

Advies (n°323) met betrekking tot het voorstel van resolutie over een vrijstelling van het boordtarief voor de treinreizigers die opstappen in een station zonder loket

Opgesteld op verzoek van de Commissie Mobiliteit, Overheidsbedrijven en Federale Instellingen van de Kamer van Volksvertegenwoordigers

Februari 2023

1 Introductie

Unia, het Interfederaal Gelijkekansencentrum, bedankt de Commissie Mobiliteit, Overheidsbedrijven en Federale Instellingen van de Kamer van Volksvertegenwoordigers voor de vraag om advies over het voorstel van resolutie over een vrijstelling van het boordtarief voor de treinreizigers die opstappen in een station zonder loket.

Sinds februari 2015 moeten personen die geen vervoersbewijs hebben voor ze instappen, systematisch een toeslag van 7 euro betalen. Momenteel is het supplement verhoogd naar € 9. Vanaf 1 mei 2023 kan dit supplement enkel op een elektronische wijze betaald worden.

Als onafhankelijke interfederale overheidsdienst die de opdracht heeft om de gelijkheid te bevorderen en discriminatie te bestrijden¹, ontvangt Unia regelmatig meldingen over de toepassing van het boordtarief en de sluiting van verschillende loketten². Immers vele personen die deel uitmaken van de groep van kwetsbare personen (personen in een handicapsituatie, ouderen, socio-economisch kwetsbaren) kunnen onmogelijk gebruik maken van de digitale toepassingen die door de NMBS ter beschikking worden gesteld (website, apps, automatische ticketautomaten) om hun ticket aan te kopen vooraleer aan boord te gaan van de trein. Voor deze personen draagt het betalen van een supplement "boordtarief" bij tot het verder terechtkomen in een onzekere en kwetsbare situatie. Unia heeft de NMBS geïnterpelleerd tijdens verschillende gelegenheden over deze regel, die geldt voor iedereen zonder rekening te houden met de specifieke noden van sommige reizigers, in het bijzonder personen met een handicap.

Volgens Unia is het supplement 'boordtarief' duidelijk in tegenspraak met het VN verdrag, de antidiscriminatiwet alsook de Europese verordening nr. 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, die in de preambule bepaalt: "Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit moeten zonder extra kosten hun vervoerbewijs in de trein kunnen kopen.

¹ Op onze website www.unia.be vindt u meer informatie over de bevoegdheden van Unia en de beschermde criteria

² Hierbij een voorbeeld van een melding die bij Unia is binnengekomen in verband met het boordtarief en het verdwijnen van veel loketten, waardoor er lange rijen ontstaan bij de nog geopende loketten : « *De redenen waarom ik niet in de rij kon staan : vanwege mijn handicap, ik heb veel moeite met rechtop staan (evenwichtsproblemen, spierpijn, gespannen spieren, peescontracturen, spasmen), ik heb het moeilijk met me te haasten om mijn trein te halen, en bovendien is het noordstation niet aangepast voor mensen met een beperkte mobiliteit, ik ging naar de luchthaven van Zaventem en aangezien er vaak problemen zijn met assistentie voor personen met beperkte mobiliteit op deze luchthaven moest ik ruim op tijd zijn, ik had mijn rugzak met zware spullen bij (ik kan geen koffers gebruiken, want ik loop op krukken mijn beide handen zijn bezet).*

Volgend op een bemiddelingsoverleg met NMBS, heeft Unia enkele aanpassingen³ bekomen zoals een vlottere toegang tot de automaten voor personen met een handicap. Toch blijven deze automaten tot op vandaag nog grotendeels ontoegankelijk voor personen in een rolstoel, hun tactiele schermen zijn moeilijk te bedienen en zijn vaak onbruikbaar voor verschillende personen. Meer nog, de automaten accepteren slechts betaling via een bankkaart of contant, wat verschillende personen uitsluit.

In het licht van deze elementen betreurt Unia:

- Het geleidelijk verdwijnen van fysieke loketten in de haltes en stations van het land
- Het behoud van een supplement 'boordtarief' door NMBS

Gezien de ontwikkeling van digitale technologieën essentieel is geworden in het sociale, economische, culturele en politieke leven van onze samenleving en een echte vooruitgang kan zijn voor mensen met de juiste vaardigheden en digitale hulpmiddelen, is – verplicht - digitalisering niet zonder gevolgen voor de rechten van mensen in kwetsbare situaties. Zonder toegang tot openbaar vervoer in gelijkwaardige omstandigheden als de andere gebruikers, hebben veel van deze mensen niet in dezelfde mate toegang tot werk, onderwijs, sociaal en cultureel leven, enz.

Volgens Unia is het essentieel om prioritair aandacht te besteden aan situaties van kwetsbaarheid⁴ die bepaalde mensen/bepaalde groepen ervaren in de digitaliseringsstrategieën van diensten in brede zin. Deze situaties van kwetsbaarheid vragen een bijzondere aandacht van de publieke overheid, vooral wanneer zij pleiten voor een groter gebruik van het openbaar vervoer voor iedereen in het kader van de strijd tegen de opwarming van de aarde. Daarbij gaat het om het verkleinen van de impact van de getroffen maatregelen voor deze doelgroepen en het overwegen van een transitie naar systemen die geen kwetsbaarheden creëren.

Unia verwelkomt dan ook de huidige ontwerpresolutie die aan het centrum is voorgelegd en de desbetreffende doelstellingen.

Gezien de vele uitdagingen die verband houden met de digitalisering van de NMBS-diensten, heeft Unia de vrijheid genomen om de reikwijdte van haar advies uit te breiden door ook in te gaan op vragen in verband met de afschaffing van fysieke loketten, de onmogelijkheid om tickets met contant geld te betalen, alsook de prijsverschillen die NMBS toepast tussen online aangekochte tickets en aangekochte tickets aan het loket of via automaten⁵.

2 Digitalisering in het kader van de antidiscriminatiewetgeving

De vraag rijst of het supplement 'boordtarief', het verdwijnen van loketten, de onmogelijkheid van contante betaling en het prijsverschil tussen online gekochte tickets en andere tickets discriminatie oplevert.

Wil er sprake zijn van discriminatie in de zin van de antidiscriminatiewetgeving, dan moet er op basis van een of meer beschermde criteria(1) sprake zijn van een verschil in behandeling(2) dat niet objectief en redelijk is (3).

³ Na een bemiddeling via Unia stelde de NMBS met de vzw Inclusion een aanpasbare leergids samen: 'Ik durf de trein te nemen'. De NMBS heeft de sticker met informatie op de verkoopautomaten verbeterd. Wie moeite heeft om bij de automaat een vervoersbewijs te kopen, kan zeven dagen per week tussen 7 uur en 21.30 uur een beroep doen op de verkoopassistentie. Het (betalend) telefoonnummer is op elke automaat aangebracht. De NMBS-medewerker neemt dan op afstand de controle over de automaat over om de persoon door het aankoopproces te leiden, tot het moment van betalen. De klant voert dan zelf de betaling contant of met een betaalkaart uit. De sticker werd vereenvoudigd zodat hij begrijpelijker is voor mensen die problemen hebben met het gebruik van de automaat.

⁴ "Kwetsbaarheid is de staat van een persoon die door bepaalde omstandigheden in rechte en in feite niet in staat is voldoende autonomie te genieten om zijn of haar grondrechten ten volle uit te oefenen, waardoor een verhoogde bescherming op verschillende manieren door de overheid gerechtvaardigd is." (vrije vertaling), D. Roman, "Vulnérabilité et droits fondamentaux – rapport de synthèse", R.D.L.F., 2019, chron. nr. 19, p. 2, www.revuedlf.com

⁵ [Acheter son ticket de train au guichet et aux distributeurs coûte désormais plus cher - rtbf.be](https://www.rtb.be/acheter-son-ticket-de-train-au-guichet-et-aux-distributeurs-coûte-désormais-plus-cher)

- (1) De federale antidiscriminatiewet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie, die van toepassing is op de NMBS-tarieven, verbiedt rechtstreekse of onrechtstreekse discriminatie op basis van de 19 zogenaamde beschermde criteria. De digitale kloof heeft vooral betrekking op de criteria taal, leeftijd, handicap, geslacht, maatschappelijke positie, sociale afkomst en nationale afstamming. Aan deze criteria wordt ook sociale positie toegevoegd, voorzien in andere wetgevingen. Dit criterium beschermt met name mensen die economisch kwetsbaar zijn en analfabeten of ongeletterden, specifiek getroffen door de digitale kloof.

Bovendien kan de digitale kloof zich ook manifesteren in multidimensionele situaties, waarbij er sprake is van een combinatie (een oudere persoon met een handicap die zich moeilijk kan verplaatsen) of een kruising van criteria (de intersectionele dimensie: een persoon met een handicap en een laag inkomen die niet beschikt over een bankkaart).

- (2) In het geval van de digitale kloof is er sprake van indirecte discriminatie en soms van het weigeren van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap:
- We spreken van indirecte discriminatie wanneer een ogenschijnlijk neutrale bepaling, voorwaarde of praktijk, in vergelijking met andere mensen, een bijzonder nadeel kan meebrengen voor mensen die worden gekenmerkt door één van de beschermde criteria en wanneer dit onderscheid niet kan worden gerechtvaardigd.
 - De wet bepaalt tot slot nog dat het weigeren van redelijke aanpassingen voor mensen met een handicap discriminerend is. Redelijke aanpassingen zijn passende maatregelen die in concrete omstandigheden worden genomen zodat een persoon met een handicap toegang heeft tot en deel kan nemen aan het leven in de samenleving. Om het redelijke karakter van een redelijke aanpassing te beoordelen, dient men minstens de volgende indicatoren te gebruiken: de kosten, de impact op de organisatie, de frequentie en de duur van het gebruik, de impact op de levenskwaliteit van de gebruiker, de impact op de omgeving en op de andere gebruikers, het al dan niet voorhanden zijn van alternatieven, de afwezigheid van duidelijke normen of wettelijke vereisten.

In dit geval vormt het feit dat de NMBS een ogenschijnlijk neutrale regel heeft ingevoerd (tarief aan boord, afschaffing van loketten, verschil in tarieven, geen betaling in contanten), maar die in het bijzonder negatieve gevolgen heeft voor kwetsbare groepen, beschermd door één van de criteria, een indirect onderscheid in behandeling, of zelfs een weigering van redelijke aanpassingen in de individuele situaties van personen met een handicap.

Het is belangrijk om op te merken dat de antidiscriminatiewetgeving geen opzet vereist om te spreken van discriminatie of niet. De wet beoogt de al dan niet vrijwillige of bewust discriminerende handeling van de dader zelf.

Men moet dus analyseren of dit indirect onderscheid of weigering van redelijke aanpassingen gerechtvaardigd is.

- (3) Indirect onderscheid of het weigeren van redelijke aanpassingen zijn enkel mogelijk om objectieve en redelijke redenen. Om niet als discriminerend te worden beschouwd, moeten ze met andere woorden evenredig, passend en noodzakelijk zijn voor het nagestreefde legitieme doel.

De verantwoordingen die worden gegeven voor de digitalisering van onze samenleving zijn divers en hebben vaak betrekking op veiligheids- of economische argumenten. Naast het veiligheidsargument, blijkt niet dat de redenen van de NMBS verschillen van de gewoonlijk aangevoerde redenen. Deze verandering is in wezen gerechtvaardigd door de noodzaak "om de maximale vereenvoudiging van procedures, de dematerialisatie, de verkorting van de verwerkingstijd van dossiers aan te moedigen, de toegang tot informatie te vergemakkelijken, verplaatsingen en administratieve kosten te verminderen en een voorbeeldige ecologische administratie te bekomen⁶". We kunnen

⁶ Gemeenschappelijke Algemene Beleidsverklaring van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering en het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, regeerperiode 2019-2024, pp. 108-109.

ervan uitgaan dat onder de doelstellingen van de digitalisering van diensten ook de wens bestaat om de kosten te verlagen, met name door personeel te beperken, en een deel van het werk uit te besteden aan de gebruiker, de klant.

Bij de individuele analyse van een situatie waarbij de digitale kloof een slachtoffer schade berokkent, moet de evenredigheid van deze doelstelling worden nagegaan. Evenwel om na te gaan of een maatregel evenredig is, moet worden nagegaan of die geen al te ernstige impact heeft op de autonomie van toch al erg kansarme bevolkingsgroepen.

De NMBS-tarieven worden echter vastgelegd in overeenstemming met een beheersovereenkomst tussen de staat en de NMBS⁷. Als de door de NMBS vastgestelde tarieven in overeenstemming zijn met deze overeenkomst, is het mogelijk dat op individueel niveau de antidiscriminatiewetgeving niet van toepassing is vanwege de vrijwaringsclausule⁸.

Echter Unia stelt vast dat de beheersovereenkomst tussen de Belgische staat en de NMBS 2023-2032 voorziet, op niveau van de tarieven, dat: “ *De NMBS ernaar streeft om nieuwe digitale formules te ontwikkelen en te promoten, met de nodige aandacht voor bepaalde groepen reizigers (zij die geen toegang tot internet hebben, kwetsbare groepen, PBM, etc.)* (we onderlijnen dit.) ”⁹

Gezien deze juridische analyse, onder voorbehoud van de mogelijke toepassing van de vrijwaringsclausule, kan Unia dus overwegen om gerechtelijke stappen te zetten in een subjectief geschil (individueel geval), mits er gelet op de situatie/praktijk/regelgeving/wetgeving in kwestie voldoende juridische argumenten zijn.

3 Commentaar op het voorstel van resolutie

3.1.1 Toelichting

Deze ontwerp-resolutie beoogt de vrijstelling van de betaling van een “boordtarief” voor passagiers die opstappen in een station zonder fysiek loket. Dit op voorwaarde dat deze passagiers de treinbegeleider vóór het vertrek van de trein op de hoogte brengen van hun voornemen om aan boord een kaartje te kopen.

Unia juicht het toe dat in deze resolutie in brede zin rekening wordt gehouden met categorieën van personen die door het boordtarief van de NMBS worden benadeeld. Zo worden personen met een handicap en ouderen genoemd, maar ook mensen die digitaal kwetsbaar zijn of mensen die geen bankkaart hebben.

Aangezien het onmogelijk is om een volledige lijst op te stellen van mensen die moeite hebben of niet in staat zijn om hun kaartje digitaal te kopen, wordt in de ontwerp-resolutie een universeel standpunt ingenomen, wat Unia alleen maar kan aanmoedigen.

⁷ <https://mobilit.belgium.be/nl/regulation/openbaredienstcontract-nmbs>

⁸ De antidiscriminatiewetgeving bepaalt immers date en direct of indirect onderscheid op basis van een van de beschermde criteria geen vorm van verboden discriminatie is wanneer dit directe of indirecte onderscheid wordt opgelegd door of krachtens een wettelijke norm. Met andere woorden, een onderscheid dat wordt gemaakt op basis van een wet, decreet of verordening wordt niet beschouwd als discriminatie in de zin van de antidiscriminatiewet en Unia kan dus niet ingrijpen op individueel niveau. Dit artikel, bekend als « vrijwaringsclausule » verhindert dus een rechtstreekse strafbaarstelling van wetgeving die zou leiden tot een verschillende behandeling in het kader van een individuele situatie, aangezien het niet kan worden beschouwd als het creëren van discriminatie. Op individueel niveau, in een aantal situaties die in het kader van de digitale kloof worden ervaren, zal Unia dus geconfronteerd worden met dit artikel, waardoor zij de autoriteiten in bepaalde gevallen niet rechtstreeks kan interpellieren. Unia zal enkel kunnen ingrijpen via structurele adviezen of aanbevelingen. In elk geval moeten wetteksten in overeenstemming zijn met de Grondwet (bv. Art.22ter van de Grondwet dat het recht op volledige inclusie en redelijke aanpassingen van personen met een handicap vastlegt, of de artikelen 10 en 11 die discriminatie in het algemeen verbieden) en met de internationale verdragen (bv. Het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap) die België heeft geratificeerd, met de Europese richtlijnen en met het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.

⁹ *Ibidem*, p.21

Unia wil echter de aandacht van de parlementsleden vestigen op het feit dat het niet altijd mogelijk is om de treinbegeleider vóór het vertrek van de trein op de hoogte te brengen van zijn voornemen om een kaartje te kopen. Wij denken daarbij in het bijzonder aan personen met een handicap en ouderen die door zicht- of mobiliteitsproblemen niet in staat zijn om in de zeer korte tijd dat de trein stilstaat de conducteur op de hoogte te stellen van hun voornemen een kaartje te kopen.

Daarnaast stelt Unia voor dat de parlementsleden zich niet beperken tot de kwestie van het boordtarief en dat zij het toepassingsgebied van hun resolutie uitbreiden tot een meer globale reflectie over de digitalisering van de door de NMBS aangeboden diensten en de gevolgen daarvan voor kwetsbare groepen. In dit verband herinnert Unia eraan dat de ontwikkeling van systemen die geschikt zijn voor de meest kwetsbare groepen de hele samenleving ten goede komt.

3.1.2 Voorstel van resolutie

Overwegingen

Unia vraagt de commissie om de volgende overwegingen toe te voegen:

- Overwegende dat bijna één Belg op twee vandaag digitaal kwetsbaar is, waaronder jongeren, en dat dit cijfer toeneemt voor mensen die sociaal-economisch (inkomensniveau) en cultureel (opleidingsniveau) achtergesteld zijn, waaronder mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, maar ook ouderen en bepaalde personen met een handicap¹⁰.
- Overwegende dat de onmogelijkheid om een vervoersbewijs contant te kopen de uitsluiting versterkt van mensen die geen bankrekening hebben vanwege hun verblijfsstatus, nationaliteit, handicap, armoede of sociale positie.
- Overwegende dat één Belg op acht een handicap heeft en recht heeft op redelijke aanpassingen conform art. 22 ter van de Grondwet en de antidiscriminatiewetgeving.
- Gelet op de verbintenis van België als Partij bij het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap om alle gepaste maatregelen te nemen om te waarborgen dat personen met een handicap net als andere personen toegang hebben tot de fysieke omgeving en tot het openbaar vervoer;
- Overwegende dat de Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers, waarin in de preambule staat dat personen met een handicap of met beperkte mobiliteit hun vervoerbewijs zonder meerprijs op de trein moeten kunnen kopen.
- Overwegende dat de federale wet van 10 mei 2007 directe en indirecte discriminatie verbiedt op grond van handicap, leeftijd, vermogen, taal, sociale afkomst en nationale afstamming.

Verzoeken aan de federale regering

Unia staat volledig achter het verzoek in de aan haar voorgelegde ontwerpresolutie om passagiers die reizen vanuit een station zonder loket vrij te stellen van het “boordtarief” van de NMBS.

Bovendien moedigt Unia de Commissie aan om ook de volgende verzoeken aan de federale regering te richten:

- Wettelijk te garanderen, zonder extra kosten, dat overheidsdiensten en diensten van algemeen belang beschikken over verschillende toegangswijzen voor burgers zodat geen enkele procedure uitsluitend digitaal is.
- De NMBS te vragen om in stations waar fysieke loketten zijn verdwenen, oplossingen te voorzien om een gelijkwaardige dienstverlening in de onmiddellijke omgeving van het station te handhaven. De reizigers

¹⁰ Koning Boudewijnstichting, Barometer Digitale Inclusie 2022, Brussel, september 2022

moeten er hun vervoersbewijs kunnen kopen, ook met contant geld, en nuttige inlichtingen voor hun reis kunnen krijgen.

- De NMBS te verzoeken de vervoersbewijsautomaten toegankelijk en bruikbaar te maken voor alle profielen van gebruikers. Daartoe moeten tests met gebruikers in een kwetsbare situatie (handicap, analfabetisme,...) worden uitgevoerd. De automaten aan haltes en in de Belgische stations moeten zowel digitale betalingen als contant geld (biljetten en munten) aanvaarden en toegankelijk en zichtbaar zijn op elk perron in onbemande stations.
- De NMBS te verzoeken om de tariefverschillen naargelang de wijze van aankoop van het treinticket op te heffen.
- De NMBS te verzoeken systematisch rekening te houden met de gevolgen van haar beslissingen voor kwetsbare groepen :
 - door te vertrekken vanuit hun realiteit en moeilijkheden ;
 - door kwetsbare personen en de verschillende belanghebbenden te betrekken bij besprekingen die betrekking hebben op digitalisering.

4 Wettelijke referenties

4.1 Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap

Dit Verdrag werd door België in juli 2009 geratificeerd en is op 1 augustus 2009 in werking getreden.

Artikel 5 van het VN-Verdrag over **Gelijkheid en non-discriminatie** verbiedt elke vorm van discriminatie op grond van een handicap en *“om de 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 van het VN-Verdrag is gewijd aan de verplichtingen van de Staten die Partij zijn met betrekking tot **toegankelijkheid**.

Artikel 20 vraagt de Staten die Partij zijn om gepaste maatregelen te nemen om de **persoonlijke mobiliteit** van personen met een handicap te waarborgen met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid, op de wijze en op het tijdstip van hun keuze.

4.2 Verordeningen van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers

De verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers herinnert er in de preambule aan dat het reizigersvervoer per spoor ten goede moet komen aan de burger in het algemeen. **Personen met een handicap of met beperkte mobiliteit moeten dus ongeacht hun handicap, leeftijd of een andere factor toegang tot het treinvervoer hebben onder omstandigheden die vergelijkbaar zijn met die van andere burgers.** Personen met een handicap of met beperkte mobiliteit hebben net als alle andere burgers het recht op vrij verkeer, keuzevrijheid en non-discriminatie.

Volgens deze verordening, moeten personen met een handicap of met beperkte mobiliteit hun vervoerbewijs zonder meerprijs op de trein kunnen kopen.

Deze Verordening wordt op 7 juni 2023 ingetrokken en vervangen door de Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers. Deze voorziet in artikel 11 dat:

“3. Indien op het station van vertrek geen loket of automaat aanwezig is, worden de reizigers op het station geïnformeerd over:

a) de mogelijkheid en de procedure om een vervoerbewijs te kopen per telefoon, via internet of aan boord van de trein;

b) het dichtstbijzijnde spoorwegstation of de dichtstbijzijnde plaats waar loketten of automaten beschikbaar zijn.

4. Indien er op het station van vertrek geen loket of toegankelijke automaat is en er geen ander toegankelijk middel is om vooraf een vervoerbewijs aan te kopen, mogen personen met een handicap zonder extra kosten vervoerbewijzen aan boord van de trein kopen. Spoorwegondernemingen mogen dit recht beperken of ontfeggen om gegronde redenen die verband houden met de veiligheid of met de verplichte reservering van een treinreis”.

4.3 Verordening (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie van 18 november 2014 betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit betreffende de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem in de Unie voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit

Deze verordening verplicht elke lidstaat om ervoor te zorgen dat een inventaris van de voorzieningen wordt opgesteld en ingevoerd om toegankelijkheidsbeperkingen in kaart te brengen, informatie aan gebruikers te verstrekken en de geboekte vooruitgang op het vlak van toegankelijkheid te monitoren en te evalueren. Bovendien, voegt daaraan toe dat personen met een visuele handicap die op onbemande stopplaatsen de trein nemen op een andere manier een ticket moeten kunnen kopen, bijvoorbeeld in de trein. Ze stelt ook dat er in elk station met ticketautomaten er minstens één toegankelijk moet zijn voor rolstoelgebruikers en personen met een beperkte lichaamshengte.

4.4 Antidiscriminatiewetgeving

Zie hierboven.

4.5 Kwaliteitskader voor diensten van algemeen belang (DAB)

In 2011 heeft de EU het kwaliteitskader voor diensten van algemeen belang (DAB) in de EU goedgekeurd. Dit kader garandeert alle burgers toegang tot essentiële diensten¹¹.

Volgens de Europese Commissie moeten bepaalde diensten als van algemeen belang worden beschouwd en moeten ze daarom aan specifieke verplichtingen van openbare dienstverlening voldoen. Zowel publieke als private operatoren kunnen dergelijke diensten leveren.

Het gaat bijvoorbeeld om: openbaar vervoer, postdiensten en gezondheidszorg.

“Er zijn drie categorieën diensten van algemeen belang: economische, niet-economische en sociale.

¹¹ [Diensten van algemeen belang \(europa.eu\)](https://european-council.europa.eu/media/en/press-communications/infographic/Pages/infographic-services-of-general-interest.aspx)

- **Diensten van algemeen economisch belang** zijn basisdiensten waarvoor betaald wordt, zoals postdiensten. Ze vallen onder de Europese regels voor de interne markt en mededinging. Afwijkingen van deze regels zijn mogelijk om basisdiensten beter toegankelijk te maken.
- **Niet-economische diensten, zoals politie, justitie en de wettelijke sociale zekerheid**, vallen niet onder specifieke EU-wetgeving of de regels voor de interne markt en mededinging.
- **Sociale diensten van algemeen belang** komen tegemoet aan de behoeften van kwetsbare groepen in de samenleving, op basis van solidariteit en gelijke toegang. Ze kunnen zowel van economische of niet-economische aard zijn. Voorbeelden hiervan zijn sociale voorzieningen, diensten voor arbeidsvoorziening en sociale huisvesting."

4.6 Openbaredienstcontract 2023-2032 tussen de belgische staat en NMBS

Artikel. 24.2 van het openbaredienstcontract bepaalt : « NMBS ontwikkelt haar productaanbod en voert een tariefbeleid om de trein aantrekkelijker te maken, de modal shift te stimuleren en het aantal reizigers en hun reisfrequentie te verhogen. NMBS streeft ernaar om: - Producten aan te bieden die beantwoorden aan de noden van elke klant; - Het productgamma en het tarievenaanbod te vereenvoudigen; - Zeer aantrekkelijke voorwaarden te bieden voor senioren, jongeren en kinderen; - Nieuwe digitale formules te ontwikkelen en te promoten, met de nodige aandacht voor bepaalde groepen reizigers (zij die geen toegang tot internet hebben, kwetsbare groepen, PBM, etc.); - Nieuwe producten en tarieven te lanceren om de trein buiten de piekperiodes te stimuleren; - Verder in te zetten op de intermodale ambities, met als prioriteit de parkings (auto/fiets) en de andere openbaarvervoersoperatoren; - De huidige tarievenstructuur te laten evolueren om rekening te houden met de wijzigende marktomstandigheden »

5 Contactgegevens

- Anaïs Lefrère, Dienst Bescherming, anaïs.lefrère@unia.be , 02/212.31.69
- Marie-Ange Vandecandelaere, Dienst Beleid & Monitoring – Cel VN Verdrag Handicap, marie-ange.vandecandelaere@unia.be , 02/212 30 18
- Sebastien François, Dienst Beleid & Monitoring, sebastien.francois@unia.be , 02/212.30.31