

Oordeel 2026-43 van 6 juli 2026

Zaak 2026-0010

Indienster klacht: [...]

Verweerster: Blue-mobility

Inhoud

Procedure.....	3
Feiten	4
Standpunt indienster klacht	5
Standpunt verweerster	6
Beoordeling door de Geschillenkamer	9
I. Indirecte discriminatie op grond van levensbeschouwing of gezondheidstoestand.....	9
A. Algemene beginselen.....	10
B. Toepassing.....	10
Oordeel van de Geschillenkamer	14

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

Procedure

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 29 januari 2026.

De fase van het uitwisselen van standpunten en overtuigingsstukken werd afgerond op 28 april 2026.

De Geschillenkamer ontving volgende stukken:

- het standpunt van de verweerster van 6 maart 2026
- het antwoord van de indiener van de klacht van 3 april 2026
- het antwoord van de verweerster van 28 april 2026.

De Geschillenkamer behandelde de zaak tijdens een hoorzitting op 11 juni 2026. De indiener van de klacht was aanwezig. Verweerster werd vertegenwoordigd door een personeelslid.

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 de passages uit de standpunten die inhoudelijk over de bemiddelingspoging gaan te weren (passages op pagina's 2-3 van het standpunt van de verweerster en passage op pagina 8 van het antwoord van de indiener van de klacht). Dit wil zeggen dat de Geschillenkamer met deze stukken geen rekening houdt bij haar beoordeling.

¹ Artikel 13, §5 [VMRI-decreet](#).

² Artikel 13, §4 [VMRI-decreet](#).

Feiten

De indienster van de klacht heeft geen mobiele data op haar gsm. Ze geeft aan dat dit een bewuste levensbeschouwelijke keuze is, ingegeven door ethische, ecologische en mentale overtuigingen.

Haar klacht is gericht tegen de NV Blue Mobility, de verweerster. Tot 2018 was de NMBS de hoofdaandeelhouder van Blue Mobility. Sinds 2018 is De Lijn hoofdaandeelhouder.

Blue Mobility biedt zogenaamde Blue-Bikes aan. Dit zijn deelfietsen die in beginsel door iedereen kunnen worden gebruikt. Blue Mobility heeft meer dan 3.500 fietsen die worden aangeboden op een 200-tal locaties. De Blue-Bikes deelfietsen stonden eerst alleen aan treinstations, maar zijn nu ook beschikbaar op andere plaatsen.

Tot 2021 werkte Blue Mobility met een systeem met automaten en fysieke sleutels. Elke gebruiker moest hiervoor een kaart aanvragen of kopen. De gebruiker kreeg vervolgens toegang tot een fiets door de kaart te scannen aan een automaat naast de fietsen. Na het scannen van de kaart opende een kluis in de automaat en kon de gebruiker een sleutel nemen. De automaat duidde zelf één specifieke sleutel aan via een knipperlicht. Met deze sleutel kon de gebruiker vervolgens één specifieke fiets openen en gebruiken. Na gebruik moest de gebruiker de fiets terugbrengen en de sleutel terug in de automaat plaatsen.

Vanaf 2021 is Blue Mobility geleidelijk overgestapt naar een systeem met digitale fietssloten die alleen kunnen worden geopend met een app op een smartphone. De automaten werden verwijderd en het systeem met de fysieke sleutels werd uitgefaseerd. Sinds 2025 is de overstap afgerond en kunnen Blue-Bikes alleen worden gebruikt met een smartphone-app. Daarbij moet een gebruiker de app installeren en vervolgens met de app een fiets openen. De gebruiker kan daarbij zelf de fiets kiezen. Na het gebruik kan de fiets op elke locatie met Blue-Bikes worden achtergelaten.

De indienster van de klacht geeft aan dat zij in het verleden regelmatig Blue-Bikes heeft gebruikt, maar dat zij sinds de overstap naar een nieuw digitaal systeem de Blue-Bikes niet meer kan gebruiken, omdat zij geen telefoon met mobiele data heeft.

Standpunt indienster klacht

De indienster van de klacht voert aan dat de overstap door Blue Mobility naar een digitaal model, waarbij toegang tot de Blue-Bikes alleen mogelijk is door middel van een applicatie op een telefoontoestel met een internetverbinding, burgers uitsluit van duurzame mobiliteit zonder objectieve en proportionele redenen. Ze vraagt zich af hoe inclusief een samenleving is als openbare diensten afhankelijk zijn van een specifieke technologie.

Zij verduidelijkt dat ze geen mobiele data heeft op haar gsm als een bewuste levensbeschouwelijke keuze. Ze heeft deze keuze gemaakt uit ethische, ecologische en mentale overtuiging. Ze wil niet voortdurend verbonden zijn, maar ook gewoon kunnen leven.

Zonder smartphone ervaart ze meer mentale rust en minder stress. Ze voelt zich ook meer verbonden met anderen, omdat intensievere en betekenisvollere interacties ontstaan door de tragere communicatie zonder smartphone. Ze stelt dat smartphones ook negatieve gevolgen hebben voor het geheugen, oriëntatie en planning. Zonder smartphone heeft ze meer ruimte voor diepe concentratie en mentale helderheid. Ze geeft verder aan dat ze bewuster en duurzamer consumeert, omdat ze minder wordt blootgesteld aan reclame, algoritmes en onmiddellijke bevrediging.

De indienster van de klacht benadrukt dat ze jarenlang gebruiker is geweest van Blue-Bikes. Het gebruik van de deelfietsen hielp haar om te ontstressen, fysiek en mentaal adem te halen, en om plekken te ontdekken op een betaalbare en haalbare manier.

Zij stelt dat Blue Mobility sinds de overstap naar het digitale model geen realistisch alternatief aanreikt voor personen in haar situatie. Ze verwijst hierbij naar het voorbeeld van de Nederlandse Spoorwegen, die een systeem

gebruiken waarbij deelfietsen kunnen worden geopend met een kaart (van het type bankkaart).

Zij vraagt geen omwenteling van het systeem, maar een eenvoudig en laagdrempelig alternatief, zoals:

- een kaart (zoals vroeger),
- een reservatiesysteem via de computer,
- een belcode via de klantendienst,
- een toegangsnummer via e-mail, of
- een papieren pas met een QR-code die ter plaatse kan worden gescand.

De indiener van de klacht geeft aan dat er elders op de markt ook geen echte alternatieven zijn voor de dienstverlening van de Blue-Bikes uit het verleden, met onder meer een abonnement dat geldig was voor heel België.

Zij benadrukt dat de aandeelhouders van NV Blue Mobility openbare vervoersmaatschappijen zijn en dat het bedrijf dus verschilt van de privébedrijven op de markt waarnaar Blue Mobility in zijn verweer verwijst. Ze wijst er ook op dat Blue Mobility een unieke marktpositie met veel voordelen had onder het oude model. Ze vraagt zich dan ook af of er daadwerkelijk concurrentie was om dezelfde klanten en geeft aan dat zij alvast geen enkele interesse heeft in de andere aanbieders.

Tijdens de hoorzitting op 10 juni 2026 vermeldt de indiener van de klacht ook nog dat zij geen telefoontoestel met mobiele data heeft om gezondheidsredenen. Zij heeft een burn-out gehad, en het bezorgt haar stress om een telefoontoestel met mobiele data te gebruiken.

Standpunt verweerder

Blue Mobility erkent dat de keuze voor digitalisering een impact heeft op de gebruiksmogelijkheden van een deel van de klanten, maar benadrukt dat deze keuze was gebaseerd op economische, strategische en maatschappelijke redenen. Hierbij zijn de voordelen afgewogen tegen de nadelen. Zonder

digitalisering had Blue Mobility immers de toegang tot de Blue-Bikes ontzegd aan een veel grotere groep.

Blue Mobility stelt dat de overstap naar een digitaal model met een smartphone-app noodzakelijk was omwille van verschillende redenen.

Na de overname door De Lijn als hoofdaandeelhouder in 2018 werden de Blue-Bikes op meer en meer locaties aangeboden, ook buiten de stations. Deze groeidoelstellingen waren niet compatibel met de hoge kost per locatie onder het oude model: investeringskost, plaatsingskost en onderhoudskost voor de automaten.

Het oude model zorgde ook voor beperkingen op grote locaties zoals Leuven, Gent en Brugge. Elke automaat kon immers maar een maximumaantal sleutels bevatten. Om aan de groeinood te voldoen, moest telkens een nieuwe en dure automaat worden geplaatst.

Het beleid van de Vlaamse overheid over basisbereikbaarheid betekende verder de komst van nieuwe marktspelers, ook uit het buitenland, met aanzienlijk concurrentievermogen. Het nieuwe mobiliteitsbeleid van de Vlaamse overheid ging gepaard met de oprichting van 15 vervoersregio's in Vlaanderen, waarbij elke vervoersregio een subsidiebudget kreeg voor deelfietsen en een deelfietsaanbieder kon kiezen na een openbare aanbesteding. Bij die aanbestedingen werden een aantal elementen benadrukt, onder meer de mogelijkheid om snel, flexibel en aan lage kost nieuwe locaties te openen; het gebruik van digitale sloten op fietsen; en een systeem van "Back2many", dat verwijst naar de mogelijkheid om de fiets op een andere locatie dan de startlocatie achter te laten.

Blue Mobility verduidelijkt dat de deelfietsenmarkt op vandaag volledig is hertekend. Zij is de aanbieder in drie van de 15 verkeersregio's in Vlaanderen en blijft voorlopig als enige actief in het hele land aan de stationslocaties.

Blue Mobility stelt dat het oude model ook niet meer beantwoordde aan de verwachtingen van veel gebruikers. Hun verwachtingen evolueerden als gevolg van de intrede van nieuwe aanbieders op de markt. Zo werd het voor gebruikers belangrijk dat zij hun fiets konden kiezen. Dit was niet mogelijk onder het oude

systeem omdat de automaat voor hen koos. Voor gebruikers werd het ook belangrijk dat zij hun rit konden eindigen op een andere locatie. Dit was technisch mogelijk onder het oude systeem, maar werd bemoeilijkt in de praktijk doordat elke automaat maar een zeker aantal sleutels kon bevatten en er dus ook maar een zeker aantal fietsen kon staan per locatie.

Op technisch vlak had het oude systeem tot slot een aantal nadelen. Als een automaat defect was kon geen enkele fiets op die locatie worden gebruikt, terwijl een defect onder het nieuwe systeem alleen betekent dat één specifieke fiets niet kan worden gebruikt. Onder het oude systeem was het ook zo dat als de fietsen op een locatie weinig werden gebruikt, alles terug afgebroken moest worden.

Blue Mobility benadrukt dat de keuze voor digitalisering onvermijdelijk was geworden in het licht van de opgegeven redenen. Het oude systeem volstond niet meer door de komst van concurrenten en door de vereisten voor aanbestedingen vanuit de verkeersregio's. Om bestaande klanten maximaal te behouden en nieuwe klanten te kunnen werven, heeft Blue Mobility de overstap gemaakt naar een nieuw systeem.

Daarbij werd eerst een systeem met hybride sloten getest. Dit systeem had de voorkeur van Blue Mobility. Onder het hybride systeem zouden er twee mogelijkheden zijn om de fiets te openen: ofwel met de kaart ofwel met de smartphone-app. Hiervoor werd een test gedaan met fietsen met een hybride slot op ongeveer 40 locaties gedurende ongeveer 18 maanden. Het hybride slot bleek echter van zeer lage kwaliteit en niet geschikt voor een uitrol in het volledige veld. De leverancier kon ook niet overtuigen dat de noodzakelijke verbeteringen konden worden gemaakt. Hierop heeft Blue Mobility noodgedwongen een koerswijziging gemaakt naar het huidige systeem met louter digitale sloten die alleen via een smartphone-app kunnen worden geopend. Dit was de enige mogelijke keuze.

Blue Mobility wijst er ook op dat het nieuwe systeem verschillende voordelen heeft, waaronder:

- Geen wachttijden aan de automaten. De fiets kan rechtstreeks worden geopend.

- Geen risico dat de sleutel wordt verloren.
- De gebruiker kan zelf de fiets van diens voorkeur kiezen (bijvoorbeeld type mandjes, zadelhoogte).
- De gebruiker heeft alle informatie bij de hand in de app, ook bij eventuele vragen (FAQ en contactinformatie).
- De gebruiker heeft meteen zicht op alle ritinformatie na het afsluiten van de rit, ter controle.

Blue Mobility verduidelijkt verder dat zij heeft onderzocht hoeveel van haar gebruikers een smartphone hebben. Uit de cijfers bleek dat het geval voor 96% van de gebruikers in 2023. Zij erkent dat het nieuwe systeem een impact heeft op de gebruikers zonder smartphone, maar benadrukt dat dit spijtige gevolg geen discriminatie uitmaakt.

Zij stelt tot slot dat er geen alternatieven mogelijk zijn voor gebruikers zonder smartphone. Gezien de bedrijfskeuzes die werden gemaakt kon de klantendienst ook niets anders antwoorden dan dat de indienster van de klacht niet verplicht is om Blue-Bike te gebruiken. Elk ander antwoord zou valse verwachtingen creëren waar niemand mee is gebaat. De verwijzing door de indienster van de klacht naar het systeem van de Nederlandse Spoorwegen is in deze niet relevant. Hun fietsen zijn volledig geïntegreerd binnen de Nederlandse Spoorwegen en alle besluitvorming en financiering gebeurt binnen de Nederlandse Spoorwegen. Dit is geen commerciële onderneming zoals Blue Mobility. De marktsituatie in Nederland kent ook andere dynamieken.

Beoordeling door de Geschillenkamer

I. Indirecte discriminatie op grond van levensbeschouwing of gezondheidstoestand

De Geschillenkamer moet in deze zaak beoordelen of er sprake is van indirecte discriminatie op grond van levensbeschouwing of gezondheidstoestand bij de toegang tot goederen en diensten die publiekelijk beschikbaar zijn, namelijk de deelfietsen die door de verweerder worden aangeboden aan treinstations en op andere locaties.

A. Algemene beginselen

Een indirecte discriminatie op grond van levensbeschouwing vindt plaats wanneer:

- een op het eerste gezicht neutrale praktijk;
- personen met een bepaalde levensbeschouwing of een bepaalde gezondheidstoestand 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.³ 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).

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 de betrokken praktijk een dergelijk effect kan hebben.⁴

De Geschillenkamer onderzoekt in twee stappen of een discriminatie bewezen is. De eerste stap is vervuld als de indiener van de klacht feiten aanvoert die het bestaan van een discriminatie kunnen doen vermoeden. Als de indiener van de klacht een vermoeden van discriminatie aanvoert, moet de verweerder vervolgens (in de tweede stap) bewijzen dat er geen sprake is van een discriminatie. De verweerder kan dit doen door het vermoeden van discriminatie te weerleggen of door de benadelende praktijk te rechtvaardigen.⁵

B. Toepassing

De indienster van de klacht voert aan dat:

³ Artikel 16, § 2, [Gelijkekansendecreet](#).

⁴ Zie bijvoorbeeld Hof van Justitie 23 mei 1996, C-237/94, [John O'Flynn t. Adjudication Officer](#), § 20-21.

⁵ Artikel 36, §1 [Gelijkekansendecreet](#).

- de Blue-Bikes deelfietsen alleen kunnen worden gebruikt met een app op een smartphone (op het eerste gezicht neutrale praktijk);
- zij om levensbeschouwelijke redenen en omwille van haar gezondheidstoestand geen internet heeft op haar gsm en hierdoor deze deelfietsen niet kan gebruiken;
- zij op die manier wordt benadeeld in vergelijking met andere personen die geen levensbeschouwelijke bezwaren hebben of niet omwille van hun gezondheid het gebruik van een telefoontoestel met mobiele data vermijden, en
- er meerdere alternatieven bestaan die haar zouden toelaten om een deelfiets te gebruiken, maar dat Blue Mobility deze alternatieven weigert te onderzoeken of toe te passen (gebrek aan rechtvaardiging).

Blue Mobility erkent dat haar overstap naar een digitaal model met een app op de smartphone een impact heeft op een aantal gebruikers – overigens niet enkel op gebruikers die om levensbeschouwelijke of medische redenen geen gebruik maken van telefoontoestellen met mobiele data, maar ook en bijvoorbeeld op gebruikers die omwille van hun leeftijd moeite hebben met digitalisering. Zij stelt dat deze overstap onvermijdelijk was geworden omwille van economische, strategische en maatschappelijke redenen. Het oude systeem met automaten en sleutels zou niet meer hebben beantwoord aan de groei doelstellingen van Blue Mobility. Het oude systeem zou ook niet langer hebben volstaan, door de komst van concurrenten en de vereisten voor aanbestedingen vanuit de verkeersregio's. Gebruikers zouden ook nieuwe verwachtingen over de gebruiksvriendelijkheid van de deelfietsen hebben, waaronder de mogelijkheid om de fiets op een andere locatie achter te laten en zelf een fiets te kunnen kiezen. Beide zaken zouden niet mogelijk of praktisch werkbaar zijn geweest onder het oude systeem. Blue Mobility stelt tot slot dat er geen alternatieven mogelijk zijn voor gebruikers zonder smartphone.

De Geschillenkamer treedt Blue Mobility bij en oordeelt dat de beslissing om over te stappen naar een systeem van digitale fietssloten, waarbij wordt vereist dat gebruikers van de deelfietsen een mobiele telefoon met een internetverbinding hebben, in deze zaak objectief wordt gerechtvaardigd.

Blue Mobility is een commerciële vennootschap in een competitieve markt, die winst nastreeft en winstgevend moet zijn – al is het maar om deelfietsen te kunnen blijven aanbieden. Dat de aandeelhouders van Blue Mobility openbare instellingen of overheidsbedrijven zouden zijn, of zelf geen winstoogmerk zouden hebben, doet daaraan geen afbreuk, en is het gevolg van gemaakte keuzes waar Blue Mobility zelf vreemd aan is. De Geschillenkamer stelt vast dat Blue Mobility een beleidswijziging heeft doorgevoerd om levensvatbaar te blijven als bedrijf met winstoogmerk in een competitieve en veranderende markt. Die beleidswijziging streeft een legitiem doel na.

De Geschillenkamer stelt vast dat de overstap naar een digitaal model gepast is om dit legitiem doel te bereiken, met name omdat het toelaat om op een kostenefficiënte manier het aanbod aan deelfietsen uit te breiden, waarbij op die wijze geen (relatief dure) automaten moeten worden geplaatst en onderhouden op bestaande en nieuwe locaties. Daarbij speelt ook mee dat alle andere bedrijven die deelfietsen aanbieden, eveneens het gebruik van een applicatie op de telefoon vereisen, en dat het voor Blue Mobility dus een competitief nadeel zou vormen om als enige commerciële speler alternatieve oplossingen te moeten aanbieden, aan een hoge kost. Uit de stukken die Blue Mobility heeft bijgebracht blijkt ook dat in openbare aanbestedingen vanuit de vervoersregio's bepaalde voorwaarden worden gesteld aan aanbieders van deelfietsen. Blue Mobility heeft verduidelijkt dat verschillende van deze voorwaarden, zoals de mogelijkheid om een fiets op eender welke locatie achter te laten, een digitaal model veronderstellen.

Eveneens is dus aannemelijk en wordt niet betwist dat het aanbieden van alternatieve mogelijkheden voor Blue Mobility substantieel duurder zou zijn dan werken met één oplossing, met name de applicatie, en op die manier ook de concurrentiepositie van Blue Mobility zou aantasten.

De middelen om het nagestreefde doel te bereiken zijn dus passend en noodzakelijk.

Het is waar dat daarbij een nadeel wordt toegebracht aan een aantal personen met beschermde kenmerken – niet enkel de indienster van de klacht, maar ook wie het om andere redenen obstakels ondervindt bij het gebruik van telefoontoestellen met mobiele data en applicaties.

Blue Mobility betwist dit niet, maar heeft dit integendeel ook zelf onderzocht en heeft zelf die afweging gemaakt. De Geschillenkamer treedt Blue Mobility eveneens bij dat de beslissing evenredig is. Het belang van het nagestreefde doel, met name, het waarborgen van het voortbestaan van Blue Mobility en het uitbreiden van het aanbod naar meerdere locaties, om zo ook meerdere gebruikers te kunnen bereiken, weegt immers op tegen het nadeel dat wordt toegebracht, en waarbij een beperkt aantal gebruikers inderdaad wordt beperkt in hun toegang tot de diensten van Blue Mobility.

Daarbij overweegt de Geschillenkamer ook dat Blue Mobility wel degelijk en gedurende een periode van 18 maanden op een veertigtal locaties heeft gewerkt met een zogenaamd hybride slot. Dat hybride slot, dat zowel kon worden geopend met een klantenkaart als met de applicatie op de telefoon, bleek echter niet voldoende kwalitatief, en die gebreken konden niet afdoende worden geremedieerd. Blue Mobility heeft dus wel degelijk inspanningen geleverd om rekening te houden met gebruikers die om welke reden dan ook geen telefoon met internetverbinding gebruiken. De beslissing om niet langer met hybride sloten te werken, maar uitsluitend met digitale fietssloten, is ingegeven door die kwaliteitsproblemen. Zoals eerder aangehaald was die beslissing ook ingegeven door de aanbestedingen uitgeschreven door meerdere vervoersregio's, waarbij als bestekvereiste gold dat de dienstverlening precies digitaal toegankelijk moet zijn en dat de fietsen op verschillende (andere) locaties moeten kunnen worden teruggebracht na gebruik. Blue Mobility heeft verder verduidelijkt dat zij bij de overstap naar een digitaal model ook rekening heeft gehouden met de verwachtingen van veel van haar gebruikers, zoals zelf een fiets kunnen kiezen en een fiets overal kunnen achterlaten. Dit bleek niet mogelijk onder het oude model. De overstap naar een digitaal model had dan ook een positieve impact op de gebruikservaring van andere gebruikers.

Daarbij overweegt de Geschillenkamer, tot slot en enigszins aanvullend, dat de indienster van de klacht bevestigt dat zij wel degelijk over een smartphone beschikt, en gebruik kan maken van de deelfietsen op plaatsen waar Wi-Fi beschikbaar is.

Oordeel van de Geschillenkamer

Om die redenen oordeelt de Geschillenkamer dat er geen indirecte discriminatie op grond van levensbeschouwing of gezondheidstoestand in de zin van het Gelijkekansendecreet kan worden vastgesteld.

Voorzitter
Stijn Smet

Griffier
Dorien Geeroms