

# HOF VAN BEROEP TE ANTWERPEN VAN 15 DECEMBER 2025

Kamer B1M

1. VLAAMSE VERVOERMAATSCHAPPIJ - DE LIJN

Met maatschappelijke zetel te 2800 MECHELEN, Motstraat 20, met ondernemingsnummer 0242.069.537, en met keuze van woonst op het adres van haar raadsliden te 1000 BRUSSEL, Keizerslaan 3,

appellante,

vertegenwoordigd door mr. JUDO Frank en mr. JANSSENS Louise, beiden advocaat te 1000 BRUSSEL

tegen het vonnis van de MB5 kamer van de rechtbank van eerste aanleg Antwerpen, afdeling Mechelen van 5 december 2023, gekend onder het rolnummer 23/158/A

tegen

1. INTERFEDERAAL CENTRUM VOOR GELIJKE KANSEN EN BESTRIJDING DISCRIMINATIE EN RACISME, onafhankelijke openbare instelling onder de vorm van een gemeenschappelijke instelling zoals bedoeld in artikel 92bis van de bijzondere wet van 8 augustus 1980, met zetel te 1060 SINT-GILLIS, Victor Hortaplein 40 bus 40, Met ondernemingsnummer 0548.895.779,

2. Mevrouw B. M. ,  
wonende te (...),  
RRN (...)

3. Mevrouw H. R. ,  
wonende te (...),  
RRN (...)

4. De heer H. H. ,  
wonende te (...),  
RRN (...)

5. De heer L. M. D. K.  
wonende te (...),  
RRN (...) in zijn hoedanigheid van wettelijke reservataire erfgenaam van wijlen I. D. K., overleden op  
4 december 2024

6. Mevrouw M. C. F. ,  
wonende te (...),  
RRN (...), in haar hoedanigheid van wettelijke reservataire erfgenaam van wijlen I. D. K., overleden op  
4 december 2024

geïntimeerden  
mevrouw B. M. , de heer H. R. en de heer H. H. verschenen in persoon en werden bijgestaan door mr.  
HEYMANS Johan, advocaat te 9030 MARIAKERKE en mr. VAN CAUWENBERGE Heleen,  
advocaat te 1000 BRUSSEL, die eveneens de overige geïntimeerden vertegenwoordigde

\*\*\*

Gezien het bestreden vonnis van de rechtbank van eerste aanleg Antwerpen, afdeling Mechelen van 5  
december 2013.

Gezien het verzoekschrift tot hoger beroep, digitaal neergelegd door de Vlaamse Vervoermaatschappij  
De lijn op 15 april 2024.

## 1. DE FEITEN EN ANTECEDENTEN

1.  
B. M. , H. R. , (H.) H. en wijlen I. D. K. (hierna de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde) zijn personen  
met een beperking, die zich verplaatsen/verplaatsten in een rolstoel.

Het Interfederaal Centrum voor Gelijke Kansen en Bestrijding van Discriminatie en Racisme (UNIA —  
hierna de eerste geïntimeerde) is een onafhankelijke openbare instelling die discriminatie bestrijdt,  
gelijke kansen bevordert en fungeert als meldpunt voor vermeende discriminatoire behandelingen.

De tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde maken/maakten allen gebruik van het openbaar vervoer,  
georganiseerd door De Vlaamse Vervoermaatschappij de Lijn (hierna de appellante).

In de periode van september 2018 tot augustus 2023 hebben de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde  
verschillende klachten t.a.v. de appellante geformuleerd n.a.v. problemen die zij ondervonden bij het  
gebruik van het door de appellante georganiseerde openbaar vervoer (tram en bus).

Die klachten hadden betrekking enerzijds op het geen toegang hebben tot de dienstverlening doordat  
buschauffeurs de haltes waar de betrokkenen stonden te wachten, voorbijreden en anderzijds op het niet  
toegankelijk zijn van de trams/bussen doordat die voertuigen niet waren voorzien van het nodige  
materiaal om de oprijplaat te openen of omwille van de onwil/onkunde van de buschauffeurs om die  
oprijplaat te bedienen en de betrokkenen hierbij te helpen.

In de periode 2020 — 2022 werden tussen de eerste geïntimeerde en de appellante enkele overlegmomenten georganiseerd, waarna de eerste geïntimeerde een aantal ingebrekestellingen aan de appellante heeft verstuurd, waarbij een schadevergoeding werd gevraagd en waarbij werd gevraagd mee te delen welke maatregelen de appellante zou treffen om de discriminatie op grond van een handicap te vermijden.

Volgens de eerste geïntimeerde ging het (op dat moment) om een 14-tal klachten, waarbij de appellante tevens werd aangemaand tot het oprichten van een interne klachtencommissie.

Nadat er in 2023 ook een aantal klachten werden neergelegd, is er aldus in totaal sprake van een 18-tal klachten.

De appellante heeft haar aansprakelijkheid steeds betwist, stellende dat er geen sprake was van enige directe of indirecte discriminatie.

Op 3 februari 2023 gingen de geïntimeerden over tot dagvaarding van de appellante om te verschijnen voor de rechtbank van eerste aanleg Antwerpen, afdeling Mechelen.

In essentie hebben zij daarin uiteengezet dat er talrijke meldingen waren van een ongelijke behandeling van personen met een beperking bij het gebruik van het door de appellante georganiseerde openbaar vervoer, dat de appellante die klachten op een onzorgvuldige en ondoeltreffende manier behandelde en dat de geïntimeerden bij gebrek aan medewerking vanwege de appellante genoodzaakt waren om tot dagvaarding over te gaan.

Zij verwijzen in de door hen uitgestuurde dagvaarding naar de artikelen 5, 9 en 20 van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, het artikel 22ter van de Grondwet, de artikelen 13, 15, 16, 19 en 20 van het Decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijkheids- en gelijkebehandelingsbeleid (hierna het Gelijkheidsdecreet), de artikelen 1, 8 en 14 van het EVRM en het artikel 2 van het protocol 4 van 16 september 1963 bij het EVRM om te stellen dat de appellante in de beschreven klachten handelt in strijd met het internationaal en nationaal verankerd verbod op discriminatie.

Hun vordering strekte er in eerste instantie toe te horen zeggen voor recht dat de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde voor wat betreft de aangehaalde klachten het slachtoffer zijn geworden van directe, minstens indirecte discriminatie op grond van hun beperking.

Verder verzochten zij de eerste rechter de appellante te bevelen om binnen 1 maand na uitspraak een interne klachtencommissie op te richten die bevoegd is voor het behandelen van klachten, ingediend door personen met een beperking waarbij het noodzakelijk is dat een aantal in de dagvaarding opgesomde garanties zouden worden ingebouwd, o.a. dat personen met een beperking deel uitmaken van die commissie en mee kunnen beslissen, dat de beslissingen (geanonimiseerd) publiek worden gemaakt, dat de klager wordt uitgenodigd om aanwezig te zijn tijdens de behandeling van de klacht en dat indien een klacht door de interne klachtencommissie gegrond wordt verklaard, er voorzien wordt in een symbolische financiële tegemoetkoming die niet het karakter van een schadevergoeding heeft, en dit onder de verbeurte van een dwangsom van 10.000,00 EUR per dag te rekenen vanaf 1 maand na de uitspraak.

Verder verzochten zij de eerste rechter:

- de appellante overeenkomstig het artikel 28 §2, 2° van het Gelijkheidsdecreet te veroordelen tot het betalen van de forfaitaire schadevergoeding voor morele schade, vastgesteld op 1.300,00 EUR per geïntimeerde en per incident.
- de appellante overeenkomstig het artikel 29 §3 van het Gelijkheidsdecreet te bevelen de beslissing of een samenvatting aan te plakken binnen een termijn van 40 dagen vanaf de uitspraak, zowel binnen als buiten het hoofdkantoor van de appellante, op de website van De

- Lijn en het bekendmaken via de geschreven en digitale pers, en dit onder de verbeurte van een dwangsom van 2.500,00 EUR per dag te rekenen vanaf 40 dagen na uitspraak.
- de appellante te verplichten erop toe te zien dat elke bus voorzien is van het nodige materiaal (een stok) om de oprijplaat te openen.
  - de appellante te veroordelen tot de betaling van de gedingkosten.

2.

De appellante verzocht de eerste rechter de vordering van de geïntimeerden inzake het voor recht verklaren dat de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde slachtoffer zouden zijn geworden van discriminatie en dat zij heeft gehandeld in strijd met het verbod, de vordering tot het betalen van een forfaitaire schadevergoeding en de vordering tot de openbaarmaking van de beslissing of een samenvatting ongegrond te verklaren.

Zij verzocht verder de eerste rechter de vordering tot de oprichting van een afzonderlijke interne klachtencommissie voor het behandelen van klachten, ingediend door personen met een beperking en de vordering inzake het opleggen van een verplichting aan de appellante om erop toe te zien dat elke bus is voorzien van het nodige materiaal om de oprijplaat te openen onontvankelijk, minstens ongegrond te verklaren en de geïntimeerden te veroordelen tot de betaling van de kosten van het geding.

3.

In het bestreden vonnis van 5 december 2023 verklaarde de rechtbank van eerste aanleg Antwerpen, afdeling Mechelen zich onbevoegd om kennis te nemen van de stakingsvordering en van de vordering tot aanplakking van de uitspraak en bevoegd om te oordelen over alle andere vorderingen.

Deze andere vorderingen werden ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond verklaard:

- de eerste rechter zegde voor recht dat de appellante zich jegens de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde voor wat betreft de in de dagvaarding en de conclusies beschreven feiten een verboden onderscheid heeft gemaakt op grond van handicap bij het aanbieden van openbaar vervoer en aldus een daad van discriminatie heeft gesteld in de zin van het Gelijkekansendecreet.
- de appellante werd veroordeeld tot het betalen aan de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerden elk van een bedrag van 650,00 EUR, te vermeerderen met de gerechtelijke interesten aan de wettelijke interestvoet vanaf de datum van de dagvaarding (3 februari 2023) tot aan de dag van de integrale betaling.
- de appellante werd veroordeeld tot de betaling van de gedingkosten en het rolrecht.

3.1.

M.b.t. de door de appellante opgeworpen onontvankelijkheid van de vorderingen van de eerste geïntimeerde wegens gebrek aan enige procesbekwaamheid in haar hoofd (gebaseerd op het artikel 40 van het Gelijkekansendecreet, op basis waarvan de eerste geïntimeerde de bevoegdheid kreeg om in Vlaamse aangelegenheden in rechte te kunnen optreden, dat op 15 maart 2023 werd opgeheven) oordeelde de eerste rechter dat de artikelen 57 en 58 van het decreet van 26 oktober 2022 tot de oprichting van een Vlaams Mensenrechteninstituut, afgekort VMRI (het Oprichtingsdecreet VMRI) een regeling omvatten met betrekking tot de overdracht van de hangende klachten of meldingen en dat voor wat betreft die hangende klachten en meldingen bij de eerste geïntimeerde werd voorzien in een optionele overdracht.

Verder stelde de eerste rechter vast dat de eerste geïntimeerde in casu enkel de toestemmingen van de tweede en de derde geïntimeerde voorlegde, zodat zij enkel ter ondersteuning van de vordering van deze twee natuurlijke personen in rechte kon optreden.

Ten slotte oordeelde de eerste rechter dat de eerste geïntimeerde als rechtspersoon die de bescherming beoogt van de rechten van de mens op grond van artikel 17, lid 2 van het Ger. W. beschikt over een rechtsvordering om een collectief belang na te streven.

3.2.

M.b.t. de beoordeling ten gronde verwees de eerste rechter naar het onderscheid tussen directe en indirecte discriminatie en naar het artikel 36 §1 van het Gelijkekansendecreet, waaruit zij afleidde dat er een verschuiving van de bewijslast plaatsvindt indien een persoon die zich door niet-toepassing van het beginsel van gelijke behandeling benadeeld acht, feiten aanvoert die een vermoeden van discriminatie kunnen opwekken waardoor het aan de appellante was om te weerleggen dat er sprake was van discriminatie, of minstens te bewijzen dat haar gedraging objectief en redelijk te verantwoorden valt of dat de situatie van de personen die vergeleken wordt, niet vergelijkbaar is.

De eerste rechter was van oordeel dat de geïntimeerden het prima facie aannemelijk maakten dat er sprake was van discriminatie en dat zij het eveneens voldoende aannemelijk maakten dat de appellante niet (in voldoende mate) maatregelen nam die de beperkende invloed van een onaangepaste omgeving op de participatie van een persoon met een handicap neutraliseerden.

De eerste rechter kwam tot het besluit dat de appellante zich schuldig maakte aan discriminatie door te weigeren redelijke aanpassingen door te voeren zonder dat het bewijs wordt geleverd dat die aanpassingen buitensporige lasten zouden inhouden.

Inzake de gevorderde schadevergoeding zag de eerste rechter geen reden om het verhoogde forfaitair bedrag van 1.300,00 EUR toe te kennen, zodat aan de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde elk een forfaitaire schadevergoeding van 650,00 EUR werd toegekend.

Aan de eerste geïntimeerde werd geen schadevergoeding toegekend.

### 3.3.

De eerste rechter was van oordeel dat het niet tot de mogelijkheden van de rechtbank behoorde een bevel te geven tot de oprichting van een interne klachtencommissie nu dit raakt aan de decretale en interne organisatie van de appellante als openbare instelling en dergelijke beslissingen tot de wetgevende, dan wel de uitvoerende macht behoren, zodat de vordering tot het bevelen van het oprichten van een interne klachtencommissie dan ook werd afgewezen.

### 3.4.

M.b.t. de door de eerste geïntimeerde ingestelde vordering de appellante ertoe te verplichten erop toe te zien dat elke bus voorzien is van het nodige materiaal (een stok) om de oprijplaat open te klikken, stelde de eerste rechter vast dat deze eis er duidelijk op gericht was een bepaald verbod, dan wel een positief bevel op te leggen waardoor de onrechtmatige toestand wordt stopgezet, zodat dit deel van de vordering als stakingsvordering in de zin van het artikel 29 van het Gelijkekansendecreet diende te worden gelezen.

De eerste rechter was van oordeel dat de stakingsvorderingen en de daarmee samenhangende vordering tot publicatie, voortvloeiende uit de antidiscriminatiewetgeving behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de voorzitter van de rechtbank van eerste aanleg (het artikel 585 Gerechtelijk Wetboek) en dat het artikel 29 §4 van het Gelijkekansendecreet uitdrukkelijk bepaalt dat deze vordering dient te worden ingesteld en behandeld door de Voorzitter volgens de procedure zoals in kort geding, zodat de eerste rechter zich niet bevoegd verklaarde om over dat deel van de vordering uitspraak te doen.

## 4.

Bij een op 15 april 2024 digitaal neergelegd verzoekschrift tekende de appellante hoger beroep aan.

Zij verzoekt het hof het bestreden vonnis teniet te doen en vervolgens de vorderingen van de geïntimeerden integraal af te wijzen als onontvankelijk dan wel ongegrond en de geïntimeerden te veroordelen tot de betaling van de gedingkosten.

## 5.

De geïntimeerden verzoeken het hof het hoger beroep van de appellante ongegrond te verklaren en het bestreden vonnis te bevestigen in de mate dat hun vorderingen ontvankelijk en gegrond werden verklaard.

Zij hernemen de voor de eerste rechter ingestelde vorderingen strekkende tot:

- het horen zeggen voor recht dat voor wat betreft de in hun conclusie omschreven feiten de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde het slachtoffer zijn geworden van een directe, minstens een indirecte discriminatie op grond van hun beperking.
- de veroordeling van de appellante tot het voorzien in een effectieve klachtenafhandeling door middel van het oprichten van een interne klachtencommissie.
- de veroordeling van de appellante in betaling van een schadevergoeding van 3.900,00 EUR per slachtoffer en per incident.
- de veroordeling van de appellante tot de aanplakking en bekendmaking van de uitspraak.
- het verplichten van de appellante erop toe te zien dat elke bus voorzien is van het nodige materiaal (een stok) om de oprijplaat te openen.

Ten slotte verzoeken zij het hof de appellante te veroordelen tot de betaling van alle gedingkosten.

6.

De vijfde geïntimeerde, I. D. K., overleed op 4 december 2024. L. D. K. en M. F. hebben in hun hoedanigheid van wettige reservataire erfgenamen op 22 april 2025 een verzoekschrift neergelegd waarin zij het hof verzoeken akte te verlenen van het feit dat zij het geding hernemen en verderzetten.

## 2. BEOORDELING

7.

Het hof verleent akte aan het verzoek van L. D. K. en M. F. waarin zij verklaren in hun hoedanigheid van wettige reservataire erfgenamen van wijlen I. D. K. het geding te hernemen en verder te zetten.

8.

M.b.t. de eerste grief van de appellante, waarbij zij de onontvankelijkheid van de door de eerste geïntimeerde ingestelde vordering opwerpt aangezien zij niet over de vereiste procesbekwaamheid zou beschikken.

8.1.

Terecht merken de geïntimeerden op dat de procesbevoegdheid van de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerden in hun hoedanigheid van beweerdelijk slachtoffer niet wordt betwist en dat de discussie aangaande de procesbevoegdheid beperkt wordt tot de eerste geïntimeerde.

Het artikel 40, §1 van het Gelijkekansendecreet, in de versie die van toepassing is op het onderhavig geschil, luidt als volgt:

"De Vlaamse Regering wijst een of meer organen aan die in rechte kunnen optreden in de geschillen waartoe dit decreet aanleiding kan geven ingeval van discriminatie op grond van geslacht, genderidentiteit, genderexpressie, leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschap, sociale positie, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of nationale of etnische afstamming.

Als de vordering betrekking heeft op een discriminatie van of een overtreding tegen een natuurlijke persoon of een rechtspersoon, dan is de vordering van de organen, vermeld in het eerste lid, pas ontvankelijk als ze bewijzen dat ze handelen met instemming van die natuurlijke persoon of rechtspersoon."

Blijkens het voorliggende stuk 28 van de geïntimeerden hebben de tweede en de derde geïntimeerde aan de eerste geïntimeerde toestemming gegeven om namens hen in rechte op te treden op grond van geweigerde dienstverlening door de appellante op grond van de handicap van de reiziger.

De eerste rechter heeft hieruit terecht afgeleid dat de eerste geïntimeerde aldus over een recht beschikt om op te treden in naam en voor rekening van de tweede en de derde geïntimeerde.

Het loutere feit dat geen instemming voorligt van de vierde en de vijfde geïntimeerde doet hieraan geen enkele afbreuk.

8.2.

De appellante werpt vervolgens op dat het artikel 40 van het Gelijkekansendecreet is opgeheven sinds 15 maart 2023 op grond van het artikel 54 van het Oprichtingsdecreet VMRI, zodat de eerste geïntimeerde zich niet langer kan baseren op het voormelde artikel 40 om enige procesbekwaamheid aan te tonen.

Bij decreet van 20 december 2013 heeft het Vlaamse parlement haar instemming gegeven met het samenwerkingsakkoord van 12 juni 2013 tussen de federale overheid, de Gewesten en de Gemeenschappen voor de oprichting van het Interfederaal Centrum voor Gelijke Kansen en Bestrijding van Discriminatie en Racisme onder de vorm van een gemeenschappelijke instelling zoals bedoeld in artikel 92bis van de bijzondere wet van 8 augustus 1980.

Bij het decreet van 28 oktober 2022 (het Oprichtingsdecreet VMRI) werd een Vlaams Mensenrechteninstituut opgericht, waarbij in het artikel 54 werd opgenomen dat het artikel 40 van het Gelijkekansendecreet werd opgeheven en bij het artikel 55 van datzelfde decreet werd opgenomen dat het decreet van 20 december 2013 houdende instemming met het samenwerkingsakkoord tot oprichting van Unia werd opgeheven.

Het artikel 57 van het Oprichtingsdecreet VMRI luidt als volgt:

"Meldingen of klachten die werden ingediend bij Unia overeenkomstig artikel 6, § 2, van het samenwerkingsakkoord tot oprichting van Unia, en die onder het mandaat van het VMRI zoals gedefinieerd in artikel 6 vallen, en nog niet afgehandeld zijn op 15 maart 2023, kunnen, met instemming van de klager of melder, worden overgedragen aan het VMRI. Het VMRI kan in dat geval bij Unia het volledige dossier opvragen dat op basis van de klacht of melding werd opgemaakt".

Op basis van het dossier dat wordt overgedragen, beoordeelt het VMRI of de melding kan worden behandeld als melding zoals bedoeld in artikel 12 of een klacht zoals bedoeld in artikel 13.

Opdat het dossier kan worden behandeld als klacht, zijn de ontvankelijkheidsvoorwaarden, vermeld in artikel 13, § 3, van toepassing, met uitzondering van de voorwaarde onder punt 4°. Indien het VMRI op basis van het overgedragen dossier onvoldoende informatie ter beschikking heeft om te beoordelen of aan deze ontvankelijkheidsvoorwaarden is voldaan, kan het VMRI de klager of melder verzoeken om bijkomende informatie over te maken. Indien er is voldaan aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden, wordt het dossier verder behandeld overeenkomstig artikel 13, § 4. Indien er reeds een bemiddeling heeft plaatsgevonden met toepassing van artikel 17quater, § 1, van het decreet van 7 juli 1998 die niet tot een resultaat heeft geleid of kon leiden, kan het dossier meteen worden overgemaakt aan de geschillenkamer voor een beoordeling zoals bedoeld in artikel 14, tenzij één van de betrokken partijen verzoekt om een nieuwe bemiddeling door het VMRI overeenkomstig artikel 13, § 4.

Overgedragen meldingen of klachten die binnen het mandaat van het VMRI vallen, maar die niet kunnen worden behandeld als klacht overeenkomstig het vorige lid, kunnen worden behandeld als een melding zoals bedoeld in artikel 12.

De Vlaamse overheid kan met de Vlaamse Ombudsdienst een samenwerkingsprotocol sluiten waarin concrete afspraken worden vastgelegd om uitvoering te geven aan dit artikel."

Uit het advies 71.275/3 van 7 juni 2022 van de Raad van State over het voorontwerp van decreet van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest tot de oprichting van een Vlaams Mensenrechteninstituut blijkt o.a. het volgende:

- "De ontworpen regeling en de argumentatie in de memorie van toelichting en van de gemachtigde steunen op de premisse dat Unia zich vanaf 15 maart 2023 in de juridische onmogelijkheid bevindt om de betrokken meldingen die aansluiten op de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest verder te behandelen, met andere woorden dat de uittreding uit Unia tot gevolg heeft dat Unia in de hangende dossiers vanaf het tijdstip van die uittreding geen handelingen meer kan stellen en geen beslissingen meer kan treffen. Het is echter allerminst vanzelfsprekend om ervan uit te gaan dat Unia vanaf 15 maart 2023 niet meer bevoegd zou zijn voor de verdere afhandelingen van reeds ingediende meldingen, die overigens betrekking hebben op feiten die dateren van voor die datum."
- "Ook al moet worden aangenomen dat het VMRI vanaf 15 maart 2023 volheid van bevoegdheid heeft voor meldingen en klachten die worden ingediend vanaf die datum, zelfs voor feiten die dateren van voor die datum, is het allerminst vanzelfsprekend dat Unia op geen enkele wijze meer bevoegd zou zijn ten aanzien van dossiers die bij hem aanhangig zijn gemaakt."
- "Nog veel minder vanzelfsprekend is het dat die dossiers moeten worden overgedragen aan het VMRI. Het argument van de continuïteit van de dienstverlening, dat in de memorie van toelichting wordt aangevoerd, impliceert geenszins dat het VMRI hangende dossiers overneemt van Unia. Ook al kan Unia uiteraard niet worden beschouwd als een rechtscollege, kan de vergelijking worden gemaakt met artikel 3 van het Gerechtelijk Wetboek en het daarmee nagestreefde normdoel. Op grond van die bepaling zijn de "wetten op de rechterlijke organisatie, de bevoegdheid en de rechtspleging (...) van toepassing op de hangende rechtsgedingen, zonder dat die worden onttrokken aan de instantie van het gerecht waarvoor zij op geldige wijze aanhangig zijn gemaakt, en behoudens de uitzonderingen bij de wet bepaald". De omstandigheid dat het samenwerkingsakkoord van 12 juni 2013 wordt opgezegd met ingang van 15 maart 2023 betekent overigens niet dat er geen rechtsgevolgen meer uit kunnen voortvloeien voor meldingen die aanhangig zijn gemaakt voor die datum, net zoals aan feiten die zich in het verleden hebben voorgedaan in beginsel rechtsgevolgen kunnen worden verbonden die voortvloeien uit de toentertijd geldende en inmiddels opgeheven rechtsregel."
- "Enkel met instemming van Unia zou het VMRI die hangende dossiers verder kunnen afhandelen. Indien Unia daartoe bereid is, zou het VMRI die dossiers ook kunnen overnemen van Unia en — met instemming van de indiener ervan — verder afhandelen."
- "Of Unia na 15 maart 2023 nog doet blijken van de hoedanigheid en van het vereiste belang in rechtsgedingen die het aanhangig heeft gemaakt voor die datum met betrekking tot dossiers die uitsluitend tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest kunnen worden gerekend, zal moeten worden uitgemaakt door de daarvoor bevoegde rechtscolleges. Het valt alleszins niet in te zien hoe het VMRI die rechtsgedingen voort zou kunnen zetten wanneer die niet aanhangig zijn gemaakt met toepassing van artikel 17, tweede lid, van het Gerechtelijk Wetboek".

Het hof stelt dienaangaande vast:

- dat de kwestieuze klachten dateren van vóór 15 maart 2023, die evident betrekking hebben op feiten die dateren van vóór die datum.
- dat niet wordt bewezen dat het VMRI de thans door het hof te beoordelen klachten verder kan afhandelen, te meer uit de lezing van het Oprichtingsdecreet VMRI blijkt dat het VMRI, in tegenstelling tot Unia, geen gerechtelijke procedures opstart namens mogelijke slachtoffers van discriminatie maar in plaats daarvan zelf uitspraken doet via een geschillenkamer.
- dat geen document wordt voorgelegd waaruit blijkt dat Unia zou instemmen (zou hebben ingestemd) dat het VMRI, in zoverre dit mogelijk zou zijn, het thans voor het hof hangende dossier verder zou behandelen. Het hof voegt daar ten overvloede aan toe dat evenmin enig

document wordt voorgelegd waaruit blijkt dat de tweede en de derde geïntimeerde hiermee zouden instemmen/hebben ingestemd.

- louter ten overvloede, dat geen bewijs wordt voorgelegd dat de Vlaamse overheid met de eerste geïntimeerde een samenwerkingsprotocol heeft afgesloten waarin concrete afspraken inzake het onderhavige geschil werden vastgelegd om uitvoering te geven aan het artikel 57, laatste alinea van het Oprichtingsdecreet VMRI.

Het hof leidt hieruit af dat Unia ook na 15 maart 2023 nog doet blijken van de hoedanigheid en van het vereiste belang om in het onderhavige geschil verder op te treden. Ook op grond van het artikel 40 van het Gelijkekansendecreet blijft Unia derhalve bevoegd voor de verdere afhandeling van de klachten van de tweede en de derde geïntimeerde.

### 8.3.

Ten overvloede voegt het hof hieraan toe dat de eerste geïntimeerde hoe dan ook over procesbekwaamheid beschikt op grond van het artikel 41 van het Gelijkekansendecreet en het artikel 17 van het Ger. W.

Het artikel 41, §1 van het Gelijkekansendecreet, in de versie van toepassing op huidig geschil, luidt als volgt:

"Als afbreuk wordt gedaan aan de statutaire opdrachten die ze zich tot doel hebben gesteld, kunnen instellingen van openbaar nut en verenigingen die op de datum van de feiten sedert ten minste drie jaar rechtspersoonlijkheid hebben en die zich op de datum van de feiten sedert ten minste drie jaar in hun statuten tot doel hebben gesteld, de mensenrechten te verdedigen of discriminatie te bestrijden in rechte optreden in alle geschillen waartoe dit decreet aanleiding kan geven."

Het hof stelt vast dat de geïntimeerden in hun syntheseberoepsconclusie (blz. 31-32, randnummer 31) op uitvoerige en gedetailleerde wijze uiteenzetten dat de eerste geïntimeerde voldoet aan de in het voormelde artikel 41 §1 van het Gelijkekansendecreet opgenomen voorwaarden, hetgeen door de appellante niet wordt weerlegd.

Hieraan wordt geen afbreuk gedaan door de door de appellante gemaakte verwijzing naar de bevoegdheidsverdelende regels waardoor de eerste geïntimeerde niet meer zou kunnen optreden ("dat de Vlaamse decreetgever — na de uitstap uit UNIA en de oprichting van het VMRI — zelfs geen opdrachten meer kan geven aan UNIA (als instelling waar Vlaanderen niet aan deelneemt) zonder daarbij de bevoegdheidsverdelende regels te schenden"), nu dit in casu niet van toepassing is op de door de geïntimeerden geformuleerde klachten die dateren van vóór 15 maart 2023 (en er zelfs vóór die datum werd gedagvaard).

Het hof verwijst dienaangaande naar het reeds in het randnummer 8.2 van dit arrest opgenomen advies van de Raad van State inzake het voorontwerp van decreet tot oprichting van het VMRI (advies 71.275/3 van 7 juni 2022 van de Raad van State).

De Vlaamse overheid kan met Unia een samenwerkingsprotocol sluiten waarin concrete afspraken worden vastgelegd om uitvoering te geven aan dit artikel, hetgeen in casu blijkbaar niet het geval is geweest.

### 8.4.

Eveneens ten overvloede stelt het hof vast dat de geïntimeerden in hun syntheseberoepsconclusie (blz. 33, randnummer 34) op uitvoerige en gedetailleerde wijze uiteenzetten dat de eerste geïntimeerde voldoet aan de in het artikel 17, lid 2 van het Ger. W. opgenomen voorwaarden ("De rechtsvordering van een rechtspersoon, die de bescherming beoogt van de rechten van de mens of fundamentele vrijheden zoals zij zijn erkend in de Grondwet en in de internationale instrumenten die België binden, is eveneens ontvankelijk onder de volgende voorwaarden: 1° het maatschappelijk doel van de rechtspersoon is van bijzondere aard, onderscheiden van het nastreven van het algemeen belang; 2° de

rechtspersoon streeft op duurzame en effectieve wijze dit maatschappelijk doel na; 3° de rechtspersoon treedt op in rechte in het kader van dat maatschappelijk doel, met het oog op de verdediging van een belang dat verband houdt met dat doel; 4° de rechtspersoon streeft met zijn rechtsvordering louter een collectief belang na"), hetgeen door de appellante niet wordt weerlegd.

8.5.

Uit hetgeen het hof heeft geoordeeld in het randnummer 8 van huidig arrest volgt eveneens dat de continuïteit van de rechtsbescherming vereist dat de eerste geïntimeerde haar vordering in eigen naam en namens de tweede en de derde geïntimeerde moet kunnen verderzetten, te meer hieruit ook blijkt dat het VMRI in rechte niet kan optreden in individuele geschillen, zoals in casu.

8.6.

Als gevolg hiervan dient de door de geïntimeerden in ondergeschikte orde opgebouwde motivering dat zij procesbekwaamheid heeft op grond van artikel 3 Ger. W. niet nader te worden onderzocht.

9.

Het hof komt aldus tot het besluit dat de eerste geïntimeerde, in zoverre zij namens de tweede en de derde geïntimeerde optreedt, over de vereiste procesbekwaamheid beschikt op grond van de artikelen 40 en 41 van het Gelijkekansendecreet en op grond van het artikel 17 Ger. W.

Het hof bevestigt dan ook het bestreden vonnis waar de eerste rechter "alle andere" door de geïntimeerden ingestelde vorderingen ontvankelijk verklaarde.

10.

M.b.t. de tweede grief van de appellante, waarbij zij opwerpt dat het toegankelijkheidsbeleid en de klachtenbehandeling in het algemeen geen indirecte discriminatie inhouden ten aanzien van personen met een handicap noch een weigering van redelijke aanpassingen en m.b.t. de derde grief aangaande het feit dat de appellante dient te bewijzen dat haar toegankelijkheidsbeleid en de incidenten geen discriminatie uitmaken.

De geïntimeerden houden voor dat het toegankelijkheidsbeleid van de appellante minstens in strijd is met de navolgende bepalingen:

- de artikelen 5, 9 en 20 van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.
- het artikel 22ter van de Grondwet.
- de artikelen 1, 8 en 14 van het EVRM en het artikel 2 van het protocol van 16 september bij dat EVRM.
- de bepalingen in het Gelijkekansendecreet.

In essentie houdt de appellante voor dat dat de vorderingen enkel dienen beoordeeld te worden op grond van het Gelijkekansendecreet en dat haar toegankelijkheidsbeleid en de klachtenbehandeling geen indirecte discriminatie inhouden t.a.v. personen met een handicap.

11.

De relevante bepalingen in het verdrag van 13 december 2006 inzake de rechten van personen met een handicap (VRPH) zijn, anders dat de appellante laat uitschijnen, wel degelijk relevant.

Artikel 9, 1 ("Toegankelijkheid") van het VRPH luidt als volgt:

"Teneinde personen met een handicap in staat te stellen zelfstandig te leven en volledig deel te nemen aan alle facetten van het leven, nemen de Staten die Partij zijn passende maatregelen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot de fysieke omgeving, tot vervoer, informatie en communicatie, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën en -systemen, en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het

publiek, in zowel stedelijke als landelijke gebieden. Deze maatregelen, die mede de identificatie en bestrijding van obstakels en drempels voor de toegankelijkheid omvatten, zijn onder andere van toepassing op:

- a) gebouwen, wegen, vervoer en andere voorzieningen in gebouwen en daarbuiten, met inbegrip van scholen, huisvesting, medische voorzieningen en werkplekken;
- b) informatie, communicatie en andere diensten, met inbegrip van elektronische diensten en nooddiensten".

Artikel 20 ("Persoonlijke Mobiliteit") van het VRPH luidt als volgt:

"De Staten die Partij zijn nemen alle doeltreffende maatregelen om de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid te waarborgen onder meer door:

- a) de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap te vergemakkelijken op de wijze en op het tijdstip van hun keuze en tegen een betaalbare prijs;
- b) de toegang voor personen met een handicap tot hoogwaardige mobiliteitshulpmiddelen, -apparaten, ondersteunende technologieën en vormen van hulp door mens of dier en tot bemiddeling te vergemakkelijken, onder meer door deze beschikbaar te maken tegen een betaalbare prijs;
- c) personen met een handicap en gespecialiseerd personeel dat met personen met een handicap werkt, training in mobiliteitsvaardigheden te verschaffen;
- d) instellingen die mobiliteitshulpmiddelen, -apparaten en ondersteunende technologieën produceren, aan te moedigen rekening te houden met alle aspecten van mobiliteit voor personen met een handicap".

"Daar waar de rechtspraak van de Belgische hoven inzake de directe werking van economische, sociale en culturele rechten niet eenduidig is, is er wel eensgezindheid over het respecteren van de zogenaamde standstill-clausule. Het VRPH kan dan ook beschouwd worden als een bijzonder gezaghebbende interpretatie van de verdragsverplichting inzake eerbied voor de rechten en de fundamentele vrijheden van personen met een handicap" (Lauwers, G., *Onderwijsrechten in het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap*, TORB 2013-14, afl. 2-3, 184-196).

In die zin verwijzen de geïntimeerden terecht naar de artikelen 9 en 20 van het VRPH.

12.

Artikel 22ter van de Grondwet luidt als volgt:

"Iedere persoon met een handicap heeft recht op volledige inclusie in de samenleving, met inbegrip van het recht op redelijke aanpassingen.

De wet, het decreet of de in artikel 134 bedoelde regel waarborgen de bescherming van dat recht".

Ook deze bepaling heeft zijn belang. Volgens het Grondwettelijk Hof (zie o.a. arrest van Grondwettelijk Hof van 20 juli 2023, nr. 112/2023) bevat het artikel 22ter G.W., in combinatie met het artikel 23 G.W., een standstill-verplichting en mag de wetgever het beschermingsniveau van de bestaande wetgeving niet in aanzienlijke mate verminderen zonder redelijke verantwoording.

13.

De geïntimeerden verwijzen verder naar de artikelen 1, 8 en 14 EVRM en het artikel 2 van het protocol van 16 september 1963.

Artikel 1 van het EVRM luidt als volgt:

"De Hoge Verdragsluitende Partijen verzekeren eenieder, die ressorteert onder haar rechtsmacht, de rechten en vrijheden welke zijn vastgesteld in de Eerste Titel van dit Verdrag".

Artikel 8 van het EVRM luidt als volgt:

- "1. Eenieder heeft recht op eerbiediging van zijn privé leven, zijn gezinsleven, zijn huis en zijn briefwisseling.
2. Geen inmenging van enig openbaar gezag is toegestaan met betrekking tot de uitoefening van dit recht dan voor zover bij de wet is voorzien en in een democratische samenleving nodig is in het belang van 's fonds veiligheid, de openbare veiligheid, of het economisch welzijn van het land, de bescherming van de openbare orde en het voorkomen van strafbare feiten, de bescherming van de gezondheid of de goede zeden, of voor de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen".

Art. 14 van datzelfde verdrag luidt als volgt:

"Het genot van de rechten en vrijheden, welke in dit Verdrag zijn vermeld, is verzekerd zonder enig onderscheid op welke grond ook, zoals geslacht, ras, kleur, taal, godsdienst, politieke of andere overtuiging, nationale of maatschappelijke afkomst, het behoren tot een nationale minderheid, vermogen, geboorte of andere status".

Artikel 2 van het Vierde protocol van 16 september 1963 bij het Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden, tot het waarborgen van bepaalde rechten en vrijheden, die niet reeds in het Verdrag en in het eerste Aanvullend Protocol daarbij zijn opgenomen, luidt als volgt:

- "1. Een ieder die zich wettig op het grondgebied van een Staat bevindt, heeft het recht zich daar vrij te verplaatsen en er in vrijheid woonplaats te kiezen.
2. Een ieder is vrij welk land ook, met inbegrip van het zijne, te verlaten.
3. De uitoefening van deze rechten mag aan geen andere beperkingen worden gebonden dan die welke bij de wet zijn voorzien en in een democratische samenleving nodig zijn in het belang van 's lands veiligheid of van de openbare veiligheid, ter handhaving van de openbare orde, ter voorkoming van strafbare handelingen, ter bescherming van de gezondheid of van de goede zeden of ter bescherming van de rechten en vrijheden van anderen.
4. De in het eerste lid genoemde rechten kunnen ook, in bepaaldelijk omschreven gebieden, worden gebonden aan bij de wet voorziene beperkingen, welke gerechtvaardigd worden door het openbaar belang in een democratische samenleving".

"Het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden werd door België op 4 november 1950 te Rome ondertekend. Ratificatie vond plaats op 14 juni 1955. Ten aanzien van de in het verdrag geformuleerde rechten en vrijheden is geen enkel voorbehoud gemaakt. Door de ratificatie, een handeling gebaseerd op art. 68 lid 2 van de Belgische Grondwet, heeft het Europees Verdrag interne werking verkregen: het is een deel geworden van de Belgische rechtsorde. Hetzelfde geldt voor alle sinds 1955 opgestelde Protocollen. Deze werden geratificeerd op 14 juni 1955 (Protocol I) en 21 september 1970 (Protocollen II, III, IV en V)" (zie Bert Engberts en Henk de Groot, België en het Europees Verdrag voor de rechten van de Mens, blz. 235-236).

Geïntimeerden kunnen zich aldus rechtstreeks beroepen op de door hen ingeroepen bepalingen van het EVRM en het Vierde Protocol.

Dit neemt niet weg dat het hof vaststelt dat de partijen zich hebben beperkt tot de discussie aangaande de toepasselijkheid van de in het Gelijkheidsdecreet opgenomen bepalingen.

14.

M.b.t. de beweerde door de appellante begane inbreuken op de relevante bepalingen van het Gelijkheidsdecreet

14.1.

Het artikel 15 van het Gelijkheidsdecreet, in de versie die van toepassing is op het onderhavig geschil, luidt als volgt:

"Tenzij anders is vermeld, wordt in dit decreet onder discriminatie verstaan:

- 1° directe discriminatie;
- 2° indirecte discriminatie;
- 3° intimidatie;
- 4° seksuele intimidatie;
- 5° opdracht geven tot discrimineren;
- 6° het weigeren van redelijke aanpassingen voor een persoon met een handicap".

Het artikel 16, §1 t.e.m. 2 van hetzelfde decreet, in de versie die van toepassing is op het onderhavig geschil, luidt als volgt:

"§ 1

Er is sprake van directe discriminatie als iemand minder gunstig wordt behandeld dan iemand anders in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld, op grond van een of meer, werkelijke of vermeende, eigen of bij associatie toegekende, beschermde kenmerken, tenzij die ongunstige behandeling objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn.

§2

Er is sprake van indirecte discriminatie als een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelswijze personen met een werkelijk of vermeend, eigen of bij associatie toegekend beschermd kenmerk in vergelijking met andere personen kan benadelen, tenzij:

- die bepaling, maatstaf of handelswijze objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn;
- in het geval van indirect onderscheid op grond van een handicap aangetoond wordt dat geen redelijke aanpassingen getroffen kunnen worden.

14.2.

Artikel 19 van datzelfde decreet, in de versie die van toepassing is op het onderhavig geschil, luidt als volgt:

"Er is sprake van het weigeren van redelijke aanpassingen voor een persoon met een handicap als aanpassingen worden geweigerd die geen onevenredige belasting betekenen, of waarvan de belasting in voldoende mate wordt gecompenseerd door bestaande maatregelen. Als aanpassing wordt beschouwd, elke concrete maatregel, van materiële of immateriële aard, die de beperkende invloed van een onaangepaste omgeving op de participatie van een persoon met een handicap neutraliseert".

Hierbij dient het Protocol, afgesloten tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap, de Duitstalige Gemeenschap, het Waals Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie ten gunste van personen met een handicap, opgemaakt op 19 juli 2007 en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 20 september 2007, als leidraad.

Dit protocol geeft niet alleen een omschrijving van wat met een "aanpassing" wordt bedoeld, maar ook van de criteria waaraan de aanpassing moet voldoen en de indicatoren op basis waarvan de redelijkheid onder meer dient te worden beoordeeld. Het gaat daarbij met name om de volgende criteria:

- de financiële impact van de aanpassing, waarbij rekening wordt gehouden met eventuele ondersteunende financiële tegemoetkomingen;
- de organisatorische impact van de aanpassing;
- de te verwachten frequentie en duur van het gebruik van de aanpassing door een of meerdere personen met een handicap;
- de impact van de aanpassing op de participatie van (een) daadwerkelijke of potentiële gebruiker(s) met een handicap;

- de impact van de aanpassing op de veiligheid en gebruiksmogelijkheden voor ander gebruikers;
- het ontbreken van gelijkwaardige alternatieven;
- het verzuim van wettelijk of decretaal verplichte normen.

### 14.3

Ten slotte is ook het artikel 36 van het Gelijkekansendecreet van belang:

#### "§ 1

Als een persoon of een van de instellingen, organen of verenigingen, vermeld in artikelen 40 en 41, in een burgerrechtelijke procedure voor een bevoegd gerecht de schending inroept van dit decreet en feiten aanvoert die het bestaan van een discriminatie kunnen doen vermoeden, valt de bewijslast dat er geen discriminatie is, ten laste van de verweerder.

#### §2

Onder feiten die het bestaan van een directe discriminatie op grond van een beschermd kenmerk kunnen doen vermoeden, wordt onder meer, doch niet uitsluitend, begrepen:

1° de gegevens waaruit een bepaald patroon van ongunstige behandeling blijkt ten aanzien van personen die drager zijn van een of meer welbepaalde beschermde kenmerken, onder meer via verschillende, los van elkaar staande meldingen, die bij het orgaan of de organen in de zin van artikel 40, of bij een van de verenigingen of organisaties in de zin van artikel 41, werden gedaan; 2° de gegevens waaruit blijkt dat de situatie van het slachtoffer van de ongunstiger behandeling, vergelijkbaar is met de situatie van de referentiepersoon.

#### §3

Onder feiten die het bestaan van een indirecte discriminatie op grond van een beschermd kenmerk kunnen doen vermoeden, wordt onder andere, doch niet uitsluitend, begrepen:

1° algemene statistieken over de situatie van de groep waartoe het slachtoffer van de discriminatie behoort of feiten van algemene bekendheid;

2° het gebruik van een intrinsiek verdacht criterium van onderscheid;

3° elementair statistisch materiaal waaruit een ongunstige behandeling blijkt".

### 15.

De appellante houdt voor dat het vonnis van de eerste rechter dient te worden hervormd omwille van de volgende redenen:

- de eerste rechter gaat voorbij aan de beoordeling van het artikel 36, §1 van het Gelijkekansendecreet, waarbij er dient te worden nagegaan of er feiten worden aangevoerd die het bestaan van een discriminatie doen vermoeden. Door meteen te vast te stellen dat de meldingen waarop de geïntimeerden hun vorderingen steunen aantonen dat er discriminatie heeft plaatsgevonden, gaat de eerste rechter voorbij aan de regel inzake bewijslastverschuiving.
- de ongunstige behandeling is geen indirecte discriminatie.
- noch het beleid noch de handelswijze van de appellante maakt een weigering van redelijke aanpassingen uit: er is geen sprake van een weigering van aanpassingen voor personen met een handicap (controle oprijplaat voor aanvang dienst) en de door de geïntimeerden gevraagde aanpassingen zijn onredelijk wegens onevenredige belasting.

### 16.

Overeenkomstig het artikel 16, §2 van het Gelijkekansendecreet is er sprake van indirecte discriminatie wanneer een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelswijze personen met een werkelijk of vermeend, eigen of bij associatie toegekend beschermd kenmerk in vergelijking met andere personen kan benadelen, tenzij:

- die bepaling, maatstaf of handelswijze objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn;

- in het geval van indirect onderscheid op grond van een handicap aangetoond wordt dat geen redelijke aanpassingen getroffen kunnen worden.

17.

De geïntimeerden steunen zich op een 18-tal feiten ("incidenten"), die zich hebben afgespeeld in de periode 24 maart 2019 — 4 augustus 2023, zijnde een periode van bijna vijf jaar:

- Incident 1: R. H., een elektrische rolstoelgebruiker, wenste op 24 maart 2019 tramlijn 15 te nemen, waarbij de chauffeur niet het nodige materiaal bij zich had en waarbij, na een vergeefse poging om de oprijplaat klaar te maken, de broer van H. zelf het nodige diende te doen opdat zijn broer de tram kon nemen.
- Incident 2: H. R., een elektrische rolstoelgebruikster, wenste op 25 oktober 2019 lijnbus 213 te nemen, waarbij de chauffeur weigerde haar toegang te verschaffen, de deuren van de bus voor haar ogen sloot en verder reed.
- Incident 3: R. H. ondernam op 24 september 2019 nogmaals een poging om tramlijn 15 te nemen, waarbij de chauffeur niet uit eigen beweging de oprijplaat kwam openen, geen gebruik maakte van het voorziene materiaal en bij het willen afdalen van de tram geen gehoor gaf aan de oproep van H..
- Incident 4: H. R. wenste op 10 december 2019 lijnbus 116 (Ternat — Brussel) te nemen, waarbij de chauffeur weigerde haar mee te nemen.
- Incident 5: B. M., een elektrische rolstoelgebruiker, wenste op 13 september 2020 lijnbus 58 te nemen, waarbij de chauffeur haar aanwezigheid en seingeving negeerde en de halte voorbijreed.
- Incident 6: H. R. wenste op 2 april 2021 een lijnbus te nemen aan de halte 'Sint Katharina Lombeek Kerk' in Liedekerke, waarbij de chauffeur haar negeerde en doorreed.
- Incident 7: B. M. wenste op 10 juni 2021 een lijnbus te nemen aan de halte Sint-Kruis Watertoren' in Maldegem, waarbij de bus stopte, zij teken deed naar de buschauffeur en hem verzocht de oprijplaat uit te klappen, hetgeen werd genegeerd waarna de chauffeur doorreed.
- Incident 8: I. D. K., een manuele rolstoelgebruikster, wenste op 7 maart 2022 lijnbus 135 (Lier-Kontich-UZA) te nemen, waarbij de bus niet voorzien was van het nodige materiaal om de oprijplaat te openen (stok om de oprijplaat te openen).
- Incident 9: I. D. K. wenste op 21 april 2022 lijnbus 91 (Berchem Station — Mortsels — Waarloos) te nemen, waarbij de chauffeur de oprijplaat niet kon openen, aangezien de bus niet voorzien was van het nodige materiaal (stok om de oprijplaat te openen) en waarbij de chauffeur aangaf niet te weten hoe hij de oprijplaat diende te openen.
- Incident 10: B. M. wenste op 30 april 2022 lijnbus 71 (Nazareth — Gent — Oostakker) te nemen, waarbij de chauffeur de bus zo positioneerde dat de toegangsdeur onmogelijk te betreden was, aangezien er onvoldoende ruimte was om de oprijplaat open te klappen en waarbij de chauffeur op zijn bestuurdersstoel bleef zitten en niet ageerde.
- Incident 11: I. D. K. wenste op 2 mei 2022 gebruik te maken van lijnbus 135 (Lier-Kontich-UZA), waarbij de halte niet rolstoeltoegankelijk was en de chauffeur geen hulp bood.
- Incident 12: I. D. K. wenste op 5 september 2022 lijnbus 130 (Edegem-Lier) te nemen, waarbij haar de toegang tot de bus werd geweigerd.
- Incident 13: I. D. K. wenste op 21 november 2022 lijnbus 21 (Edegem) te nemen, waarbij de betrokken chauffeur weigerde de oprijplaat open te leggen en zij de bus aldus niet kon nemen.
- Incident 14: I. D. K. wenste op 4 augustus 2023 lijnbus 32 (Edegem — Berchem Station — Rooseveltplaats) te nemen, waarbij haar de toegang tot de bus werd geweigerd doordat de betrokken chauffeur weigerde de oprijplaat open te leggen.
- Incident 15: I. D. K. wenste op 12 augustus 2023 lijnbus 32 (Rooseveltplaats — Berchem Station — Edegem) te nemen, waarbij de chauffeur weigerde hulp te verlenen, uiteindelijk in een kwade bui toch de oprijplaat opende doch waarbij hij dit weigerde te doen bij het verlaten van de bus.
- Bijkomend incident 16: T. D., een elektrische rolstoelgebruiker, wenste op 22 september 2018 de bus te nemen, waarbij de chauffeur de halte voorbij reed zonder stoppen.
- Bijkomend Incident 17: Thomas Dierickx wenste op 9 oktober 2021 lijnbus 57 (Aalst — Rozendreef — Hofstade) te nemen, waarbij de chauffeur weigerde de oprijplaat te openen en

waarbij naderhand bleek dat de bus niet voorzien was van het nodige materiaal om die oprijplaat te openen.

- Bijkomend incident 18: H. R. wenste op 13 augustus 2020 de bus te nemen aan het station van Liedekerke. Nadat eerst het reserveringssysteem van de appellante niet werkte, kon zij toch de bus niet nemen aangezien de bus niet was voorzien van een oprijplaat.

18.

Onder de verwijzing naar het hoger geciteerde artikel 36 van het Gelijkekansendecreet stelt het hof vast dat de geïntimeerden a.d.h.v. deze 18 incidenten voor dit hof als bevoegd gerecht de schending inroepen van het Gelijkekansendecreet en aldus feiten aanvoeren die het bestaan van een discriminatie kunnen doen vermoeden, zodat de bewijslast dat er geen discriminatie is, ten laste van de appellante komt te liggen.

Blijkens de parlementaire voorbereidingen (Parl.St. VI.Parl. 2007-2008, nr. 1578/1) is er sprake van indirecte discriminatie "indien er geen objectieve en redelijke verantwoording voorhanden is. De Vlaamse Regering opteert ervoor om de drie stappen van de evenredigheidstoets (pertinentie, noodzakelijkheid en proportionaliteit) expliciet in de tekst op te nemen. Dit betekent dat geen gebruik is gemaakt van de vagere formulering die in de richtlijnen wordt gehanteerd".

19.

Uit de parlementaire voorbereidingen (idem) blijkt verder nog dat uit de definitie blijkt dat niet elk indirect onderscheid ook indirecte discriminatie vormt. Het artikel 16 stelt de criteria vast aan de hand waarvan de rechter kan beoordelen of een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een beschermd kenmerk kan benadelen en bijgevolg indirecte discriminatie uitmaakt.

20.

In haar syntheseberoepsconclusie (blz. 7 t.e.m. 25) heeft de appellante de door de geïntimeerden ingeroepen incidenten besproken:

- m.b.t. het incident 1 stelt het hof vast dat op de ingediende klacht een schriftelijke reactie kwam vanwege de directeur-generaal waarin wordt gesteld dat de informatie over de procedure voor een rolstoeltoegankelijke verplaatsing opnieuw actief zal worden verspreid. Of dit inderdaad effectief is gebeurd en of dit werd opgevolgd wordt, blijkt niet uit de voorliggende stukken.
- m.b.t. het incident 2 roept de appellante in dat de chauffeur er verkeerdelijk vanuit ging dat het om een scootmobiel ging, hetgeen niet toegelaten wordt op de bus, hetgeen het hof niet overtuigt aangezien de chauffeur niet eens geverifieerd heeft over welk type rolstoel het ging, laat staan dat hij aan de betrokken persoon die vraag heeft gesteld.
- m.b.t. het incident 3 wordt aangekondigd dat de appellante een driedelige actie op poten zal zetten (maken van filmpjes, verspreiden van de boodschap, integratie in de basisopleiding) doch of dit is gebeurd, en zo ja in welke mate, blijkt niet uit de voorliggende stukken.
- m.b.t. het incident 4 van 10 december 2019 stelt de appellante dat de weigering in casu voortvloeide uit het feit dat de betrokken rolstoelgebruiker geen reservatie had gemaakt (hetgeen verplicht was tot 01.01.2020). Het hof is van oordeel dat aldus met dit incident geen rekening kan worden gehouden bij het beoordelen van huidig geschil.
- m.b.t. het incident 5 van 13 september 2020 stelt de appellante dat de buschauffeur niemand zou hebben opgemerkt, terwijl de houding van de chauffeur in een eerder gevoerd telefoongesprek, dat in het bezit van de betrokkene is, door de appellante niet werd betwist.
- m.b.t. het incident 6 van 2 april 2021 houdt de appellante voor dat het door de betrokken rolstoelgebruiker gegeven signaal niet duidelijk genoeg was, terwijl de houding van de chauffeur in een eerdere reactie van 6 april 2021 door de appellante niet werd betwist (stuk 9 van de geïntimeerden).
- m.b.t. het incident 7 van 10 juni 2021 houdt de appellante voor dat de buschauffeur aangaf dat hij zich niemand kan herinneren met dergelijke persoonsbeschrijving aan de voormelde halte en dat de appellante haar chauffeur het voordeel van de twijfel gunt. Door de appellante werd vervolgens meegedeeld dat de zaak wordt opgevolgd aangaande de toegankelijkheid van de

- halte (stuk 7C van de appellante) terwijl het probleem enkel betrekking had op de weigering vanwege de chauffeur om te stoppen, hetgeen door de appellante in eerste instantie werd erkend (stuk 7A van de appellante).
- m.b.t. de incidenten 8 en 9 van 7 maart 2022 en 21 april 2022 houdt de appellante voor dat het niet voor alle chauffeurs fysisch mogelijk is om reizigers met een beperking te helpen ("wij hebben namelijk grote, kleine, sterke en minder sterke chauffeurs in dienst") terwijl de chauffeur slechts de oprijplaat dient open te maken en er blijkbaar in casu geen haak op de bus aanwezig was, hetgeen door de appellante niet wordt betwist.
  - m.b.t. het incident 10 van 30 april 2022 houdt de appellante voor dat de chauffeur zich totaal niet bewust was van het probleem (de bus stopte recht voor een paal van het schuilhuisje waardoor de rolstoel de bus niet kon bereiken).
  - m.b.t. het incident 11 houdt de appellante voor dat het voertuig (bedoeld wordt de bus) "wel toegankelijk moet zijn" terwijl het probleem te maken had met de afwezigheid van een stok om de oprijplaat te bedienen.
  - m.b.t. het incident 12 van 5 september 2022 heeft de chauffeur de betrokken rolstoelgebruiker eerst gemeld dat zij niet had gereserveerd (terwijl de appellante n.a.v. een ander incident aangaf dat de verplichting tot reservatie golf tot 01.01.2020 en de feiten in casu dateerden van 5 september 2022) en daarna meldde dat er geen stok aanwezig was om de oprijplaat te bedienen. Verder meldde de appellante dat het niet voor alle chauffeurs fysisch mogelijk is om reizigers met een beperking te helpen ("wij hebben namelijk grote, kleine, sterke en minder sterke chauffeurs in dienst") terwijl het probleem in casu enkel de afwezigheid van een stok om de oprijplaat te bedienen betrof.
  - m.b.t. het incident 13 van 21 november 2022 houdt de appellante voor dat de verantwoordelijke diensten op de hoogte werden gebracht van het incident ("Zo kunnen wij dit in de toekomst proberen te voorkomen en onze dienstverlening verbeteren"). Of dit is gebeurd en zo ja in welke mate blijkt niet uit de voorliggende stukken. Verder werd gesteld dat in eerste instantie niet kon worden uitgemaakt over welke chauffeur het ging (er zijn blijkbaar veel ritten met vertraging volgens de appellante), dat de exploitant werd ingelicht van het voorval en dat elke chauffeur die in aanmerking kwam voor de feiten werd aangesproken. Nadat uiteindelijk de kwestieuze chauffeur was gekend, heeft hij uiteengezet dat hij de oprijplaat niet gebruikt omdat dit voor de chauffeur te gevaarlijk is en dat een rolstoelgebruiker (al dan niet met de hulp van een eigen assistent) zelfstandig en zonder hulp van de chauffeur op de bus moet geraken, hetgeen volgens hem voorgeschreven wordt door het reglement van de Lijn (stuk 13C van de appellante).
  - m.b.t. het incident 14 van 4 augustus 2022 (het niet uitleggen van de oprijplaat) stelt de appellante dat de deuren achteraan niet werkten, waardoor de oprijplaat niet kon worden bediend. Het hof is van oordeel dat aldus met dit incident geen rekening kan worden gehouden bij het beoordelen van huidig geschil.
  - m.b.t. het incident 15 van 12 augustus 2023 kon blijkbaar niet worden achterhaald wie de kwestieuze chauffeur was.
  - m.b.t. het incident 16 van 22 september 2018 houdt de appellante voor dat de rit tijdig en correct gereserveerd was (feiten dateren van vóór 01.01.2020), doch dat wegens "een fout bij het verzenden van de fax" de chauffeur niet op de hoogte was en dus aan de halte doorreed.
  - m.b.t. het incident 17 van 9 oktober 2021 antwoordde de appellante dat haar chauffeurs een opleiding klantvriendelijkheid en omgaan met klanten volgen en dat de teamcoach werd verzocht de kwestieuze chauffeur hierover aan te spreken.
  - m.b.t. het incident 18 van 13 augustus 2020 antwoordde de appellante dat de verantwoordelijke op de hoogte werd gebracht, die zou onderzoeken wat er verkeerd liep. Of dit al dan niet is gebeurd en of hieraan al dan niet gevolg werd gegeven blijkt niet uit de voorliggende stukken.

Met uitzondering van de incidenten 4 (geen reservatie) en 14 (defecte achterdeuren) blijkt uit de door de geïntimeerden uiteengezette feiten en de dienaangaande door de appellante gegeven reacties dat de steeds terugkerende problemen erin gelegen zijn dat ofwel de chauffeurs de rolstoelgebruikers negeren ofwel dat geen gebruik kon worden gemaakt van de oprijplaat wegens weigering van de chauffeur, afwezigheid van oprijplaat of afwezigheid van een stok om de oprijplaat te hanteren.

De enkele door de appellante gegeven verklaringen dat de chauffeurs de rolstoelgebruikers niet zouden hebben gezien dan wel niet zouden hebben gezien dat de rolstoelgebruikers een sein om de bus te nemen zouden hebben gegeven, kunnen in de gegeven omstandigheden niet gelden als een bewijs van weerlegging van de hogervermelde en in huidig geschil ingeroepen klachten, nu alle voorliggende klachten duidelijk naar tijd, ruimte en omstandigheden werden gespecificeerd en gedetailleerd en de door de chauffeurs gegeven verklaringen veelal vaag zijn en op geen enkel ogenblik gecontroleerd of geverifieerd werden.

Uit het geheel van de 16 weerhouden klachten blijkt duidelijk dat er een patroon vast te stellen is waarbij het de kwestieuze rolstoelgebruikers op min of meer systematische wijze moeilijk of onmogelijk wordt gemaakt om gebruik te maken van het door de appellante georganiseerde openbaar vervoer.

Bovendien blijkt uit de door de appellante gegeven antwoorden dat zij de problematiek niet voldoende ernstig neemt. A.d.h.v. de door de appellante gegeven antwoorden op de veelvuldige klachten leidt het hof af dat deze eerder (weinig zeggende) standaardantwoorden betreffen en dat de erin vermelde maatregelen niet geconcretiseerd worden noch dat enig bewijs wordt voorgelegd van de effectieve uitvoering en/of controle ervan.

De door de appellante in meer dan één klachtenafhandeling gemaakte opmerking dat niet elke chauffeur fysisch in staat is het nodige te doen ("wij hebben namelijk grote, kleine, sterke en minder sterke chauffeurs in dienst") valt prima facie niet te rijmen met de beoogde handeling (het klaarleggen van de oprijplaat met behulp van een stok) en evenmin met de meermaals door de appellante aangekondigde intentie om het gebruik van de oprijplaat op te nemen in de chauffeursopleiding.

Alleszins blijkt uit de weerhouden klachten dat de daaraan ten grondslag liggende problemen te herleiden zijn tot de afwezigheid van bereidwilligheid van de chauffeurs om de kwestieuze rolstoelgebruikers op te pikken en/of te helpen en de moeilijkheden inzake het gebruik van de oprijplaat. Ofschoon dit een beperkt aantal problemen betreft dat relatief eenvoudig kan worden opgelost, blijkt uit de tijdspanne (een periode van bijna vijf jaar) waarbinnen de klachten zich voordeden dat deze problemen zich verder blijven stellen.

Uit die tijdspanne waarbinnen de incidenten zich voordeden en de aard van de incidenten leidt het hof tevens af dat er een bepaald patroon van ongunstige behandeling blijkt ten aanzien van personen met een beperking (met name dat de chauffeur ofwel voorbijrijdt dan wel weigert te helpen, ofwel onvoldoende kennis of materiaal heeft om de oprijplaat te hanteren), zoals wordt bedoeld in het artikel 36, §2, 1° van het Gelijkekansendecreet en waarbij hoe dan ook blijkt dat de betrokkenen het slachtoffer zijn van een ongunstiger behandeling, vergelijkbaar met de situatie van de referentiepersoon.

21.

De appellante kan niet gevolgd worden waar zij stelt dat er in casu niet kan worden gesproken van "een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelswijze" van de appellante in de zin van het artikel 16, §2 van het Gelijkekansendecreet, aangezien er ten aanzien van personen met een handicap actieve inspanningen zijn en voortdurend zullen worden geleverd om in redelijke aanpassingen te voorzien.

Er is sprake van indirecte discriminatie in de zin van het artikel 16 §2 van het Gelijkekansendecreet als een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelswijze personen met een werkelijk of vermeend, eigen of bij associatie toegekend beschermd kenmerk in vergelijking met andere personen kan benadelen, tenzij die bepaling, maatstaf of handelswijze objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn en tenzij in het geval van indirect onderscheid op grond van een handicap aangetoond wordt dat geen redelijke aanpassingen getroffen kunnen worden.

Tevens dient verwezen te worden naar het (reeds hoger geciteerde) artikel 19 en naar het op 19 juli 2007 afgesloten en op 20 september 2007 gepubliceerde protocol met de aldaar opgenomen indicatoren op basis waarvan de redelijkheid onder meer beoordeeld dient te worden.

Toegepast op huidig geschil is het hof van oordeel dat er in casu wel degelijk sprake is dat de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde worden behandeld a.d.h.v. een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelswijze, zijnde een ogenschijnlijk, neutraal beleid vanwege de appellante waarbij personen met een beperking bij het nemen van het openbaar vervoer worden behandeld als elke andere persoon zonder beperking, te weten zonder gebruik van de oprijplaat en zonder enige hulp en/of hulpmiddelen. Het past hierbij opnieuw te verwijzen naar de parlementaire voorbereiding die ter zake het volgende heeft gesteld:

"Zo zal het gelijk behandelen van iedereen zonder onderscheid vaak personen met een handicap in een nadelige positie brengen, omdat die vaak een ongelijke behandeling nodig hebben om tot gelijke kansen te komen" (idem).

De appellante toont niet aan dat die door haar aangewende bepaling, maatstaf of handelswijze, zoals die blijkt uit de hogergenoemde incidenten, objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn.

22

Het artikel 16, §2 van het Gelijkekansendecreet stelt dat er geen sprake is van indirecte discriminatie:

- wanneer die bepaling, maatstaf of handelswijze objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn;
- in het geval van indirect onderscheid op grond van een handicap aangetoond wordt dat geen redelijke aanpassingen getroffen kunnen worden.

De appellante toont niet aan dat de door haar gebezigde bepaling, maatstaf of handelswijze objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn.

Evenmin toont zij aan dat in casu geen redelijke aanpassingen kunnen/konden worden getroffen.

Het hof is van oordeel dat geenszins een volledige vernieuwing van het voertuigenpark noodzakelijk is om het beoogde resultaat (instructies geven aan de chauffeurs om aandacht te hebben voor de rolstoelgebruikers en het bedienen van de oprijplaat) en dat het volstaat dat een beperkt aantal eenvoudige maatregelen/aanpassingen kunnen worden genomen opdat de vastgestelde discriminatoire behandeling kan vermeden worden: het voldoende aandacht schenken van het gebruik van de oprijplaat bij de opleiding van de chauffeurs, het voorhanden zijn op elke bus of tram van een stok om die oprijplaat te hanteren, een memo aan alle bestuurders om er voor te zorgen dat de bus of tram halt houdt aan elke halte waar een rolstoelgebruiker de bus/tram wenst te nemen,...

De appellante toont niet aan dat de daarmee gepaard gaande kosten haar ervan zouden weerhouden om deze redelijke aanpassingen te kunnen uitvoeren noch dat er sprake zou zijn van een onredelijke impact op organisatorisch vlak of dat er sprake zou zijn van enige onredelijkheid m.b.t. de overige in het voormeld protocol, opgemaakt op 19 juli 2007 en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 20 september 2007, opgenomen criteria.

Hieraan wordt geen afbreuk gedaan doordat de appellante jaarlijks om en bij de 60.000 klachten krijgt waarvan slechts een fractie blijkt te gaan over de toegankelijkheid van rolstoelgebruikers.

Het hof voegt daar ten overvloede aan toe dat de appellante geen cijfers voorlegt hoeveel rolstoelgebruikers per jaar een beroep doen op het door de appellante georganiseerde openbaar vervoer en hoeveel klachten betrekking hebben op de dienstverlening aan die specifieke gebruikers.

Hieraan wordt evenmin afbreuk gedaan door haar beweerde ambities ter zake, die tot uiting komen in haar mobiliteitsvisie om de toegankelijkheid voor iedereen van de openbaar- vervoerhaltes, de knooppunten en het rollend materieel (in het bijzonder voor mensen met een beperking) te verbeteren

nu dit een toekomstvisie is en de weerhouden incidenten duidelijk het beleid van de appellante in de periode 2018 — 2023 weergeven.

Het volstaat te verwijzen naar de 16 weerhouden incidenten, waaruit een duidelijk patroon van benadeling van rolstoelgebruikers blijkt waarbij het die categorie reizigers in de opgegeven incidenten moeilijk/onmogelijk wordt gemaakt om op de diensten van de appellante een beroep te doen. De hoeveelheid van incidenten en het feit dat bepaalde chauffeurs zelfs niet op de hoogte waren van de werking van de oprijplaat doen het hof oordelen dat er wel degelijk sprake is van een patroon/beleid eerder dan individuele fouten van bepaalde chauffeurs.

De appellante kan ten slotte niet gevolgd worden waar zij voorhoudt dat zij al jarenlang inspanningen doet om redelijke aanpassingen te treffen. Het volstaat te verwijzen naar de diverse hoger besproken incidenten over een periode van bijna 5 jaar, waaruit blijkt dat er m.b.t. de rolstoelgebruikers weinig of geen verandering in de praktijk plaatsvond en dezelfde problemen steeds opnieuw zich manifesteren.

Het loutere feit dat de appellante de chauffeurs van De Lijn regelmatig opleidingen laat volgen, waarbij tevens tijdens de opleiding voldoende aandacht wordt besteed aan de richtlijnen voor rolstoelgebruikers doet het hof niet anders oordelen, nu "deze informatie ook wordt overgemaakt aan exploitanten van De Lijn, die er op hun beurt voor instaan dat hun chauffeurs evenzeer kennis hebben van het opleggen van de oprijplaat en de klantvriendelijke omgang met personen met een beperking" en nergens blijkt dat ook effectief wordt nagegaan of dit daadwerkelijk het geval is. Het volstaat te verwijzen naar de reactie van de kwestieuze chauffeur m.b.t. het incident 13, waaruit blijkt dat de kennis dienaangaande onvoldoende en zelfs ronduit verkeerd is.

De verwijzing naar het Masterplan Toegankelijkheid waarbij tegen 2030 50% van de haltes van het kernnet en aanvullend net en 100% van de haltes opgenomen in een mobipunt toegankelijk zullen zijn voor personen met een motorische en visuele beperking is ter zake niet relevant, nu hiermee geen rekening kan worden gehouden bij de beoordeling van de incidenten die plaatsvonden in de periode 2018 — 2023 en hoe dan ook de toegankelijkheid van de haltes in het overgrote gedeelte van de incidenten geen probleem uitmaakte maar wel de houding van de chauffeurs en het bedienen van de oprijplaat.

Evenmin doet de verwijzing naar de doelgerichte Customer Effort Score-bevraging en de door de appellante gemaakte verwijzing naar haar stuk 19, zijnde een presentatie, waarbij in navolging van enkele klachten, verschillende remediërende en structurele maatregelen werden opgenomen het hof anders oordelen, nu geen informatie wordt verstrekt of en zo ja, in welk mate gevolg wordt gegeven aan de door de appellante beoogde resultaten.

23.

Hieruit volgt dat aldus komt vast te staan dat de weerhouden incidenten m.b.t. de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde in concreto een indirecte discriminatie inhouden op basis van hun handicap en de afwezigheid van redelijke aanpassingen.

De eerste rechter heeft bij toepassing van het artikel 28 van het Gelijkekansendecreet een schadevergoeding toegekend van 650,00 EUR per geïntimeerde (met uitzondering van de eerste geïntimeerde) en heeft de door de geïntimeerden gevraagde schadevergoeding van 1.300,00 EUR per persoon en per inbreuk herleid tot een bedrag van 650,00 EUR per persoon. Zij oordeelde dat er geen reden voorhanden was om het verhoogde bedrag van 1.300,00 EUR toe te kennen, nu de eisende partijen (de geïntimeerden) geen omstandigheden aantoonde die deze verhoging rechtvaardigen en oordeelde dat er evenmin enige reden voorhanden was om per incident een aparte schadevergoeding toe te kennen.

Artikel 28 van het Gelijkekansendecreet, zoals van toepassing op onderhavig geschil, luidt als volgt:

"§ 1

In geval van discriminatie kan het slachtoffer een schadevergoeding vorderen overeenkomstig het contractuele of buitencontractuele aansprakelijkheidsrecht.

In de gevallen, vermeld in § 2, moet de persoon die het discriminatieverbod heeft geschonden, aan het slachtoffer een vergoeding betalen die naar keuze van het slachtoffer, gelijk is hetzij aan een forfaitair bedrag zoals uiteengezet in § 2, hetzij aan de werkelijk door het slachtoffer geleden schade. In het laatstgenoemde geval moet het slachtoffer de omvang van de geleden schade bewijzen.

## §2

De forfaitaire schadevergoeding, vermeld in § 1, wordt als volgt bepaald:

1° als het slachtoffer morele en materiële schadevergoeding vordert wegens discriminatie in het kader van de arbeidsbetrekkingen in de zin van artikel 20, 1° tot en met 3°, is de forfaitaire schadevergoeding voor materiële en morele schade gelijk aan de brutobeloning voor zes maanden, tenzij de werkgever aantoont dat de betwiste ongunstige of nadelige behandeling ook op niet-discriminerende gronden getroffen zou zijn. In dat laatste geval wordt de forfaitaire schadevergoeding voor materiële en morele schade beperkt tot drie maanden brutobeloning. Als de materiële schade die voortvloeit uit een discriminatie in het kader van de arbeidsbetrekkingen in de zin van artikel 20, 1° tot en met 3°, echter hersteld kan worden via de toepassing van de nietigheidssanctie, vastgesteld in artikel 27, wordt de forfaitaire schadevergoeding vastgesteld volgens de bepalingen van punt 2°;

2° in alle overige gevallen wordt de forfaitaire vergoeding van de morele schade, geleden ten gevolge van een feit van discriminatie, vastgesteld op 650 euro. Dat bedrag wordt verhoogd tot 1300 euro indien de verweerder niet kan aantonen dat de betwiste ongunstige of nadelige behandeling ook op niet-discriminerende gronden getroffen zou zijn of wegens andere omstandigheden, zoals de bijzondere ernst van de geleden morele schade".

## 24.

Anders dan de eerste rechter is het hof van oordeel dat per inbreuk een vergoeding kan worden toegekend aangezien artikel 28, §2, 2° van het Gelijkekansendecreet voorziet in een forfaitaire vergoeding van de morele schade, geleden ten gevolge van een feit van discriminatie, vastgesteld op 650 euro (eigen onderlijning door het hof).

Hoger werd aangetoond dat de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde het slachtoffer werden van een aantal onderscheiden feiten van discriminatie, te weten:

- R H.: de incidenten 1 en 3.
- H. R. : de incidenten 2, 6 en 18.
- B. M. : de incidenten 5, 7 en 10.
- I. D. K.: de incidenten 8, 9, 11, 12, 13 en 15.

Anders dan de eerste rechter is het hof van oordeel dat de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde recht hebben op een vergoeding per feit van discriminatie van 1.300,00 EUR, nu artikel 28, §2, 2°, laatste zin van het Gelijkekansendecreet voorziet dat het bedrag wordt verhoogd tot 1300,00 euro "indien de verweerder niet kan aantonen dat de betwiste ongunstige of nadelige behandeling ook op niet-discriminerende gronden getroffen zou zijn of wegens andere omstandigheden, zoals de bijzondere ernst van de geleden morele schade".

Het is aldus niet aan de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde om aan te tonen dat zij gerechtigd zijn op een vergoeding van 1.300,00 EUR of om omstandigheden aan te tonen die deze verhoging rechtvaardigen maar het is aan de appellante om aan te tonen dat de betwiste ongunstige of nadelige behandeling ook op niet-discriminerende gronden getroffen zou zijn of wegens andere omstandigheden, zoals de bijzondere ernst van de geleden morele schade.

Het hof is van oordeel dat de appellante dit bewijs niet levert, zodat een vergoeding per feit van discriminatie kan worden toegekend aan de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde ten bedrage van 1.300,00 EUR.

25.

Het hof is van oordeel dat het bestreden vonnis dient te worden bevestigd waar de eerste rechter de vordering van de geïntimeerden, strekkende tot de veroordeling van de appellante in aanplakking en bekendmaking van de gerechtelijke uitspraak afwees.

Het artikel 29 van het Gelijkekansendecreet luidt als volgt:

"§ 1

Op verzoek van de persoon die meent het slachtoffer te zijn van discriminatie of op verzoek van een van de rechtspersonen, verenigingen of organisaties, vermeld in artikel 41, stelt de voorzitter van de rechtbank van eerste aanleg of, naargelang van de aard van de daad, de voorzitter van de arbeidsrechtbank of van de rechtbank van koophandel, het bestaan vast van een zelfs onder het strafrecht vallende daad waardoor de bepalingen van dit decreet worden overtreden en beveelt hij de staking ervan.

De voorzitter van de rechtbank heeft de mogelijkheid om positieve maatregelen op te leggen met het oog op de beëindiging van de overtreding van de bepalingen van dit decreet of het voorkomen van de herhaling van gelijkaardige daden die een overtreding van de bepalingen van dit decreet vormen. De voorzitter van de rechtbank kan daarbij een termijn opleggen waarbinnen de opgelegde positieve maatregelen uitgevoerd moeten worden.

De voorzitter van de rechtbank kan de opheffing van de staking bevelen zodra bewezen is dat een einde is gemaakt aan de overtreding.

§2

Op verzoek van het slachtoffer kent de voorzitter van de rechtbank de forfaitaire schadevergoeding, vermeld in artikel 28, § 2, aan het slachtoffer 2 toe.

§ 2bis

De voorzitter van de rechtbank kan overeenkomstig artikel 27 de nietigheid uitspreken van bepalingen die strijdig zijn met dit decreet en de bepalingen volgens welke een of meer contracterende partijen afzien van de rechten die door dit decreet gewaarborgd worden.

§3

De voorzitter van de rechtbank kan bevelen dat zijn beslissing of de samenvatting die hij opstelt, wordt aangeplakt tijdens de door hem bepaalde termijn, zowel buiten als binnen de inrichtingen van de overtreder of de lokalen die hem toebehoren, en dat zijn vonnis of de samenvatting ervan in kranten of op enige andere wijze wordt bekendgemaakt. De overtreder moet de kosten daarvan dragen.

De maatregelen van openbaarmaking, vermeld in het eerste lid, mogen evenwel slechts worden opgelegd als en in de mate dat de voorzitter van de rechtbank deze passend en noodzakelijk acht in het licht van een of meer van de volgende doeleinden:

- 1° het slachtoffer van de discriminatie genoegdoening verschaffen voor de geleden morele schade;
- 2° de verweerder ertoe aanzetten zijn discriminerend gedrag te stoppen of niet te herhalen;
- 3° andere door de vastgestelde discriminatie benadeelde personen kennis laten nemen van de vastgestelde inbreuk zodat zij in voorkomend geval hun rechten jegens de betrokken overtreder kunnen doen gelden;
- 4° andere rechtsonderhorigen ervan op de hoogte stellen welke gedragingen hen aan sancties kunnen blootstellen;
- 5° het publiek zo ruim mogelijk kennis laten nemen van de beslissing en de gronden waarop die is gebaseerd.

De voorzitter van de rechtbank kan de maatregelen van openbaarmaking, vermeld in het eerste lid, niet bevelen zonder de partijen daarover te hebben gehoord.

De maatregelen van openbaarmaking, vermeld in het eerste lid, worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften inzake pseudonimisering vermeld in artikel 782, § 5, derde lid, van het Gerechtelijk Wetboek, tenzij de voorzitter van de rechtbank op uitdrukkelijk verzoek van de betrokken natuurlijke persoon anders beslist.

#### §4

De vordering wordt ingesteld en behandeld zoals in kort geding.

Ze wordt ingesteld bij verzoekschrift, dat in vier exemplaren wordt neergelegd op de griffie van de bevoegde rechtbank of bij een ter post aangetekende brief verzonden aan die griffie.

Het verzoekschrift vermeldt de volgende gegevens:

1° de dag, de maand en het jaar;

2° de voornamen en de achternaam, het beroep en de woonplaats van de verzoeker;

3° de naam en het adres van de natuurlijke persoon of de rechtspersoon tegen wie de vordering wordt ingesteld;

4° het onderwerp en de uiteenzetting van de middelen van de vordering.

De griffier van de rechtbank waarschuwt onverwijld de tegenpartij bij gerechtsbrief en nodigt haar uit te verschijnen op zijn vroegst drie dagen en uiterlijk acht dagen na het verzenden van de gerechtsbrief, waarbij een exemplaar van het verzoekschrift is gevoegd.

Over de vordering wordt uitspraak gedaan niettegenstaande vervolging wegens dezelfde feiten voor enig ander strafgerecht.

Als een vordering tot staking is ingesteld van feiten die bij de strafrechter aanhangig gemaakt zijn, wordt over de strafvervolging pas uitspraak gedaan nadat over de vordering tot staking een in kracht van gewijsde getreden beslissing genomen is. Tijdens de opschorting is de verjaring van de strafvordering geschorst.

Het vonnis is uitvoerbaar bij voorraad, niettegenstaande enig rechtsmiddel en zonder enige zekerheidsstelling. Het wordt door de griffier van de rechtbank onverwijld meegedeeld aan alle partijen en aan de procureur des Konings. Het vonnis wordt daarnaast binnen acht dagen te rekenen vanaf de uitspraak ter kennis gebracht aan het Vlaams Mensenrechteninstituut, vermeld in het decreet van 28 oktober 2022 tot oprichting van een Vlaams Mensenrechteninstituut, door de griffier van de rechtbank".

26.

Uit de lezing van dit artikel en uit de parlementaire voorbereiding leidt het hof af dat de sanctie van aanplakking en bekendmaking van de gerechtelijke uitspraak door de decreetgever enkel voorzien werd in het geval van een stakingsvordering voor de voorzitter van de bevoegde rechtbank, zetelende zoals in kort geding.

Het artikel 29 van het Gelijkekansendecreet handelt immers enkel over de stakingsvordering en de ermee gepaard gaande bevoegdheid van de voorzitter van de bevoegde rechtbank, zetelende zoals in kort geding, hetgeen in huidige procedure niet het geval is.

De door de geïntimeerden uit de parlementaire voorbereiding afgeleide argumenten doet het hof niet anders beslissingen, nu daaruit blijkt dat:

- de bespreking van het artikel 28 in de parlementaire voorbereiding duidelijk betrekking heeft op de bepaling die uiteindelijk in het Gelijkekansendecreet werd opgenomen onder het artikel 29.
- de bespreking van het artikel 29 in de parlementaire voorbereiding duidelijk betrekking op de bepaling die uiteindelijk in het Gelijkekansendecreet werd opgenomen onder het artikel 30.

Als gevolg hiervan kunnen de geïntimeerden niet gevolgd worden wanneer zij voor de uitlegging van het artikel 29 van het Gelijkekansendecreet verwijzen naar de in de parlementaire voorbereiding opgenomen uiteenzetting onder het artikel 29, nu dit duidelijk betrekking heeft op het artikel 30 van het Gelijkekansendecreet, hetgeen handelt over de mogelijkheid tot het opleggen van een dwangsom.

In tegenstelling tot het artikel 30 van het Gelijkekansendecreet, dat handelt over de mogelijkheid van het opleggen van een dwangsom, waaruit het hof afleidt dat de aldaar opgenomen bevoegdheid niet slechts kadert in de stakingsprocedure (zoals in kort geding) maar geldt voor elke vordering die bij toepassing van het Gelijkekansendecreet wordt ingesteld ("De rechter kan op verzoek van het slachtoffer van de discriminatie, of van een van de rechtspersonen, verenigingen of organisaties, vermeld in artikel 41 van dit decreet, diegene die de discriminatie heeft gepleegd, veroordelen tot de betaling van een dwangsom als aan die discriminatie geen einde is gemaakt. De rechter doet uitspraak overeenkomstig artikel 1385bis tot en met 1385nonies van het Gerechtelijk Wetboek") (eigen onderlijning door het hof) voorziet het artikel 29 van het Gelijkekansendecreet, dat o.a. handelt over de aanplakking en bekendmaking, in de aanhef van de eerste paragraaf duidelijk dat de aldaar opgenomen bevoegdheid enkel betrekking heeft op de stakingsvordering ("Op verzoek van de persoon die meent het slachtoffer te zijn van discriminatie of op verzoek van een van de rechtspersonen, verenigingen of organisaties, vermeld in artikel 41, stelt de voorzitter van de rechtbank van eerste aanleg of, naargelang van de aard van de daad, de voorzitter van de arbeidsrechtbank of van de rechtbank van koophandel, het bestaan vast van een zelfs onder het strafrecht vallende daad waardoor de bepalingen van dit decreet worden overtreden en beveelt hij de staking ervan")(eigen onderlijning door het hof), hetgeen trouwens wordt bevestigd in de parlementaire voorbereiding dienaangaande, aldaar opgenomen onder de bespreking van het artikel 28, waarmee eigenlijk wordt bedoeld het artikel 29 van het Gelijkekansendecreet ("Bij toepassing van artikel 10 BWHI bepaalt artikel 28 de specifieke bevoegdheids- en procedureregels inzake de stakingsvordering naar aanleiding van de bepalingen van dit decreet. Het artikel is globaal gebaseerd op artikel 25 Genderwet, artikel 18 Antiracismewet en artikel 20 Antidiscriminatiewet (oud artikel 19, §1 en §2, en artikel 22 van de wet van 25 februari 2003)(eigen onderlijning door het hof).

27.

M.b.t. de door de eerste geïntimeerde ingestelde vordering de appellante ertoe te verplichten erop toe te zien dat elke bus voorzien is van het nodige materiaal (een stok) om de oprijplaat open te klikken, stelde de eerste rechter vast dat deze eis er duidelijk op gericht was een bepaald verbod, dan wel een positief bevel op te leggen waardoor de onrechtmatige toestand wordt stopgezet, zodat dit deel van de vordering als stakingsvordering in de zin van het artikel 29 van het Gelijkekansendecreet diende te worden gelezen.

De eerste rechter was van oordeel dat de stakingsvorderingen en de daarmee samenhangende vordering tot publicatie, voortvloeiende uit de antidiscriminatiewetgeving behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de voorzitter van de rechtbank van eerste aanleg (het artikel 585 Gerechtelijk Wetboek) en dat het artikel 29 §4 van het Gelijkekansendecreet uitdrukkelijk bepaalt dat deze vordering dient te worden ingesteld en behandeld door de voorzitter volgens de procedure zoals in kort geding, zodat de eerste rechter zich niet bevoegd verklaarde om over dat deel van de vordering uitspraak te doen.

Het hof stelt vast dat de geïntimeerden in het beschikkend gedeelte van hun beroepssyntheseconclusie deze vordering nog steeds opnemen doch in het motiverend gedeelte ervan geen argumentatie dienaangaande ontwikkelen.

Het hof bevestigt op dit punt het bestreden vonnis.

28.

De geïntimeerden verzoeken in het beschikkend gedeelte van hun beroepssyntheseconclusie het hof de appellante te bevelen om binnen 1 maand na uitspraak een interne klachtencommissie op te richten die bevoegd is voor het behandelen van klachten, ingediend door personen met een beperking waarbij het noodzakelijk is dat een aantal in de dagvaarding opgesomde garanties zouden worden ingebouwd, o.a. dat personen met een beperking deel uitmaken van die commissie en mee kunnen beslissen, dat de beslissingen (geanonimiseerd) publiek worden gemaakt, dat de klager wordt uitgenodigd om aanwezig

te zijn tijdens de behandeling van de klacht en dat indien een klacht door de interne klachtencommissie gegrond wordt verklaard, er voorzien wordt in een symbolische financiële tegemoetkoming die niet het karakter van een schadevergoeding heeft, en dit onder de verbeurte van een dwangsom van 10.000,00 EUR per dag te rekenen vanaf 1 maand na de uitspraak.

De eerste rechter was van oordeel dat het niet tot de mogelijkheden van de rechtbank behoorde een bevel te geven tot de oprichting van een interne klachtencommissie nu dit raakt aan de decretale en interne organisatie van de appellante als openbare instelling en dergelijke beslissingen tot de wetgevende, dan wel de uitvoerende macht behoren, zodat de vordering tot het bevelen van het oprichten van een interne klachtencommissie dan ook werd afgewezen.

Het hof stelt vast dat de geïntimeerden in het beschikkend gedeelte van hun beroepssyntheseconclusie deze vordering nog steeds opnemen doch in het motiverend gedeelte ervan geen argumentatie dienaangaande ontwikkelen.

Het hof bevestigt op dit punt het bestreden vonnis.

29.

Als de in het ongelijk gestelde partij wordt de appellante veroordeeld tot de betaling van de gedingkosten, waaronder de aan de geïntimeerden toekomende basisrechtsplegingsvergoeding, zoals in het beschikkend gedeelte van huidig arrest wordt vereffend.

## BESLISSING

Het hof doet uitspraak op tegenspraak.

De rechtspleging verliep in overeenstemming met de wet van 15 juni 1935 op het gebruik van gerechtszaken.

Het hof:

Verleent akte aan L. D. K. en M. F. van het feit dat zij in hun hoedanigheid van wettige reservataire erfgenamen van de vijfde geïntimeerde, wijlen I. D. K., die overleed op 4 december 2024, het geding hernemen en verderzetten.

Verklaart het door de appellante ingesteld hoger beroep ontvankelijk doch ongegrond.

Verklaart het door de geïntimeerden binnen de perken van het hoger beroep ingesteld incidenteel beroep ontvankelijk en in de hierna volgende mate gegrond.

Bevestigt het bestreden vonnis van 5 december 2023 waarin de eerste rechter zich onbevoegd verklaarde om kennis te nemen van de stakingsvordering en waar zij zegde voor recht dat de appellante zich jegens de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde voor wat betreft de in de dagvaarding en de conclusies beschreven feiten een verboden onderscheid heeft gemaakt op grond van handicap bij het aanbieden van openbaar vervoer en aldus een daad van discriminatie heeft gesteld in de zin van het Gelijkekansendecreet, met dien verstande dat dit beperkt wordt tot volgende incidenten, met name voor R. H. de incidenten 1 en 3, voor H. R. : de incidenten 2, 6 en 18, voor B. M. de incidenten 5, 7 en 10 en voor I. D. K. de incidenten 8, 9, 11, 12, 13 en 15.

Bevestigt het bestreden vonnis waar de eerste rechter oordeelde over de vordering strekkende tot de aanplakking en de bekendmaking van de gerechtelijke uitspraak.

Bevestigt het bestreden vonnis waar de eerste rechter oordeelde over de vordering tot het geven van een bevel tot de oprichting van een interne klachtencommissie en over de vordering teneinde appellante

ertoe te verplichten erop toe te zien dat elke bus voorzien is van het nodige materiaal (een stok) om de oprijplaat open te klikken.

Hervormt het bestreden vonnis waar de eerste rechter de appellante veroordeelde tot het betalen aan de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde elk van een bedrag van 650,00 EUR, te vermeerderen met de gerechtelijke interesten aan de wettelijke interestvoet vanaf de datum van de dagvaarding (3 februari 2023) tot aan de dag van de integrale betaling.

En opnieuw wijzende veroordeelt de appellante, overeenkomstig het artikel 28 §2, 2° van het Gelijkekansendecreet tot het betalen van een forfaitaire schadevergoeding wegens morele schade, vastgesteld op 1.300,00 EUR per geïntimeerde per incident (voor de tweede t.e.m. de vijfde geïntimeerde), te vermeerderen met de gerechtelijke interesten aan de wettelijke interestvoet vanaf de datum van de dagvaarding (3 februari 2023) tot aan de dag van de integrale betaling.

Bevestigt het bestreden vonnis waar de eerste rechter oordeelde over de gedingkosten en het rolrecht.

Veroordeelt de appellante tot de betaling van de gedingkosten van de procedure in hoger beroep aan de geïntimeerden, door het hof in hun hoofde vereffend op een basisrechtsplegingsvergoeding van 1.883,72 EUR.

Veroordeelt de appellante tot de betaling van het rolrecht in hoger beroep van 400,00 EUR aan de Belgische staat, te voldoen op het eerste verzoek van de FOD Financiën.

De bijdrage voor het Begrotingsfonds voor Juridische Tweedelijnsbijstand, is definitief verworven voor het Fonds en blijft ten laste van de appellante.

Op het ogenblik van de uitspraak van huidig arrest, waarover plaatsvervangend magistraat M. DOM mede beraadslaagd heeft, en die thans in de onmogelijkheid verkeert om dit arrest mede te ondertekenen, handelend volgens art. 785 van het Ger. W., tekenen de kamervoorzitter D. DEMEESTER en raadsheer P. HEIREMANS die mede hebben beraadslaagd, en de griffier, en aldus gewezen en uitgesproken in openbare terechtzitting van het hof van beroep te Antwerpen van 15 december 2025 door:

D. DEMEESTER	Kamervoorzitter
P. HEIREMANS	Raadsheer
F. HSINI	Griffier