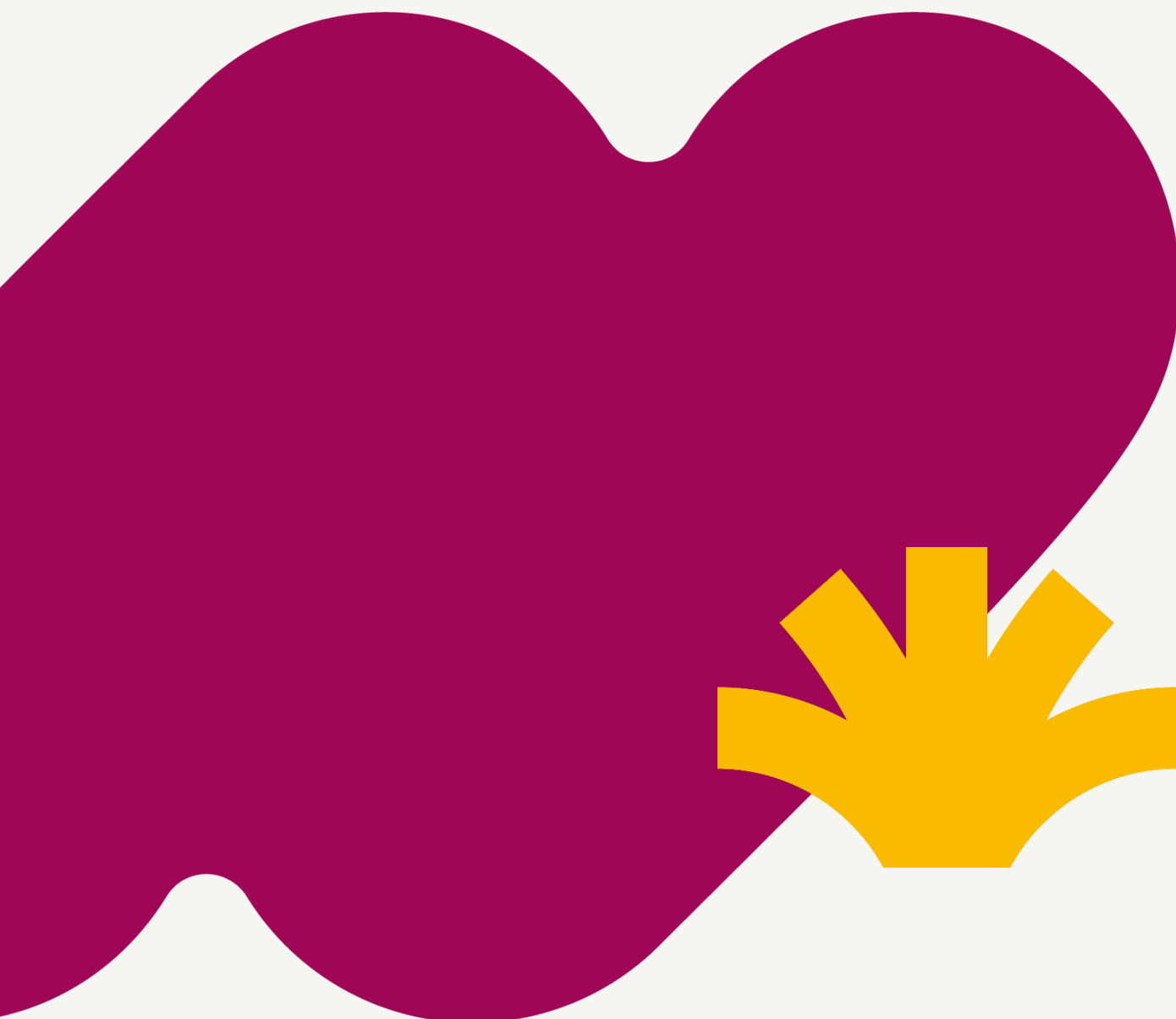


**Advies
2026**



**Advies over een verbod op exclusief
digitaal aanbod en voordeeltarieven bij
digitaal aanbod van
openbaarvervoermaatschappijen**

Inhoudstafel

1	Samenvatting	4
2	Bestemming	4
3	Digitale ongelijkheden.....	5
3.1	Algemene context	5
3.2	Definitie van digitale kloof/digitale ongelijkheid	7
3.3	Arrest nr. 126/2025 van het Grondwettelijk Hof van 25 september 2025 over de ordonnantie Brussel Digitaal.....	7
3.4	Het Waals Decreet van 21 november 2024 betreffende administratieve vereenvoudiging en communicaties via elektronische weg tussen de gebruikers en de Waalse overheidsinstanties	8
4	Analyse van digitale kortingen en exclusief digitaal aanbod	10
4.1	Digitale kortingen en exclusief digitaal aanbod in het licht van de antidiscriminatiewetgeving	10
4.2	Digitale kortingen en exclusief digitaal aanbod in het licht van hogere rechtsnormen.....	11
4.3	Digitale kortingen en exclusief digitaal aanbod: conclusie	12
5	Behoud van fysieke loketten en verkoopautomaten.....	12
6	Contact	13

1 Samenvatting

Unia meent dat een exclusief digitaal aanbod en het hanteren van een prijsverschil tussen fysieke en digitale vervoerbewijzen in strijd is met de antidiscriminatiewetgeving en diverse hogere rechtsnormen.

Bijgevolg verwelkomt Unia de intentie van de *Service public de Wallonie Mobilité Infrastructures* tot het instellen van een decretaal verbod op exclusief digitaal aanbod en voordeeltarieven bij digitaal aanbod bij de openbaarvervoermaatschappij waarvoor zij bevoegd is.

Unia benadrukt hierbij nog dat het behoud van fysieke loketten, verkoopautomaten of een ander fysiek alternatief onontbeerlijk is teneinde exclusief digitaal aanbod *de facto* te kunnen vermijden.

2 Bestemming

Op 13 februari 2026 verzocht de *Service public de Wallonie Mobilité Infrastructures* om een advies over een decretaal verbod op exclusief digitaal aanbod en voordeeltarieven bij digitaal aanbod van openbaarvervoermaatschappijen.

3 Digitale ongelijkheden

3.1 Algemene context

Op 2 september 2022 kopte de RTBF: *"Fracture numérique : la situation s'aggrave, la moitié des Belges sont en situation de vulnérabilité numérique."* (Eigen vertaling: *"Digitale kloof: de situatie verergert - de helft van de Belgen zijn digitaal kwetsbaar"*)

De digitalisering van onze samenleving, overheidsdiensten en de privésector gaat snel, zowel in België als daarbuiten. Deze digitale revolutie verandert de structuur en de werking van onze samenleving ingrijpend op alle niveaus: economisch, sociaal, politiek, individueel enz. Ze brengt zowel kansen als bedreigingen met zich mee en is de afgelopen twee jaar duidelijk sneller verlopen onder invloed van de COVID-19- pandemie. De digitale transformatie is niet zonder gevolgen voor de toegang tot essentiële diensten en de rechten van mensen die het opgelegde tempo niet kunnen volgen.

In 2019 kwam dit streven naar het digitaliseren van diensten al aan bod in de algemene beleidsverklaringen van de verschillende overheden van dit land. Deze verandering wordt in se gerechtvaardigd door de noodzaak *"om alle besturen aan te moedigen de procedures zoveel mogelijk te vereenvoudigen, in te zetten op digitalisering, de termijnen voor de behandeling van de dossiers van de burgers in te korten, informatie vlot toegankelijk te maken, de administratiekosten en de verplaatsingen te verminderen en er tegelijk voor te zorgen dat de besturen overschakelen naar een paperless beheer en het goede voorbeeld geven op het vlak van milieuvriendelijkheid."*¹ Deze digitalisering, zo wordt er geschreven, moet gepaard gaan met *"gepaste acties om de digitale kloof te vermijden en ervoor te zorgen dat de dienstverlening universeel blijft."*² Enkele van de doelstellingen achter de digitalisering van diensten zijn wellicht het streven om kosten te drukken, door het personeelsbestand te beperken³ en een deel van het werk door te schuiven naar de gebruiker, de opdrachtgever.

Hoewel de ontwikkeling van digitale technologieën essentieel is geworden in het sociale, economische, culturele en politieke leven van onze samenleving en dit echt een vooruitgang kan zijn voor mensen die weinig administratie moeten verrichten en over de juiste vaardigheden en hulpmiddelen beschikken, is dit helemaal niet het geval voor heel wat kwetsbare mensen die hierdoor nog kwetsbaarder dreigen te worden.

De voorbije jaren wees het Steunpunt tot bestrijding van armoede in zijn werkzaamheden – overlegprocessen van anderhalf jaar waarin verenigingen van mensen in armoede worden samengebracht met andere actoren actief in armoedebestrijding - op situaties waarin digitalisering de toegang tot sommige diensten voor mensen die in armoede leven, kan bemoeilijken. Zo wees het er in zijn tweejaarlijks Verslag 'Publieke diensten en armoede' uit 2015 al op dat de digitale kloof problemen oplevert op het vlak van

¹ Algemene Beleidsverklaring van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering en het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, regeerperiode 2019-2024, pp. 108-109.

² Algemene beleidsverklaring van het Waals Gewest, 2019-2024 p. 41.

³ Zie bijvoorbeeld: [Une raison des licenciements chez Carrefour: des caisses 'automatiques' dans tous ses hypermarchés - RTBF Actus](#) en [Moins de distributeurs, parce les Belges se seraient détournés du cash ? 'Il y a de la mauvaise foi derrière cet argument' - RTBF Actus](#).

gelijkheid en de toegang tot rechten.⁴ In zijn tweejaarlijkse Verslag 'Duurzaamheid en armoede' (2019) loopt de digitale kloof als een rode draad in domeinen van mobiliteit, de toegang tot duurzame consumptie en voeding.⁵ Deelnemers wezen er in het laatste tweejaarlijkse Verslag 'Solidariteit en armoede' dat in 2021 werd gepubliceerd, op hoe sterk de COVID-19-crisis de digitalisering van de samenleving heeft versterkt en versneld.⁶

Volgens de Barometer Digitale Inclusie 2024⁷:

- Blijven 4 op de 10 Belgen tussen 16 en 74 jaar (40%) nog steeds digitaal kwetsbaar, ofwel omdat ze geen gebruik maken van het internet (5%), ofwel omdat ze zwakke algemene digitale vaardigheden hebben (35%). Leeftijd, inkomens- en opleidingsniveau blijven belangrijke indicatoren van deze digitale kwetsbaarheid.
- Ongeveer 30% van de Belgen heeft al hulp gevraagd om een essentiële online handeling uit te voeren. Dat cijfer loopt op tot 34% bij personen in een situatie van digitale kwetsbaarheid en tot 53% bij personen met een laag opleidingsniveau.
- Bij personen met een diploma lager secundair onderwijs is het percentage niet-gebruikers van digitale administratieve diensten nog steeds 43%. Dit is meer dan drie keer zoveel als bij personen met een diploma hoger onderwijs (12%).⁸

Het digitaliseringsproces ging de afgelopen jaren gepaard met het geleidelijk verdwijnen van een aantal fysieke loketten. Daar konden nochtans vele burgers terecht en werden ze geholpen bij administratieve problemen.

Deze digitale transformatie van administraties en diensten die door veel privéondernemingen worden aangeboden, is dus niet zonder problemen. Eén van de belangrijkste is het 'niet-uitoefenen van rechten'⁹ en de mogelijke discriminatie van enkele van de kwetsbaarste groepen, wat Unia zorgen baart.

⁴ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2015), [Publieke diensten en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie - Steunpunt tot bestrijding van armoede](#). Tweejaarlijks verslag 2014-2015, Brussel, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

⁵ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2019). [Duurzaamheid en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie. - Steunpunt tot bestrijding van armoede](#). Tweejaarlijks verslag 2018-2019, Brussel, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

⁶ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2021). [Solidariteit en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie. - Steunpunt tot bestrijding van armoede](#). Tweejaarlijks verslag 2020-2021, Brussel, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

⁷ [Barometer Digitale Inclusie 2024 | Koning Boudewijnstichting](#).

⁸ [Barometer Digitale Inclusie 2024 Publicatie](#).

⁹ [Non-take-up van rechten - Steunpunt tot bestrijding van armoede](#): "Waarom kunnen mensen in armoede of bestaansonzekerheid hun rechten niet realiseren? De niet-toegang tot en het niet-gebruik van rechten – ook bekend als 'non-take-up' – is een fenomeen dat wijder verspreid is dan wordt aangenomen en dat in het bijzonder de meest kwetsbare mensen treft. De redenen hiervoor zijn divers, de oplossingspistes evenzeer."

3.2 Definitie van digitale kloof/digitale ongelijkheid

"De uitdrukking 'digitale kloof', waar de media de mond van vol hebben, dook voor het eerst op in de jaren 1990, met de ontwikkeling van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën (ICT). Vandaag dekt deze uitdrukking meerdere ladingen en verwijst ze zowel naar de materiële toegang tot deze technologieën als naar de sociale ongelijkheden die voortvloeien uit het diverse gebruik ervan."¹⁰

"Technologieën veranderen onze samenleving razendsnel. De digitale praktijk volgt echter niet noodzakelijk hetzelfde ritme; niet iedereen surft even vlot mee op de digitale golf (...) Vele mensen hebben geen toegang tot de mogelijkheden die digitale toepassingen bieden en kunnen hierdoor bepaalde sociale rechten niet uitoefenen."¹¹

Van de digitale kloof wordt doorgaans aangenomen dat die zich op verschillende niveaus manifesteert:

- toegang tot apparatuur en internet;
- beheersen van digitale vaardigheden;
- en toegang tot digitale diensten (administratie, bankdiensten, gezondheid enz.).

In België blijft er een grote digitale kloof tussen laag- en hogeschoolden. Hoe hoger het opleidingsniveau en het inkomen, des te groter zijn doorgaans de digitale vaardigheden. Er zijn ook enkele regionale verschillen.¹²

In plaats van te spreken over een 'digitale kloof', die een scherpe scheiding suggereert tussen twee groepen —namelijk mensen die digitale technologieën kunnen gebruiken en anderen die dat niet kunnen— verkiezen we het begrip 'digitale ongelijkheden'. Want eigenlijk kan iedereen op een bepaald moment moeilijkheden ondervinden met deze nieuwe tools en praktijken.

3.3 Arrest nr. 126/2025 van het Grondwettelijk Hof van 25 september 2025 over de ordonnantie Brussel Digitaal

De Ordonnantie Brussel Digitaal voert de verplichte digitalisering van de Brusselse openbare diensten in. Het doel van deze ordonnantie was om een digitaal kanaal in te voeren voor alle regionale en gemeentelijke overheden. Afhankelijk van de interpretatie bood deze tekst echter geen enkele garantie voor het behoud van andere, niet-digitale communicatiekanalen.

Ondanks de verzoeken aan de bevoegde minister om een interpretatie te waarborgen die inclusie waarborgt voor iedereen, werd er geen enkele garantie geboden. Deze ordonnantie werd immers enkel beschouwd als een manier om het digitale kanaal te verzekeren, zonder gevolgen voor de andere communicatiekanalen.

¹⁰ [fracture-numerique.pdf](#).

¹¹ [Barometer Digitale Inclusie 2022 | Koning Boudewijnstichting](#).

¹² Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2020). Rubriek Feiten en cijfers, Is er werkelijk een digitale kloof? via [210318-FC-Digitale-kloof.pdf](#).

Een dergelijke sectorale en niet-transversale aanpak dreigde discriminaties van Brusselse burgers met zich mee te brengen. Daarom werd tegen de Ordonnantie Brussel Digitaal beroep aangetekend bij het Grondwettelijk Hof. Dat beroep werd ingediend door het middenveld en de vakbonden, en kreeg steun van Unia, dat ook tussenkwam in de procedure.

Unia meende dat het ontbreken van garanties voor alternatieven voor het ‘exclusief digitale’ neerkomt op indirecte discriminatie van bepaalde groepen die kwetsbaarder zijn tegenover digitalisering. Het gaat bijvoorbeeld om mensen die beschermd zijn op basis van criteria zoals vermogen, leeftijd, handicap, sociale afkomst of toestand, gezondheidstoestand, taal of nationale afstamming.

Het Grondwettelijk Hof¹³ volgde het middenveld, de vakbonden en Unia door te beslissen dat de Ordonnantie ongewijzigd kon blijven, op voorwaarde dat artikel 13 als volgt wordt geïnterpreteerd:

1. De drie fysieke alternatieven voor digitale diensten die in de tekst worden genoemd - fysieke loketten, telefoondiensten en postkanalen - zijn **cumulatieve** alternatieven. Dit betekent dat de **overheid** de bereikbaarheid van de administratie via deze drie alternatieven **moet waarborgen**.
2. **Alternatieve** maatregelen voor deze drie toegangspunten kunnen ook worden geïmplementeerd indien ze zelf **niet digitaal zijn** en een minstens gelijkwaardig dienstverleningsniveau garanderen.
3. De overheid **mag niet afzien van deze drievoudige niet-digitale garantie** of een gelijkwaardige niet-digitale garantie, **zelfs niet in geval van een onevenredige belasting**.

3.4 Het Waals Decreet van 21 november 2024 betreffende administratieve vereenvoudiging en communicaties via elektronische weg tussen de gebruikers en de Waalse overheidsinstanties

Met dit decreet garandeert het Waals Gewest alternatieven voor digitale procedures.

Artikel 2: *“Niemand is verplicht om een handeling te verrichten of te communiceren met de overheidsinstantie via elektronische middelen, behalve wanneer de overheidsinstantie zich kan beroepen op een wettelijke uitzondering of een andersluidend decreet waaruit blijkt dat het verwachte resultaat van een procedure in geen geval kan worden bereikt indien ze via papieren middelen zou moeten worden uitgevoerd. De overheidsinstantie moet de ontwikkeling van offline communicatiemiddelen in stand houden en garanderen overeenkomstig artikel 13. Voor rechtspersonen zijn bepaalde procedures alleen elektronisch toegankelijk.”*

Artikel 13 §1 voorziet dat *“de overheidsinstantie, om de digitale kloof te bestrijden, alle gebruikers het volgende [moet] garanderen:*

1° ondersteuning voor het online afhandelen van administratieve procedures;

¹³ [2025-126n](#).

2° technologische oplossingen die elke administratieve procedure of online communicatie gemakkelijker toegankelijk maken voor personen met een handicap;

3° de mogelijkheid om administratieve procedures of mededelingen anders dan online uit te voeren door gebruikers een fysieke ontvangst, een telefoondienst **en** contact per post te bieden.

De overheidsinstantie zorgt ervoor dat deze voorwaarden onder de aandacht van de gebruikers worden gebracht.

§ 2. De Regering kan aanvullende procedures vaststellen voor de uitvoering van de in paragraaf 1 bedoelde maatregelen. De Regering kan initiatieven ontwikkelen en andere specifieke maatregelen nemen om de digitale kloof te verkleinen.”

De cumulatie van de drie alternatieven naast de digitale procedure werd in de Waalse regelgeving opgenomen naar aanleiding van de vraag van het maatschappelijk middenveld om deze verplicht te stellen, zoals dit eerder in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het geval was. De formulering stemt overeen met het hierboven vermelde arrest van het Grondwettelijk Hof van 25 september 2025.

In de parlementaire voorbereiding van dit decreet wordt overigens gepreciseerd dat:

“De bestrijding van de digitale kloof vormt een noodzaak, en artikel 2, dat elektronische communicatie als standaardverbinding uitsluit, draagt daar in belangrijke mate toe bij. De overheid dient te waarborgen dat er offlinecommunicatiemiddelen beschikbaar blijven die beantwoorden aan een ‘multi-kanaal’ benadering, waarbij het digitale aanbod erop gericht is de procedures te versnellen en te vereenvoudigen, maar tevens wordt ondersteund door andere doeltreffende communicatiekanalen, in het bijzonder voor personen die geen gebruik kunnen maken van informaticatools” (eigen vertaling).¹⁴

Het Waalse Gewest heeft dan ook ondubbelzinnig beslist dat het aan de overheid is om voor ieder een gelijke toegang tot de openbare diensten te waarborgen.

Dit artikel moet worden gelezen in het licht van het hierboven vermelde arrest van het Grondwettelijk Hof, dat het beginsel van gelijke toegang tot de openbare diensten bevestigt. Deze gelijkheid mag niet worden ondermijnd door een verschil in behandeling wat betreft de kosten van de dienst, en dus evenmin door een tariefverschil tussen de aangeboden diensten.

¹⁴ [1774_1.pdf](#)

4 Analyse van digitale kortingen en exclusief digitaal aanbod

4.1 Digitale kortingen en exclusief digitaal aanbod in het licht van de antidiscriminatiewetgeving

We analyseren de situatie van reizigers die niet met een smartphone overweg kunnen, of die zich de aankoop en abonnementskosten ervan niet kunnen veroorloven, in het licht van de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie (hierna: antidiscriminatiewet) en de wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden (hierna: antiracismewet).

Bij onze analyse gaan we na of de wet materieel van toepassing is, of de situatie betrekking heeft op één of meerdere beschermde kenmerken, of er sprake is van een verschil in behandeling en of dit al dan niet gerechtvaardigd kan worden.

Toepassingsgebied, beschermde kenmerken en discriminatievorm

De antidiscriminatiewet en antiracismewet hebben *“tot doel met betrekking tot de in artikel 5 bedoelde aangelegenheden een algemeen kader te creëren voor de bestrijding van discriminatie op grond van de beschermde criteria”* (artikel 3).

De antidiscriminatiewet en antiracismewet zijn, wat betreft de federale bevoegdheidsmaterie, *“zowel in de overheidssector als in de particuliere sector, met inbegrip van overheidsinstanties, op alle personen van toepassing met betrekking tot: 1° de toegang tot en het aanbod van goederen en diensten die publiekelijk beschikbaar zijn”* (artikel 5).

Met betrekking tot de voorliggende kwestie over een mogelijk onderscheid in behandeling ten aanzien van personen die geen smartphone bezitten of daarmee niet overweg kunnen, meent Unia dat een analyse op grond van de volgende beschermde kenmerken relevant kan zijn: handicap, leeftijd, vermogen, gezondheidstoestand, sociale afkomst of toestand en nationale of etnische afstamming (artikel 4, 4°).

Artikel 14 van de antidiscriminatiewet en artikel 12 van de antiracismewet verduidelijken welke vormen van discriminatie verboden zijn, waaronder onder meer indirecte discriminatie. Een indirecte discriminatie wordt beschouwd als *“de situatie die zich voordoet wanneer een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen gekenmerkt door een of meer beschermde criteria in vergelijking met andere personen bijzonder kan benadelen”* en wanneer dit indirect onderscheid niet objectief en redelijk kan worden verantwoord (artikel 4, 8° en 9°).

Unia meent dat het exclusief digitaal aanbieden van vervoerbewijzen en het hanteren van een prijsverschil tussen digitale en papieren vervoerbewijzen kan worden beschouwd als een indirect onderscheid ten aanzien van dragers van de beschermde kenmerken handicap, leeftijd, vermogen, gezondheidstoestand, sociale afkomst of toestand en nationale of etnische afstamming. Zij lopen het risico om niet over de financiële middelen te beschikken om de aankoop en het gebruik van een smartphone te kunnen bekostigen en/of omwille van hun leeftijd, gezondheidstoestand, handicap, sociale afkomst of toestand of nationale of etnische afstamming niet in staat te zijn om met een smartphone te werken.

Personen met een handicap kunnen bovendien aanspraak maken op redelijke aanpassingen. Dat zijn *“passende maatregelen die in een concrete situatie en naargelang de behoefte worden getroffen om een*

persoon met een handicap in staat te stellen toegang te hebben tot, deel te nemen aan en vooruit te komen in de aangelegenheden waarop deze wet van toepassing is, tenzij deze maatregelen een onevenredige belasting vormen voor de persoon die deze maatregelen moet treffen. Wanneer die belasting in voldoende mate wordt gecompenseerd door bestaande maatregelen in het kader van het gevoerde overheidsbeleid inzake personen met een handicap, mag zij niet als onevenredig worden beschouwd” (artikel 4, 12°).

Rechtvaardiging

Artikel 9 van de antidiscriminatiewet en antiracismewet stelt: *“Elk indirect onderscheid op grond van een of meer beschermde criteria vormt een indirecte discriminatie: tenzij de ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelswijze die aan de grondslag ligt van dit indirecte onderscheid objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn; of, tenzij, in het geval van indirect onderscheid op grond van een handicap, aangetoond wordt dat geen redelijke aanpassingen getroffen kunnen worden.”*

Wat betreft de mogelijke legitimiteit van het doel stellen wij in onze dossierpraktijk vast dat bepaalde aanbieders van openbaar vervoer rechtvaardiging zoeken door onder meer te verwijzen naar gewijzigde klantengewoontes en de wens om digitale aankopen aan te moedigen. Daarnaast refereert men ook naar argumenten als het verminderen van de mogelijkheid tot fraude, hygiëne en gebruiksgemak.

Zelfs indien deze doelstellingen als legitiem zouden worden beschouwd, meent Unia dat de middelen die daartoe worden ingezet **niet passend noch noodzakelijk** zijn. Er kunnen immers andere middelen dan een onderscheid in behandeling worden ingezet om het gebruik van digitale producten aan te moedigen. Minstens lijkt ons de kwetsbaarheid van de bevolkingsgroepen die in de onmogelijkheid verkeren om gebruik te maken van digitale vervoerbewijzen onvoldoende in aanmerking te zijn genomen.

Met betrekking tot het indirect onderscheid op grond van handicap – het betreft dus personen die omwille van hun handicap niet met een smartphone overweg kunnen – meent Unia dat er niet wordt aangetoond dat er geen redelijke aanpassingen kunnen worden getroffen. De redelijke aanpassing zou er immers in kunnen bestaan om geen prijsverschil te hanteren naargelang het verkoopkanaal en om geen types van vervoerbewijzen exclusief digitaal aan te bieden. In concrete situaties zouden personen met een handicap aldus kunnen argumenteren dat er sprake is van een weigering van redelijke aanpassingen.

Conclusie

Unia beschouwt het exclusief digitaal aanbieden van (voordelige) vervoerbewijzen en het creëren van een prijsvoordeel voor digitale producten als een niet-gerechtvaardigd indirect onderscheid op grond van de beschermde kenmerken vermogen, leeftijd, handicap, gezondheidstoestand, sociale afkomst of toestand en nationale of etnische afstamming.

4.2 Digitale kortingen en exclusief digitaal aanbod in het licht van hogere rechtsnormen

Onverminderd de strijdigheid met de antidiscriminatiewet en antiracismewet, kunnen personen die zich benadeeld achten door een exclusief digitaal aanbod en door het prijsverschil tussen digitale en papieren vervoerbewijzen, eveneens argumenteren dat zulks in strijd is met de volgende hogere rechtsnormen:

- De **artikels 10 en 11 van de Grondwet** (beginsel van gelijkheid en non-discriminatie) die stellen dat er in de Staat geen onderscheid van standen is en dat het genot van de rechten en vrijheden aan de Belgen toegekend moet worden verzekerd zonder discriminatie.

- **Artikel 22 ter van de Grondwet** dat stelt dat personen met een handicap recht hebben op volledige inclusie in de maatschappij, met inbegrip van het recht op redelijke aanpassingen.
- **Artikel 21 van het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie** dat stelt dat elke discriminatie, met name op grond van geslacht, zogenaamd ras, huidskleur, etnische of sociale afkomst, genetische kenmerken, taal, godsdienst of overtuigingen, politieke of andere denkbeelden, het behoren tot een nationale minderheid, vermogen, geboorte, een handicap, leeftijd of seksuele geaardheid verboden is.

Personen met een handicap kunnen eveneens refereren naar de volgende bepalingen uit het **VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap**:

- **Artikel 5 (gelijkheid en non-discriminatie)** dat stelt dat de Staten die Partij zijn, alle discriminatie op grond van handicap verbieden en personen met een handicap op voet van gelijkheid daadwerkelijke wettelijke bescherming garanderen tegen discriminatie op welke grond dan ook. Teneinde gelijkheid te bevorderen en discriminatie uit te bannen, nemen de Staten die Partij zijn alle passende maatregelen om te waarborgen dat redelijke aanpassingen worden verricht.
- **Artikel 9 (toegankelijkheid)** dat stelt dat de Staten die Partij zijn passende maatregelen nemen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot onder meer de fysieke omgeving en tot vervoer en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek.
- **Artikel 20 (persoonlijke mobiliteit)** dat stelt dat de Staten die Partij zijn alle doeltreffende maatregelen nemen om de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid te waarborgen, onder meer door 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.

4.3 Digitale kortingen en exclusief digitaal aanbod: conclusie

Exclusief digitaal aanbod en het hanteren van een prijsverschil tussen fysieke en digitale vervoerbewijzen is in strijd met de antidiscriminatiewetgeving en diverse hogere rechtsnormen.

Bijgevolg verwelkomt Unia de intentie van de *SPW Mobilité Infrastructures* tot het instellen van een decretaal verbod op exclusief digitaal aanbod en voordeeltarieven bij digitaal aanbod bij de openbaarvervoermaatschappij waarvoor zij bevoegd is.

5 Behoud van fysieke loketten en verkoopautomaten

We maken van de gelegenheid gebruik om te benadrukken dat openbaarvervoermaatschappijen verplicht zouden moeten zijn om in alle stations fysieke loketten en een minimale personeelsbezetting te handhaven.

De aanwezigheid van vertegenwoordigers van openbaarvervoermaatschappijen in de stations maakt het mogelijk om hulp en begeleiding te bieden (aan personen met een handicap, ouderen, ...) en informatie te verstrekken aan reizigers, wat de dienstverlening van de vervoerder alleen maar ten goede kan komen, in het bijzonder ten aanzien van kwetsbare groepen.

Bovendien versterkt de aanwezigheid en zichtbaarheid van personeel in de stations de gebruiksvriendelijkheid en het veiligheidsgevoel van de reizigers.

Als er geen loketten zijn, dient er ten behoeve van reizigers die niet in staat zijn om hun vervoerbewijs aan te schaffen via computer of smartphone, minstens een functionerende ticketautomaat of ander fysiek alternatief aanwezig te zijn, teneinde een eventueel hoger boordtarief te kunnen vermijden.

6 Contact

NL	Olivier Clauw	olivier.clauw@unia.be	02 212 30 51
FR	Sébastien François	sebastien.francois@unia.be	02 212 30 31 / 0496 67 80 60

**Interfederaal centrum voor gelijke kansen
en bestrijding van discriminatie en racisme**

Victor Hortaplein 40 • 1060 Sint-Gillis
T+32(0)2 212 30 00

www.unia.be   