

Parkeerloket AG Mobil-O discrimineert niet door een retributie aan een oudere persoon met een handicap niet kwijt te schelden

Situatie

In Oostende mogen houders van een parkeerkaart voor personen met een handicap gratis parkeren, zowel op de voorbehouden plaatsen voor personen met een handicap als op de niet-voorbehouden betalende parkeerplaatsen. Dit is een gunstbeleid van de stad Oostende. Sinds 1 december 2022 moeten mensen die van dit gunstbeleid gebruik willen maken, hun nummerplaat vooraf registreren bij het parkeerloket van Oostende.

De indiener van de klacht verplaatst zich met een rolstoel en heeft een parkeerkaart voor personen met een handicap. In april 2023 ging zij naar Oostende. Er waren geen vrije parkeerplaatsen voor personen met een handicap, en zij parkeerde op een niet-voorbehouden, in principe betalende, parkeerplaats in de buurt. Ze ging ervan uit dat ze daar gratis mocht parkeren. Ze ontving echter een factuur voor een retributie omdat ze zich vooraf niet had geregistreerd.

De indiener van de klacht betwistte de retributie bij het parkeerloket van Oostende. Ze vroeg om die kwijt te schelden omdat het beleid volgens haar te veel eiste van haar omwille van haar leeftijd en handicap. Het parkeerloket weigerde de kwijtschelding. Het loket registreerde haar, zodat ze in de toekomst gebruik kan maken van dit gunstbeleid.

Beoordeling door de Geschillenkamer

De Geschillenkamer moest in deze zaak beoordelen of sprake is van het weigeren van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap en van een indirecte discriminatie op grond van handicap en leeftijd. Daarnaast moest de Geschillenkamer nagaan of het parkeerloket de procedurele vereisten voor redelijke aanpassingen heeft nageleefd en de discriminatieklacht zorgvuldig heeft behandeld.

Geen weigering van redelijke aanpassingen

Hoewel het parkeerloket heel wat inspanningen heeft geleverd om een beperking van de gelijkwaardige participatie in de samenleving van personen met een handicap te vermijden, blijft het mogelijk dat oudere personen met een handicap een moeilijkheid ervaren om op de hoogte te zijn van de registratievereiste. Dit kan voor gevolg hebben dat een retributie wordt aangerekend, wat kan worden begrepen als een beperking in de gelijkwaardige participatie in de samenleving.

De indiener van de klacht had twee aanpassingen gevraagd om die beperking weg te nemen:

1. Elke stad zou dezelfde regelgeving moeten toepassen zodat personen met een parkeerkaart geen extra moeite moeten doen om voor elke gemeente de regeling op te zoeken.

Aangezien het parkeerloket en de stad Oostende niet bevoegd zijn voor het parkeerbeleid in andere gemeenten en dat beleid dus ook niet kunnen uitvoeren, kan deze aanpassing niet worden beschouwd als een redelijke aanpassing die het parkeerloket kan uitvoeren.

2. De stad Oostende zou de retributie moeten kwijtschelden, zodat wie zich vooraf niet registreerde, daar geen negatieve financiële gevolgen door ondervindt.

De kwijtschelding van de retributie valt wel binnen de mogelijkheden van het parkeerloket.

Het parkeerloket kan de gevraagde redelijke aanpassing weigeren wanneer die een onevenredige belasting zou vormen. Het gratis parkeren op niet-voorbehouden plaatsen is een gunstbeleid voor mensen met een parkeerkaart voor personen met een handicap. Sinds 2022 wordt dit in Oostende gecontroleerd door scanwagens die nummerplaten scannen. Door de registratie weet de scanwagen wie gratis op deze plaatsen mag staan. Het parkeerloket kan het gunstbeleid niet op een andere manier die even goed werkt, toepassen. Het loket heeft ook aangetoond dat het heel wat inspanningen heeft geleverd om mensen te verwittigen van het feit dat ze zich vooraf moeten registreren. Daarnaast heeft het mensen geholpen bij het registreren zelf. Bovendien is er een gedoogperiode georganiseerd, waarin de retributies voor een bepaalde periode zijn kwijtgescholden.

In het licht van die omstandigheden zou het voor het parkeerloket een onevenredige belasting vormen om ook na die gedoogperiode nog steeds de retributies kwijt te schelden van al wie houder is van een parkeerkaart.

Dit zou bovendien het hele parkeerbeleid en de handhaving ervan verzwakken, terwijl dit beleid en die handhaving net in het voordeel spelen van houders van een parkeerkaart. Het weigeren van de gevraagde redelijke aanpassing vormt dus geen discriminatie.

Geen indirecte discriminatie op grond van handicap en leeftijd

Ondanks de geleverde inspanningen om obstakels te beperken voor wie niet of minder digitaal geletterd is, blijft het mogelijk dat het terugvinden van de online informatie en de registratie voor oudere personen met een handicap moeilijker zijn. De registratievereiste kan oudere personen met een handicap, zoals de indiener van de klacht, benadelen.

Deze benadeling vormt geen discriminatie als die objectief gerechtvaardigd is. Het willen implementeren en handhaven van een parkeerbeleid, dat een gunstbeleid omvat voor houders van een parkeerkaart voor personen met een handicap, is een legitiem doel.

De registratie van de nummerplaat maakt het mogelijk om in het systeem aan te geven dat deze wagen gratis geparkeerd mag staan op niet-voorbehouden parkeerplaatsen. De registratievereiste is dus passend om de doelstelling van het gunstbeleid te bereiken. Er is momenteel geen ander systeem dat even goed werkt om na te gaan wie een parkeerkaart voor personen met een handicap heeft. Ook redelijke aanpassingen kunnen geen uitkomst bieden. Registratie is dan ook noodzakelijk om het gunstbeleid te kunnen toekennen. In deze omstandigheden en rekening houdend met de inspanningen van het parkeerloket om de benadeling te beperken, weegt het belang van het nagestreefde doel op tegen het nadeel dat oudere personen met een handicap kunnen ondervinden doordat aan hen een retributie kan worden aangerekend. De benadeling is dus gerechtvaardigd.

Procedurele vereisten voor redelijke aanpassingen

De Geschillenkamer ging vervolgens na of het parkeerloket had voldaan aan de procedurele vereisten van redelijke aanpassingen, aangezien de indiener van de klacht stelde dat de procedure niet correct was verlopen. De vraag om redelijke aanpassingen door te voeren, moet besproken worden in een open dialoog tussen de betrokken partijen. Die dialoog moet de belemmeringen die de persoon met een handicap ervaart in kaart brengen en op zoek gaan naar aanpassingen om diens gelijkwaardige participatie zoveel mogelijk te verzekeren.

Het parkeerloket heeft de retributie geschorst zodra die werd betwist. Na onderzoek van de betwisting, heeft het loket gemotiveerd toegelicht waarom het de retributie niet zou kwijtschelden.

Het loket heeft ook geholpen om haar registratie in orde te maken en geprobeerd om telefonisch verdere toelichting te geven. Het parkeerloket heeft de procedurele vereisten voor redelijke aanpassingen nageleefd.

De indiener van de klacht stelde daarnaast dat het parkeerloket niet rolstoeltoegankelijk is maar voerde onvoldoende feiten aan die dit kunnen doen vermoeden.

Zorgvuldige klachtbehandeling

De Geschillenkamer ging ten slotte na of het parkeerloket de discriminatieklacht zorgvuldig heeft behandeld. De discriminatieverboden in het Gelijkekansendecreet houden niet alleen in dat aanbieders van goederen en diensten niet mogen discrimineren, maar ook dat zij klachten met de nodige zorg moeten afhandelen. Dit betekent onder meer dat indieners van een klacht gehoord worden, dat het onderzoek snel en onpartijdig gebeurt en dat zij geïnformeerd worden over het resultaat.

Het parkeerloket heeft actie ondernomen zodra het de klacht ontving. Betwistingen van retributies worden steeds door twee personen bekeken. Het parkeerloket heeft tijdig een gemotiveerd antwoord aan de indiener van de klacht bezorgd en geprobeerd om telefonisch contact op te nemen, wat de tegenpartij weigerde. Het parkeerloket heeft de klacht zorgvuldig behandeld.

Oordeel

Om die redenen oordeelt de Geschillenkamer dat er geen schending van het discriminatieverbod kan worden vastgesteld overeenkomstig het Gelijkekansendecreet.

De Geschillenkamer is een onafhankelijk orgaan van het Vlaams Mensenrechteninstituut. Ze buigt zich over discriminatieklachten en oordeelt of er sprake is van discriminatie. Deze samenvatting bindt de Geschillenkamer niet. Het oordeel is te vinden op vlaamsmensenrechteninstituut.be/geschillenkamer/oordelen.

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