

Oordeel 2025-21 van 24 juli 2025

Zaak 2025-0003

Indiener klacht: [...]

Verweerder: Clavis Vastgoed

## Inhoud

|                                                                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Procedure .....                                                                                                                        | 3  |
| Feiten.....                                                                                                                            | 3  |
| Standpunt indiener klacht .....                                                                                                        | 4  |
| Standpunt verweerder .....                                                                                                             | 5  |
| Beoordeling door de Geschillenkamer .....                                                                                              | 7  |
| I. Directe discriminatie op grond van zogenaamd ras, huidskleur,<br>afkomst of nationale of etnische afstamming, en geloof.....        | 7  |
| A. Algemene beginselen .....                                                                                                           | 7  |
| B. Minder gunstige behandeling op grond van zogenaamd ras,<br>huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming, en geloof ..... | 8  |
| 1. Minder gunstige behandeling .....                                                                                                   | 9  |
| 2. Oorzakelijk verband tussen de minder gunstige behandeling en<br>de beschermde kenmerken.....                                        | 9  |
| Oordeel van de Geschillenkamer.....                                                                                                    | 11 |

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

## Procedure

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 13 januari 2025.

De fase van het uitwisselen van standpunten en overtuigingsstukken werd afgerond op 23 april 2025.

De Geschillenkamer ontving volgende stukken:

- het standpunt van de verweerder van 20 februari 2025
- het antwoord van de indiener van de klacht van 24 maart 2025
- het antwoord van verweerder van 23 april 2025.

In dit dossier gaven beide partijen, kort voor de zitting die gepland stond op 11 juni 2025, aan dat zij niet wensten gehoord te worden. In dat geval verloopt de procedure voor de Geschillenkamer volledig schriftelijk.

## Feiten

De indiener van de klacht en zijn echtgenote gaan in de loop van 2024 op zoek naar een nieuwe huurwoning voor hun gezin van vijf personen. De indiener van de klacht en zijn echtgenote hebben een migratieachtergrond.

Op 7 mei 2024 bezoekt de echtgenote van de indiener van de klacht een woning in de buurt van Mechelen, die voor de eigenaar te huur wordt aangeboden door een immokantoor. Het immokantoor is de verweerder in deze zaak. De indiener van de klacht kan zich niet vrijmaken voor het bezoek aan de woning omdat hij moet werken. Hij belt de dag nadien naar het immokantoor om te vragen of hij de woning ook nog kan bezoeken. Het immokantoor antwoordt dat dit niet mogelijk is.

Op 9 mei 2024 stellen de indiener van de klacht en zijn echtgenote zich kandidaat voor de betrokken huurwoning. Hierop ontvangen zij een e-mail van het immokantoor waarin staat dat hun kandidaatstelling niet is aanvaard. De indiener van de klacht vraagt om feedback. Het immokantoor antwoordt op 15 mei 2024 dat een kennis van de verhuurder interesse heeft getoond in de woning en dat de voorkeur uitgaat naar deze persoon.

De indiener van de klacht gelooft dit niet. Een dag later laat hij, naar eigen zeggen, een persoon die de naam Annelies gebruikt bellen naar het immokantoor, met de vraag of de woning nog te huur is. Het immokantoor antwoordt volgens de indiener van de klacht dat de woning nog altijd op de markt is en dat een bezoek zeker mogelijk is.

Volgens het immokantoor had de kennis van de verhuurder inmiddels afgehaakt, waardoor er opnieuw afspraken konden worden gemaakt om de woning te bezoeken. Het immokantoor heeft de indiener van de klacht en zijn echtgenote daarbij niet opnieuw uitgenodigd, omdat hun eerste aanbod onder de gevraagde huurprijs lag en zij ook de indexatie van de huurprijs wilden uitsluiten.

Uiteindelijk wordt de woning verhuurd aan een koppel dat de woning heeft bezocht op 23 mei 2024. Eén van de uiteindelijke huurders is van Belgische afkomst, de andere is van Duitse afkomst.

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 13 januari 2025.

## **Standpunt indiener klacht**

De indiener van de klacht stelt dat de verweerder heeft gediscrimineerd op grond van afkomst, nationaliteit, huidskleur en geloof. Naar zijn gevoel waren er te veel toevalligheden op korte periode bij het verhuren van de betrokken woning.

Volgens de indiener van de klacht zit het probleem niet bij de kandidaatstellingen en bij de bezoeken, maar bij het weigeren van personen

met een niet-Belgische nationaliteit en vooral personen van niet-Europese afkomst. Hij verwijst specifiek naar personen met een andere huidskleur dan wit en naar personen met islamitische uiterlijke kenmerken zoals de hoofddoek.

Hij geeft aan dat de woning uiteindelijk werd toegewezen aan een koppel waarvan één persoon een Duits klinkende naam heeft. Hij leidt hieruit af dat het gaat om een persoon met witte huidskleur en van Europese afkomst.

De indiener van de klacht stelt dat discriminatie door het immokantoor niet nieuw is. Hij verwijst naar reviews van het immokantoor op Google en met name naar een bericht van een jaar geleden, waarin een andere persoon ook discriminatie aanklaagt. Hij wijst er verder op dat discriminatie op de huurmarkt een structureel probleem is in Vlaanderen.

De indiener van de klacht verwerpt het argument van het immokantoor dat de weigering van zijn kandidaatstelling was gebaseerd op zijn solvabiliteit. Hij wijst erop dat het immokantoor voldoende tijd had om een waterdicht plan op te stellen, nadat hij tegen hen een discriminatieklacht had ingediend. Hij stelt ook dat er iets is misgelopen met de berekening van het netto-inkomen van zijn gezin. Dit bedraagt 5.100 euro, terwijl het immokantoor rekening heeft gehouden met een netto-inkomen van 4.300 euro.

De indiener van de klacht verduidelijkt ten slotte waarom hij en zijn echtgenote onder de gevraagde huurprijs hebben geboden. De persoon die de rondleiding voor het immokantoor deed, had namelijk aan zijn echtgenote verteld dat de verhuurder voor de laatste keer huurders wilde vinden. Dezelfde persoon had ook gezegd dat het altijd mogelijk was om een voorstel te doen aan de verhuurder. De indiener van de klacht en zijn echtgenote hebben dit effectief gedaan en zagen hun voorstel als positief voor beide partijen.

## Standpunt verweerder

Het immokantoor stelt dat er geen sprake is van discriminatie, nu de weigering van de kandidaatstelling was gebaseerd op duidelijke, objectieve en niet-discriminerende criteria. De kandidaat-huurders die uiteindelijk werden geselecteerd voor de woning hadden een netto-inkomen dat meer dan dubbel zo hoog was als dat van de indiener van de klacht en zijn echtgenote. Daarnaast

bleken zij bereid om de gevraagde huurprijs te betalen en het indexeren van de huurprijs te aanvaarden. Eén van hen had trouwens niet de Belgische nationaliteit.

Het immokantoor wijst erop dat ook kandidaten zonder de Belgische nationaliteit werden uitgenodigd voor bezoeken aan de woning en dat ook Belgische kandidaatstellingen werden geweigerd.

Het immokantoor geeft aan dat het niet verplicht is om verantwoording af te leggen over de weigering van kandidaatstellingen. Het heeft dat in dit geval toch gedaan door aan te geven dat de verhuurder de voorkeur gaf aan een andere kandidaat-huurder. Het immokantoor fungeerde daarbij als een soort “doorgeefluik”, waarbij het alleen maar de redenen en informatie kon mededelen die het zelf had ontvangen van de verhuurder. Het is de verhuurder die zelfstandig beslist welke kandidaten worden aanvaard.

Het immokantoor besluit dat de discriminatie niet aannemelijk wordt gemaakt, nu de indiener van de klacht geen enkel bewijsstuk voorlegt waaruit een vermoeden van discriminatie kan ontstaan.

Het immokantoor verwijst ook naar het aanbod van de indiener van de klacht en zijn echtgenote. Zij hadden in hun kandidaatstelling aangegeven dat ze hoogstens 1.200 euro huur per maand wilden betalen, terwijl de gevraagde huurprijs 1.350 euro per maand bedroeg. Omdat hun bod onder de vraagprijs was, werd hun kandidaatstelling niet aanvaard. Ze hadden daarnaast ook aangegeven dat ze de mogelijkheid tot indexatie wilden uitsluiten.

Het immokantoor geeft verder aan dat een kennis van de verhuurder ook interesse had getoond in de woning en dat de verhuurder hieraan de voorkeur gaf. Uiteindelijk haakte deze kennis af en werden er opnieuw bezoeken georganiseerd. Het immokantoor nodigde de indiener van de klacht en zijn echtgenote hierbij niet opnieuw uit, omdat hun eerder aanbod onder de vraagprijs was en zij extra voorwaarden stelden in het nadeel van de verhuurder. Omdat er voldoende andere kandidaten waren, besloot het immokantoor ook om niet opnieuw met hen te onderhandelen.

Over de Google review waarnaar de indiener van de klacht verwijst, stelt het immokantoor dat het de naam van de persoon in kwestie niet kent. De persoon

kan niet worden geïdentificeerd en, zo stelt het immokantoor vast, hij heeft ook bij andere makelaarskantoren ongefundeerde negatieve reviews achtergelaten.

Het immokantoor benadrukt ten slotte dat de indiener van de klacht en zijn echtgenote al een klacht hadden ingediend bij het Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars (BIV). De rechtskundig assessor bij de Uitvoerende Kamer van het BIV heeft op 27 maart 2025 besloten om het dossier zonder gevolg te klasseren, nu op geen enkele manier wordt bewezen dat het immokantoor inbreuken zou hebben gepleegd op de deontologie van de vastgoedmakelaars.

## Beoordeling door de Geschillenkamer

### I. Directe discriminatie op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming, en geloof

De Geschillenkamer moet in deze zaak beoordelen of er sprake is van een directe discriminatie op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming, en geloof.

#### A. Algemene beginselen

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

- iemand minder gunstig wordt behandeld dan iemand anders in een vergelijkbare situatie;
- omwille van zijn zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming, en geloof (oorzakelijk verband).<sup>1</sup>

Een direct onderscheid op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of etnische of nationale afstamming bij het aanbieden van diensten, bijvoorbeeld op de huurmarkt, kan niet worden gerechtvaardigd.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Artikel 16, § 1, [Gelijkekansendecreet](#).

<sup>2</sup> Artikel 24, § 1, [Gelijkekansendecreet](#).

De indiener van de klacht voert aan dat:

- het immokantoor de kandidaatstelling van hem en zijn echtgenote heeft geweigerd (minder gunstige behandeling);
- en dat het immokantoor dit deed omwille van hun zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming, en geloof (oorzakelijk verband).

De Geschillenkamer onderzoekt in twee stappen of een directe discriminatie is bewezen. In de eerste stap gaat de Geschillenkamer na of 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 weigeren van zijn kandidaatstelling voor de huurwoning en zijn zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming, en geloof. Voor de vaststelling van een vermoeden van discriminatie is geen bewijs van opzet of enige andere specifieke drijfveer vereist.<sup>3</sup>

Als de indiener van de klacht een vermoeden van discriminatie aanvoert, moet de verweerder vervolgens bewijzen dat er geen sprake is van een discriminatie.<sup>4</sup> In deze zaak kan de verweerder dit bewijs enkel leveren door het vermoeden van discriminatie te weerleggen.<sup>5</sup> Er is immers geen rechtvaardiging mogelijk.

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

De Geschillenkamer gaat eerst na of de indiener van de klacht voldoende aannemelijk maakt dat er een oorzakelijk verband is tussen de minder gunstige behandeling en een beschermd kenmerk. In deze zaak moet de indiener van de klacht aannemelijk kunnen maken dat hij niet is aanvaard als huurder omwille van zijn zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming, en geloof. Als dat het geval is, verschuift de bewijslast naar de verweerder.

---

<sup>3</sup> Artikel 36, § 4, [Gelijkekansendecreet](#).

<sup>4</sup> Artikel 36, § 1 [Gelijkekansendecreet](#).

<sup>5</sup> Artikel 24, § 1, [Gelijkekansendecreet](#).

### 1. Minder gunstige behandeling

Het staat vast dat de indiener van de klacht minder gunstig is behandeld. Hij heeft zich met zijn echtgenote kandidaat gesteld om een woning te huren maar is niet aanvaard als huurder terwijl een ander gezin wel is aanvaard als huurder. Bovendien is aan hem meegedeeld dat de woning niet beschikbaar was, terwijl volgens hem aan een persoon die de naam Annelies gebruikte, werd meegedeeld dat de woning wel nog beschikbaar was.

Op dit punt stelt de Geschillenkamer vast dat de indiener van de klacht verwijst naar een telefonisch contact tussen de verweerder en een persoon die de naam Annelies gebruikt. Maar de indiener van de klacht brengt geen enkel element aan dat de Geschillenkamer toelaat in redelijkheid te oordelen of dit specifieke contact er effectief geweest is.

Nader onderzoek naar de ware toedracht op dit punt is alleen nodig als zou blijken dat de tussenkomst van deze persoon het bestaan van discriminatie aannemelijk maakt. De Geschillenkamer vertrekt daarom eerst vanuit de hypothese dat het gesprek effectief heeft plaatsgevonden en gaat na of er in dat geval een oorzakelijk verband zou zijn tussen de minder gunstige behandeling en de beschermde kenmerken. Als dat niet zo is, dan ontstaat er geen vermoeden van discriminatie en moet de Geschillenkamer niet nader ingaan op de vraag of het contact met de persoon die de naam Annelies gebruikte effectief heeft plaatsgevonden.

### 2. Oorzakelijk verband tussen de minder gunstige behandeling en de beschermde kenmerken

De Geschillenkamer oordeelt vooreerst dat uit:

- een éénmalige Google review door een voor de Geschillenkamer onbekende derde van een jaar geleden, en;
- het gegeven dat structurele discriminatie op de huurmarkt bestaat en een werkelijk probleem is,

geen vermoeden kan worden afgeleid dat een individueel immokantoor ook zou hebben gediscrimineerd in een specifieke zaak. Een dergelijk vermoeden moet blijken uit de concrete gegevens die eigen zijn aan het specifieke dossier.

De indiener van de klacht stelt dat het oorzakelijk verband tussen zijn minder gunstige behandeling en zijn beschermde kenmerken blijkt uit:

- het gegeven dat aan hem is gezegd dat de woning niet meer beschikbaar was omdat een kennis van de verhuurder geïnteresseerd zou zijn,
- terwijl de volgende dag aan een persoon die de naam Annelies gebruikte, zou zijn gezegd dat de woning wel nog beschikbaar was.

De Geschillenkamer stelt vast dat het inderdaad nogal contrasterend is dat aan de indiener van de klacht werd voorgespiegeld dat de woning niet langer beschikbaar was, terwijl aan een fictieve derde met een Nederlands klinkende naam daarentegen zou zijn gemeld dat de woning wel nog beschikbaar was.

In elke situatie – ook als nog geen overeenkomst tot stand was gekomen met de kennis van de verhuurder, en de verweerder dus de woning op de markt wilde houden – wijst dit op een gebrek in de communicatie van de verweerder met de indiener van de klacht. Er is namelijk geen middenweg: ofwel is de woning beschikbaar op de markt, ofwel niet. In het eerste geval zou aan zowel de indiener van de klacht als aan de fictieve persoon moeten worden gemeld dat de woning beschikbaar is, met eventueel ook de bijkomende informatie dat nog wordt gesproken met een kennis van de verhuurder of met andere geïnteresseerde kandidaat-huurders. In het tweede geval zou zowel aan de indiener van de klacht als aan de fictieve persoon moeten worden gemeld dat de woning niet langer beschikbaar is op de huurmarkt.

De vraag is echter of daaruit een vermoeden kan worden afgeleid dat de ongunstige behandeling van de indiener van de klacht is ingegeven door zijn zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming, en geloof. De Geschillenkamer moet haar onderzoek immers beperken tot de vraag of de verweerder heeft gediscrimineerd in de zin van het Gelijkekansendecreet.

De Geschillenkamer stelt vast dat het verschil tussen de Nederlands klinkende naam van de fictieve persoon en de naam van de indiener van de klacht niet

het enige, en ook niet het belangrijkste of bepalende verschil is in de omstandigheden van deze zaak.

De indiener van de klacht had immers zelf voorwaarden gesteld en gecommuniceerd aan de verweerder, die voor de verhuurder substantieel minder interessant zijn ten opzichte van diens verwachtingen. Deze voorwaarden staan los van het zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming, en geloof van de indiener van de klacht. Met name had de indiener van de klacht een huurprijs van 1.200 euro per maand geboden terwijl de vraagprijs 1.350 euro per maand bedroeg, en had hij aangegeven dat hij geen indexeringen van de huurprijs wilde aanvaarden.

De indiener van de klacht beweert niet dat de fictieve persoon met een Nederlands klinkende naam ook een voorstel had gedaan. Er blijkt ook niet uit de stukken dat deze persoon enig concreet voorstel zou hebben gedaan. Voor het immokantoor kon dan ook de mogelijkheid en de legitieme verwachting bestaan dat die fictieve persoon wel een voorstel zou doen dat tegemoet zou komen aan de verwachtingen van de verhuurder.

Dat element biedt een aannemelijke verklaring voor het afwijzen van de kandidaatstelling van de indiener van de klacht, en voor de ongunstige behandeling die hem en zijn echtgenote te beurt is gevallen.

In die omstandigheden ontstaat geen vermoeden dat de beweerde onbeschikbaarheid van de woning en het weigeren als huurder van de indiener van de klacht in oorzakelijk verband staat met diens zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming, of geloof.

## 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, en geloof overeenkomstig het Gelijkekansendecreet kan worden vastgesteld.

Voorzitter  
Koen Lemmens

Griffier  
Dorien Geeroms