

Oordeel 2026-37 van 17 juni 2026

Zaak 2024-0034

Indienster klacht: [...]

Verweerster: Sankt nv

Inhoud

Procedure.....	3
Feiten	5
Standpunt indienster klacht	6
Standpunt verweerster	9
Beoordeling door de Geschillenkamer	12
I. Ontvankelijkheid van de klacht	13
II. Weigering van redelijke aanpassingen	14
A. Algemene beginselen.....	15
B. Aanpassingen aan de toegangsdeuren op niveau 0 van blok C	16
C. Aanpassingen aan het toegangspad naar blok C	18
Oordeel van de Geschillenkamer	19

De Geschillenkamer, samengesteld uit voorzitter Eva Brems, bijzitter Jelle Flo en bijzitter Marie Spinoy, en bijgestaan door griffier Dorien Geeroms, spreekt het volgende oordeel uit:

Procedure

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 2 oktober 2024.

De fase van het uitwisselen van standpunten en overtuigingsstukken werd afgerond op 10 februari 2025. De Geschillenkamer ontving volgende stukken:

- het standpunt van de verweerster van 6 december 2024
- het antwoord van de indiener van de klacht van 13 januari 2025
- het antwoord van de verweerster van 10 februari 2025.

De Geschillenkamer behandelde de zaak tijdens een hoorzitting op 3 april 2025. De indienster van de klacht was zelf aanwezig en werd bijgestaan door haar echtgenoot en twee mensen van de vereniging van mede-eigenaars van het appartementsgebouw. De verweerster werd vertegenwoordigd door een personeelslid en door advocaat T. Mottie.

Tijdens de hoorzitting legden de indienster van de klacht nieuwe stukken neer. De Geschillenkamer heeft deze stukken aanvaard en, om het recht op tegenspraak te garanderen, aanvullende termijnen vastgelegd om verweerster hierop te laten reageren. Daarnaast heeft de Geschillenkamer over een aantal aspecten bijkomende informatie opgevraagd bij beide partijen overeenkomstig artikel 19 van het Procedurebesluit.

De volgende aanvullende stukken werden bezorgd:

- het standpunt van de verweerster van 16 juni 2025 en 16 september 2025;
- het antwoord van de indienster van de klacht van 28 september 2025.

De Geschillenkamer ontvangt een klacht pas nadat een poging tot bemiddeling is doorlopen bij de afdeling Eerstelijnsdienst en Bemiddeling van het Vlaams Mensenrechteninstituut.¹ Omwille van de vertrouwelijkheid van de bemiddeling mag de Geschillenkamer niet geïnformeerd worden over wat er zich tijdens de bemiddeling heeft afgespeeld.²

De Geschillenkamer beslist om passages uit het tweede en derde standpunt van de indienster van de klacht (respectievelijk op pagina's 8 en 12 en op pagina 2) en uit de standpunten van de verweerster (pagina's 9-10 in het eerste standpunt, pagina's 11-13 in het tweede standpunt, pagina's 12-14 in het derde standpunt en pagina's 14-16 in het vierde standpunt) die inhoudelijk over de bemiddelingspoging gaan te weren. Dit wil zeggen dat de Geschillenkamer met deze passages geen rekening houdt bij haar beoordeling. Om dezelfde reden weert ze de volgende stukken uit het dossier: stukken 1, 2 en 3 bij het eerste standpunt van de indienster van de klacht, stukken 1, 2 en 3 van de verweerster die bij het doorstromen van de klacht naar de Geschillenkamer bezorgd werden, stukken 11, 12 & 13 bij het eerste standpunt van de verweerster en stukken 17, 18, 19 bij het tweede standpunt van de verweerster.

Sankt vraagt om het oordeel te anonimiseren, omdat de publicatie van de uitspraak van de Geschillenkamer haar goede naam en reputatie als bouwheer en projectontwikkelaar ernstig en onherstelbaar kan schaden. Sankt stelt daarnaast dat er een reëel risico is dat de indienster van de klacht het oordeel van de Geschillenkamer ook in andere aangelegenheden zal gebruiken waarbij Sankt betrokken is. De indienster van de klacht verzet zich tegen de gevraagde anonimisering.

De decreetgever heeft bepaald dat de Geschillenkamer haar oordelen steeds publiek bekendmaakt en dat de anonimisering van betrokken rechtspersonen daarbij slechts uitzonderlijk kan gebeuren.³ Sankt toont niet aan dat haar schade van een andere aard zou zijn dan die van gelijk welke andere rechtspersoon bij het vermelden van haar gegevens in een oordeel. Het toestaan van de anonimisering op grond daarvan zou de regel van openbaarheid uithollen. De Geschillenkamer stelt daarnaast vast dat de

¹ Artikel 13, §5 [VMRI-decreet](#).

² Artikel 13, §4 [VMRI-decreet](#).

³ Artikel 16, §6, [VMRI-Decreet](#).



anonimisering de mogelijkheid voor beide partijen om naar het oordeel van de Geschillenkamer te verwijzen in aangelegenheden tussen hen beiden niet zou veranderen. De Geschillenkamer wijst het verzoek om anonimisering dan ook af omwille van een gebrek aan gewichtige redenen.

Feiten

De indienster van de klacht is een rolstoelgebruikster met paraplegie (verlamming van het onderlichaam). In 2019 hadden zij en haar echtgenoot contact met een verkoper die optrad voor bouwpromotor Sankt, de verweerster in deze zaak, over een appartement in een woonproject in Oost-Vlaanderen dat Sankt zou ontwikkelen. Op 21 november 2019 ondertekenden zij en haar echtgenoot de aankoopakte voor een (op dat moment nog op te richten) appartement in een wooncomplex van dat project en een garagestaanplaats op de ondergrondse verdieping. Het wooncomplex bestaat uit drie woonblokken (blokken A, B en C), een ondergrondse verdieping met ruimtes waarin externe dienstverleners bijkomende diensten zouden kunnen aanbieden en een ondergrondse parkeergarage. Het appartement dat de indienster van de klacht en haar echtgenoot aankochten, bevindt zich op de derde verdieping van blok C.

Op 14 januari 2022 vond de voorlopige oplevering van de gemene delen van blok C van het wooncomplex plaats. In de loop van 2022 plaatste Sankt vijf geautomatiseerde toegangsdeuren op de ondergrondse verdieping, naar aanleiding van de vraag van de indienster van de klacht om toegang tot die verdieping te kunnen hebben. De kosten hiervan werden deels door Sankt gedragen en deels betaald door een tussenkomst van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (hierna: 'VAPH') aangevraagd door de indienster van de klacht. Op 1 februari 2022 gebeurde de voorlopige oplevering van het appartement van de indienster van de klacht en haar echtgenoot. De definitieve oplevering van de gemene delen van blok C vond plaats op 12 maart 2024.

De toegangsdeuren om blok C binnen te gaan vormen een 'toegangssas' met twee deuren. Een buitendeur geeft toegang tot een inkomhal met deurbellen en brievenbussen. Vervolgens geeft een binnendeur met badgesysteem toegang





tot het gebouw en de appartementen. Beide deuren moeten handmatig geopend worden. De indienster van de klacht kan deze deuren niet zelfstandig openen, waardoor zij niet zonder hulp naar haar brievenbus of binnen of buiten het gebouw kan gaan. Tot eind 2023 deed zij een omweg via de ondergrondse verdieping en lift van blok B waar zij door de openstaande kapotte buitendeur van blok B het wooncomplex binnen kon. Eind 2023 werd deze toegangsdeur hersteld waardoor de indienster van de klacht ook op die manier geen toegang kon krijgen tot het gebouw.

De indienster van de klacht geeft aan dat zij ook problemen heeft om het toegangspad naar blok C te gebruiken. Het toegangspad maakt deel uit van de omgeving van blok C. Omwille van een gerechtelijke procedure over bouwgebreken in deze omgeving had Sankt de aanleg van het definitieve toegangspad uitgesteld. In december 2022 werd een voorlopig toegangspad uit keien aangelegd, waarover de indienster van de klacht niet zelfstandig kon rijden. In juni-juli 2024 heeft Sankt verschillende aanpassingen gemaakt aan het tijdelijke toegangspad op vraag van de indienster van de klacht, waaronder de nivellering van de ondergrond en het plaatsen van rubberen matten op een deel van het pad. De omgeving van blok C was nog niet opgeleverd op het moment waarop de Geschillenkamer het laatste standpunt in deze zaak ontving.

Volgens de indienster van de klacht is er sprake van discriminatie op grond van handicap en een weigering van redelijke aanpassingen voor de toegangsdeuren en het toegangspad naar blok C.

Standpunt indienster klacht

Volgens de indienster van de klacht is er sprake van weigering van redelijke aanpassingen en van discriminatie op grond van handicap en leeftijd. Sankt heeft haar een appartement verkocht in een gebouw dat niet toegankelijk is voor haar en weigert volgens haar de nodige redelijke aanpassingen te doen. De indienster van de klacht stelt verder dat het wooncomplex niet uitgevoerd is in overeenstemming met de toegekende vergunning en dat de voorziene zorgcomponent (aangepast aan de noden van oudere bewoners) voor het wooncomplex niet is nageleefd.





Sankt weigert volgens de indienster van de klacht redelijke aanpassingen aan de toegangsdeuren op het gelijkvloers (niveau 0) van blok C. Zij kan niet alleen door die deuren omdat die zijn uitgerust met te zwaar afgestelde deurpompen. Daarnaast ondervindt zij ook obstakels doordat de buitendeur de verkeerde draairichting heeft tegen de looprichting in van het pad, doordat de badgelezer bij de deur te hoog hangt voor haar en de timer van de badgelezer niet lang genoeg loopt voor haar om de sas-deur te ontgrendelen. Hierdoor kan zij het gebouw niet zelfstandig binnen- en buitengaan en bijvoorbeeld ook haar assistentiehond niet uitlaten. Omdat de brievenbussen zich bevinden in de inkomhal van blok C, kan zij ook niet zelfstandig aan haar brievenbus. Volgens haar is uit een analyse van een deurtechnieker gebleken dat op een van de deuren een verkeerde deurdranger zit.

De indienster van de klacht stelt dat zij van bij de eerste besprekingen de verkoper op de hoogte heeft gebracht over haar toegankelijkheidsnoden. De verkoper is in 2019 ook tweemaal bij haar thuis geweest. Hij kende haar situatie en toegankelijkheidsnoden dus. Sankt wist dat zij zelfstandig met een rolstoel haar woning moest kunnen binnenkomen en verlaten. Tijdens alle daaropvolgende stappen in het koopproces is zij blijven informeren naar de toegankelijkheid in haar gebouw en heeft zij gevraagd om de deuren op het gelijkvloers aan te passen aan haar noden. Waar Sankt beweert nooit op de hoogte te zijn geweest van de gevraagde aanpassing, stelt zij dat zij tientallen keren heeft vermeld welke aanpassingen nodig waren. Sankt spreekt bovendien zelf in verschillende mails over het automatiseren van de deuren. Zij verwijst naar verschillende e-mails tussen haar en Sankt om dit alles te staven.

De indienster van de klacht stelt verder dat zij de uitvoeringsplannen en lastenboeken van de garage en de toegang tot de gebouwen op niveau 0 niet ontvangen had bij de ondertekening van de verkoopakte in november 2019. Ze heeft in de maanden nadien tevergeefs geprobeerd om meer informatie over de inkomhal en bijhorende deur(en) van blok C te verkrijgen zodat ze dit mee kon vermelden in haar aanvraag voor een financiële tussenkomst bij het VAPH.

Zij noch haar echtgenoot waren volgens haar op de hoogte gebracht van de voorlopige oplevering van de gemene delen van blok C. Ze waren daar dus niet bij aanwezig. Bovendien kon zij zich toen niet verplaatsen op de werf, die om verschillende redenen niet toegankelijk was voor haar. Bij de rondgang op 1 december 2023 als voorbereiding op de definitieve oplevering hadden zij wel degelijk opmerkingen geformuleerd over de toegankelijkheid. Ook hadden zij en





haar echtgenoot met 30 van de 46 eigenaars van de appartementen een aangetekende brief verzonden naar Sankt op 28 november 2023 naar aanleiding van de geplande definitieve oplevering. In die brief maken ze onder meer het bezwaar dat de toegangsdeuren in Blok C zijn uitgerust met zware deurpompen, waardoor het zelfstandig verlaten en binnenkomen voor minder mobiele personen en rolstoelgebruikers onmogelijk is. Bij de voorlopige oplevering van haar appartement had het project volgens de indienster van de klacht aanzienlijke vertraging opgelopen. Omdat zij haar woning in december 2021 had verkocht, kon zij niet langer wachten om het appartement te aanvaarden ook al waren verschillende zaken nog niet in orde.

Volgens de indienster van de klacht is de aanpassing mogelijk en geen onevenredige belasting. Waar Sankt stelt dat de automatische deuren niet gecombineerd kunnen worden met het badgesysteem wijst ze erop dat ook de automatische deuren op niveau -1 en van haar appartement gekoppeld zijn aan het badgesysteem. Ze legt een offerte voor waaruit blijkt dat de aanpassing van de twee toegangsdeuren €7196 exclusief btw bedraagt. Waar Sankt voor de kosten van de offerte uitgaat van de aanpassing van zes toegangsdeuren, wijst de indienster van de klacht erop dat ze enkel de aanpassing van de twee toegangsdeuren naar blok C vraagt. De extra werken die volgens Sankt zouden moeten gebeuren bovenop wat in de offerte vermeld wordt, zijn volgens de indienster onnodig. De firma die haar een offerte heeft bezorgd, heeft dat bevestigd. De firma staat expliciet vermeld in de databank van het VAPH.⁴ De vraag of deze kost een onevenredige belasting zou vormen staat volgens haar los van de rentabiliteit van het project waarnaar Sankt verwijst. De redenen voor het verlies bij dit project zijn een interne zaak van Sankt. In ieder geval is de verhouding van de kost voor het aanpassen van de twee deuren tot de totale projectkost volgens haar uiterst klein, namelijk 0,03989 %.

Daarnaast weigert Sankt volgens de indienster van de klacht, ondanks haar herhaalde vraag daartoe, om het toegangspad naar blok C voor haar toegankelijk te maken. Sankt heeft maar vier van de vijftien matten genivelleerd en herlegd. Het pad bevat oneffenheden (onder meer uitstekende bouten), putten met plassen, stenen, grint (waarvan opgeworpen steentjes op de matten terecht komen) en onkruid en is slecht verlicht waardoor het voor haar moeilijk

⁴ vaph.be/hulpmiddelen/databank/





begaanbaar blijft. Sankt heeft volgens haar geen verdere stappen gezet om de toegankelijkheid voor haar te verbeteren.

Ze betwist dat Sankt haar alternatieve oplossingen zou hebben aangeboden die zij geweigerd zou hebben.

Ten slotte is er volgens de indienster van de klacht ook sprake van indirecte discriminatie van oudere personen met een handicap, zoals zichzelf. Voor de toegang tot de gebouwen en de brievenbussen is er een nadeel voor mensen die de zware glasdeuren niet zelfstandig kunnen openen, zoals minder sterke of mobiele ouderen, rolstoel- en rollator-gebruikers in vergelijking met mensen die dat wel kunnen. Voor dat indirect onderscheid is er geen enkel objectief legitiem doel dat dit nadeel kan rechtvaardigen.

Standpunt verweester

Volgens Sankt is de klacht kennelijk ongegrond omdat uit de klacht van de indienster niet blijkt dat er sprake is van discriminatie van personen met een handicap, namelijk door een weigering van redelijke aanpassingen aan een persoon met een handicap. Enerzijds heeft Sankt geen redelijke aanpassingen geweigerd. Anderzijds zou een weigering niet onterecht zijn omwille van de onevenredige belasting van de mogelijke aanpassingen.

Sankt stelt dat er geen sprake is van discriminatie op grond van handicap. De gevraagde redelijke aanpassingen werden steeds ingewilligd. Er zijn geen stukken waaruit een weigering van redelijke aanpassingen zou blijken en de indienster van de klacht maakt dit ook niet aannemelijk. De bijkomende gevraagde redelijke aanpassingen, namelijk de automatisering van de deuren op niveau 0 en de volledige afwerking van het toegangspad, zouden een onevenredige belasting vormen. Bovendien blijft het voor Sankt onduidelijk welke aanpassingen precies verwacht worden aan de toegangsdeuren.

Sankt benadrukt daarnaast dat het wooncomplex geen zorgcomplex of complex van assistentiewoningen is maar een klassiek wooncomplex met een beperkte zorgcomponent. Dit blijkt onder meer uit de stedenbouwkundige vergunning, de verkavelingsakte en de individuele verkoopovereenkomsten voor de



appartementen. Het wooncomplex gaat verder dan de wettelijke vereisten op vlak van toegankelijkheid.

Volgens Sankt wist de indienster al voor de ondertekening van de aankoopakte hoe het complex gebouwd zou worden. Ze had immers minstens vijftien dagen voor deze ondertekening de uitvoeringsplannen, het lastenboek, een kopie van de verkavelings- en basisakte en een kopie van de stedenbouwkundige vergunning ontvangen. Daaruit blijkt al dat de toegang in overeenstemming is met toegankelijkheidsvereisten en dus op een redelijke wijze toegankelijk voor personen met een handicap. Op de uitvoeringsplannen werden zowel de draairichtingen van de deuren, als het toegangspad, als de toegangscontrole afgebeeld en toegelicht. De indienster wist dus op voorhand dat de toegangsdeuren op niveau -1 en 0 niet geautomatiseerd waren en heeft er toch voor gekozen het appartement te kopen. De indienster heeft bovendien niet gevraagd om extra, bijkomende aanpassingswerkzaamheden op te nemen als “bijzondere voorwaarden” in de akte, ook al bood Sankt deze mogelijkheid wel. Volgens Sankt heeft de indienster in dat stadium ook geen opmerkingen of vragen geformuleerd over haar specifieke noden terwijl het aan de koper is om de verkoper in dat geval uitdrukkelijk te informeren. Sankt heeft nadien de toegangsdeuren op niveau -1 toch geautomatiseerd en ingestaan voor €16.069,36 van deze kosten, ook al was deze vraag niet vooraf aangegeven.

Ook bij de voorlopige oplevering van de gemene delen van blok C, waaronder ook de toegang(sdeuren) tot blok C vallen, werden door de vereniging van mede-eigenaars (VME) geen opmerkingen geformuleerd over de toegankelijkheid. Sinds deze voorlopige oplevering vallen de gemene delen onder het beheer van de VME. Bij de oplevering van haar eigen appartement maakte de indienster van de klacht ook geen opmerking over de toegankelijkheid van haar appartement. Voorafgaand aan de definitieve oplevering van de gemene delen van blok C vond er op 1 december 2023 een rondgang plaats met een aantal vertegenwoordigers van de VME van blok C. Ook de echtgenoot van de indienster van de klacht was hierop aanwezig. Ook tijdens deze rondgang werden geen opmerkingen over de toegankelijkheid geformuleerd. Volgens Sankt heeft de indienster pas bezwaren geuit na de levering en het gebruik van het appartement.

Aangezien de VME eigenaar is van en instaat voor het beheer van de gemene delen, kan enkel de VME instaan voor (verzoeken tot) wijzigingen of aanpassingen aan de gemeenschappelijke delen van blok C. Sankt trad op als

bouwheer-verkoper en staat dus los van de VME. Sankt kan dus noch feitelijk noch juridisch aanpassingen doorvoeren aan de toegangsdeuren op vraag van de indienster van de klacht.

De automatisering van de deuren op niveau 0 van blok C zou een ingrijpende aanpassing in het ontwerp inhouden en daardoor aanzienlijke kosten met zich meebrengen. De niet-voorzienbare wijziging zou bovendien een (niet-gecompenseerde) verrijking voor de indienster inhouden. De indienster verwacht dat Sankt deze kosten volledig op zich neemt en heeft alternatieve oplossingen, waarbij Sankt als facilitator in plaats van als financierder voor deze werken optreedt, geweigerd. Sankt heeft offertes opgevraagd waaruit blijkt dat de totale kostprijs voor deze werkzaamheden zou uitkomen op minstens € 51.798,14 en kan oplopen tot ongeveer €62.097. De offerte van de indienster die op een aanzienlijk lager bedrag uitkomt, is volgens Sankt onvolledig. Ze bevat belangrijke werken niet, zoals de uitbraak van het bestaande schrijnwerk en de vervanging ervan door nieuw schrijnwerk, herstelling van crepi, herstelling van het pleisterwerk aan de binnenzijde, herprogrammatie van brandcentrale, keuring van de installatie en het tekenen van nieuwe schema's. Volgens Sankt zou dezelfde aanpassing voor alle toegangsdeuren op niveau 0 (ook in de andere woonblokken van het wooncomplex) uitgevoerd moeten worden zodat alle bewoners van het project gelijk behandeld worden, wat meegerekend is in de offerte van Sankt maar niet van de indienster. Deze kosten staan volgens Sankt niet in verhouding tot de aanpassingen die ze al deed voor de indienster van de klacht en tot de rentabiliteit van het project voor het wooncomplex. Het project is structureel verlieslatend. Op dit moment realiseert Sankt een verlies van 25% op dit project. De automatisering zou volgens Sankt ook de toegang tot het toegangssas met brievenbussen en deurbellen voor bezoekers (zoals postbodes) verhinderen.

Voor het toegangspad heeft Sankt alles gedaan wat voorlopig mogelijk is. De definitieve aanleg van het toegangspad is nog niet mogelijk omwille van een lopende gerechtelijke procedure. De ondergrondse verdieping van het wooncomplex en de aanleg van de omgeving (waaronder het toegangspad) rond het complex zijn nog niet opgeleverd. In september 2021 stelde Sankt vast dat het complex ernstige bouwgebreken kent, waaronder waterinsijpeling. Sankt heeft daarom in april 2022 een (tegen)vordering ingesteld tegen de (hoofd)aannemer van het complex om deze schade vergoed te krijgen. Op 27 mei 2022 stelde de ondernemingsrechtbank Gent, afdeling Gent een



gerechtsdeskundige aan om de oorzaken van de gebreken en de schade als gevolg daarvan vast te stellen. De definitieve aanleg en uitvoering van het toegangspad is (gerechtelijk) opgeschort in afwachting van de uitkomst van het deskundigenonderzoek is. Voor dit onderzoek is het immers van belang dat er geen definitieve of onomkeerbare aanpassingen worden doorgevoerd aan de omgeving zodat de potentiële oorzaken van de waterinfiltratie (en de aansprakelijkheden) vastgesteld kunnen worden. Sankt heeft de deskundige meermaals verzocht om een aantal zones vrij te geven voor verdere afwerking maar het onderzoek bleek bijzonder complex waardoor de deskundige daarvoor nog geen toelating kon geven. Op basis van de laatste schadebegroting op 8 mei 2024 begroot Sankt de provisionele schade op € 1.299.111,59. De schade groeit dagelijks verder. Verdere aanpassingen zoals de definitieve afwerking van het pad zouden het deskundigenonderzoek doorkruisen en brengen aanzienlijke financiële risico's met zich mee.

Sankt heeft wel alle gevraagde voorlopige maatregelen genomen om de toegang via het pad te verzekeren en daar intussen al € 4.265,45 in geïnvesteerd. Sankt heeft onder andere speciale rubbermatten voorzien en de hoogteverschillen tussen het tijdelijke pad en de boordsteen zoveel mogelijk weggewerkt door de borduursteen te laten verlagen.

Over de aangevoerde indirecte discriminatie op grond van handicap stelt Sankt ten slotte dat dit juridisch een foutieve toepassing is van het discriminatieverbod in het Gelijkekansendecreet. Volgens Sankt is onder het Gelijkekansendecreet de discriminatietoets voor personen met een handicap in te vullen door de weigering van redelijke aanpassingen. Daarnaast maakt de indienster van de klacht niet aannemelijk dat ook andere personen met een handicap de toegangsdeuren niet zouden kunnen openen.

Beoordeling door de Geschillenkamer

Volgens de indienster van de klacht heeft Sankt haar verschillende redelijke aanpassingen geweigerd. Ze stelt daarnaast dat er sprake is van indirecte discriminatie op grond van leeftijd en handicap.

De Geschillenkamer beoordeelt in deze zaak eerst of de klacht ontvankelijk is en ze deze dus kan onderzoeken (I). Aangezien de aangevoerde discriminatie





in de feiten bestaat uit twee wijzigingen die gevraagd en geweigerd zouden zijn door de indienster als persoon met een handicap, onderzoekt de Geschillenkamer deze klacht als een mogelijke weigering van redelijke aanpassingen (II).

Voorafgaand wenst de Geschillenkamer eraan te herinneren dat zij enkel bevoegd is om op niet-bindende wijze te beoordelen of er sprake is van een discriminatie in de zin van het [Gelijkekansendecreet](#) en het Decreet evenredige arbeidsparticipatie.⁵ De Geschillenkamer is niet bevoegd voor geschillen over de uitvoering van een koopovereenkomst of bouwgeschillen. Ze zal dan ook niet beoordelen of Sankt een appartement heeft verkocht en opgeleverd volgens de vereisten in de koopovereenkomst en de omgevingsvergunning, waaronder ook de correcte invulling van de zorgcomponent valt. Zij zal de standpunten en stukken van de partijen hierover enkel onderzoeken in de mate dat ze informatie kunnen bijbrengen over een mogelijke schending van het (hier toepasselijke) Gelijkekansendecreet.

I. Ontvankelijkheid van de klacht

Volgens Sankt is de klacht kennelijk ongegrond omdat uit de klacht niet zou blijken dat er sprake is van een weigering van redelijke aanpassingen. Een eventuele weigering is volgens Sankt terecht omdat sprake zou zijn van een onevenredige belasting.

Het VMRI-decreet bepaalt dat een klacht bij het VMRI niet ontvankelijk is wanneer ze kennelijk ongegrond is.⁶ De parlementaire voorbereiding bij het VMRI-decreet vermeldt hierover:

“Een klacht die louter een ongenoegen uit, zonder dat ook maar enigszins aannemelijk wordt gemaakt dat sprake is van discriminatie, is kennelijk ongegrond. Het gaat met andere woorden om klachten die manifest geen feitelijke of juridische grondslag hebben en waarvan de ongegrondheid zonder diepgaand onderzoek kan worden vastgesteld. Het komt het VMRI toe om te beoordelen of een klacht onder die situaties valt, in

⁵ Artikel 13, §1 en 3 en artikel 14 [VMRI-decreet](#).

⁶ Artikel 13, §3 [VMRI-decreet](#).



overeenstemming met hoe deze juridische begrippen gewoonlijk worden geïnterpreteerd en toegepast.”⁷

Met kennelijk of manifest ongegronde klachten worden klachten bedoeld waarvan op het eerste gezicht, zonder verder onderzoek of studie, al blijkt dat de klacht niet gegrond kan worden verklaard. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer uit de bewoordingen van de klacht zelf al blijkt dat er geen sprake kan zijn van discriminatie.

De Geschillenkamer stelt vast dat de indienst van de klacht aanvoert dat Sankt haar als rolstoelgebruikster op twee vlakken redelijke aanpassingen heeft geweigerd. Ze verwijst naar welbepaalde en specifieke gebeurtenissen en licht ook toe waarom die aanpassingen volgens haar geen onevenredige belasting vormen. De klacht gaat dus verder dan het uiten van een louter ongenoegen.

De argumenten van Sankt voor de kennelijke ongegrondheid van de klacht gaan over de vraag naar een begin van bewijs van discriminatie en de vraag of de redelijke aanpassingen geweigerd mochten worden onder het Gelijkekansendecreet. Deze elementen vergen net een onderzoek en beoordeling ten gronde, waarbij de Geschillenkamer zowel de uiteenzettingen van partijen als de stukken die zij bijbrengen moet onderzoeken. De klacht is dus niet onontvankelijk omdat zij kennelijk ongegrond zou zijn.

II. Weigering van redelijke aanpassingen

De indienst van de klacht stelt dat Sankt haar twee redelijke aanpassingen geweigerd heeft, namelijk:

- om de toegangsdeuren op niveau 0 van blok C zo aan te passen dat zij de deuren zonder hulp kan gebruiken, bijvoorbeeld door de deuren te automatiseren en;
- om het toegangspad tot blok C voor haar als rolstoelgebruiker toegankelijk te maken;

⁷ [Parl. St. Vlaams Parlement, 2021-2022, nr. 1357/1](#), 32.

zonder dat deze aanpassingen een onevenredige belasting zouden vormen voor Sankt.

A. 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, bijvoorbeeld in de toegang tot huisvesting. Die aanpassingen moeten obstakels voor een gelijkwaardige participatie voor de persoon met een handicap wegnemen.

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.⁸

Een gevraagde redelijke aanpassing kan alleen worden geweigerd als ze een onevenredige belasting zou betekenen voor degene die de aanpassing moet doen. Dit concept lijkt af tot waar redelijke aanpassingen moeten worden geboden.⁹ 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.¹⁰

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 [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.

¹⁰ Zie artikel 19 Gelijkheidsdecreet 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.

Een discriminerende 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.¹¹

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

B. Aanpassingen aan de toegangsdeuren op niveau 0 van blok C

Sankt stelt dat enige discriminatie wat betreft deze toegangsdeuren niet aan haar toerekenbaar is omdat het beheer van de gemene delen van blok C sinds de voorlopige oplevering daarvan op 14 januari 2022 naar de VME is overgegaan. De Geschillenkamer stelt vast dat de indienster van de klacht stelt dat zij van bij de eerste contacten gevraagd heeft om het appartementsgebouw toegankelijk te maken voor haar noden en dat Sankt niet op haar vraag is ingegaan bij de verkoop en de uitvoering van de werken. De indienster van de klacht stelt dus dat er sprake is van een voortdurende weigering van deze aanpassing van bij het begin van de contacten over de aankoop. Een mogelijke weigering van redelijke aanpassingen in die periode is dus aan Sankt toerekenbaar. De Geschillenkamer kan dus nagaan of Sankt in deze periode redelijke aanpassingen voor de toegangsdeuren van blok C (onterecht) geweigerd heeft. Bij dit alles merkt de Geschillenkamer op dat de VME geen partij is in deze zaak en dat de Geschillenkamer dus niet kan beoordelen of de VME eventueel gevraagde redelijke aanpassingen zou hebben geweigerd zonder dat die een onevenredige belasting zouden vormen.

¹¹ Artikel 19 [Gelijkekansendecreet](#).



De verkoper heeft de indienster van de klacht ontmoet en is tweemaal bij haar thuis geweest voor de ondertekening van de aankoopakte. Als rolstoelgebruikster heeft zij zichtbaar toegankelijkheidsnoden. Uit een e-mail uit deze periode blijkt dat de indienster en de verkoper het ruimer over mobiliteit en verplaatsbaarheid rond het wooncomplex gehad hebben. Het is daarom begrijpelijk dat de indienster van de klacht de verwachting had dat de verkoper hierdoor inzicht had in haar verschillende toegankelijkheidsnoden en daar ook rekening mee zou houden. Het komt de Geschillenkamer voor dat de verkoper zich oplettender had kunnen opstellen en de mogelijkheden voor de verschillende toegankelijkheidsnoden van de indienster van de klacht, als rolstoelgebruikster, grondiger met haar had kunnen bespreken. De Geschillenkamer kan, op basis van het dossier, echter niet nagaan wat tussen de partijen precies is besproken voor het ondertekenen van de aankoopakte en in welke mate de aanpassing van de toegangsdeuren specifiek besproken (en geweigerd) is. De plannen voor het gebouw voldeden ook aan de geldende voorschriften op vlak van toegankelijkheid, waardoor de verkoper mogelijk niet stilstond bij een eventueel verdergaande individuele toegankelijkheidsnood voor de indienster van de klacht. In die omstandigheden is niet aannemelijk gemaakt dat de indienster van de klacht een aanpassing heeft gevraagd voor de toegangsdeuren op niveau 0 van blok C voor de ondertekening van de aankoopakte.

Uit de stukken die de Geschillenkamer heeft ontvangen, blijkt ook niet dat de vraag tot aanpassing wel gesteld werd aan Sankt in de periode tussen de ondertekening van de aankoopakte en de voorlopige oplevering van de gemene delen van blok C (op 14 januari 2022). In verschillende e-mails uit 2020 en 2021 blijkt dat de indienster van de klacht informatie vraagt over hoe de toegangsdeuren van blok C eruit zullen zien, onder meer in het kader van haar aanvraagprocedure voor een financiële tussenkomst door het VAPH. Daaruit blijkt echter niet dat zij of haar echtgenoot aan Sankt vragen om de toegangsdeuren te automatiseren of anders aan te passen. Er zijn ook geen andere elementen in het dossier die aannemelijk maken dat deze vraag voor de voorlopige oplevering van de gemene delen van blok C aan Sankt gesteld is. Voor de Geschillenkamer is dan ook niet aannemelijk gemaakt dat er een weigering van redelijke aanpassingen plaatsvond voor de voorlopige oplevering.



In die omstandigheden kan geen weigering van redelijke aanpassingen voor de toegangsdeuren van blok C door Sankt vastgesteld worden.

C. Aanpassingen aan het toegangspad naar blok C

Sankt betwist niet dat de indienster van de klacht obstakels ervaart op het toegangspad. Wel stelt zij dat de definitieve aanleg van het pad een onevenredige belasting zou uitmaken zolang het deskundigenonderzoek in het kader van een omvangrijke vordering tot schadevergoeding gaande is. Sankt stelt dat het in de tussentijd alle gevraagde voorlopige aanpassingen heeft doorgevoerd voor de indienster van de klacht.

De Geschillenkamer stelt vast dat zolang de deskundigenanalyse loopt en de deskundige het toegangspad niet heeft vrijgegeven voor verdere afwerking, de aanleg van het definitieve pad de gerechtelijke procedure over de bouwgebreken in de omgeving van het wooncomplex zou doorkruisen. Sankt moet zich houden aan de instructies van de deskundige over de betrokken zone om de waarheidsvinding in deze procedure niet in gevaar te brengen. Als Sankt hier tegenin zou gaan, kan niet worden uitgesloten dat de aansprakelijkheid van andere partijen voor aanzienlijke schade niet vastgesteld kan worden en dat Sankt die kost zelf moet dragen. De Geschillenkamer aanvaardt dat de aanleg van het definitieve pad op dit moment in de gerechtelijke procedure een onevenredige belasting zou uitmaken. De Geschillenkamer is dan ook van oordeel dat Sankt deze aanpassing in die omstandigheden mocht weigeren.

Deze omstandigheden verhinderen echter niet dat Sankt voorlopige aanpassingen doet, in de mate dat die geen definitieve of onomkeerbare aanpassingen aan de omgeving inhouden. Sankt heeft dit ook gedaan door in 2022 een voorlopig toegangspad aan te leggen en door na verloop van tijd, in 2024, rubberen matten te voorzien op een deel van het pad en de ondergrond van het pad te nivelleren. Het voorlopige pad blijft echter moeilijk begaanbaar voor de indienster van de klacht omdat het niet verlicht is, er nog steeds oneffenheden in het pad zitten en doordat de rubberen matten bij vochtig weer glad zijn en bij warm weer uitzetten.

Tijdens de zitting werden verdere voorlopige alternatieven besproken zoals het verleggen van de matten om meer bewegingsruimte voor de indienster te

creëren en het voorzien van verlichting bij het toegangspad. Sankt heeft zich op de zitting bereid verklaard om de matten te verleggen. Uit het dossier blijkt echter niet dat deze verdere aanpassingen voor de zitting al besproken waren tussen de partijen en dat Sankt deze geweigerd zou hebben. De e-mailwisseling tussen de partijen in het dossier toont aan dat de oorspronkelijke vraag om het toegangspad toegankelijk te maken al jaren aansleept, wat voor de indienster van de klacht zwaar weegt. Om de redenen hierboven uiteengezet kon Sankt tot nu toe enkel voorlopige aanpassingen uitvoeren. Op basis van het dossier kan de Geschillenkamer niet vaststellen dat de indienster van de klacht na de aanpassingen in 2022 nog contact heeft gehad met Sankt om verdere verbeteringen aan het voorlopige pad te vragen of om aan te geven dat de voorlopige uitvoering niet volstond. Ook bleek niet dat de eerder besproken aanpassingen in de praktijk zo gebrekkig uitgevoerd waren dat de gevraagde aanpassingen *de facto* geweigerd waren. In die omstandigheden is niet aannemelijk gemaakt dat er op dit vlak sprake is van een weigering van verdere redelijke aanpassingen voor het tijdelijke toegangspad.

Oordeel van de Geschillenkamer

Om die redenen oordeelt de Geschillenkamer dat er geen weigering van redelijke aanpassingen in de zin van het Gelijkekansendecreet kan worden vastgesteld.

Voorzitter
Eva Brems

Griffier
Dorien Geeroms