

## **DISCRIMIBRUX**

# **Discriminatie door vastgoedmakelaars op de private huurwoningmarkt van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**

Samenvatting – Résumé – Summary

---

**Prof. Pieter-Paul Verhaeghe**

**Ad Coenen**

**Dr. Sarah Demart**

**Dr. Koen Van der Bracht**

**Prof. Bart Van de Putte**

Verhaeghe, P.P., Coenen, A., Demart, S., Van der Bracht, K., Van de Putte, B. (2017). *Discrimibrux - Discriminatie door vastgoedmakelaars op de private huurwoningmarkt van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.

Alle rechten voorbehouden. Behoudens de uitdrukkelijk bij wet bepaalde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, op welke wijze ook, zonder de uitdrukkelijke, voorafgaande en schriftelijke toestemming van de auteurs.

### **Contact**

Prof. Pieter-Paul Verhaeghe

Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel

Pleinlaan 2, 1050 Brussel

[Pieter-Paul.Verhaeghe@vub.ac.be](mailto:Pieter-Paul.Verhaeghe@vub.ac.be)

## Nederlandse samenvatting

### Doel

Deze studie onderzoekt het voorkomen van discriminatie door vastgoedmakelaars op de private huurmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest door middel van praktijktesten en mystery shopping. Discriminatie verwijst in deze studie naar de nadelige en niet te rechtvaardigen behandeling van kandidaat-huurders omwille hun etnische afkomst, leeftijd, mentale of fysieke handicap, inkomensbron, gezinssamenstelling en gender. Deze discriminatiestudie is vrij uniek in Europa omwille van haar grootschaligheid op het vlak van het aantal uitgevoerde praktijktesten en mystery calls en het aantal onderzochte discriminatiegronden.

### Methode

In dit onderzoek werd het voorkomen van discriminatie gemeten aan de hand van praktijktesten en mystery shopping. Praktijktesten zijn een onderzoeksmethode, waarbij twee geïnteresseerde kandidaat-huurders voor een huuradvertentie op Immoweb contact opnemen met een makelaar. De kandidaten vragen of de woning nog steeds beschikbaar is en indien ja, of het mogelijk is om een afspraak te maken om de woning te bezichtigen. Beide kandidaten verschillen niet van elkaar op zoveel mogelijk relevante kenmerken, behalve op het vlak van de discriminatiegrond (bv. etniciteit, gender, handicap...). Nadien gaat men na of één van de kandidaten nadeliger behandeld is geweest in vergelijking met de andere door een makelaar. Men gaat er hierbij van uit dat een eventuele nadelige behandeling te wijten is aan discriminatie. Cruciaal is dan ook dat de twee kandidaten zo gelijkaardig mogelijk zijn en enkel verschillen op vlak van de discriminatiegrond. Om de overlast voor verhuurders en vastgoedmakelaars tot een minimum te beperken maakten we nooit concrete afspraken om de woning te bezichtigen. Bij praktijktesten wordt er voor alle duidelijkheid geen discriminerende vraag gesteld door een makelaar. Er wordt enkel nagegaan of twee kandidaat-huurder ongelijk behandeld worden of niet. In dit onderzoek voerden we 10.978 praktijktesten uit via een schriftelijk bericht op Immoweb (= de zogenaamde 'correspondentietesten') en 1.542 telefonische praktijktesten (= de zogenaamde 'situatietesten').

Mystery shopping is een onderzoeksmethode, waarbij een eigenaar een vastgoedmakelaar contacteert met de vraag een woning te verhuren. Deze klant stelt vervolgens een discriminerende vraag. Nadien wordt gekeken in welke mate de makelaar op deze discriminerende vraag ingaat. Deze

techniek meet de intentie om te discrimineren, maar niet daadwerkelijk discriminerend gedrag. In deze studie werd gekozen om de makelaars te bellen (= mystery calling) en ze te testen op twee discriminatiegronden: etnische discriminatie (met als discriminerende vraag “Gelieve niet te verhuren aan allochtonen”) en discriminatie op basis van de inkomensbron (met als discriminerende vraag “Gelieve niet te verhuren aan mensen met een sociale uitkering”). Er werden 648 mystery calls uitgevoerd bij makelaars in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

### **Resultaten van de praktijktesten**

Uit de correspondentietesten blijkt zware discriminatie van kandidaat-huurder met een Noord-Afrikaanse of een Sub-Sahara-Afrikaanse naam ten opzichte van kandidaat-huurders met een Franstalig klinkende naam. In 23% van de huuradvertenties werden mannelijke kandidaten met een Noord-Afrikaanse naam systematisch benadeeld in vergelijking met de mannelijke kandidaten met een Franstalige naam. Dit percentage bedroeg 21% voor mannen met een Sub-Sahara Afrikaanse naam, 12% voor vrouwen met een Noord-Afrikaanse naam en 23% voor vrouwen met een Sub-Sahara Afrikaanse naam. In deze studie vonden we geen significante discriminatie bij het eerste contact van kandidaat-huurders met een Oost-Europese naam. Makelaars discrimineren meer via een bericht op Immoweb dan over de telefoon. Het is immers lastiger om een ongewenste kandidaat-huurder actief over de telefoon te moeten afschepen of expliciet te weigeren, dan een e-mail of bericht van die kandidaat-huurder niet te beantwoorden of hem schriftelijk te weigeren.

Vastgoedmakelaars in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest discrimineren ook op basis van de inkomensbron. In een derde van de huuradvertenties werden kandidaat-huurders met een werkloosheidsuitkering systematisch benadeeld in vergelijking met kandidaat-huurders met een inkomen uit arbeid, zelfs wanneer de hoogte van beide inkomens vergelijkbaar was. Het gaat hier niet om professionele selectie door makelaars op basis van de hoogte van het inkomen, maar om een illegale vorm van selectie op basis van de inkomensbron.

De correspondentietesten toonden significante leeftijdsdiscriminatie aan, ten voordele van oudere, gepensioneerde kandidaat-huurders. In een vijfde van de huuradvertenties werden gepensioneerde kandidaat-huurders systematisch meer uitgenodigd in vergelijking met niet-gepensioneerde kandidaat-huurders.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden blinde kandidaat-huurders met een assistentiehond in circa een zevende van de huuradvertenties gediscrimineerd door vastgoedmakelaars. De discriminatie van blinden is te wijten is aan de schijnbare weerstand van makelaars (of hun klanten) ten opzichte van (assistentie)honden. Ook kandidaat-huurders met een mentale handicap werden door makelaars gediscrimineerd, ondanks het feit dat ze zelfstandig konden wonen mits begeleiding.

In deze studie vonden we bij het eerste contact met makelaars geen significante huurdiscriminatie tegen alleenstaande ouders.

Er waren tenslotte ook genderverschillen in de behandeling door makelaars. De genderongelijkheid verschilt echter naargelang de discriminatiegrond: binnen de groep van kandidaten met een Noord-Afrikaanse of Oost-Europese naam worden vrouwelijke huurders benadeeld ten opzichte van de mannelijke huurders, terwijl binnen de groepen van alleenstaande ouders en werklozen mannelijke huurders benadeeld worden ten opzichte van vrouwelijke huurders.

### **Resultaten van de mystery shopping**

Ongeveer een derde van de makelaars actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gaat in op de vraag om etnische minderheden en personen met een sociale uitkering te discrimineren. De mate van discriminatie wordt beïnvloed door de prijsklasse van de woning en de etnische samenstelling van de gemeente, waarbij makelaars het meest discrimineren bij dure huurwoningen in gemeenten met relatief weinig etnische minderheden (bv. Watermaal-Bosvoorde). Een minderheid van de makelaars weigert echter categoriek om op de discriminerende vraag in te gaan (14% bij de etnisch discriminerende vraag en 7% bij de inkomensbron discriminerende vraag). Bij meer dan de helft van de vastgoedmakelaars was het antwoord vaag, waardoor we niet konden uitmaken of ze discriminerende intenties hadden of niet.

De nadelige behandeling kan verschillende vormen aannemen. Een eerste manier is dat makelaars ongewenste kandidaat-huurders ontmoedigen door bijvoorbeeld minder of later informatie over de huurwoning te geven, minder of geen mogelijkheden te geven om de woning te bezichtigen, of extra criteria op te leggen (qua inkomen of huurwaarborg). Een tweede manier is om de discriminatie te faciliteren. Hierbij wordt een lijst van kandidaat-huurders aan de eigenaar voorgelegd met enkel kandidaten van Belgische origine of enkel kandidaten met een inkomen uit werk. Het is nadien aan de eigenaar om te 'kiezen'. Deze praktijk past binnen de filosofie van 'klant is koning'.

Veel makelaars antwoorden spontaan dat de discriminerende vraag van de eigenaar onwettelijk is (circa de helft bij een etnisch discriminerende vraag en circa een derde bij een inkomensbron-discriminerende vraag). Frappant is dat heel wat makelaars die ingaan op de discriminerende vraag ook spontaan stellen dat deze in strijd is met de anti-discriminatie wetgeving (33% bij etnische discriminatie en 16% bij inkomensdiscriminatie). Deze discriminerende makelaars zijn zich dus zeer goed bewust van wat zij beloven te doen illegaal is.

### **Conclusie en beleidsaanbevelingen**

Dit onderzoek toonde objectief aan dat discriminatie door vastgoedmakelaars wijdverspreid is op de private huurmarkt van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. We bevelen een geïntegreerde totaalaanpak aan die inzet op zowel sensibilisering en training als op controle en sanctionering. In lijn met het anti-discriminatie beleid van de Stad Gent raden we aan dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vastgoedmakelaars blijft controleren door middel van praktijktesten en mystery shopping. Discriminerende makelaars die de eerste keer tegen de lamp lopen, kunnen gestimuleerd worden om een diversiteitstraining te volgen. Tegen makelaars die hardleers blijven discrimineren kan het Brusselse gewest het best klacht indienen bij Unia (burgerrechtelijke procedure) en het BIV (tuchtrechtelijke procedure). Daarnaast raden we het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan om een informatiecampagne te organiseren bij vastgoedmakelaars, verhuurders en huurders over de minder bekende aspecten van de anti-discriminatie wetgeving (bv. het niet mogen weigeren van assistentiehonden) en de standaard inlichtingenfiche.

## Résumé français

### Objectif

Dans le cadre de cette recherche, nous avons examiné les schémas de discrimination des agents immobiliers, sur le marché de la location privée de la Région de Bruxelles Capitale, au moyen de tests de correspondance, de tests de situations et de mystery shopping. La discrimination est ici définie comme le traitement négatif et injustifié des candidats à la location en raison de l'origine ethnique, l'âge, le handicap mental ou physique, la source des revenus, la composition familiale ou le genre. Cette recherche sur la discrimination au logement est tout à fait unique au niveau européen en raison de l'échelle à laquelle les tests ont été effectués et de la diversité des motifs de discrimination qui ont été testés.

### Méthodologie

Les schémas de discrimination ont été appréhendés et mesurés au travers de tests de correspondance, de tests de situation et de mystery shopping. Les tests de correspondance et les tests de situation sont des méthodes de recherche dans lesquelles deux candidats à la location répondent à une annonce publiée sur immoweb en contactant l'agent immobilier. Les candidats demandent si le bien est toujours disponible et s'il est possible de prendre rendez-vous pour le visiter. Les deux candidats sont en tous points identiques, excepté en ce qui concerne le marqueur de la discrimination (par exemple ethnicité, genre, handicap). On examine alors, dans un second temps, si l'un des candidats est traité de manière négative par l'agent immobilier comparativement à l'autre candidat. Un traitement négatif est considéré comme étant le fait d'une discrimination. Raison pour laquelle, les candidats doivent avoir un profil le plus similaire possible, à l'exception de ce qui constitue l'élément de la discrimination. De façon à ne pas créer de dérangement auprès des agents immobiliers, nous n'avons pas pris, ni planifié, de rendez-vous de visite.

Dans le cadre de cette méthode de recherche, aucune question discriminatoire n'est posée. Nous examinons seulement dans quelle mesure deux candidats locataires aux profils similaires peuvent être inégalement traités. 10.978 tests de correspondance ont été effectués au travers de messages écrits via immoweb tandis que 1.542 tests ont été effectués par téléphone.

Le mystery shopping est une méthode de recherche dans laquelle un propriétaire contacte un agent immobilier pour des renseignements relatifs à la location de son bien. Le client introduit ici une

demande discriminatoire qui permet d'examiner dans quelle mesure, l'agent immobilier est disposé à répondre à la demande de discrimination. Cette technique mesure l'intention de discrimination et non le comportement réellement discriminatoire. Nous avons, dans ce cadre, téléphoné aux agents immobiliers (= "appels mystères") et testé deux formes de discrimination: la discrimination ethnique (demande discriminatoire: "ne pas louer mon logement à des non-Belges, à savoir des 'immigrés'") et la discrimination basée sur la source des revenus (demande discriminatoire = ne pas louer mon logement à des personnes bénéficiant des revenus sociaux). Nous avons effectué 648 mystery calls parmi les agents immobiliers de la Région de Bruxelles Capitale.

### **Résultats des tests de correspondance et des tests de situation**

Les tests de correspondance montrent qu'il existe une très forte discrimination vis-à-vis des candidats à la location dont le nom est à consonance nord-africaine ou africaine sub-saharienne. Dans 23% des annonces de location, les hommes ayant un nom à consonance nord-africaine sont, en comparaison avec les candidats ayant un nom à consonance belge francophone, systématiquement traités de manière négative. Ce taux est de 21% pour les hommes ayant un nom d'Afrique sub-saharienne, de 12% pour les femmes ayant un nom d'Afrique du nord et de 23% pour les femmes ayant un nom d'Afrique sub-saharienne. Lors du premier contact, nous n'avons en revanche pas observé, ici, de discrimination significative des candidats ayant un nom d'Europe de l'Est.

Notons que les agents immobiliers sont plus enclins à discriminer dans le cas des demandes écrites via immoweb que par téléphone. Il serait plus difficile de refuser explicitement un candidat locataire par téléphone que de ne pas répondre à un message écrit via immoweb ou de refuser un candidat non-désiré par email..

La source des revenus est également un élément de discrimination chez les agents immobiliers. Dans un tiers des annonces, les candidats locataires percevant une allocation chômage sont systématiquement traités de manière négative comparativement aux candidats ayant un salaire, y compris lorsque le niveau de ces deux revenus était identique. Il ne s'agit pas seulement d'une sélection normale, professionnelle, de la part des agents, sur la base du niveau des revenus mais d'une forme illégale de sélection sur la base de la source des revenus.

Les tests de correspondance ont également montré qu'il existe une discrimination significative liée à l'âge, favorisant les plus âgés, les candidats locataires pensionnés. En effet, dans un cinquième des annonces de location, les candidats pensionnés étaient systématiquement plus invités à visiter le bien en comparaison avec les candidats non pensionnés.



Enfin, dans un septième des annonces, les agents immobiliers de la Région de Bruxelles Capitale discriminent les candidats aveugles qui ont un chien guide. La discrimination des personnes aveugles/malvoyantes serait due au refus des agents immobiliers (ou de leurs clients) d'accepter les chiens (guide). Outre les candidats atteints de déficience visuelle, ce sont ceux qui sont porteurs d'un handicap mental qui font l'objet d'une discrimination de la part des agents, en dépit du fait qu'ils peuvent tout à fait vivre de manière autonome, moyennant assistance.

Dans cette étude, il ne ressort pas du premier contact avec les agents immobiliers de discrimination significative des parents en situation monoparentale.

Quelques différences liées au genre ont en revanche été relevées dans le traitement des agents immobiliers. Une inégalité qui varie en fonction de la catégorie de la discrimination. Au sein des groupes nord-africains et est-européens, les noms féminins de candidats sont systématiquement traités de manière négative comparativement aux hommes, alors qu'au sein des groupes de parents isolés ou au chômage, ce sont les candidats masculins qui sont systématiquement traités de manière négative en comparaison avec les candidates.

### **Les résultats du mystery shopping**

Environ un tiers des agents immobiliers de la Région de Bruxelles Capitale répondent favorablement à la demande de discriminer les minorités ethniques et les personnes vivant avec des revenus sociaux. Ce niveau de discrimination est affecté par la catégorie de prix du logement et par la composition ethnique de la commune. Ainsi, les agents immobiliers seront plus enclins à discriminer lorsque les biens en location sont chers et dans des communes ayant une faible diversité ethnique (par exemple Watermael-Boitsfort). Une minorité des agents refuse néanmoins d'accéder à cette demande (14% en ce qui concerne la discrimination ethnique et 7% en ce qui concerne la source des revenus). Enfin, plus de 50% des agents fournissent une réponse vague, pour laquelle il n'est pas possible de dire avec certitude s'ils acceptent ou refusent de discriminer.

Le traitement négatif peut s'exprimer de différentes manières. Une première forme consiste à décourager les locataires non désirés en leur donnant moins d'informations sur le logement, ou plus tardivement, et moins l'occasion de visiter le bien. Cela peut aussi être en instaurant des critères de location supplémentaires (par exemple le niveau de revenus ou une garantie locative). Une seconde forme consiste à faciliter le processus de discrimination en élaborant une liste de candidats locataires uniquement composée de personnes "autochtones" ou ayant un salaire. C'est alors au propriétaire

d'effectuer le choix, la sélection, en tant que client. La pratique épousant la philosophie selon laquelle "le client est roi".

Nombre d'agents immobiliers répondent spontanément que la demande discriminatoire du propriétaire est illégale (environ la moitié des agents pour ce qui concerne la discrimination ethnique et environ un tiers pour la discrimination basée sur la source des revenus).

Il est toutefois frappant de constater que la plupart des agents qui répondent positivement à la demande de discrimination, précisent d'emblée que la demande est en conflit avec les lois anti-discrimination (33% pour la discrimination ethnique et 16% pour la discrimination basée sur la source des revenus). Cela veut dire que les agents qui pratiquent la discrimination sont parfaitement conscients du fait que ce à quoi ils s'engagent est tout à fait illégal.

### **Conclusion et recommandations politiques**

Cette recherche auprès des agents immobiliers montre de manière objective qu'il existe une énorme discrimination sur le marché de la location privée de la Région de Bruxelles Capitale. Nous recommandons donc la mise en œuvre d'un cadre intégré basé sur la sensibilisation, la formation, le contrôle et la poursuite judiciaire. Dans la continuité de la politique anti-discrimination de la ville de Gand, nous recommandons la mise en place d'un contrôle de tous les agents immobiliers de Bruxelles au moyen de tests de correspondance et de mystery shopping. Les agents immobiliers qui seraient pris à discriminer durant la première phase de contrôle pourraient être incités à suivre une formation en diversité. Toutefois, nous recommandons à la Région de Bruxelles Capitale d'officiallement porter plainte auprès d'UNIA (procédure civile) et de l'IPI (procédure disciplinaire) contre les agents qui continueraient de discriminer. Enfin, nous recommandons l'organisation de campagnes d'information auprès des agents immobiliers, propriétaires et locataires au sujet des aspects les moins connus des lois anti-discrimination (par exemple l'interdiction de refuser des chiens aveugles) et sur le formulaire standard de candidature.

## English summary

### **Aim**

This research examines the patterns of discrimination by real estate agents on the private rental housing market of Brussels Capital Region by means of correspondence tests, situation tests and mystery shopping. Discrimination refers in this study to the adverse and unjustifiable treatment of candidate-renters because of their ethnic origin, age, mental or physical disability, source of income, family composition and gender. This study of discrimination is quite unique in Europe because of her large scale with respect to the number of performed tests and the number of scrutinized grounds of discrimination.

### **Methodology**

In this study the patterns of discrimination were measured through correspondence tests, situation tests and mystery shopping. Correspondence and situation tests are research methods, in which two candidate-renters apply to a rental advertisement on Immoweb by contacting the real estate agent. The candidates ask whether the dwelling is still available and whether it is possible to arrange a meeting in order to view the dwelling. Both candidates should not differ from each other on most relevant characteristics, except with respect to the ground of discrimination (e.g. ethnicity, gender or disability). Afterwards, we examine whether one of the candidates is adversely treated by the real estate agent in comparison with the other candidate. An adverse treated is assumed to be due to discrimination. As a consequence, it is truly important that both candidates are as similar as possible, with the exception of the ground of discrimination. To avoid inconveniences for real estate agents as much as possible, no actual meetings to view the dwelling were scheduled. To be clear, with this research method no discriminatory questions were asked. We examined only the extent to which two similar candidate-renters are unequally treated. In this study, we performed 10.978 correspondence tests through a written message on Immoweb and 1.542 situation tests by phone.

Mystery shopping is a research method, in which an owner contact a real estate agent with the question to let a dwelling. Next, this client asks a discriminatory request. Afterwards, we examine the extent to which the real estate agent grants this discriminatory request. This technique measures the intention to discriminate, but not real discriminatory behavior. In this study, we have phoned the real estate agents (= mystery calls) and tested them on two grounds of discrimination: ethnic discrimination

(discriminatory request: “Please, do not let the dwelling to non-natives”) and discrimination on the basis of the source of income (discriminatory request: “Please, do not let the dwelling to people with social benefits”). We performed 648 mystery calls among real estate agents in Brussels Capital Region.

### **Results of the correspondence and situation tests**

From the correspondence tests, it appears that there is huge discrimination against rental candidates with a North-African or a Sub-Sahara African name. In 23% of the rental advertisements, male candidates with a North-African name were systematically adversely treated in comparison with male candidates with a French name. This percentage was 21% for males with a Sub-Sahara African name, 12% for females with a North-African name and 23% for females with a Sub-Sahara African name. In this study, we did not find significant discrimination in the first contact with realtors against rental candidates with an Eastern-European name. In addition, real estate agents discriminate more in the case of written messages on Immoweb than over the phone. It is, apparently, more difficult to explicitly refuse a rental candidate over the phone than not replying to a written message on Immoweb or refusing the unwanted candidate through an e-mail.

Moreover, real estate agents in Brussels Capital Region discriminate on the basis of the source of income. In one third of the rental advertisements, the rental candidates with unemployment benefits were systematically adversely treated in comparison with rental candidates with a wage, even when the level of both incomes were similar. In other words, this is no longer professional selection by realtors on the basis of the income level. It concerns an illegal form of selection on the basis of the source of income.

The correspondence tests showed significant age discrimination, favoring older, retired candidate-renters. In one fifth of the rental advertisements, retired candidates were systematically more invited in comparison with non-retired candidates.

In Brussels Capital Region real estate agents discriminate against blind candidate renters with an assistance dog in one seventh of the rental advertisements. The discrimination of blind people is due to the apparently reluctance of real estate agents (or their clients) to (assistance) dogs. In addition to visually disabled candidates, also mentally disabled candidates were discriminated against by realtors, despite the fact that they could independently live, given some assistance.

In this study we did not find significant rental discrimination against lone parents in the first contact with real estate agents.

Finally, there were some gender differences in the treatment of real estate agents. The inequality differs, however, according to the ground of discrimination. Within the groups North-African and Eastern-European names female candidates were adversely treated in comparison with male candidates, whereas within the groups of lone parents and unemployed people male candidates were adversely treated in comparison with female candidates.

### **Results of the mystery shopping**

Circa one third of the real estate agents in Brussels Capital Region grants the request to discriminate against ethnic minorities and people with a social benefit. The level of discrimination was affected by the price category of the rental dwelling and the ethnic composition of the municipality. Real estate agents are more likely to discriminate in the case of expensive rental dwellings in municipalities with relatively few ethnic minorities (e.g. Watermael-Boitsfort). A minority of realtors refuses, however, to grant these discriminatory requests (14% with respect to the ethnic discriminatory request and 7% with respect to the income source-related discriminatory request). For more than half of the realtors, the answer was rather vague, with as a consequence that it was impossible to determine whether they have discriminatory intentions or not.

The adverse treatment comes in many appearances. A first manner is discouraging unwanted tenants by giving less or at a later time information about the dwelling, giving less or no opportunities to view the dwelling, or to install additional rental criteria (e.g. the level of income or the rental guarantee). A second way is to facilitate discrimination by composing a list of rental candidates with only natives or only people with a wage on the list. Afterwards, it is up to the owner as the client to 'choose'. This practice fits within the philosophy of the 'client is always right'.

Many real estate agents answer spontaneously that the discriminatory request from the owner is illegal (circa half of the agents with respect to the ethnic discriminatory request and circa one third with respect to the income source-related discriminatory request). Striking is that among the real estate agents who grant the discriminatory request, many agents spontaneously tell that the request is in conflict with the anti-discrimination laws (33% for ethnic discrimination and 16% for discrimination on the basis of the income source). This means that these discriminatory realtors are perfectly aware of the fact that what they promise to do is illegal.

## **Conclusion and policy recommendations**

This research objectively showed that there is huge discrimination by real estate agents on the private rental housing market in Brussels Capital Region. We advise to implement an integrated framework, consisting of sensibilization, training, controlling and prosecuting. In line with the anti-discrimination policy of the city of Ghent, we advise that to control all real estate agents in Brussels by means of correspondence tests and mystery shopping. Real estate agents who are found to be discriminatory during the first phase of controls, could be stimulated to follow a diversity training. However, we recommend Brussels Capital Region to officially complain about real estate agents who keep on discriminating, with Unia (civil procedure) and IPI (disciplinary procedure). In addition, we advise to organize information campaigns among real estate agents, landlords and tenants about the less known aspects of the anti-discrimination laws (e.g. it is forbidden to refuse assistance dogs) and the standard information sheet.