

Oordeel 2025-2 van 14 februari 2025

Zaak 2024-0019

Indiener klacht: [...]

Verweerder: Exper Immo Orta

Inhoud

Procedure.....	3
Feiten	3
Standpunt indiener klacht.....	4
Standpunt verweerder	4
Beoordeling door de Geschillenkamer	6
I. Ontvankelijkheid van de klacht	6
II. Directe discriminatie op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming	7
A. Algemene beginselen.....	7
B. Minder gunstige behandeling op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming	8
1. Minder gunstige behandeling	8
2. Oorzakelijk verband tussen een minder gunstige behandeling en de beschermd kenmerken zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming	9
Oordeel van de Geschillenkamer	10

De Geschillenkamer, samengesteld uit voorzitter Eva Brems, bijzitter Jelle Flo en bijzitter Marie Spinoy, en bijgestaan door griffier Dorien Geeroms, spreekt het volgende oordeel uit:

Procedure

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 10 juni 2024.

De fase van het uitwisselen van standpunten en overtuigingsstukken werd afgerond op 19 november 2024. De Geschillenkamer ontving volgende stukken:

- het standpunt van de verweerder van 18 september 2024
- het antwoord van de indiener van de klacht van 14 oktober 2024
- het antwoord van de verweerder van 19 november 2024.

De Geschillenkamer behandelde de zaak tijdens een hoorzitting op 18 december 2024. Beide partijen waren aanwezig: de indiener van de klacht was aanwezig en werd bijgestaan door een tolk Arabisch-Magrebijns. Exper Immo Orta werd vertegenwoordigd door één van de vastgoedmakelaars van het kantoor.

Feiten

In februari 2023 wil de indiener van de klacht gebruik maken van de diensten van een kantoor dat bemiddelt voor de verhuur en verkoop van vastgoed, de verweerder in deze zaak. Hij stelt zich kandidaat bij het kantoor voor de verhuur van een appartement. Het kantoor meldt hem dat de eigenaar van het appartement zijn kandidaatstelling geweigerd had.

Wanneer hij daarna rechtstreeks contact heeft met een medewerkster van de eigenaar van het appartement, aanvaardt die hem als huurder. In maart 2023 ondertekent hij de huurovereenkomst voor het appartement. Volgens de indiener van de klacht had het kantoor zijn kandidaatstelling niet bezorgd aan

de eigenaar en was dit een discriminatie omwille van zijn zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming.

De klacht werd op 10 juni 2024 aan de Geschillenkamer bezorgd.

Standpunt indiener klacht

Volgens de indiener van de klacht ontkende de medewerkster van de eigenaar van het appartement dat ze zijn kandidaatstelling had ontvangen van het kantoor. Hij meent dat het kantoor zijn kandidaatstelling niet aan de eigenaar bezorgd heeft en dit omwille van zijn zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming. Daarom is sprake van een discriminatie.

Standpunt verweerder

Het vastgoedkantoor wijst er ten eerste op dat dit verhuurdossier werd behandeld door een zelfstandige stagiaire die op dat moment onder toezicht stond van een van de zaakvoerders van het kantoor. Zij is als zelfstandige en volgens de deontologie van de vastgoedmakelaars zelf aansprakelijk en verantwoordelijk voor haar acties. Het wenst deze voormalige stagiaire echter bij te treden. De klacht wordt ook aan het kantoor gericht.

Daarnaast wijst het kantoor erop dat het voor het eerst kennis kreeg van de klacht acht maanden na de feiten. Het moest die feiten dus reconstrueren op basis van verklaringen van de betrokkenen en hun geautomatiseerde beheerpakket.

Het kantoor onderstreept dat de stagiaire en het kantoor op geen enkel moment de intentie hadden om te discrimineren. Er was sprake van een persoonsverwisseling. Het kantoor heeft dit verder toegelicht en zich voor de persoonsverwisseling verontschuldigd tijdens de bemiddeling. Het beschouwt de verdere stappen van de indiener als ongegrond, tergend en roekeloos.

Volgens het kantoor bewijst de indiener van de klacht op geen enkele wijze een discriminatie op basis van afkomst. Hij bewijst ook geen benadeling aangezien de huurovereenkomst wel met hem werd gesloten.

Het kantoor had de indiener van de klacht eerder in februari 2023 al een afspraak voor een ander appartement aangeboden, waarop hij niet was komen opdagen. Nadat hij op 13 februari het kantoor had bezocht, bood men hem een afspraak op diezelfde dag aan in het appartement waarover deze klacht gaat. De dag nadien bezorgde de indiener van de klacht zijn kandidaatstelling voor dit appartement, met loonfiches van iemand anders als borg. Normaal mailt het kantoor over kandidaatstellingen met de eigenaar maar volgens de stagiaire en een andere kantoormedewerker drong de indiener van de klacht op intimiderende wijze aan op een snellere behandeling van zijn dossier. Daarom nam de stagiaire op 15 februari uitzonderlijk telefonisch contact op met de medewerkster van de eigenaar over deze kandidaatstelling. Volgens het kantoor weigerde deze medewerkster de kandidaatstelling met de verkeerde persoon in gedachten, onder meer doordat de indiener van de klacht bij zijn kandidaatstelling loonfiches gevoegd had van een ander persoon (als borg). Het kantoor benadrukt dat het de kandidaatstelling dus wel degelijk heeft voorgelegd, ook al kan deze medewerkster zich dat niet herinneren. Minstens bestaat daarover gerede twijfel. Op 16 februari kreeg de indiener melding van de weigering. Op 27 februari zette de medewerkster van de eigenaar de vergissing recht en zorgde het kantoor voor de opmaak van de huurovereenkomst. Op 7 maart werd de huurovereenkomst ondertekend.

Er was voor dit appartement volgens het kantoor dus sprake van een spijtige persoonsverwisseling, waarbij verkeerd werd aangenomen dat er te weinig informatie was over het huurdersprofiel. Zowel de stagiaire als de medewerkster van de eigenaar van het appartement bevestigen dit. De stagiaire had deze persoonsverwisseling ook al geregistreerd in het systeem op 27 februari 2023, nog voor er sprake was van enige klacht. De leverancier van het beheerpakket waarin deze registratie gebeurde, bevestigt dat een bewuste registratie niet achteraf manipuleerbaar is en dat er geen enkele poging tot manipulatie werd waargenomen. Verder blijkt dat het kantoor in 2023 maar ook in 2017, 2020 en 2021 al meerdere bezoeken heeft geregeld voor de indiener van de klacht en dat hij ook al huurder is geweest na bemiddeling door het kantoor. Ook voor dit appartement heeft het kantoor de huurovereenkomst opgesteld. Het kantoor

stelt zich dus niet discriminerend op tegenover de indiener van de klacht. Ten slotte is duidelijk dat het kantoor in de regel niet discrimineert op grond van afkomst aangezien in het betrokken appartementsgebouw 75% van de door het kantoor voorgestelde (en aanvaarde) huurders “van andere origine” zijn.

Beoordeling door de Geschillenkamer

De indiener van de klacht voert aan dat het kantoor zijn kandidaatstelling voor een appartement niet aan de eigenaar bezorgd heeft omwille van zijn zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming.

De Geschillenkamer moet in deze zaak beoordelen of de klacht ontvankelijk is en ze deze dus kan beoordelen (I) en of er sprake is van een directe discriminatie op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming (II).

I. Ontvankelijkheid van de klacht

Een klacht is niet ontvankelijk wanneer zij “kennelijk roekeloos of tergend is”.¹

Volgens de verweerder is de ingediende klacht tergend en roekeloos omdat hij tijdens de bemiddeling al heeft toegelicht waarom er geen sprake was van discriminatie en zich toen al heeft verontschuldigd voor wat misgelopen was bij de kandidaatstelling van de indiener van de klacht.

Het Vlaams Mensenrechteninstituut kan bij discriminatieklachten elke bemiddelingsprocedure uitvoeren die het nuttig acht.² Als de bemiddeling “niet tot een resultaat leidt of kan leiden,” kan de klacht, met de instemming van de indiener van de klacht, aan de Geschillenkamer bezorgd worden.³ Het is dan ook eigen aan het model dat de decreetgever voorzien heeft dat de indiener van een discriminatieklacht ervoor kan kiezen dat de klacht aan de Geschillenkamer wordt bezorgd na een niet-geslaagde bemiddeling. De fase van de bemiddeling

¹ Artikel 13, §3, 3° [VMRI-decreet](#).

² Artikel 13, §4 [VMRI-decreet](#).

³ Artikel 13, §5 [VMRI-decreet](#).

is daarbij nadrukkelijk gescheiden van de fase voor de Geschillenkamer.⁴ Dat dezelfde discriminatieklacht na een niet-geslaagde bemiddeling door de Geschillenkamer beoordeeld wordt, kan dus niet het effect hebben dat de klacht tergend en roekeloos zou zijn.

De verweerder geeft geen andere redenen waarom de klacht roekeloos of tergend zou zijn. Overigens stelt de Geschillenkamer vast dat de indiener van de klacht zich bij het indienen van de klacht op een normaal zorgvuldige manier heeft gedragen.

De klacht is niet kennelijk roekeloos of tergend.

II. Directe discriminatie op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming

A. Algemene beginselen

Een directe discriminatie op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming vindt plaats wanneer:

- iemand minder gunstig wordt behandeld dan iemand anders in een vergelijkbare situatie;
- op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming (oorzakelijk verband).⁵

Een direct onderscheid op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of afstamming bij het aanbieden van diensten, bijvoorbeeld op de huurmarkt, kan niet gerechtvaardigd worden.⁶

De indiener van de klacht voert aan:

- dat het kantoor zijn kandidaatstelling voor een appartement niet aan de eigenaar van het appartement bezorgd heeft;
- en dat dit het geval was omwille van zijn zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming.

⁴ Parl. St. Vlaams Parlement, 2021-2022, [nr. 1357/1](#), 11.

⁵ Artikel 16, §1 [Gelijkekansendecreet](#).

⁶ Artikel 24, §1 [Gelijkekansendecreet](#).

De Geschillenkamer onderzoekt of een directe discriminatie bewezen is in twee stappen. De eerste stap is vervuld als de indiener van de klacht feiten kan aanvoeren die het bestaan van een discriminatie kunnen doen vermoeden. In deze zaak moet de indiener van de klacht aannemelijk maken dat er een oorzakelijk verband is tussen het niet doorgeven van zijn kandidaatstelling en zijn afkomst, afstamming, zogenaamd ras of huidskleur. Als de indiener van de klacht een vermoeden van discriminatie kan aanvoeren, moet de verweerder vervolgens kunnen bewijzen dat er geen sprake is van een discriminatie, door het vermoeden van discriminatie te weerleggen.⁷

Voor de vaststelling van een discriminatie is een bewijs van opzet of enige andere specifieke drijfveer van de verweerder niet vereist.⁸

B. Minder gunstige behandeling op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming

De Geschillenkamer gaat eerst na of de indiener van de klacht voldoende aannemelijk maakt dat er sprake is van een oorzakelijk verband tussen de minder gunstige behandeling en een beschermd kenmerk. In deze zaak moet de indiener van de klacht aannemelijk kunnen maken dat zijn kandidaatstelling niet werd bezorgd aan de eigenaar van het appartement omwille van zijn zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming. Als dat het geval is, verschuift de bewijslast naar het kantoor.

1. Minder gunstige behandeling

Volgens de indiener van de klacht is zijn kandidaatstelling voor het appartement geweigerd door het kantoor zonder dat het kantoor zijn kandidaatstelling heeft overgemaakt aan de eigenaar van het appartement.

Volgens het kantoor heeft het de kandidaatstelling wel degelijk voorgelegd aan een medewerkster van de eigenaar maar gebeurde dit telefonisch en weigerde de medewerkster de kandidaatstelling in de veronderstelling dat het over iemand anders ging.

⁷ Artikel 36, § 1, [Gelijkekansendecreet](#).

⁸ Artikel 36, § 4, [Gelijkekansendecreet](#).

De indiener van de klacht verwijst naar de medewerkster van de eigenaar. Zij zou hem hebben gezegd dat ze zijn kandidaatstelling niet had ontvangen op het moment waarop hij haar contacteerde. In een mail die aan de Geschillenkamer is bezorgd, geeft deze medewerkster echter aan dat, als zijn kandidaatstelling inderdaad geweigerd was, er mogelijk sprake is van een misverstand omwille van een persoonsverwisseling. Zij stelt verder dat hij de eerdere weigering niet vermeld heeft tijdens hun telefoongesprek. Tijdens de zitting verwijst de indiener van de klacht ook naar de reactie van een medewerkster van het kantoor op zijn vragen na de weigering van zijn kandidaatstelling. Die reactie was volgens hem niet correct. De verweerder betwist dit.

Er zijn dan ook geen getuigen die de versie van de feiten van de indiener van de klacht ondersteunen. De indiener heeft ook geen andere elementen kunnen voorleggen die een minder gunstige behandeling kunnen doen vermoeden. De Geschillenkamer oordeelt daarom dat de indiener van de klacht geen vermoeden van discriminatie aannemelijk maakt en de bewijslast niet overgaat naar de verweerder.⁹

2. Oorzakelijk verband tussen een minder gunstige behandeling en de beschermde kenmerken zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming

De indiener van de klacht geeft ook niet aan op welke manier er een verband zou zijn tussen de aangevoerde minder gunstige behandeling en zijn zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming. Tijdens de zitting gaf de indiener van de klacht aan dat hij niet wist of deze behandeling omwille van die kenmerken plaatsvond en dat die net zo goed met andere dingen te maken kan hebben. Hij benadrukte dat er een groot maatschappelijk probleem is op de huurmarkt en dat er een fout gemaakt is in de behandeling van zijn kandidaatstelling. Hij benoemde deze zaken als discriminatie.

De Geschillenkamer stelt daarom vast dat de indiener van de klacht niet aannemelijk heeft gemaakt dat zijn zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming een rol hebben gespeeld bij de interacties tussen de partijen over de huur van het appartement. Hierdoor gaat de

bewijslast niet over naar de verweerder.⁹ De Geschillenkamer herinnert eraan dat zij in deze zaak moet oordelen over een aangevoerde directe discriminatie, zoals gedefinieerd in het [Gelijkekansendecreet](#), wat vereist dat er een oorzakelijk verband is met één of meer van de beschermde kenmerken in dat decreet.¹⁰

Ook uit het geheel van de onderbouwde feiten blijken geen elementen die een dergelijke discriminatie kunnen doen vermoeden. Integendeel: het kantoor bemiddelde al meerdere keren in voorgaande jaren voor de indiener van de klacht. Dit leidde ook al eerder tot het afsluiten van een andere huurovereenkomst. Uit de achtergrond van de huurders die het kantoor voor de verschillende appartementen in het betrokken gebouw voorgesteld heeft, blijkt ook dat het kantoor geen algemene discriminerende praktijk toepast op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming.

Oordeel van de Geschillenkamer

Om die redenen oordeelt de Geschillenkamer dat er geen directe discriminatie op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming overeenkomstig het [Gelijkekansendecreet](#) kan worden vastgesteld.

Voorzitter
Eva Brems

Griffier
Dorien Geeroms

⁹ Artikel 36, § 1, [Gelijkekansendecreet](#).

¹⁰ Artikel 16, §1 [Gelijkekansendecreet](#).