De Geschillenkamer

Oordeel 2026-56 van 29 oktober 2026

Zaak 2026-0004

Indiener klacht: [...]

Verweerster: De Lijn

Vlaams Mensenrechten Instituut

Inhoud

Procedure 3
Feiten 4
Standpunt indiener klacht 5
Standpunt verweerster 7
Beoordeling door de Geschillenkamer 13
1. Ontvankelijkheid 13
2. Indirecte discriminatie 15
2.1. Algemene beginselen 16
2.2. Op het eerste gezicht neutrale praktijk 17
2.3. Benadeling van reizigers met een rolstoel 18
2.3.1. Vermoeden van benadelende praktijk 18
2.3.2. Geen weerlegging van vermoeden 19
Oordeel van de Geschillenkamer 21
Aanbevelingen van de Geschillenkamer 22

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

Procedure

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 21 januari 2026.

De fase van het uitwisselen van standpunten en overtuigingsstukken werd afgerond op 6 mei 2026.

De Geschillenkamer ontving volgende stukken:

- het standpunt van de verweerster van 20 maart 2026, na een verlenging van de termijn met 20 werkdagen
- het antwoord van de indiener van de klacht van 5 april 2026
- het antwoord van verweerster van 6 mei 2026.

De Geschillenkamer behandelde de zaak tijdens een hoorzitting op 1 juli 2026, die hybride verliep. De indiener van de klacht nam online deel. De verweerster werd vertegenwoordigd door advocaten L. Proost en L. Janssens.

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 e-mails in de stukken uit het dossier die inhoudelijk over de bemiddelingspoging gaan te weren (stuk “1_incidenten delijn”, p. 34-37 en stuk “de lijn bijvoegsels Geschillenkamer”, p. 4, 6, 8-9 en 18). Dit wil zeggen dat de Geschillenkamer met deze e-mails geen rekening houdt bij haar beoordeling. Aangezien de specifieke e-mails met betrekking tot

[1] Artikel 13, §5 VMRI-decreet.
[2] Artikel 13, §4 VMRI-decreet.

de bemiddeling duidelijk zijn af te bakenen, is het niet nodig om de stukken volledig te weren.

Nadat de termijnen om standpunten uit te wisselen waren verstreken, heeft de indiener nog een standpunt en verschillende overtuigingsstukken gezonden aan de Geschillenkamer. Die stukken zijn buiten de voorziene termijn ingediend en worden uit de debatten geweerd. De Geschillenkamer houdt er geen rekening mee om tot haar oordeel te komen.

Feiten

De indiener van de klacht verplaatst zich met een elektrische rolstoel. Zijn klacht gaat over de toegankelijkheidsproblemen die hij ondervond bij meerdere busritten op 20 september 2024.

Tijdens de heenrit werd hij geconfronteerd met een bus waarvan de haak om de manuele oprijplaat open te klappen niet aanwezig was. Wel was er een hendel maar die was vastgeroest of met vuil aangekoekt en daardoor onbruikbaar. Zonder haak of hendel kan de oprijplaat niet opengeklapt worden en kan een rolstoelgebruiker de bus dus niet betreden. Nadat de buschauffeur met zijn nagels onder de plaat prutste, kreeg hij de hendel toch open en kon de indiener de oprijplaat uiteindelijk gebruiken. Verder bevond de toegangsdeur voor personen met mobiliteitsbeperkingen zich ter hoogte van een vuilnisbak waardoor de indiener niet op een veilige manier recht op de bus kon rijden. Toen hij vroeg om de bus een beetje achteruit te rijden om recht op de bus te kunnen rijden, antwoordde de buschauffeur dat hij niet te veel moest eisen.

Tijdens de terugrit werkte de elektrische uitschuifbare oprijplaat van de eerste bus die de indiener wilde nemen niet. De buschauffeur vroeg hem of hij uit zijn rolstoel kon stappen, zodat de chauffeur zijn rolstoel op de bus kon dragen. Dit ging niet voor de indiener, dus stelde hij zelf voor om de volgende bus te nemen. Ook op die bus werkte de elektrische uitschuifbare oprijplaat niet. De buschauffeur stelde dan voor om de elektrische rolstoel (40kg) samen met de indiener (86kg) eerst met de voorwielen en dan met de achterwielen in de bus te zetten. Een medepassagier werd gevraagd om tijdens dit maneuver een knop in te drukken om de bus wat te laten kantelen.

De indiener heeft daarnaast 39 meldingen gedaan bij De Lijn over andere incidenten, waarvan de grote meerderheid over vergelijkbare toegankelijkheidsproblemen. Die meldingen gaan vooral over bussen met een defecte, niet-uitklapbare of slecht onderhouden manuele of elektrische uitschuifbare oprijplaat en een gebrek aan kennis of dienstverlening van de buschauffeurs. Hierdoor kan hij geregeld de geplande bus niet nemen. Ook zou dit in verschillende gevallen hebben geleid tot schade aan zijn rolstoel en gevaarlijke situaties voor hemzelf, behulpzame medepassagiers of de buschauffeur. Vele meldingen gingen over ontbrekende haken om de oprijplaat uit te klappen; daarom bezorgde De Lijn een eigen haak aan de indiener.

Standpunt indiener klacht

De indiener van de klacht stelt dat zijn klacht over de heen- en terugrit op 20 september 2024 in Edegem deel is van een structureel probleem bij De Lijn. Hij stelt dat hij daarnaast ook 39 lopende dossiers heeft bij De Lijn over andere incidenten van defecte of ontbrekende hulpmiddelen en gebrekkige opleiding of houding van chauffeurs.

De indiener vindt dat er in alle bussen met een manuele oprijplaat een haak aanwezig moet zijn om de oprijplaat neer te kunnen klappen. Voor de bussen met een uitschuifbare oprijplaat moet steeds gecontroleerd worden of die werken, en de chauffeurs moeten weten hoe de oprijplaten bediend worden. Zo heeft hij veel klachten over de oprijplaten: ze hangen los aan, vallen van de bus bij het openleggen, er ontbreken gaten om de haak in te steken, de hengsels zijn zodanig vuil dat ze vastgekoekt zijn en dus niet bruikbaar. Verder zijn de haken om de oprijplaten open te klappen vaak niet aanwezig of stuk. De indiener vindt dat dit aantoont dat de bussen niet bij het begin van iedere rit worden nagekeken op defecten en toegankelijkheid. Hij kreeg wel een haak van De Lijn, die hij uitleent aan de chauffeurs wanneer er geen haak aanwezig is in de bus, maar hij vindt dit geen gepaste oplossing voor een structureel probleem.

De elektrische oprijplaten zijn volgens de buschauffeurs ook vaak stuk en enkele buschauffeurs weten niet hoe ze bediend moeten worden. De indiener moet de werking dan zelf aan de buschauffeurs uitleggen. De Lijn heeft hem bij

de behandeling van één van die dossier verteld dat er pictogrammen aanwezig zijn in de bussen of trams om de werking van de rijtuigen uit te leggen maar hij heeft die nog niet gezien. De buschauffeurs vertellen hem soms dat ze nooit zijn opgeleid over de werking van de oprijplaten of dat ze geen haak hebben gekregen. Verscheidene buschauffeurs vertellen hem onterecht ook dat hij met zijn elektrische rolstoel niet op de bus mag of begeleiding nodig heeft, openen de toegankelijke deur niet voor hem, stappen niet uit om hem te helpen of rijden gewoon door zonder te stoppen.

De opleiding van het personeel zou ook moeten gaan over waar de bus moet stoppen en hoe de deur gepositioneerd moet worden om het veilig afrijden van de bus mogelijk te maken. Chauffeurs stoppen vaak ook op een plaats waardoor hij niet veilig van of op de oprijplaat kan rijden, zoals ter hoogte van een vuilnisbak, een bank, een fietsenstalling, een paal of een te lage ondergrond. Hierdoor heeft zijn rolstoel al schade opgelopen en heeft hij zichzelf en behulpzame medereizigers ongewild bezeerd. Soms is de infrastructuur van de straat ook slecht, waardoor de elektrische oprijplaten soms niet naar behoren werken (bijv. als de tegels hoger zijn dan de boordsteen van het trottoir) of het afrijden onveilig is. De indiener moet deze plaatsen zelf melden aan de gemeente en vindt dat De Lijn dat zou moeten doen.

Door al deze obstakels moet hij vaak doorreizen naar een andere halte of moet hij wachten op een volgende bus die toegankelijker is of waarvan de chauffeur beter opgeleid of behulpzamer is. Daardoor duren zijn ritten vaak veel langer, tot enkele uren toe, dan ze zouden moeten duren, of leiden ze tot onveilige situaties waarbij chauffeurs en medepassagiers hem met zijn zware elektrische rolstoel op de bus zetten.

Hij stelt ook dat hij al eens is aangesproken door een chauffeur die kwaad was dat hij een melding over hem had gedaan, en geeft aan dat hij daarom de nummers van de bussen liever niet meer doorgeeft bij de klacht.

In het bijzonder kaart de indiener de volgende veelvoorkomende problemen aan:

- Waarom functioneren de elektrisch aangestuurde uitschuifplaten niet?
- Hoe komt het dat de haak voor de manuele oprijplaat vaak niet aanwezig is?

- Zijn de chauffeurs wel opgeleid om de oprijplaten en uitschuifplaten te bedienen?
- Waarom zijn niet alle chauffeurs bereid om deze handelingen uit te voeren?
- Waarom hebben ze niet altijd aandacht voor het feit dat de bus niet stopt voor een obstakel waardoor hij de oprijplaat niet recht op kan rijden?

Standpunt verweerster

De Lijn vraagt eerst en vooral om twee stukken uit de procedure voor de Geschillenkamer te weren. Deze stukken bevatten e-mails met mededelingen die De Lijn tijdens de bemiddeling heeft gedaan, wat de vertrouwelijkheid van de bemiddeling schendt en ingaat tegen artikel 13, §4 VMRI-decreet en artikel 1723/1 Gerechtelijk Wetboek. De Lijn stelt dat niet enkel de betreffende e-mails moeten worden geweerd, maar de volledige documenten waarin die e-mails zich bevinden. Bovendien stelt De Lijn dat een aantal van de illustratieve klachten die de indiener aanvoert, betrekking hebben op de echtgenote van de indiener, en niet gaan over toegankelijkheidsproblematieken. Die vallen buiten het bestek van het discriminatierecht.

De Lijn vindt dat er geen sprake kan zijn van discriminatie. De indiener is een rolstoelgebruiker, en er is dus sprake is van het beschermd kenmerk handicap. De Lijn betwist evenwel dat de betrokken reiziger een nadelige of minder gunstige behandeling onderging op basis van dit beschermd kenmerk. De Lijn meent dat de klacht kennelijk ongegrond is. De klacht betreft namelijk een vermeende weigering van redelijke aanpassingen, terwijl de indiener geen aanvraag tot redelijke aanpassingen heeft ingediend. Hij heeft namelijk klacht ingediend bij het VMRI de dag zelf van de aangevoerde feiten, zonder ze eerst aan De Lijn te melden. De indiener heeft De Lijn dus geen mogelijkheid gegeven om het probleem recht te zetten of ondersteuning te bieden. Bovendien hebben de chauffeurs het probleem steeds zelf opgelost: de chauffeur voor de heenrit heeft de manuele oprijplaat toch kunnen bedienen, en de tweede chauffeur voor de terugrit heeft de indiener op de bus kunnen dragen. De exploitanten hebben het materieel ook onmiddellijk nagekeken na de klacht van de indiener. De Lijn meent dat de indiener van de klacht de handelingen van de betrokken

chauffeurs en van De Lijn telkens onterecht interpreteert als een weigering om toegang tot het voertuig te verschaffen, eerder dan als een inspanning om de toegankelijkheid voor eenieder te garanderen.

Zelfs als er toch sprake zou zijn van een weigering van redelijke aanpassingen, stelt De Lijn dat er gelijkwaardige alternatieven bestaan die de indiener kan gebruiken om zich te verplaatsen met het openbaar vervoer. Zelfs in het geval dat er een technisch probleem is met één van de bussen, blijkt uit het feitenrelaas van de indiener dat hij toch op zijn bestemming geraakte, ofwel met dezelfde bus waarbij zich een probleem stelde, ofwel met de volgende bus die de halte bediende.

In ieder geval stelt De Lijn dat ze al veel initiatieven heeft genomen en moeite heeft gedaan om de toegankelijkheid van haar diensten voor personen met een handicap te garanderen, en dat nog meer redelijke aanpassingen invoeren een onevenredige belasting zou uitmaken.

Deze doorgedreven inspanningen zijn geleverd op vier domeinen:

- opleiding van chauffeurs in dienst van De Lijn of diens exploitanten;
- professionele klachtenbehandelingsprocedure;
- geïndividualiseerd en voortdurend toegankelijkheidsstreven;
- voortdurende evaluatie.

De opleiding van chauffeurs in dienst of in onderaanneming bij De Lijn besteedt aandacht aan de redelijke aanpassingen en het comfort tijdens de busrit voor personen met een beperking. In de afgelopen jaren werd nog sterker ingezet op de opleiding en opvolging van de chauffeurs. De module voor de voortgezette opleiding vakbekwaamheid toegankelijkheid kreeg in 2024 een inhoudelijke update. Chauffeurs moeten regelmatig een opfrissing volgen van deze opleiding. De Lijn legt verschillende folders en richtlijnen over toegankelijkheid voor, om aan te tonen dat hun chauffeurs uitgebreid worden opgeleid en ingelicht over toegankelijkheid voor personen met een handicap.

De Lijn organiseert ook minstens één algemene toegankelijkheidscampagne per jaar, met info op onder andere de schermen in de stelplaatsen, (digitale) folders, kiosken en intranet. De correcte toepassing van

toegankelijkheidsrichtlijnen wordt opgevolgd via klantenreacties, monitoring op het terrein en "*mystery shopping*". Indien een medewerker van De Lijn betrokken is bij een voorval over toegankelijkheid, dan wordt die hierover door hun leidinggevende aangesproken en komt er een passend gevolg. Er wordt naast de opleiding en interne campagnes dus ook met gerichte coaching ingegrepen en bijgestuurd.

Ook de klachtenbehandeling van De Lijn over de toegankelijkheid van de dienstverlening vormt een redelijke aanpassing in haar dienstverlening voor personen met een handicap. Dankzij de feedback van reizigers kunnen de medewerkers van De Lijn de situatie beoordelen op basis van de gegevens die zij kunnen verzamelen, volgen ze de klacht individueel op en kunnen ze gepaste, desgevallend remediërende, maatregelen nemen als de dienstverlening niet in overeenstemming met de verwachtingen van de reiziger of van De Lijn zelf verlopen is. Meldingen die betrekking hebben op toegankelijkheid worden binnen de klachtenbehandeling steeds als "gevoelig" behandeld. De personeelskost die geïnvesteerd wordt in deze klachtenbehandeling – die ook bestaat uit pogingen tot bemiddeling met de melders van incidenten, zoals gebeurde met de indiener van de klacht – is al hoog, en meer personeelsmiddelen investeren zou onevenredig belastend zijn.

De Lijn vraagt ook informatie op bij de exploitanten om gemelde incidenten te onderzoeken en koppelt indien nodig terug naar de exploitanten in onderaanneming. Er worden herhaaldelijke herinneringen gestuurd over het toegankelijkheidsbeleid. Op basis van de elementen uit de meldingen, zoals een gebrekkige elektrische oprijplaat of een ontbrekende haak om de manuele oprijplaat te kunnen uitvouwen, vraagt De Lijn ook aan de exploitant om het nodige te doen en dus hiervoor oplossingen te zoeken. De Lijn kan ook boetes opleggen aan de onderaannemers, wat bijdraagt tot een redelijke opvolging van de incidenten en klachten. Wanneer er sprake is van een ontoelaatbare handeling van de buschauffeur of de exploitant, dan wordt dit gesanctioneerd door De Lijn.

De toegankelijkheid van de diensten van De Lijn is ook geïndividualiseerd, wat aantoont dat er veel redelijke aanpassingen worden gemaakt. Zo voorziet De Lijn in haar programmaties en online trajectplanners symbolen die aangeven welke specifieke aanpassingen voor personen met een beperking aanwezig zijn

op een specifiek traject. Zo bestaan er bussen met voorzieningen voor personen met audiovisuele beperkingen, mobiele beperkingen met hulp van een begeleider en mobiele beperkingen zonder hulp van een begeleider. Op die manier kunnen personen met een beperking gemakkelijk hun reis plannen, rekening houdend met de trajecten die voor hen toegankelijk zijn. De Lijn voert aan dat dit duidelijk in lijn is met een arrest van het Hof van Beroep van Gent, dat een zekere individuele benadering van redelijke aanpassingen vereist.[3]

Sinds de inwerkingtreding van een nieuwe vervoersregeling op 6 januari 2025 is de volledige busvloot van het kernnet en het aanvullend net technisch toegankelijk voor personen met verminderde mobiliteit. De bussen zijn, in overeenstemming met het reglement nr. 107 van de Economische Commissie voor Europa van de Verenigde Naties (VN/ECE), uitgerust met een lage vloer, een oprijplaat en een rolstoelplaats. De elektrische bussen beschikken over een elektrische oprijplaat, die ervoor zorgt dat het instappen voor reizigers met een mobiliteitshulpmiddel eenvoudiger is dan voordien. Recente bussen worden uitgerust met een gecombineerd systeem: boven op de elektrische uitschuifplaat bevindt zich een manuele openklapplaat. Die manuele plaat moet de taak van de elektrische oprijplaat overnemen in het geval dat de elektrische oprijplaat buiten werking is.

De betrouwbaarheid van de werking van de manuele en elektrische oprijplaten wordt opgevolgd, en defecten worden gerapporteerd en zo snel mogelijk hersteld. De recente voertuigen zijn voorzien van een meldingssysteem dat aangeeft wanneer de elektrische oprijplaat defect is. Bij elke opstart van het voertuig voert de elektrische oprijplaat een zelftest uit, waarbij de plaat automatisch enkele centimeters uit- en terug inschuift. Via een melding op het dashboard wordt aangegeven of de oprijplaat functioneel of niet-functioneel is. De handleiding voor chauffeurs bevat een richtlijn in het geval dat hun voertuig niet is uitgerust met een geautomatiseerd meldingssysteem of een elektrische oprijplaat. Deze stelt dat er bij aanvang van de dienst een inspectie van de oprijplaat moet worden uitgevoerd door de chauffeur:

- manuele oprijplaat: voor aanvang van de dienst een visuele controle van de oprijplaat en de aanwezigheid van de haak;

[3] Gent (13e k.) 7 juli 2009, nr. 2009/AR/2440.

- elektrische oprijplaat: voor aanvang van de dienst de oprijplaat in- en uitschuiven.

Bij een niet werkende oprijplaat wordt dit onmiddellijk gemeld door de chauffeur en vraagt die om een reservevoertuig ter beschikking te stellen. Het onderhoud van de oprijplaat gebeurt in overeenstemming met richtlijnen van de fabrikant. Na melding van een defect door een chauffeur wordt onmiddellijk herstel vooropgesteld. Reservehaken moeten snel beschikbaar zijn in elke stelplaats. De reiniging van de manuele oprijplaat wordt meegenomen in de aanpak van de properheid van het voertuig.

De Lijn Flex (vroeger gekend als de “belbussen”) biedt ook een geïndividualiseerde oplossing voor reizigers die geen gebruik kunnen maken van de dienstverlening van het kernnet of het aanvullend net. Ze zijn namelijk met een lift uitgerust, waardoor ouderen en rolstoelgebruikers hier eenvoudig beroep op kunnen doen. Wanneer de busvloot nog niet volledig toegankelijk was, boden de belbussen dus wel een geïndividualiseerde oplossing voor personen met een mobiliteitsbeperking.

Ten slotte levert De Lijn inspanningen om de toegankelijkheid van haar dienstverlening voortdurend te evalueren, niet enkel via de klantendienst en de behandeling van individuele feedback van reizigers, maar ook door haar deelname aan de doelgerichte Customer Effort Score-bevraging (CES). Deze bevraging omvat de belangrijkste aspecten van een toegankelijk aanbod van openbaar vervoer. Het departement Mobiliteit en Openbare Werken organiseert deze bevraging jaarlijks met als doel om ook in de toekomst nog beter te kunnen tegemoetkomen aan de verschillende verwachtingen van de verschillende doelgroepen. Aanvullend werd in 2025 een specifieke kwaliteitsmeting van de toegankelijkheid in samenwerking met reizigers met een motorische of visuele handicap uitgewerkt en gevalideerd. Op dit moment is De Lijn de procedure rond de opvolging van gevoelige klantenreacties aan het verfijnen, waarbij een nog strengere uitvoering en opvolging van gerichte verbeteracties op het terrein als doel wordt vooropgesteld. Dit toont aan dat De Lijn het nodige doet om haar toegankelijkheidsbeleid continu te evalueren en zo nodig bij te stellen. In het kader van de redelijke aanpassingen is een dergelijke en doorlopende evaluatie een vereiste, waar De Lijn ook aan voldoet.

Uit deze vier elementen blijkt dus dat De Lijn ernstige inspanningen doet om toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor iedereen maximaal te verwezenlijken, en daarmee minstens te voldoen aan de verplichting van redelijke aanpassingen voor reizigers met een beperking.

De Lijn voert aan dat de lijst van andere klachten die de indiener bezorgde aan De Lijn over gelijkaardige incidenten betreffen als louter illustratief moeten worden beschouwd. Ze maken geen voorwerp uit van de klacht, die enkel betrekking heeft op incidenten die zich voordeden op 20 september 2024 en kunnen het voorwerp van de klacht niet automatisch uitbreiden.

Over deze illustratieve klachten stelt De Lijn het volgende:

- Wanneer een ouder model van bus niet toelaat dat de chauffeur de middendeur (de toegankelijke deur) bedient van binnen de bus, moet die uitstappen om de reiziger te helpen. De chauffeur die dat niet deed, werd hieraan herinnerd.
- Wanneer er zich defecten voordoen aan de bus tijdens de rit (defecte oprijplaten, ontbrekende bel voor personen met beperkte mobiliteit en een oprijplaat die niet meer correct vasthing aan de bus) wordt indien mogelijk een reservevoertuig ingeschakeld, en wordt het voertuig zo snel mogelijk hersteld, maar een onmiddellijk herstel is vaak niet mogelijk. Wanneer een defect al voor het begin van de rit bestond, of materieel gebrekkig bleek te zijn, worden de exploitanten daarop aangesproken en indien nodig gesanctioneerd. De Lijn bezorgde ook een persoonlijke haak aan de indiener, als oplossing voor de vele meldingen over ontbrekende haken.
- De Lijn zet heel sterk in op opleidingen over toegankelijkheid, en vereist dat chauffeurs opleidingen volgen over toegankelijkheid en diversiteit. Het feit dat een chauffeur een oprijplaat niet kan bedienen of onterecht zegt dat de elektrische rolstoel van de indiener niet op de bus mag, gaat over geïsoleerde incidenten. De Lijn bezorgde een brochure aan de indiener die hij kan voorleggen aan de chauffeurs om duidelijk te maken wat de regels en werking van de bus zijn.
- Wanneer een chauffeur weigert de oprijplaat uit te schuiven, geen assistentie biedt aan de indiener wanneer hij op de “minder mobiele” knop drukt, of geen aandacht heeft voor hindernissen die de indiener kan

ondervinden bij het op- of afrijden, wordt die hier steeds op aangesproken door De Lijn, en indien nodig gesanctioneerd. Soms is er ook sprake van een misverstand, waarbij de chauffeur de indiener niet heeft gezien of niet begrijpt welke hulp hij nodig heeft.

- Soms zijn de haltes zelf niet toegankelijk. Dit is echter een bevoegdheid van de gemeentes. De Lijn meldt dit wel steeds aan de betrokken gemeente, maar kan hier zelf geen oplossing voor bieden.

De structurele maatregelen die De Lijn neemt om in progressieve lijn de toegankelijkheid voor alle reizigers te garanderen, tonen dat De Lijn zich in geen geval schuldig maakt aan indirecte discriminatie ten aanzien van personen met verminderde mobiliteit. Daarnaast toont de individuele terbeschikkingstelling van de verschillende (hulp)middelen aan dat De Lijn in geen geval verzoeken tot redelijke aanpassingen weigert door te voeren, voor zover de gevraagde aanpassingen als redelijk beschouwd kunnen worden. Verder voert De Lijn ook een dialoog met de stad Antwerpen en de gemeente Edegem om ervoor te zorgen dat de haltes van bussen en trams steeds de voorschriften van de toegankelijkheid volgen.

Beoordeling door de Geschillenkamer

De indiener van de klacht voert aan dat hij meerdere toegankelijkheidsproblemen ondervond met zijn elektrische rolstoel bij zijn heen- en terugrit met de bus op 20 september 2024 en dat hij tientallen gelijkaardige klachten heeft lopen bij De Lijn. Volgens de indiener is er dan ook sprake van een structureel toegankelijkheidsprobleem bij De Lijn.

De Geschillenkamer moet in deze zaak beoordelen of de klacht ontvankelijk is (1). Vervolgens dient ze te onderzoeken of er sprake is van een discriminatie op grond van handicap (2).

1. Ontvankelijkheid

De Lijn voert aan dat de klacht niet ontvankelijk is doordat ze kennelijk niet gegrond is. De indiener van de klacht zou immers geen verzoek tot redelijke

aanpassingen hebben ingediend overeenkomstig artikel 26*bis* van het Gelijkekansendecreet.

Artikel 26*bis* van het Gelijkekansendecreet bepaalt dat elke (rechts)persoon die onderworpen is aan het discriminatieverbod passende maatregelen moet nemen om het aanvragen van redelijke aanpassingen te faciliteren, zoals het ter beschikking stellen van een aanvraagformulier dat ook elektronisch kan worden ingevuld, zonder dat andere communicatiemiddelen worden uitgesloten. Die (rechts)persoon moet de aanvrager van redelijke aanpassingen zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen, informatie verstrekken over het gevolg dat aan de aanvraag is gegeven.

Deze wettelijke verplichting voor ondernemingen en organisaties die onderworpen zijn aan het discriminatieverbod, beoogt tegemoet te komen aan de vaststelling uit de evaluatiestudie van het Gelijkekansendecreet dat een reactie op een verzoek tot redelijke aanpassingen in bepaalde situaties nooit komt of onredelijk lang uitblijft.[4]

Deze bepaling doet evenwel geen verplichtingen ontstaan ten aanzien van de aanvrager tot redelijke aanpassingen. De voorziene procedure dient als hulpmiddel of richtinggevend kader om via een overleg redelijke aanpassingen te realiseren. Het gebruik ervan wordt niet opgelegd aan de verzoeker, die nog steeds andere communicatiemiddelen kan gebruiken. Dit wel vereisen zou immers leiden tot een uitholling van het recht op redelijke aanpassingen.[5]

De verweerder kan artikel 26*bis* van het Gelijkekansendecreet dus niet inroepen tegen de indiener, die geen gebruik hoeft te maken van een formele procedure.

Van een reiziger met een elektrische rolstoel kan overigens onmogelijk worden verwacht dat die bij elk toegankelijkheidsprobleem tijdens het vervoer met een bus van De Lijn een schriftelijk verzoek tot redelijke aanpassing zou indienen met een antwoordtermijn tot dertig dagen. Dit verzoek kan ook worden gesteld aan de buschauffeur, zoals gebeurd is in deze zaak.

[4] *Parl. St.* Vlaams Parlement, 2023-2024, nr. 1937/1, p. 11.
[5] Zie eveneens *ibid.*, p. 40.

De Geschillenkamer merkt voorts op dat de indiener van de klacht daarnaast tientallen incidenten heeft gemeld bij De Lijn over gelijkaardige toegankelijkheidsproblemen maar dat de langdurige dialoog niet heeft geleid tot verbetering. In tegenstelling tot wat De Lijn aangeeft, heeft de reiziger wel degelijk de mogelijkheid gegeven aan De Lijn om in dialoog te treden en de herhaalde toegankelijkheidsproblemen recht te zetten.

De klacht is dus niet kennelijk ongegrond en wel ontvankelijk.

2. Indirecte discriminatie

De indiener van de klacht voert aan dat:

- hij bij meerdere busritten op 20 september 2024 niet of niet veilig kon gebruik maken van de oprijplaat, omwille van gebrekkig materieel, technische defecten, onvoldoende onderhoud en gebrek aan kennis bij en bijstand door de chauffeurs;
- die incidenten, samen met tientallen gelijkaardige incidenten, wijzen op een structureel toegankelijkheidsprobleem bij de bussen van De Lijn;
- hij daardoor als reiziger met een elektrische rolstoel slechts zeer moeizaam en enkel met aanzienlijke veiligheidsrisico's gebruik kan maken van het openbaar vervoer van De Lijn.

De Lijn betwist dat de indiener van de klacht werd benadeeld op basis van zijn handicap.

De Geschillenkamer stelt vast dat zowel de indiener als De Lijn benadrukken dat de incidenten van 20 september 2024 niet los mogen worden bekeken van het ruimere toegankelijkheidsbeleid van De Lijn. Daarnaast wijzen de incidenten met drie verschillende bussen op die dag, samen met de tientallen meldingen over gelijkaardige toegankelijkheidsproblemen, volgens de indiener op een structurele praktijk die hem als rolstoelgebruiker benadeelt ten opzichte van andere reizigers.

De Lijn heeft die meldingen in haar laatste standpunt uitvoerig besproken en ingedeeld in categorieën, zoals oudere bussen, de opleiding van chauffeurs,

misverstanden en gebrekkig materieel. De Geschillenkamer laat de twee meldingen die betrekking hebben op de echtgenote van de indiener buiten beschouwing, evenals de meldingen die enkel de inrichting van haltes betreffen. De overige meldingen beoordeelt zij niet als afzonderlijke feiten, maar gebruikt zij om na te gaan of de problemen van 20 september 2024 wijzen op een terugkerende praktijk.

Over de vraag of er sprake is van een structurele praktijk die de indiener als rolstoelgebruiker benadeelt, nemen beide partijen een standpunt in maar komen zij tot tegenovergestelde conclusies. Gelet op de aard en de samenhang van de aangevoerde feiten acht de Geschillenkamer het aangewezen om de klacht te onderzoeken vanuit het perspectief van indirecte discriminatie, eerder dan de afzonderlijke incidenten te beoordelen als opeenvolgende individuele weigeringen van redelijke aanpassingen.

De stelling van De Lijn dat de aangehaalde problemen uitsluitend dienen te worden beschouwd als onderscheiden vermeende weigeringen van redelijke aanpassingen, dreigt de bescherming die het Gelijkekansendecreet biedt, uit te hollen. De Geschillenkamer ziet niet in hoe die kwalificatie bijdraagt aan de mogelijkheid voor de indiener om werkelijk gebruik te maken van het vervoersaanbod van De Lijn.

2.1. Algemene beginselen

Een indirecte discriminatie op grond van handicap vindt plaats wanneer:

- een op het eerste gezicht neutrale praktijk;
- personen met een handicap 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.[6] Een praktijk die personen met een handicap benadeelt, is niet noodzakelijk wanneer de discriminerende impact kan worden vermeden door redelijke

[6] Artikel 16, § 2, Gelijkekansendecreet.

aanpassingen.[7] 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).

Indirecte discriminatie op grond van handicap vindt niet alleen plaats wanneer personen met een handicap benadeeld worden ten opzichte van personen zonder handicap, maar ook wanneer bepaalde personen met een handicap worden benadeeld in vergelijking met andere personen met een handicap.[8]

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.[9]

2.2. Op het eerste gezicht neutrale praktijk

De Lijn stelt dat haar beleid erop gericht is om de toegankelijkheid voor alle reizigers progressief te verbeteren aan de hand van structurele maatregelen. Dit beleid vormt op het eerste gezicht een neutrale praktijk, aangezien het op alle reizigers van toepassing is.

De praktijk waarvan de Geschillenkamer de weerslag op de indiener van de klacht onderzoekt, is het geheel van maatregelen waarmee De Lijn de toegankelijkheid van haar bussen wil waarborgen. Volgens De Lijn omvat dat onder meer de uitrusting van de bussen met een manuele of elektrische oprijplaat, de controle van die oprijplaten door de chauffeur voor aanvang van de dienst, de opleiding van de buschauffeurs, de behandeling van meldingen en klachten, het zo snel mogelijk herstellen van defecten en de progressieve vervanging van oudere voertuigen.

---

[7] Zie bijvoorbeeld Hof van Justitie 15 juli 2021, C-795/19, *XX t. Tartu Vangla*, § 46-52.
[8] Zie Hof van Justitie 26 januari 2021, C-16/19, *VL t. Szpital Kliniczny im. dra. J. Babińskiego Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Krakowie*, § 35 & 56.
[9] Artikel 36, §1 Gelijkekansendecreet.

2.3. Benadeling van reizigers met een rolstoel

2.3.1. Vermoeden van benadelende praktijk

De indiener van de klacht verplaatst zich met een elektrische rolstoel en maakt regelmatig gebruik van het openbaar vervoer van De Lijn. Zijn klacht betreft de toegankelijkheidsproblemen die hij ondervond bij meerdere busritten op 20 september 2024. Bij geen van de drie bussen die hij die dag nam, functioneerde de manueel of elektrisch bediende oprijplaat naar behoren omwille van een technisch defect, gebrekkig onderhoud of het ontbreken van het materieel dat nodig was om de plaat te bedienen.

Op de heenrit was er op de bus geen haak aanwezig om de oprijplaat te openen, en was de hendel vastgeroest of met vuil aangekoekt, waardoor hij niet te gebruiken was. De chauffeur kreeg de plaat uiteindelijk open door met zijn nagels onder de plaat te prutsen. De indiener kon de bus bovendien niet veilig oprijden, omdat de toegangsdeur zich ter hoogte van een vuilnisbak bevond en de chauffeur, volgens de indiener, op zijn vraag om de bus wat te verplaatsen antwoordde dat hij niet te veel moest eisen. Op de terugrit kon hij de eerste bus niet nemen, omdat de oprijplaat niet werkte. Ook bij de volgende bus werkte de oprijplaat niet. De chauffeur stelde toen voor om de indiener in zijn elektrische rolstoel (40 kg, terwijl de indiener zelf 86 kg weegt) eerst met de voorwielen en dan met de achterwielen in de bus te tillen, waarbij een medereiziger een knop moest indrukken om de bus te laten kantelen.

De Geschillenkamer stelt vast dat De Lijn deze feiten, zoals weergegeven door de indiener in de klacht, als zodanig niet betwist.

Ter ondersteuning van zijn klacht verwijst de indiener van de klacht naar tientallen gelijkaardige incidenten die hij gemeld heeft aan De Lijn. Die incidenten hebben betrekking op oprijplaten die loshangen of waarvan de openingen voor de haken ontbreken, waardoor de hengsels vuil en onbruikbaar worden. Ook ontbreken de haken om de oprijplaten open te klappen dikwijls, of zijn ze stuk, en zijn de elektrische oprijplaten soms defect. Daarnaast weten sommige chauffeurs niet hoe ze de elektrische oprijplaten moeten bedienen of waarvoor de haak dient, terwijl pictogrammen die de werking van de voertuigen toelichten volledig ontbreken. Verder beschikken chauffeurs over onvoldoende kennis om de bus zodanig ten opzichte van het straatmeubilair te positioneren

dat veilig afrijden mogelijk is, en ontbreken er voldoende middelen om de chauffeur duidelijk te maken dat een persoon met beperkte mobiliteit moet afstappen. Ten slotte zijn de haltes onvoldoende toegankelijk, meer bepaald doordat de vloertegels vaak te hoog geplaatst zijn, waardoor de elektrische oprijplaten onbruikbaar zijn.

De incidenten van 20 september 2024, samen met tientallen gelijkaardige incidenten binnen een korte periode, wijzen op een patroon van toegankelijkheidsproblemen die het voor de indiener van de klacht, als reiziger met een rolstoel, moeilijk of zelfs onmogelijk maken om van het openbaar vervoer van De Lijn gebruik te maken.[10] Zij kunnen het bestaan van een indirecte discriminatie op grond van handicap doen vermoeden. De bewijslast dat er geen discriminatie is, valt vervolgens ten laste van de verweerder, die het vermoeden van benadeling kan weerleggen of de benadelende praktijk kan rechtvaardigen.

2.3.2. Geen weerlegging van vermoeden

De Lijn voert aan dat er geen sprake is van een nadelige behandeling bij de incidenten van 20 september 2024 doordat de chauffeurs onmiddellijk de nodige maatregelen hebben genomen om de situatie te verhelpen en het materieel na de klacht werd gecontroleerd. De indiener van de klacht geraakte op zijn bestemming, met dezelfde bus waarbij zich een probleem stelde, dan wel met de volgende bus die de halte bediende.

De Geschillenkamer volgt De Lijn dat verscheidene chauffeurs effectief een poging hebben gedaan om de indiener van de klacht te assisteren. De Lijn weerlegt daarentegen niet het vermoeden van een benadelende praktijk voor reizigers met een rolstoel. Zo ontbrak op de heenrit de vereiste haak om de oprijplaat open te leggen waardoor de chauffeur met zijn nagels de plaat moest openleggen. Vervolgens moest de indiener de oprijplaat oprijden zonder dat de bus goed was gepositioneerd. Op de terugrit kon hij de eerste bus niet nemen en pas de tweede toen hij in zijn rolstoel met de hulp van de chauffeur en een medereiziger in de bus werd gezet. Dergelijke oplossingen zijn onveilig voor de

[10] Zie in dezelfde zin, Rechtbank van eerste aanleg te Antwerpen, afdeling Mechelen, 5 december 2023, nr. 23/158/A, p. 9; Hof van Beroep te Antwerpen, 15 december 2025, nr. 2024/AR/642, p. 16.

reiziger, de chauffeur en de medereizigers, en hangen af van de bereidheid en de fysieke mogelijkheden van de aanwezigen. Uit de tientallen gelijkaardige klachten die de indiener heeft gemeld aan De Lijn, blijkt dat dit geen geïsoleerde toegankelijkheidsproblemen zijn. Gelijke toegang tot het openbaar vervoer betekent niet alleen dat de reiziger uiteindelijk zijn bestemming bereikt, maar ook dat hij de bus veilig, waardig en op een gelijkwaardige manier kan nemen als andere reizigers.

De Lijn benadrukt dat zij doorgedreven maatregelen neemt om de toegankelijkheid voor reizigers met een rolstoel te verzekeren, waaronder de continue opleiding en sensibilisering van chauffeurs in dienst van De Lijn of diens exploitanten, een professionele klachtenbehandelingsprocedure, een geïndividualiseerd en voortdurend toegankelijkheidsstreven en voortdurende evaluatie. De Lijn verwijst ook naar het chauffeurshandboek waarin staat dat de chauffeur telkens bij aanvang van de dienst het goed functioneren van de manuele of elektrische oprijplaat moet controleren en ook moet nagaan of een haak aanwezig is. De chauffeur moet een defecte oprijplaat onmiddellijk melden en vragen om een reservevoertuig ter beschikking te stellen. Na melding van een defect wordt onmiddellijk herstel vooropgesteld. Voorts is voorzien in geregeld onderhoud, waaronder reinigen, smeren en controle op correcte werking, en zijn reservehaken beschikbaar in elke stelplaats. Onderaannemers worden daarenboven geresponsabiliseerd via klachtenbehandeling en boetes.

De Geschillenkamer erkent dat een dergelijke praktijk – dagelijkse controle, snel herstel (zo nodig met inzet van een reservevoertuig), periodiek onderhoud en sanctionering van onderaannemers – doeltreffend kan zijn om een aanzienlijk deel van de ondervonden toegankelijkheidsproblemen te voorkomen en te verhelpen. Op grond van de stukken acht zij het evenwel weinig aannemelijk dat de oprijplaten van de drie betrokken bussen op 20 september 2024 vooraf werden gecontroleerd, dat er recent onderhoud aan werd verricht of dat een reservevoertuig werd ingezet. Hetzelfde geldt voor de andere gemelde incidenten met defecte oprijplaten.

Ondanks de diverse opleidingen en sensibiliseringscampagnes rond toegankelijkheid die De Lijn vermeldt, blijkt evenmin uit de stukken dat chauffeurs steeds voldoende zijn opgeleid om manuele en elektrische

oprijplaten te bedienen en reizigers met een rolstoel veilig te laten op- en afrijden.

Dat De Lijn de indiener een persoonlijke haak en een brochure heeft bezorgd, leidt evenmin tot een ander besluit. Die maatregelen komen maar deels tegemoet aan de toegankelijkheidsproblemen die de indiener ervaart. Bovendien schuiven ze de last om een gebrek aan uitrusting of kennis op te vangen door naar de reiziger met een handicap, terwijl De Lijn daarvoor zelf verantwoordelijk is.

De stelling van De Lijn dat wachten op een volgende bus of uitwijken naar De Lijn Flex gelijkwaardige alternatieven zijn, overtuigt niet. Wachten op een volgende bus is geenszins een volwaardig alternatief, zeker wanneer ook de oprijplaat op die bus, zoals op 20 september 2024, niet bruikbaar blijkt. Een reiziger in een rolstoel wil immers, net als elke andere reiziger, niet alleen op zijn bestemming aankomen, maar ook op het voorziene tijdstip.

Voorts geeft De Lijn aan dat de volledige busvloot ondertussen toegankelijk is en recente voertuigen voorzien zijn van een meldingssysteem wanneer de elektrische oprijplaat defect is. De Geschillenkamer kan deze bewering niet verifiëren op basis van de stukken in het dossier en stelt vast dat de indiener van de klacht aangeeft dat hij nog steeds gelijkaardige toegankelijkheidsproblemen blijft ervaren. In elk geval kan ze hiermee geen rekening houden bij de beoordeling van incidenten die voordien plaatsvonden.

De Geschillenkamer besluit dan ook dat er sprake is van een praktijk die personen met een handicap benadeelt en die niet objectief wordt gerechtvaardigd.

Oordeel van de Geschillenkamer

Om die redenen oordeelt de Geschillenkamer dat er overeenkomstig het Gelijkekansendecreet sprake is van een indirecte discriminatie op grond van handicap.

Aanbevelingen van de Geschillenkamer

Om de vastgestelde discriminatie te beëindigen, beveelt de Geschillenkamer aan De Lijn aan, als structurele maatregelen:

- vóór elke indienststelling systematisch te laten nagaan of de manuele en elektrische oprijplaten werken en of een functionele haak aanwezig is, ook bij bussen van exploitanten in onderaanneming, waarbij de verificatie en audit zo nodig geïntegreerd kunnen worden in de bestaande processen;
- bij defecte oprijplaten een onmiddellijke melding, een spoedig herstel en de inzet van een reservevoertuig te waarborgen;
- erover te waken dat alle chauffeurs, ook die van exploitanten in onderaanneming, een opleiding, en indien nodig opfrissing, krijgen over de werking van de verschillende types oprijplaten, het correct stoppen van de bus en het systematisch reageren op de knop voor minder mobiele reizigers;
- meldingen systematisch te registreren en te analyseren per bus, exploitant en soort defect, en er structurele acties aan te koppelen;

en als individuele maatregelen:

- te waarborgen dat de indiener van de klacht, als reiziger met een elektrische rolstoel, op een veilige, waardige en gelijkwaardige manier gebruik kan maken van het openbaar vervoer van De Lijn;
- de indiener van de klacht te informeren over de structurele maatregelen die specifiek worden genomen voor de buslijnen waarover hij reeds incidenten heeft gemeld.

Voorzitter	Griffier
Sarah Lambrecht	Dorien Geeroms