

Oordeel 2026-44 van 14 juli 2026

Zaak 2026-0009

Indiener klacht: [...]

Verweersters: 1. De Lijn
2. Stad Antwerpen

Inhoud

Procedure.....	3
Feiten	4
Standpunt indiener klacht.....	4
Standpunt eerste verweester	4
Standpunt tweede verweester	7
Beoordeling door de Geschillenkamer	8
Ontvankelijkheid: kennelijk ongegronde klacht	8
Oordeel van de Geschillenkamer	10

De Geschillenkamer, samengesteld uit voorzitter Sarah Lambrecht, bijzitter Jonas Riemslagh en bijzitter Marie Spinoy, en bijgestaan door griffier Dorien Geeroms, spreekt het volgende oordeel uit:

Procedure

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 28 januari 2026.

De fase van het uitwisselen van standpunten en overtuigingsstukken werd afgerond op 2 maart 2026.

De Geschillenkamer ontving volgende stukken:

- het standpunt van stad Antwerpen van 1 maart 2026
- het standpunt van De Lijn van 2 maart 2026.

De Geschillenkamer behandelde de zaak tijdens een hoorzitting op 1 juli 2026. De indiener van de klacht was zelf aanwezig. De Lijn werd vertegenwoordigd door advocaten L. Proost en L. Janssens. De stad Antwerpen 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 passages uit het standpunt van de eerste verweerster (op pagina's 2, 3 en 8) en het standpunt van de tweede verweerster (op pagina's 1, 2 en 7), omdat die inhoudelijk over de bemiddelingspoging gaan. Dit wil zeggen dat de Geschillenkamer met deze passages geen rekening houdt bij haar beoordeling.

¹ Artikel 13, §5 [VMRI-decreet](#).

² Artikel 13, §4 [VMRI-decreet](#).

Feiten

De indiener van de klacht stelt dat de liften en roltrappen in de stations 'Diamant', 'Astrid', 'Meir' en 'Groenplaats' van De Lijn in Antwerpen regelmatig niet werken terwijl personen met een handicap daarop aangewezen zijn om het openbaar vervoer te gebruiken. Ook is volgens hem de signalisatie naar de lift in het station 'Opera' onduidelijk. Hij heeft daarom een klacht ingediend tegen De Lijn en de stad Antwerpen.

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 28 januari 2026.

Standpunt indiener klacht

Volgens de indiener van de klacht werken de liften en roltrappen in de stations 'Diamant', 'Astrid', 'Meir' en 'Groenplaats' van De Lijn in Antwerpen regelmatig niet. Hij heeft hartproblemen en is aangewezen op deze infrastructuur om het openbaar vervoer te nemen. In het station 'Opera' is volgens hem de signalisatie onduidelijk waardoor mensen die daar niet regelmatig komen, op een doodlopend stuk uitkomen wanneer zij de lift zoeken.

Hij heeft geen klacht ingediend bij De Lijn omdat het gaat om een algemeen probleem.

Standpunt eerste verweerder

De Lijn begrijpt de klacht als een aangevoerde indirecte discriminatie op grond van handicap en een beweerde weigering van een verzoek tot redelijke aanpassingen van een persoon met een handicap.

De Lijn geeft ten eerste aan dat zij grotendeels zelf de roltrappen, liften en signalisatie van de betrokken stations beheert, met uitzondering van de liften:

- in het station 'Astrid';

- met liftnummers 1, 2 en 3 in het station 'Opera'.

Het onderhoud en de opvolging van de liften in deze stations zitten bij een partner voor publiek private samenwerking en bij de stad Antwerpen. Als De Lijn in deze stations aanpassingen aan de signalisatie wenst uit te voeren, moet zij dat aanvragen bij deze partijen.

Volgens De Lijn is de klacht kennelijk ongegrond omdat:

- de indiener van de klacht geen aanvraag tot redelijke aanpassingen heeft gedaan volgens de procedure uiteengezet in artikel 26bis van het Gelijkekansendecreet;
- de indiener van de klacht niet aantoont dat hij drager is van een beschermd kenmerk, zoals een handicap (hartprobleem), en;
- er in geen enkel metrostation sprake is van een volledig gebrek aan werkende roltrappen en liften.

De Lijn meent ook dat de klacht onontvankelijk is omdat de indiener volgens De Lijn de bemiddelingsprocedure niet op een ernstige manier heeft doorlopen en geen klacht heeft ingediend bij De Lijn.

Er is volgens De Lijn geen sprake van een weigering van redelijke aanpassingen. De indiener geeft immers zelf aan dat hij geen klacht heeft ingediend bij De Lijn. Hij heeft ook de procedure voor verzoeken om redelijke aanpassingen niet heeft gevolgd. De Lijn kon dus ook geen gevraagde aanpassing geweigerd hebben. De Lijn stelt daarnaast dat de indiener niet heeft aangetoond dat hij hartproblemen heeft die onder 'handicap' of 'gezondheidstoestand' in de zin van het Gelijkekansendecreet vallen.

De Lijn stelt dat de indiener geen concrete situaties meegeeft die aantonen dat er regelmatig sprake is van een gebrekkige werking van de liften en roltrappen in de metrostations 'Diamant', 'Astrid', 'Meir' en 'Groenplaats'. Ze betwist niet dat er soms sprake is van een stilstand van de roltrappen en liften, maar wijst erop dat het te verwachten is dat de infrastructuur door het constante gebruik ervan in een grote stad soms herstellingen behoeft. Over de signalisatie in station 'Opera' merkt De Lijn op dat de signalisatie voor de indiener van de

klacht geen probleem vormt omdat hij wel een regelmatige reiziger is in dat station.

De Lijn benadrukt dat zij grote inspanningen levert voor de toegankelijkheid van haar dienstverlening voor personen met een handicap, onder meer met een doorgedreven klachtbehandeling, diverse opleidingen voor haar chauffeurs, haar deelname aan evaluerend onderzoek over toegankelijkheid, de geïndividualiseerde werkwijze van aanpassingen en de mogelijkheden inzake vervoer op maat. Volgens De Lijn zijn eventuele gevraagde aanpassingen ook een onevenredige belasting als zij onmiddellijk zouden moeten worden doorgevoerd. Afhankelijk van wat voor herstelling of ingreep nodig is, kan er tijd nodig zijn om die te realiseren. Sommige aanpassingen kaderen binnen de renovatiewerken die De Lijn doorvoert aan de stations in Antwerpen. Dergelijke werken moeten organisatorisch en budgettair mogelijk zijn. Ze kunnen ook niet allen tegelijk worden doorgevoerd omdat dit ervoor zou zorgen dat geen enkel station toegankelijk zou zijn. De Lijn organiseert de werken zo dat er steeds een toegankelijk aanbod van liften en roltrappen beschikbaar is, met uitzondering van ongevallen die tot onverwachte storingen zouden leiden.

Concreet realiseert zij de toegankelijkheid in deze stations als volgt:

- ‘Groenplaats’: twee roltrappen zijn hier buiten dienst, waarvan één permanent uit dienst werd gesteld. De tweede roltrap vereist een zeer grote interventie, die geen garanties op succes biedt. Omdat dit station vanaf 4 mei 2026 wordt gesloten en een volledige renovatie van het station is voorzien, met nieuwe liften, heeft De Lijn ervoor gekozen deze roltrap niet te herstellen.
- ‘Meir’: het station telt (sinds eind 2024) 15 nieuwe roltrappen en 3 liften. Door misbruik van de liften in het station, zijn soms interventies nodig. Daarvoor wordt steeds nauw samengewerkt met de betrokken leverancier voor een goede opvolging en een zo spoedig mogelijke oplossing.
- ‘Diamant’: dit is het station ondergronds aan het Antwerpse Centraal Station. Het telt 12 roltrappen waarvan er 4 al vernieuwd en in gebruik zijn en waarvan de overige op dit moment worden vernieuwd (tegen eind 2026). De toegankelijkheid van het station wordt op dit moment verzekerd door 2 liften die in gebruik zijn. Nadat de werken van de

roltrappen opgeleverd zijn, wenst De Lijn de liften te vervangen. Er werden onder meer 3 infopunten geïnstalleerd om de reisbeleving te verbeteren en de wanden in de inkomhal kregen nieuwe panelen om de weg naar de perrons te duiden.

- ‘Astrid’: het station telt 10 roltrappen en 6 liften. In 2025 waren er over de tien roltrappen verspreid 10 dagen van stilstand. Voor 2026 zijn nog geen stilstanden voor de roltrappen genoteerd. Voor de liften zijn wel langere stilstanden opgetekend. Het onderhoud en de opvolging van de liften ligt echter bij PPS-partner LIVAN 1. Hoewel De Lijn daarvoor niet de verantwoordelijkheid draagt, doet ze het nodige om met LIVAN 1 zo snel mogelijk een oplossing te vinden daarvoor.
- ‘Opera’: het station beschikt over 19 roltrappen en 3 liften die allemaal werken.

Er zijn dus aanzienlijke aanpassingen en inspanningen geleverd zowel door de vernieuwing van verschillende roltrappen als op vlak van de signalisatie.

Ten slotte stelt De Lijn dat er ook steeds gelijkwaardige alternatieven zijn om zich te verplaatsen met het openbaar vervoer in deze stations: gebreken van liften en roltrappen in bepaalde stations worden opgevangen door de werkende roltrappen en liften in nabije stations.

- De gebrekkige roltrappen en het gebrek aan liften in station ‘Groenplaats’ worden opgevangen door het station ‘Meir’, op 400 meter afstand.
- De gebrekkige roltrappen in het station ‘Diamant’ worden opgevangen door de stations ‘Astrid’ (op 210 meter afstand) of ‘Opera’ (op 500 meter afstand).
- De gebrekkige liften in het station ‘Astrid’ worden opgevangen door het station ‘Diamant’ (op 210 meter afstand) of ‘Opera’ (op 500 meter afstand).

Standpunt tweede verweerster

De stad Antwerpen wijst er ten eerste op dat zij enkel eigenaar is van twee liften in het complex ‘Opera’ ter hoogte van de lichtput van het complex en van het

toegangsgebouw tot dit complex. De signalisatie daarin is volledig de verantwoordelijkheid van De Lijn. De vermelde stations zijn volledig in het beheer van De Lijn en vallen dus buiten de bevoegdheid en verantwoordelijkheid van de stad.

Volgens de stad is er geen sprake van discriminatie. Los van enige discriminatie is er natuurlijk altijd ruimte voor verbetering en optimalisatie. De stad legt verschillende stukken voor waaruit blijkt dat de liften in beheer van de stad degelijk worden onderhouden en een gunstig keuringsverslag hebben.

Beoordeling door de Geschillenkamer

Volgens de indiener van de klacht werken de liften en roltrappen in verschillende stations van De Lijn in Antwerpen regelmatig niet en is in één station de signalisatie naar de lift niet duidelijk, terwijl personen met een handicap daarop aangewezen zijn om het openbaar vervoer te gebruiken.

De Geschillenkamer moet eerst nagaan of de klacht ontvankelijk is en ze deze dus kan onderzoeken.

Ontvankelijkheid: kennelijk ongegronde klacht

Art. 13, §3, 2° VMRI-decreet bepaalt dat een klacht niet ontvankelijk is wanneer de klacht kennelijk ongegrond is. 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 overeenstemming met hoe deze juridische begrippen gewoonlijk worden geïnterpreteerd en toegepast.”³

³ [Parl. St. Vlaams Parlement, 2021-2022, nr. 1357/1](#), 32.

De indiener van de klacht heeft het in zijn klacht over een algemeen probleem van toegankelijkheid in verschillende stations van De Lijn die zich volgens hem regelmatig stellen. In deze klacht is geen verdere tijdslijn of concretisering van het aangevoerde probleem opgenomen. De klacht bevat ook geen stukken die zijn verklaring onderbouwen of op een andere manier aannemelijk maken dat deze problemen zich voordoen, tijdens welke periode en met welke frequentie.

De Geschillenkamer moet verzekeren dat haar procedure laagdrempelig en toegankelijk is, ook voor wie zich niet laat bijstaan door een advocaat.⁴ Dit houdt onder meer in dat partijen tijdens het verloop van de procedure de mogelijkheid krijgen om hun standpunt te verduidelijken, concreter te maken en te onderbouwen met stukken.⁵ Ook een klacht die verdere verduidelijking en onderbouwing nodig heeft, kan dus na een voorlopig onderzoek leiden tot het verdere doorlopen van de procedure voor de Geschillenkamer en een onderzoek ten gronde.⁶

In deze zaak stelt de Geschillenkamer echter vast dat de indiener slechts een zeer algemene klacht heeft ingediend. Ze bevat geen feitenrelaas met bijvoorbeeld specifieke infrastructuur, concrete data of een tijdslijn waarop de aangevoerde gebrekkige werking en signalisatie zich voordeed. Ook in de verdere procedure voor de Geschillenkamer, nadat hij de argumentatie van de verweerders heeft ontvangen, heeft de indiener van de klacht geen tweede standpunt neergelegd en geen stukken ter ondersteuning van de klacht ingediend. Het dossier bevat bijgevolg geen stukken ter ondersteuning van de erg summiere klacht en de indiener heeft de aangevoerde tekortkomingen ook niet op een andere manier aannemelijk gemaakt. Ook tijdens de zitting kon de indiener zijn stellingen niet concreter maken. Na het doorlopen van de volledige procedure stelt de Geschillenkamer dan ook vast dat verdere verduidelijking en onderbouwing van de klacht zijn uitgebleven. De klacht blijft daardoor zo algemeen dat onderzoek over concrete feiten niet mogelijk is.

Om deze redenen is de Geschillenkamer van oordeel dat er geen dossier voorligt dat het voor haar mogelijk maakt om over een aangevoerde schending

⁴ Artikel 2 [Procedurebesluit Geschillenkamer](#).

⁵ Artikels 16-18 [Procedurebesluit Geschillenkamer](#).

⁶ Zie artikel 16, §1 & §3 [VMRI-Decreet](#).

van het Gelijkekansendecreet te oordelen. De klacht is kennelijk ongegrond en daarom niet ontvankelijk.

Oordeel van de Geschillenkamer

Om die redenen oordeelt de Geschillenkamer dat de klacht niet ontvankelijk is omdat zij kennelijk ongegrond is overeenkomstig artikel 13, §3, 2° [VMRI-decreet](#).

Voorzitter
Sarah Lambrecht

Griffier
Dorien Geeroms