

Verplichte smartphone app om deelfietsen te gebruiken vormt geen discriminatie

Situatie

De indienster van de klacht maakte regelmatig gebruik van deelfietsen. Zij heeft geen mobiele data op haar gsm. Dit is voor haar een bewuste keuze, ingegeven door ethische en ecologische overtuigingen.

Blue-mobility, de verweerster, biedt de zogenaamde Blue-Bikes aan. Dit zijn deelfietsen die in beginsel door iedereen kunnen worden gebruikt. Blue Mobility heeft meer dan 3.500 deelfietsen 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. 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 fietsslots 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. 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.

Beoordeling door de Geschillenkamer

De overstap naar een digitaal model met verplicht gebruik van een app op de smartphone om deelfietsen te kunnen gebruiken, heeft een impact op een aantal gebruikers – die omwille van

levensbeschouwelijke, medische of andere redenen geen gebruik maken van telefoontoestellen met mobiele data, of anders moeite hebben met digitalisering. Op die manier worden die gebruikers inderdaad benadeeld ten opzichte van andere gebruikers, die wel gebruik maken van telefoontoestellen met mobiele data.

Die ongunstige behandeling wordt echter gerechtvaardigd. De overstap naar een digitaal model streeft een legitiem doel na. Blue Mobility moet als commerciële vennootschap winstgevend zijn in een competitieve en veranderende markt, al is het maar om deelfietsen te kunnen blijven aanbieden. Blue Mobility wil ook haar aanbod uitbreiden.

De middelen die worden ingezet om het doel te bereiken, zijn ook passend en noodzakelijk. Blue Mobility toont immers aan dat de overschakeling naar een digitaal model toelaat om op een kostenefficiënte manier het aanbod aan deelfietsen uit te breiden, zonder dat relatief dure automaten moeten worden geplaatst en onderhouden. Daarnaast worden in openbare aanbestedingen vanuit de vervoersregio's voorwaarden gesteld die een dergelijk digitaal model veronderstellen. Het blijven aanbieden van alternatieve mogelijkheden zou voor Blue Mobility substantieel duurder zijn, en ook de concurrentiepositie van Blue Mobility aantasten.

De Geschillenkamer maakt ook een afweging tussen het nadeel voor een aantal gebruikers en het belang van het nagestreefde doel. De Geschillenkamer besluit dat de beslissing om over te stappen naar een uitsluitend digitaal model evenredig is. Daarbij speelt mee dat die beslissing net toelaat om meer gebruikers te bereiken. Bovendien heeft Blue Mobility zelf inspanningen geleverd, onderzoek verricht en de belangenafweging op een doordachte manier gemaakt. Blue Mobility heeft ook gedurende een periode van 18 maanden op een groot aantal locaties gewerkt met een hybride slot, waarbij fietsen zowel met een klantenkaart als met een app konden worden gebruikt. Dat systeem bleek uiteindelijk technologisch niet werkbaar omwille van kwaliteitsproblemen die niet konden worden opgelost.

Oordeel

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.

Samenvatting

Oordeel 2026-43 van 06/07/2026

Zaak 2026-0010

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: Dorien Geeroms 02 553 29 35

E-mail: geschillenkamer@vmri.be