De Geschillenkamer

Samenvatting
Oordeel 2025-17 van 19/06/2025
Zaak 2025-0002

Geen bewijs dat De Lijn discrimineerde bij controle op bussen. De Lijn heeft wel een discriminatieklacht onzorgvuldig behandeld.

Situatie

De indiener van de klacht werd meermaals beboet op bussen door controleurs van De Lijn. Hij stelt dat hij daarbij gediscrimineerd werd op grond van zijn nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming en dat hij intimidatie ervoer op de bus.

Hijzelf en later een vriend van hem dienden daarover ook een klacht in bij De Lijn. Volgens hem kreeg hij daarop een ontwijkend en nutteloos antwoord.

Beoordeling door de Geschillenkamer

De Geschillenkamer moest ten eerste onderzoeken of sprake is van een directe discriminatie op grond van nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of etnische of nationale afstamming en een intimidatie op grond van diezelfde kenmerken. De indiener van de klacht verwees als bewijs naar zijn eigen verklaring en naar de verklaring van een vriend die stelde getuige te zijn geweest van een discriminerende controle. De Lijn betwistte deze versie van de feiten. De verklaringen van de indiener en zijn vriend en de verklaringen in de standpunten en op de zitting bevatten tegenstrijdigheden. Ook blijkt het niet te kloppen dat de indiener van de klacht als enige een boete kreeg tijdens deze controle. Daarom kunnen de verklaringen op zichzelf niet volstaan om aannemelijk te maken dat er een directe discriminatie of intimidatie plaatsvond.

De Geschillenkamer oordeelde wel dat De Lijn de discriminatieklacht van de indiener van de klacht onzorgvuldig heeft behandeld. De klantendienst had bij de eerste klacht contact opgenomen met de teamverantwoordelijken van de betrokken controleurs. De klacht is bij hen blijven liggen tot de vriend van de indiener van de klacht een nieuwe klacht indiende. Daardoor was het onmogelijk geworden nog de nodige informatie te verzamelen voor een kwalitatief en objectief onderzoek van de klacht. Ook was er geen terugkoppeling naar de indiener van de klacht over het gevoerde onderzoek en de bevindingen daarvan.

Oordeel

Om die redenen oordeelt de Geschillenkamer:

- dat er geen directe discriminatie of intimidatie op grond van nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming overeenkomstig het Gelijkekansendecreet kan worden vastgesteld en;
- dat de afhandeling van de klacht onvoldoende zorgvuldig is gebeurd, zodat er op procedureel vlak wel sprake is van een schending van het Gelijkekansendecreet.

Aanbevelingen van de Geschillenkamer

Om de vastgestelde schending te beëindigen, beveelt de Geschillenkamer De Lijn aan:

- als structurele maatregel, te waarborgen dat discriminatieklachten, nadat zij aan de betrokken dienst bezorgd zijn, ook daadwerkelijk onderzocht worden;
- als structurele maatregel, inhoudelijk terug te koppelen naar indieners van klachten over het gevoerde onderzoek, met name over de concrete genomen stappen om de klacht te onderzoeken en de bevindingen waartoe dit onderzoek heeft geleid.

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: Stijn Smet 0485 82 32 95 | Dorien Geeroms 02 553 29 35
E-mail: geschillenkamer@vmri.be