prijsregeling (het niet aanbieden van een korting of gratis ticket voor personen met een handicap, en wel voor hun begeleider) de zelfstandigheid van personen met een handicap ontkent en niet stimuleert. Hij ervaart het namelijk als stigmatiserend dat het KMSKA bij hem het gebruik van een begeleider aanmoedigt. Als mensen een begeleider nodig hebben, kan die volgens hem beter worden voorzien door het museum zelf, óf kan men, in het geval men zelf een begeleider meebrengt, de persoon met een handicap een korting aanbieden en de begeleider de volle prijs laten betalen (in plaats van de persoon met een handicap). Ook als men geen begeleider nodig heeft, kan men personen met een handicap beter aanbieden om het museum gratis of tegen een verminderde prijs te bezoeken. Door de begeleider echter gratis toegang te geven worden personen met een handicap afhankelijker gesteld van de begeleider, net omdat hen deze optie wordt gegeven.

De indiener van de klacht kan zich ook niet vinden in de toelichting die het KMSKA hem gaf over zijn prijsbeleid, als antwoord op zijn e-mail van 14 januari 2023. Volgens hem beknot dit beleid mensen met een functiebeperking om zich zelfstandig naar een museum te begeven, terwijl een “kansengroep” als gepensioneerden doorgaans wel een korting krijgt.

De indiener van de klacht geeft ook aan dat een ticketzuil niet inclusief is voor personen met een visuele handicap. De bewering van het KMSKA dat er steeds hulp voorhanden is, klopt volgens hem niet. De medewerkster van de ticketcontrole bood in zijn geval ook geen hulp aan.

Met zijn huidige werking handelt het KMSKA volgens de indiener van de klacht niet inclusiebevorderend, en behandelt ze personen met een handicap niet gelijkwaardig.

Standpunt verweerder

Het KMSKA stelt dat het beleid waarbij begeleiders van personen met een handicap hen zonder meerkost kunnen begeleiden in het museum, net bedoeld is om personen met een handicap te ondersteunen. Het KMSKA geeft ook enkel de *mogelijkheid* om een begeleider mee te nemen, en deze daarbij gratis toegang te geven. Het gaat geenszins om een *verplichting*. Tegelijk wenst het KMSKA een inclusief beleid te hanteren waarbij iedereen die het museum zelfstandig kan bezoeken, dezelfde prijs moet betalen. Het streeft ernaar om een bezoek evenwaardig te maken voor personen met en zonder handicap. Ook een korting of gratis toegang aanbieden aan personen met een handicap zou een “dubbelbeleid” vereisen, wat in strijd zou zijn met het inclusiviteitsbeleid van het KMSKA.

Het KMSKA benadrukt dat de *European Disability Card* enkel verplicht om inspanningen te doen om de toegankelijkheid te bevorderen, en niet om een korting of gratis toegang aan te bieden. Dit blijkt uit de website van de *European Disability Card*. Het KMSKA onderzocht bovendien het prijsbeleid van andere Belgische culturele instellingen, waaruit blijkt dat houders van de *European Disability Card* vaak geen korting of gratis toegang krijgen. Dit onderzoek toont ook aan dat de praktijk om een begeleider wél gratis toe te laten, veel voorkomt.

De *European Disability Card* staat op zich ook niet garant voor kortingen of gratis toegang voor personen met een beperking. Partners van de *European Disability Card*, zoals ook het KMSKA er recent één is geworden, leveren inspanningen om toegankelijkheid te garanderen en geven op de EDC-website aan welke voordelen zij bieden aan kaarthouders. Op de website van de *European Disability Card* kunnen houders o.a. selecteren op partners die kortingen aanbieden, gratis toegang verlenen aan de kaarthouder zelf of aan een begeleider, aangepaste voorzieningen beschikbaar hebben, aangepaste begeleiding ter plaatse aanbieden, …

Het KMSKA legt uit op welke manieren het zelf de toegankelijkheid van het museum garandeert. Dit gaat onder andere over toegankelijke ruimtes, audiogidsen voor personen met een visuele handicap, videogidsen en rondleidingen in Vlaamse en Internationale Gebarentaal, rondleidingen voor personen met dementie, en uitleg in bondige en simpele taal. Aan het onthaal is er ook een ondersteunend team dat steeds ter beschikking staat van bezoekers en thematische vormingen krijgt over toegankelijkheid.

Het KMSKA geeft daarnaast aan dat het zijn toegankelijkheid heeft laten testen door een breed testpubliek met diverse achtergronden. Hun feedback, samen met inzichten uit focusgroepen, zoals die van blinden of rolstoelgebruikers, hielp het KMSKA om zijn aanbod te verfijnen en ervoor te zorgen dat het aan de behoeften van verschillende groepen voldoet.

Het KMSKA interpreteert de klacht van de indiener over het gebrek aan hulp met de ticketzuil als een wens dat medewerkers van het museum een actievere rol opnemen bij de assistentie van bezoekers (spontaan voorstellen om te helpen, beschikbaarheid assistentie in onmiddellijke omgeving van de ticketzuil, parate kennis en uitleg bij beleid). Het KMSKA benadrukt dat bij de ingang permanent onthaal- en bewakingspersoneel aanwezig is om elke bezoeker verder te helpen bij aankoop van tickets en de nodige uitleg te geven over de verschillende tickettypes. Het kan natuurlijk altijd dat op drukke dagen de wachttermijn om verder geholpen te worden iets langer is. Het KMSKA tracht zijn onthaal- en bewakingspersoneel zo goed mogelijk op te leiden en een professionele afhandeling te garanderen. Na het voorval herinnerde het KMSKA de betrokken medewerker eraan steeds af te toetsen of de gegeven informatie volstaat. Het herinnerde er ook aan dat de medewerker hulp kan vragen aan

een andere medewerker om mensen te woord te staan die niet akkoord zijn met het beleid.

Het KMSKA stelt ook dat de verplichting om een ticket voor te leggen voor iedereen geldt, ongeacht de prijs van het ticket. Het werkt immers met tijdsloten voor bezoekers. Dit is ook noodzakelijk voor een uniforme toegangscontrole en "*crowd-control*". Een kaart kan dienen als bewijs voor het recht op een korting of gratis toegang (bijvoorbeeld voor jongeren, bezoekers met kansentarief of personen die beschikken over een museumpas), maar enkel samen met een ticket, niet als vervanging ervan.

Beoordeling door de Geschillenkamer

De indiener van de klacht voert aan dat hij wordt gediscrimineerd omdat hij niet gelijkwaardig behandeld wordt als een andere museumbezoeker. Hij verwijst naar de als het ware vanzelfsprekende toewijzing van een gratis begeleider die hij blijkbaar nodig zou hebben voor het bezoek. Dit tast zijn gevoel aan van volwaardig te zijn.

De Geschillenkamer moet in deze zaak beoordelen of het prijsbeleid van het KMSKA om een begeleider van een persoon met een handicap gratis toegang te verlenen, een directe discriminatie is of een weigering van redelijke aanpassingen (I).

Daarnaast moet de Geschillenkamer oordelen of er bij het gebruik van de ticketzuilen en de toegangscontrole waarbij voorafgaand een toegangsbewijs moet worden bekomen, sprake is van een weigering van redelijke aanpassingen, en of dit toegangsbeleid een indirecte discriminatie uitmaakt voor personen met een handicap (II).

Voor dit inhoudelijk onderzoek, benadrukt de Geschillenkamer dat zij er begrip voor heeft dat de indiener van de klacht de voorkeur geeft aan de term "persoon met een beperking", eerder dan "persoon met een handicap". De Geschillenkamer gebruikt bij het onderzoek naar discriminatie in het Gelijkekansensdecreet evenwel de terminologie van het Gelijkekansendecreet en dus het woord "handicap".

I. Het prijsbeleid van het KMSKA (gratis toegang voor begeleider van personen met een handicap)

A. Directe discriminatie op grond van handicap

De Geschillenkamer moet eerst beoordelen of er in deze zaak sprake is van een directe discriminatie op grond van handicap.

1. *Algemene beginselen*

Een directe discriminatie op grond van handicap vindt plaats wanneer:

- iemand minder gunstig wordt behandeld;
- dan anderen die zich in een vergelijkbare situatie bevinden;
- omwille van een beschermd kenmerk (oorzakelijk verband);
- tenzij die ongunstige behandeling objectief wordt gerechtvaardigd.[1]

Voor de vaststelling van een discriminatie is een bewijs van opzet of enige andere specifieke drijfveer niet vereist.[2]

De indiener van de klacht voert aan:

- dat het KMSKA een begeleider van een persoon met een handicap gratis toelaat en de persoon met de handicap zelf niet;
- waardoor hij omwille van zijn handicap wordt gestigmatiseerd als afhankelijk en zorgbehoevend.

De Geschillenkamer onderzoekt deze elementen in twee stappen. De eerste stap is vervuld als de indiener van de klacht feiten kan aanvoeren die het bestaan van een discriminatie kunnen doen vermoeden. In deze zaak moet de indiener van de klacht aannemelijk maken dat hij minder gunstig wordt behandeld doordat enkel begeleiders van personen met een handicap gratis toegang krijgen.

Als de indiener van de klacht een vermoeden van discriminatie kan aanvoeren, moet de verweerder vervolgens kunnen bewijzen dat er geen sprake is van een

[1] Artikel 16, §1 Gelijkekansendecreet
[2] Artikel 36, § 4, Gelijkekansendecreet.

discriminatie.[3] De verweerder kan dit bewijs leveren door het vermoeden van de indiener van de klacht te weerleggen of de ongunstige behandeling te rechtvaardigen.

2. *Minder gunstige behandeling op grond van handicap*

De Geschillenkamer gaat eerst na of de indiener van de klacht voldoende aannemelijk maakt dat hij ongunstig werd behandeld op grond van zijn handicap.

De indiener van de klacht ervaart het prijsbeleid van KMSKA als stigmatiserend ten aanzien van personen met een handicap, omdat dit hun zelfstandigheid zou miskennen.

Als iemand aannemelijk kan maken dat een benadeling voortvloeit uit een beledigende of stigmatiserende behandeling van personen met een handicap, kan dat een vermoeden van directe discriminatie scheppen in de zin van het Gelijkekansendecreet.[4]

De Geschillenkamer stelt vast dat het prijsbeleid van het KMSKA erop gericht is om het museum toegankelijk en inclusief te maken voor iedereen, ook voor personen met een handicap. Zo hebben personen met een handicap die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming recht op gratis toegang via een “A-kaart met kansentarief” of een “UiTPAS met VT-statuut". Voorts komt het KMSKA tegemoet aan de specifieke situatie van personen met een handicap die een begeleider nodig hebben om het museum te kunnen bezoeken of hun bezoek te vergemakkelijken, door een begeleider naar keuze gratis toegang te verlenen. Er worden daarnaast ook andere inspanningen gedaan om personen met een handicap een volwaardige museumbeleving te kunnen geven (gebarentaal in de museumapp, laaghangende schilderijen, aangepaste teksten in de audiotour voor blinden en slechtzienden, ,...). Ook dit heeft het KMSKA ertoe gebracht om voor personen met een handicap een gelijke prijs te vragen.

[3] Artikel 36, §1, Gelijkekansendecreet.
[4] Zie in deze zin HvJ 16 jul 2015, C-83/14, *Chez t. Komisia*, §§ 84, 87, 108 en 124.

Uit de stukken en de zitting blijkt dat dit prijsbeleid er niet op gericht is om de zelfstandigheid van personen met een handicap te miskennen en hen te stigmatiseren, maar wel om voor mensen die begeleiding nodig hebben geen bijkomende financiële drempel op te werpen. De indiener van de klacht maakt daarnaast niet op een andere wijze aannemelijk dat er sprake is van een ongunstige of stigmatiserende behandeling van personen met een handicap.

De indiener van de klacht maakt niet aannemelijk dat personen met een handicap die een begeleider nodig hebben, zich in een vergelijkbare situatie bevinden als personen met een handicap die zelfstandig, zonder begeleiding, het museum kunnen bezoeken.

De keuze van het KMSKA om van personen met een handicap die geen verhoogde tegemoetkoming genieten, dezelfde toegangsprijs te vragen als van andere bezoekers, kan evenmin worden beschouwd als een minder gunstige behandeling.

De Geschillenkamer is daarom van oordeel dat er geen directe discriminatie op grond van handicap kan worden vastgesteld.

B. Weigering van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap

De Geschillenkamer moet vervolgens onderzoeken of het prijsbeleid van het KMSKA dat erin bestaat dat personen met een handicap dezelfde prijs betalen voor het museumbezoek als personen zonder handicap, een weigering van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap uitmaakt.

1. *Algemene beginselen*

Redelijke aanpassingen zijn aanpassingen waarop een persoon met een handicap recht heeft om te verzekeren dat die ten volle, daadwerkelijk en op voet van gelijkheid kan participeren in de samenleving. Die aanpassingen moeten obstakels voor een gelijkwaardige participatie voor de persoon met een handicap wegnemen. Een gevraagde redelijke aanpassing kan enkel worden geweigerd als ze een onevenredige belasting zou betekenen voor degene die de aanpassing zou moeten doen.

Een weigering van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap vindt dus plaats wanneer:

- personen met een handicap een beperking ervaren in hun gelijkwaardige participatie in de samenleving;
- zij hiervoor redelijke aanpassingen vragen die obstakels voor gelijkwaardige participatie wegnemen;
- en die redelijke aanpassingen geweigerd worden, ook al betekenen ze geen onevenredige belasting.[5]

De indiener van de klacht moet feiten aanvoeren die een weigering van redelijke aanpassingen kunnen doen vermoeden. Het is dan aan de verweerder om te bewijzen dat de gevraagde aanpassingen onredelijk zijn of een onevenredige last zouden betekenen.

De indiener van de klacht voert aan:

- dat hij vanwege zijn handicap moeilijker kan deelnemen aan het cultureel leven (beperking in gelijkwaardige participatie in de samenleving);
- hij hiervoor aan het KSMKA vraagt gratis of tegen een verminderde prijs toegang te krijgen tot het museum, in plaats van deze gratis toegang (enkel) te voorzien voor de begeleider van persoon met een handicap (aanpassing die obstakels voor de gelijkwaardige participatie voor de persoon met een handicap wegnemen of vermijden);
- en het KMSKA die redelijke aanpassingen heeft geweigerd.

De Geschillenkamer onderzoekt deze elementen achtereenvolgens.

2. *Beperking gelijkwaardige participatie in de samenleving*

[5] Artikel 19 Gelijkekansendecreet.

De Geschillenkamer onderzoekt eerst of de indiener van de klacht, als persoon met een handicap, een beperking ervaart in zijn gelijkwaardige participatie in de samenleving.

De indiener van de klacht geeft aan dat het KMSKA:

- door de begeleider van een persoon met een handicap gratis toegang aan te bieden;
- waarbij de persoon met een handicap zelf geen prijsvermindering geniet in verband met deze handicap;
- de zelfstandigheid van personen met een handicap ontkent en niet stimuleert.

Op die manier meent de indiener van de klacht dat hij niet zoals andere personen volwaardig kan genieten van het culturele leven.

Het KMSKA voert echter aan dat zijn toegangsbeleid er net op gericht is om personen met een handicap een gelijkwaardig museumbezoek te geven als personen zonder handicap.

Het KMSKA wijst daarbij op de investeringen die het heeft gedaan om ervoor te zorgen dat het museum toegankelijk is voor alle bezoekers, ongeacht hun eventuele beperking. Zo bestaan er audiogidsen die toegankelijk zijn voor zowel ziende als slechtziende bezoekers en bestaat de mogelijkheid tot rondleidingen in Vlaamse en Internationale Gebarentaal die werden geïntegreerd in de museumapp. De audiotours werden samen met de app ook getest met een divers testpubliek (waaronder personen met een visuele beperking en rolstoelgebruikers). Hun feedback hielp om het aanbod te verfijnen en ervoor te zorgen dat het museumaanbod aan de behoeften van verschillende groepen voldeed. Museumteksten worden bewust beknopt gehouden en geschreven in toegankelijke taal. Daarnaast krijgt het onthaalteam thematische opleidingen op maat om de juiste ondersteuning te bieden aan deze doelgroepen.

Volgens het KMSKA zorgt het, door op deze manier tegemoet te komen aan uiteenlopende behoeften, ervoor dat alle bezoekers samen van de rondleidingen kunnen genieten en bevordert dit een gevoel van inclusiviteit en samenhorigheid. Om die redenen is er volgens het KMSKA bewust voor gekozen om geen korting toe te kennen of gratis toegang te verlenen aan

mensen met een beperking. Wel is er, met dezelfde doelstelling van bevordering van inclusiviteit, voor gekozen om, als deel van het prijsbeleid, bezoekers die daar omwille van hun handicap nood aan hebben, de mogelijkheid te bieden om gratis een begeleider mee te nemen. Personen met een handicap die genieten van een verhoogde tegemoetkoming krijgen ook gratis toegang.

De Geschillenkamer is van oordeel dat de hierboven beschreven inspanningen die het KMSKA levert niet noodzakelijk garanderen dat de indiener van de klacht geen beperking ervaart in zijn deelname aan het culturele leven. Voor personen met een visuele handicap kan het, ondanks deze initiatieven, nog steeds minder vanzelfsprekend zijn om het museumbezoek op een gelijkaardige manier te ervaren als personen zonder een (visuele) handicap.

De vraag rijst daarbij wel of een aanpassing aan het door het KMSKA gehanteerde prijsbeleid, met name een verminderde prijs of zelfs gratis toegang voor personen met een handicap, ertoe kan leiden dat de obstakels voor gelijkaardige culturele participatie worden weggenomen. Dit wordt onderzocht in de volgende stap.

3. *Redelijkheid van de aanpassingen*

De Geschillenkamer onderzoekt in deze stap of de aanpassingen die de indiener van de klacht vraagt op het vlak van het prijsbeleid, redelijk zijn.

Een aanpassing is redelijk als ze ervoor kan zorgen dat de persoon met een handicap gelijkwaardig kan deelnemen in de samenleving. De aanpassing moet, met andere woorden, haar doel bereiken en afgestemd zijn op de behoeften van de persoon met een handicap. De redelijkheid van een aanpassing verwijst dus naar de relevantie, geschiktheid en doeltreffendheid van de aanpassing voor de persoon met een handicap.[6]

De term “redelijkheid” slaat niet op de beoordeling van de kosten van de gevraagde aanpassingen of de beschikbare middelen. Dit gebeurt in een eventuele volgende stap (voor zover de gevraagde aanpassingen redelijk zijn),

[6] Zie Algemene opmerking nr. 6 (2018) over gelijkheid en non-discriminatie van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap over de uitvoering van het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), § 25.

wanneer de Geschillenkamer nagaat of er sprake is van een onevenredige belasting.[7]

De indiener van de klacht vraagt als aanpassing dat hij als persoon met een handicap gratis of tegen verminderde prijs zou worden toegelaten tot het museum. Het KMSKA brengt hiertegen in dat het door zijn initiatieven om een inclusiever museumbezoek mogelijk te maken, reeds maximaal tracht om personen met een handicap een gelijkwaardige bezoekerservaring te verzekeren.

De Geschillenkamer acht het in dit geval onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de gevraagde aanpassing van toegang tegen een verminderd of gratis tarief, tot gevolg heeft dat de indiener van de klacht een meer gelijkaardige culturele beleving zou kunnen genieten als andere bezoekers zonder (visuele) handicap, en hierdoor een verbeterde bezoekerservaring zou verkrijgen.

De inspanningen die het KMSKA reeds levert om het museumbezoek toegankelijker te maken voor personen met een handicap, in samenhang met de mogelijkheid voor personen met een handicap om een gratis begeleider mee te nemen, zijn daarentegen wel aanpassingen die erop gericht zijn de gelijkwaardige deelname van personen met verschillende handicaps te stimuleren.

De Geschillenkamer wijst er daarbij nog op dat personen met een handicap in bepaalde omstandigheden overigens nog steeds kunnen genieten van een korting of gratis toegang, maar dan vanwege andere redenen, zoals een beperkt(er) inkomen. Het gaat dan om kortingen voor min 26-jarigen, of voor personen met kansentarief (rechthebbenden op verhoogde tegemoetkoming, in traject van schuldbemiddeling, …), die er effectief op gericht zijn om eventuele bijkomende drempels weg te nemen.

Rekening houdend met de hierboven omschreven omstandigheden, acht de Geschillenkamer de gevraagde aanpassing dan ook niet voldoende relevant,

[7] Algemene opmerking nr. 6 (2018) over gelijkheid en non-discriminatie van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap over de uitvoering van het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), § 25.

geschikt of doeltreffend om de indiener van de klacht toe te staan om op gelijkwaardige wijze van het aangeboden museumbezoek te kunnen genieten. Het is dit geval dus niet nodig om na te gaan of de weigering tot redelijke aanpassingen voor het KMSKA een onevenredige belasting uitmaakt.

II. Het gebruik van ticketzuilen en de vooraf te bekomen toegangsbewijzen

De Geschillenkamer moet vervolgens onderzoeken of het gebruik van de ticketzuilen om toegang te verkrijgen tot het KMSKA, in samenhang met de daaropvolgende toegangscontrole en het feit dat er niet meteen iemand beschikbaar was om de indiener van de klacht hierbij te helpen, een weigering inhoudt tot redelijke aanpassingen voor personen met een visuele handicap (A).

Daarnaast rijst de vraag of er sprake is van indirecte discriminatie van personen met een handicap (B).

A. Weigering van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap

De indiener van de klacht voert aan:

- dat hij door zijn visuele handicap niet in staat is om zelfstandig een toegangsbewijs aan te schaffen aan de ticketzuilen, en vervolgens toegang te krijgen tot het museum (beperking deelname aan het maatschappelijk leven);
- dat de ticketzuilen meer toegankelijk zouden moeten gemaakt worden voor personen met een visuele handicap, eventueel door een verhoogde beschikbaarheid van medewerkers van het KMSKA, of door het tonen van de *European Disability Card* als toegangsbewijs zonder dat het nodig is om voorafgaand een toegangsticket te kopen (aanpassing die obstakels voor de gelijkwaardige participatie voor de persoon met een handicap wegnemen of vermijden).

De indiener van de klacht moet feiten aanvoeren die een weigering van redelijke aanpassingen kunnen doen vermoeden. Het is dan aan het KMSKA om te

bewijzen dat de gevraagde aanpassingen onredelijk zijn of een onevenredige last zouden betekenen.

De Geschillenkamer onderzoekt deze verschillende elementen achtereenvolgens.

1. Beperking gelijkwaardige participatie in de samenleving

De Geschillenkamer onderzoekt eerst of de indiener van de klacht, als persoon met een handicap, een beperking ervaart in zijn gelijkwaardige participatie in de samenleving.

De indiener van de klacht vindt dat de manier waarop de toegang tot het KMSKA geregeld is, namelijk met ticketzuilen waarbij ook personen met een visuele handicap een toegangsticket moeten halen, een beperking inhoudt om een bezoek te kunnen brengen aan het KMSKA. De indiener van de klacht verkiest een systeem waarbij hij door eenvoudig vertoon van zijn *European Disability Card* toegang zou krijgen tot het museum. Hij wenst minstens dat de ticketzuilen toegankelijker zouden worden gemaakt, met betere hulpverlening aan het onthaal.

Het KMSKA geeft aan dat onthaal- en bewakingspersoneel permanent aanwezig is aan de inkom van het museum om elke bezoeker verder te kunnen helpen bij aankoop van tickets en de nodige uitleg te kunnen verschaffen over de verschillende tickettypes. Het KMSKA geeft wel aan dat bezoekers op drukke dagen mogelijk iets langer moeten wachten. Het KMSKA tracht zijn onthaal- en bewakingspersoneel zo goed mogelijk op te leiden en een professionele afhandeling te garanderen. Ook werd de persoon die de toegangscontrole uitvoerde voor de indiener van de klacht eraan herinnerd om steeds na gaan of de gegeven informatie toereikend is en, indien nodig, hulp te vragen aan andere medewerkers.

De Geschillenkamer erkent dat ondanks deze inspanningen, er voor de indiener van de klacht wel degelijk sprake kan zijn van een beperking in zijn deelname aan het culturele leven. Voor personen met een visuele handicap kan het, ondanks deze initiatieven nog steeds minder vanzelfsprekend zijn om de

toegankelijkheid tot het museum op een gelijkwaardige manier te ervaren als personen zonder een (visuele) handicap.

2. Redelijkheid van de aanpassingen

De Geschillenkamer onderzoekt vervolgens of de aanpassingen die de indiener van de klacht vraagt, redelijk zijn.

De Geschillenkamer stelt vast dat het voorzien in een verhoogde beschikbaarheid van medewerkers van het KMSKA, of een automatische toegang tot het museum door vertoon van de *European Disability Card*, de toegang tot het museum voor personen met een (visuele) handicap zou vergemakkelijken.

3. Onevenredige belasting

Een verzoek tot redelijke aanpassingen kan worden geweigerd als die redelijke aanpassingen een onevenredige belasting zouden inhouden. Dit concept lijnt af tot waar redelijke aanpassingen moeten worden aangeboden.[8] Hierbij wordt de impact van de redelijke aanpassing voor degene die haar moet doorvoeren en voor de ruimere omgeving bekeken in het licht van het doel van de aanpassing (de gelijkwaardige participatie voor de persoon met de handicap). Relevante factoren bij deze afweging zijn onder meer: de financiële en organisatorische impact van de aanpassing, de haalbaarheid van de aanpassing, de aanwezigheid van voor de hand liggende of wettelijk verplichte normen en de positieve of negatieve impact op anderen in de omgeving.[9]

Het is aan de verweerder om te bewijzen dat de gevraagde aanpassingen zouden leiden tot een onevenredige belasting.

[8] Zie Algemene opmerking nr. 6 (2018) over gelijkheid en non-discriminatie van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap over de uitvoering van het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), § 25.
[9] Zie artikel 19 Gelijkekansendecreet en Algemene opmerking nr. 6 (2018) over gelijkheid en non-discriminatie van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap over de uitvoering van het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), § 25-26.

De indiener maakt aannemelijk dat hij geen toegang kreeg tot het museum door het eenvoudig tonen van zijn *European Disability Card*. Het KMSKA toont echter aan dat het noodzakelijk is dat iedere bezoeker effectief beschikt over een toegangsbewijs dat wordt verkregen via de ticketzuilen aan de inkom of via de website van het KMSKA. Dit geldt voor alle bezoekers, ook zij die recht hebben op een gratis toegang. Het KMSKA bewijst dat deze werkwijze noodzakelijk is om een uniforme toegangscontrole te kunnen uitvoeren en om te voorkomen dat te veel bezoekers tegelijkertijd het museum zouden bezoeken. Om die reden werkt het KMSKA ook met tijdsloten.

De indiener van de klacht maakt ook aannemelijk dat hij bij zijn bezoek niet meteen werd geholpen omwille van de drukte. Het KMSKA toont echter aan dat het niet elke druktepiek kan opvangen met bijkomend onthaalpersoneel. Hoewel de Geschillenkamer het KMSKA aanmoedigt om hier blijvend aandacht voor te hebben, acht het de inspanningen die het KMSKA op dit vlak reeds levert, voldoende om de wachttijden die eigen zijn aan een museumbezoek onder controle te houden en de toegankelijkheid te bevorderen. Het gaat met name om hoge en lage ticketzuilen, met een lettertype dat is afgestemd op slechtzienden, de aanwezigheid van permanent onthaal- en bewakingspersoneel aan de inkom om elke bezoeker verder te helpen bij aankoop van tickets en de nodige uitleg te verschaffen over de verschillende tickettypes, thematische vormingen van het onthaalpersoneel over toegankelijkheid, de mogelijkheid om een ticket aan te kopen via een onthaalmedewerker, een dagverantwoordelijke die in de buurt is om mee toezicht te houden, de aanwezigheid van zogenaamde “vlinders” die kunnen helpen om pieken op te vangen wanneer er bijkomende drukte ontstaat, en een apart toestel om via Bancontact af te rekenen aan de infobalie.

De aanpassing om op eenvoudig vertoon van de *European Disability Card* toegang te verkrijgen tot het museum, zouden de andere doelstellingen, zoals het kunnen voeren van een uniforme toegangscontrole of het vermijden van een te grote groep mensen die het museum willen bezoeken, onmogelijk maken. Daarnaast zou de verhoogde beschikbaarheid van medewerkers van het KMSKA aan de ticketzuilen, rekening houdend met de overige inspanningen die het KMSKA op het vlak van toegankelijkheid reeds levert, een te uitgebreide organisatorische en financiële inspanning vereisen. De Geschillenkamer

oordeelt, in het licht van die omstandigheden, dat de gevraagde redelijke aanpassingen een onevenredige belasting zouden vormen voor het KMSKA.

Het weigeren van die gevraagde redelijke aanpassingen vormt dan ook geen discriminatie.

C. Indirecte discriminatie van personen met een handicap

De Geschillenkamer dient vervolgens te onderzoeken of het toegangsbeleid dat het KMSKA hanteert, waarbij voorafgaand via ticketzuilen een toegangsticket moet worden verkregen, een indirecte discriminatie uitmaakt van personen met een handicap.

1. Algemene beginselen

Een indirecte discriminatie op grond van handicap vindt plaats wanneer:

- een op het eerste gezicht neutrale praktijk;
- personen met een (bepaalde) handicap in vergelijking met andere personen kan benadelen;
- tenzij die praktijk objectief wordt gerechtvaardigd. Dit is het geval wanneer de praktijk een legitiem doel nastreeft en de middelen om dit doel te bereiken passend en noodzakelijk zijn.[10] Een praktijk die personen met een handicap benadeelt, is niet noodzakelijk wanneer de discriminerende impact kan worden vermeden door redelijke aanpassingen.[11] Als aan die voorwaarden is voldaan, moet ten slotte een afweging worden gemaakt tussen het nadeel voor personen met een of meer beschermde kenmerken en het belang van het nagestreefde doel (evenredigheid in de strikte zin).

Indirecte discriminatie op grond van handicap vindt niet alleen plaats wanneer personen met een handicap benadeeld worden ten opzichte van personen

[10] Artikel 16, § 2, Gelijkekansendecreet.
[11] Zie bv. Hof van Justitie 15 juli 2021, C-795/19, *XX t. Tartu Vangla*, § 46-52.

zonder handicap, maar ook wanneer bepaalde personen met een handicap worden benadeeld in vergelijking met andere personen met een handicap.[12]

Voor het vaststellen van een indirecte benadeling hoeft niet te worden vastgesteld dat personen met een beschermd kenmerk in de praktijk benadeeld worden, maar volstaat het om vast te stellen dat die bepaling een dergelijk effect kan hebben.[13]

De indiener van de klacht voert aan dat:

- iedereen die het KMSKA wil bezoeken een toegangsbewijs moet kunnen voorleggen (ogenschijnlijk neutrale maatregel);
- personen die omwille van een visuele handicap de ticketzuilen niet of moeilijk kunnen bedienen, hiervoor hulp moeten vragen, waardoor hun zelfstandigheid in het gedrang komt (benadeling van personen met een handicap in vergelijking met andere personen).

Het KMSKA stelt dat het inspanningen levert om personen met een visuele handicap te helpen bij de registratie aan de ticketzuilen. Voorts benadrukt het KMSA de noodzaak om een uniform toegangsbeleid te kunnen voeren waarbij elke bezoeker een toegangsbewijs moet hebben. Een eventuele benadeling is volgens het KMSKA gerechtvaardigd door veiligheidsoverwegingen (zoals het beheersen van capaciteitsproblemen en brandveiligheid), waarvoor de voorafgaande uniforme toegangscontrole, via een eerder bekomen toegangsbewijs, passend en noodzakelijk is.

De Geschillenkamer onderzoekt deze elementen.

2. Op het eerste gezicht neutrale praktijk

Iedereen die het KMSKA wil bezoeken moet een toegangsbewijs kunnen voorleggen. Dit geldt voor alle personen die het museum bezoeken, ongeacht hun eventuele handicap en ongeacht de vraag of zij al dan niet een verminderd tarief genieten. Dit is een op het eerste gezicht neutrale praktijk, aangezien deze

[12] Zie Hof van Justitie 26 januari 2021, C-16/19, *VL t. Szpital Kliniczny im. dra. J. Babińskiego Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Krakowie*, § 35 & 56.
[13] Zie bv. Hof van Justitie 23 mei 1996, C-237/94, *John O'Flynn t. Adjudication Officer*, § 20-21.

geldt voor alle museumbezoekers en daarbij geen direct onderscheid wordt gemaakt op grond van handicap.

3. Benadeling van personen met een beschermd kenmerk

Het door het KMSKA gehanteerde toegangsbeleid, waarbij iedere bezoeker op voorhand dient te beschikken over een toegangsbewijs, dat online kan worden aangeschaft of via de ticketzuilen, kan het voor personen met een visuele handicap moeilijker maken om het museum te bezoeken.

De Geschillenkamer erkent de hierboven genoemde inspanningen van het KMSKA om de juiste ondersteuning aan te bieden waar nodig, zoals het permanent voorzien van onthaal- en bewakingspersoneel aan de inkom om elke bezoeker verder te helpen bij de aankoop van tickets en de nodige uitleg te verschaffen over de verschillende tickettypes.

Ondanks deze inspanningen toont het KMSKA onvoldoende aan dat het terugvinden van de nodige informatie, online dan wel via de ticketzuilen, en zich via die weg een toegangsbewijs te verschaffen, niet moeilijker is voor personen met een visuele handicap. Het toegangsbeleid van het KMSA kan deze personen op dit vlak wel degelijk benadelen.

4. Rechtvaardiging

a) Legitiem doel

Het KMSA geeft aan dat het voeren van een uniforme toegangscontrole en het kunnen voorleggen van een eerder bekomen toegangsbewijs noodzakelijk is om permanent zicht te hebben op het aantal mensen dat tegelijk in het museum aanwezig is. Daarmee wil het voorkomen dat te veel bezoekers tegelijkertijd het museum zouden bezoeken. Op de zitting licht het KMSKA verder toe dat dit essentieel is voor het naleven van richtlijnen inzake brandveiligheid, meer bepaald hoeveel mensen er op ieder moment per bouwlaag aanwezig mogen zijn. Dit is een legitiem doel.

b) Passend en noodzakelijk

Het toegangsbeleid van het KMSKA is gebaseerd op een uniforme toegangscontrole, die werkt met vooraf te bekomen toegangsbewijzen en tijdsloten.

Op die manier draagt het bij aan het voorkomen van capaciteitsproblemen en helpt het daarmee de veiligheid van het museum garanderen. De toegepaste toegangscontrole is dus passend om de nagestreefde veiligheidsdoelstellingen te bereiken.

Er is momenteel geen ander even sluitend systeem om het aantal personen dat tegelijkertijd in het gebouw aanwezig zullen zijn te plannen. Het louter voorleggen van een *European Disability Card* om zich toegang tot het museum te verschaffen, zonder aankoop van een toegangsbewijs, komt niet aan deze doelstelling tegemoet. Immers, op die manier kan geen correcte inschatting meer worden gemaakt van het aantal personen dat op een gegeven tijdstip aanwezig zal zijn in het gebouw. Zoals hierboven werd onderzocht, heeft het KMSKA door personen met een handicap te helpen bij de registratie aan de ticketzuilen, verschillende inspanningen gedaan om hierbij ook personen met een handicap te bereiken. Het mocht de gevraagde redelijke aanpassing dus weigeren. De toegangscontrole waarbij elke bezoeker een toegangsbewijs moet kunnen voorleggen, is dan ook noodzakelijk om eventuele capaciteitsproblemen te voorkomen en aan de genoemde veiligheidsoverwegingen tegemoet te komen.

Het voeren van een uniforme toegangscontrole en het kunnen voorleggen van een eerder bekomen toegangsbewijs is dus passend en noodzakelijk om het vooropgestelde doel te bereiken.

c) Evenredig in strikte zin

Tot slot moet een afweging worden gemaakt tussen het nadeel van deze regeling voor personen met een handicap en het belang van de veiligheidsoverwegingen die dit toegangsbeleid nastreeft. De Geschillenkamer verwijst naar wat eerder is uiteengezet, en in het bijzonder naar de inspanningen die het KMSKA levert om waar mogelijk bijstand te bieden aan

personen die het omwille van een visuele handicap moeilijker hebben om zich een toegangsbewijs te verschaffen. Ondanks de legitieme nood die daarbij wordt aangevoeld voor de indiener van de klacht om daarbij op een vlotte manier te worden geholpen, is het niet abnormaal dat daarbij niet elke druktepiek kan worden opgevangen. In die omstandigheden en ook rekening houdend met de zorg die het KMSKA ervoor draagt om een gelijkwaardig museumbezoek voor personen met een handicap na te streven, weegt het belang van het aangevoerde doel op tegen het nadeel dat personen met een handicap kunnen ondervinden doordat ook zij een toegangsbewijs moeten kunnen voorleggen.

De Geschillenkamer oordeelt daarom dat het door het KMSKA gehanteerde toegangsbeleid (uniforme toegangscontrole en het kunnen voorleggen van een eerder bekomen toegangsbewijs) gerechtvaardigd is. Er is dus geen sprake van indirecte discriminatie in de zin van het Gelijkekansendecreet.

Oordeel van de Geschillenkamer

Om deze redenen oordeelt de Geschillenkamer dat er geen directe of indirecte discriminatie op grond van handicap of weigering van redelijke aanpassingen overeenkomstig het Gelijkekansendecreet kan worden vastgesteld.

Voorzitter
Yves Thiery

Griffier
Dorien Geeroms