De Geschillenkamer

Samenvatting
Oordeel 2026-56 van 29/10/2026
Zaak 2026-0004

De Lijn discrimineert reizigers met een rolstoel door defecte oprijplaten

Situatie

Een man met een elektrische rolstoel neemt geregeld het openbaar vervoer van De Lijn. Zijn klacht gaat over toegankelijkheidsproblemen die hij ondervond bij meerdere busritten van De Lijn op 20 september 2024.

Op de heenrit ontbrak op de bus de haak om de manuele oprijplaat open te klappen en was de hendel vastgeroest of met vuil aangekoekt. De chauffeur kreeg de plaat uiteindelijk open door met zijn nagels onder de plaat te wrikken. De toegangsdeur bevond zich bovendien ter hoogte van een vuilnisbak. Toen de indiener vroeg om de bus iets achteruit te rijden om recht op de bus te kunnen rijden, weigerde de chauffeur dit te doen. De indiener kon daardoor niet veilig op de bus rijden. Op de terugrit werkte de elektrische oprijplaat van twee opeenvolgende bussen niet. In de tweede bus werd de indiener, samen met zijn rolstoel, met de hulp van de chauffeur en een medereiziger naar binnen getild.

De indiener heeft daarnaast 39 meldingen gedaan bij De Lijn over vergelijkbare incidenten. Volgens hem is er sprake van een structureel toegankelijkheidsprobleem voor reizigers met een rolstoel.

Beoordeling door de Geschillenkamer

De Geschillenkamer onderzoekt de klacht vanuit het perspectief van indirecte discriminatie, en niet als een reeks afzonderlijke weigeringen van redelijke aanpassingen. Zowel de indiener als De Lijn benadrukken namelijk dat de incidenten van 20 september 2024 niet los mogen worden bekeken van het ruimere toegankelijkheidsbeleid van De Lijn.

De Geschillenkamer stelt vast dat De Lijn de feiten van 20 september 2024 niet betwist. Die incidenten en de tientallen gelijkaardige incidenten wijzen op een patroon van toegankelijkheidsproblemen. Daardoor is het voor de indiener als rolstoelgebruiker moeilijk of zelfs onmogelijk om het openbaar vervoer van De Lijn te gebruiken. Dat doet het bestaan van een indirecte discriminatie op grond van handicap vermoeden. Het is aan De Lijn om dat vermoeden te weerleggen of de praktijk te rechtvaardigen. De Geschillenkamer oordeelt dat De Lijn daar niet in slaagt.

De Lijn voert aan dat de indiener van de klacht op 20 september 2024 niet nadelig is behandeld doordat de chauffeurs hulpvaardig waren en hij uiteindelijk op zijn bestemming geraakte. De Geschillenkamer erkent dat verschillende chauffeurs hebben geprobeerd om de indiener te helpen. De oplossingen die ze aanreikten, zoals het optillen van de rolstoel met de reiziger erin, zijn echter onveilig voor de reiziger, de chauffeur en de medereizigers. Ze hangen ook 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 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 de oprijplaten onderwerpt aan dagelijkse controles en periodiek onderhoud, snel herstellingen uitvoert en sancties oplegt aan onderaannemers bij niet-naleving van hun verplichtingen. De Geschillenkamer erkent dat deze maatregelen doeltreffend kunnen zijn om de voornaamste toegankelijkheidsproblemen te voorkomen en te verhelpen. Op grond van de stukken acht ze het evenwel weinig aannemelijk dat de oprijplaten van de drie 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. Uit de stukken blijkt evenmin dat de chauffeurs steeds voldoende zijn opgeleid.

De stelling van De Lijn dat wachten op een volgende bus of uitwijken naar De Lijn Flex gelijkwaardige alternatieven zijn, overtuigt niet, zeker niet wanneer de oprijplaat van de volgende bus ook niet werkt. Een reiziger in een rolstoel wil immers, net als elke andere reiziger, niet alleen op zijn bestemming aankomen, maar ook op het voorziene tijdstip.

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

Oordeel

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

Aanbevelingen

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.

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: Sarah Schoentjes 0497 05 62 82 I Dorien Geeroms 02 553 29 35
E-mail: geschillenkamer@vmri.be