De Geschillenkamer

Samenvatting
Oordeel 2025-4 van 09/04/2025
Zaak 2024-0018

KMSKA discrimineert personen met een handicap niet met prijs- en toegangsbeleid

Situatie

De indiener van de klacht heeft een visuele handicap. Hij beschikt over een *European Disability Card*. In januari 2024 bezocht hij het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA). Tickets voor het museum zijn onder meer beschikbaar via ticketzuilen. De indiener van de klacht kon hier niets op lezen, en kon er dus geen ticket kopen. Hij wilde met zijn *European Disability Card* het museum binnengaan. De onthaalmedewerker van het museum vertelde hem dat dit niet kon, en dat hij nog steeds een ticket moest kopen aan het volledige tarief. Een begeleider van een persoon met een handicap krijgt wel gratis toegang. Bij de ticketzuilen was er op dat ogenblik geen medewerker die de indiener van de klacht kon helpen.

Volgens de indiener van de klacht is er sprake van stigmatisering van personen met een handicap en een gebrek aan inclusiebevordering. Hij vindt dat hij met zijn *European Disability Card* toegang zou moeten krijgen tot het museum. Hij stelt ook dat de ticketzuilen toegankelijker zouden worden gemaakt, met betere hulpverlening aan het onthaal.

Beoordeling door de Geschillenkamer

Het prijsbeleid van het KMSKA

De Geschillenkamer moest beoordelen of het prijsbeleid van het KMSKA een directe discriminatie op grond van handicap en/of een weigering van redelijke aanpassingen is.

De Geschillenkamer oordeelt dat dit prijsbeleid er niet op gericht is de zelfstandigheid van personen met een handicap te miskennen en hen te stigmatiseren. Het vermijdt wel een bijkomende financiële drempel voor mensen die begeleiding nodig hebben. De indiener van de klacht maakt ook niet op een andere wijze aannemelijk dat er sprake is van ongunstige behandeling van personen met een handicap. Het prijsbeleid beoogt net om het museum toegankelijk en inclusief te maken voor iedereen, ook voor personen met een handicap. Daarom is ervoor gekozen om voor personen met een handicap een gelijke prijs te vragen. Naast de mogelijkheid voor personen met een handicap om gratis een begeleider mee te nemen is er bv. sprake van gebarentaal in de museumapp, laaghangende schilderijen,

aangepaste teksten in de audiotour voor blinden en slechtzienden,.... Personen met een handicap die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming krijgen ook gratis toegang.

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. De Geschillenkamer houdt in de beoordeling van de redelijkheid van deze aanpassingen, rekening met de initiatieven van het KMSKA om het museumbezoek toegankelijker te maken voor personen met een handicap. Deze zijn erop gericht de gelijkwaardige deelname van personen met verschillende handicaps te stimuleren. In die omstandigheden acht de Geschillenkamer de gevraagde aanpassing niet voldoende relevant, geschikt of doeltreffend om de indiener van de klacht toe te staan om op gelijkwaardige wijze van het aangeboden museumbezoek te kunnen genieten.

Het gebruik van ticketzuilen en de vooraf te bekomen toegangsbewijzen

Daarnaast moest de Geschillenkamer beoordelen 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 discriminatie van personen met een handicap inhoudt. De Geschillenkamer onderzocht of sprake was van een weigering van redelijke aanpassingen of van indirecte discriminatie.

De indiener van de klacht vraagt als aanpassing dat de ticketzuilen meer toegankelijk zouden worden gemaakt 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. Het KMSKA toont aan dat een toegangsbewijs verkregen aan de ticketzuilen of op de website van het KMSKA, nodig is voor een uniforme toegangscontrole. Ook moet het voorkomen dat te veel bezoekers tegelijk het museum bezoeken. De aanpassing om met (enkel) de *European Disability Card* toegang te krijgen tot het museum, zouden deze doelstellingen onmogelijk maken. Een verhoogde beschikbaarheid van medewerkers van het KMSKA aan de ticketzuilen zou, rekening houdend met de overige inspanningen voor toegankelijkheid die het KMSKA al levert, een te uitgebreide organisatorische en financiële inspanning vereisen.

De toegangscontrole waarbij elke bezoeker een toegangsbewijs moet kunnen voorleggen is ook passend en noodzakelijk om eventuele capaciteitsproblemen te voorkomen en aan veiligheidsoverwegingen tegemoet te komen. Het belang van deze doelstellingen weegt hierbij

op tegen het nadeel dat personen met een handicap kunnen ondervinden doordat ook zij een toegangsbewijs moeten kunnen voorleggen.

Oordeel

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

De Geschillenkamer is een onafhankelijk orgaan van het Vlaams Mensenrechteninstituut. Ze buigt zich over discriminatieklachten en oordeelt of er sprake is van discriminatie. Deze samenvatting bindt de Geschillenkamer niet. Het oordeel is te vinden op vlaamsmensenrechteninstituut.be/geschillenkamer/oordelen.

Perscontact: Sarah Schoentjes 0497 05 62 82 | Dorien Geeroms 02 553 29 35
E-mail: geschillenkamer@vmri.be