

## Gelijke behandeling en het College voor de Rechten van de Mens (2016)

In deze kroniek komen de consumentenrechtelijke oordelen van het College voor de Rechten van de Mens (hierna: CRM of College) uit 2016 aan de orde. Ook komen enkele recente juridische ontwikkelingen op het terrein van gelijke behandeling aan bod in deze kroniek. Het College spreekt deze oordelen uit op grond van art. 7 Algemene wet gelijke behandeling (AWGB). Deze bepaling verbiedt het maken van onderscheid bij het aanbieden van diensten en goederen. Het verbod geldt voor de zeven gronden, ras, geslacht, geloof of levensovertuiging, seksuele gerichtheid, nationaliteit, politieke gezindheid en burgerlijke staat. De oordelen van het CRM worden aan de hand van diverse thema's zoals onderwijs, financiële dienstverlening en recreatie & reizen besproken.

In 2016 heeft het College voor de Rechten van de Mens (hierna: CRM of College) 148 oordelen uitgesproken.<sup>1</sup> Dat aantal is opvallend genoeg precies gelijk aan dat uit 2015. Het aandeel van consumentenzaken is lager dan het vorige kroniekjaar, namelijk 29 in 2016 tegenover 41 in 2015. De selectie van de uitspraken is gemaakt met behulp van de zoekmachine van het CRM, waarbij geselecteerd is op het aanbieden van goederen en diensten: art. 7 Algemene wet gelijke behandeling (AWGB).<sup>2</sup> Daarbij biedt de zoekmachine de mogelijkheid het 'wonen' uit te sluiten, waardoor bijvoorbeeld de talrijke oordelen over het afwijzen van woonwagendplaatsen in deze kroniek buiten beschouwing worden gelaten.<sup>3</sup> Zo is de selectie teruggebracht tot het consumentenrecht. Het discriminatieverbod van art. 7 AWGB geldt voor de gronden ras, geslacht, geloof of levensovertuiging, seksuele gerichtheid, nationaliteit, politieke gezindheid en burgerlijke staat. Daarnaast bestaat de verplichting tot het toegankelijk maken van het onderwijs en het openbaar vervoer voor mensen met een handicap of chronische ziekte. Deze discriminatiegrond betreft bijna de helft van alle consumentenzaken (14), waarbij vooral problemen in het onderwijs voorkomen (10) en in mindere mate in het openbaar vervoer (3).

Niet alleen het College voor de Rechten van de Mens houdt zich bezig met gelijke behandeling. Een belangrijk item in 2016 is de opkomende weerstand tegen seksisme in de Nederlandse samenleving. Zo heeft een groep van ruim honderd vrouwen op eigen initiatief in een open brief aan de *Volkskrant* adverteerders gewezen op het seksisme en de intimidatie op zustersites *Geenstijl* en *Dumpert*.<sup>4</sup> Zij vragen de bedrijven kritisch na te denken over de vraag of hun merk wel in die omgeving thuis hoort. De Reclame Code Commissie (RCC) heeft in 2016 een oordeel uitgesproken over de reclames van kos-

tuumaanbieder Suit Supply en beoordeeld op seksistische stereotypering van vrouwen. Het Clara Wichmann Proefprocessenfonds en het Public Interest Litigation Project van het Nederlands Comité voor de Mensenrechten hebben onderzoek laten verrichten waaruit blijkt dat er in andere landen wel wordt getoetst op seksistische stereotypering in reclames. De RCC beoordeelde volgens klagers alleen op 'zedelijkheid', maar in deze zaak zou voor het eerst ook zijn gekeken naar seksisme en ontoelaatbare stereotypering.<sup>5</sup>

De oordelen uit 2016 worden besproken aan de hand van de thema's financiële dienstverlening, gezondheidszorg, onderwijs, openbaar vervoer, recreatie & reizen en overige dienstverlening. Voordat deze thema's aan de orde komen, worden eerst algemene ontwikkelingen op het terrein van gelijke behandeling besproken, in zoverre deze relevant zijn voor het consumentenrecht.<sup>6</sup>

### 1. Juridische ontwikkelingen

Om de vier jaar legt het College zijn strategische prioriteiten vast. Het College wil in de planperiode van 2016-2019 proactief, programmatisch en meerjarig actief zijn op de volgende thema's:

- Mensenrechteneducatie;
- Discriminatie en stereotypering op de arbeidsmarkt;
- Mensenrechten op lokaal niveau; participatie of uitsluiting;
- Monitoring van de 'Convention on the Rights of Persons with Disabilities' (CRPD).

De keuze voor deze vier strategische thema's vormen de speerpunten voor de komende jaren. De discriminatiegrond handicap is de komende jaren een aandachtspunt. Op 14 juni 2016 overhandigde Nederland de akte van

\* Hoogleraar Immigratierecht aan de Universiteit Leiden en vaste medewerker van dit tijdschrift

1. Met dank aan Eva Zijlstra voor het verzamelen van relevante informatie en Kyomi Bottse voor haar constructieve opmerkingen bij een eerdere versie van deze bijdrage. Beiden zijn als student-assistent verbonden (geweest) aan het Instituut voor Immigratierecht van de Universiteit Leiden.

2. De oordelen zijn te vinden op de website van het CRM: [www.mensenrechten.nl](http://www.mensenrechten.nl).

3. Zie de oordelen 2016-4, 19, 22, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 71, 72, 95, 107, 108, 109, 110 en 139. Zie ook L.M. Huijbers, 'Het Nederlands woonwagendbeleid vanuit mensenrechtelijk perspectief', *NTM/NJCM-Bull.* 2015, afl. 4, p. 387-417.

4. [www.volkskrant.nl/opinie/vrouwen-in-actie-tegen-seksisme-op-geenstijl-a4492811/](http://www.volkskrant.nl/opinie/vrouwen-in-actie-tegen-seksisme-op-geenstijl-a4492811/) (18 juli 2017).

5. RCC 13 oktober 2016, 2016/00286.

6. Een mensenrechtelijke benadering is te vinden in: E.J.M. Hofhuis & A. Swarte, 'Kroniek gelijke behandeling', *NTM/NJCM-Bull.* 2016, afl. 4, p. 473-490.

bekrachtiging van het VN-verdrag Handicap aan de secretaris-generaal van de Verenigde Naties in New York. Het verdrag is hiermee tien jaar nadat het door de VN is aangenomen, ook in ons land officieel geratificeerd. Het is sinds 14 juli 2016 in Nederland van kracht. Een op de acht Nederlanders heeft te maken met een langdurige fysieke, psychische, verstandelijke, intellectuele of zintuiglijke beperking.<sup>7</sup> Een deel daarvan heeft een achtergestelde positie, waardoor zij niet volwaardig aan de samenleving kunnen deelnemen. Zoals later zal blijken, speelt dat bijvoorbeeld in het onderwijs (paragraaf 2.3). In mindere mate komen ook klachten over de ontoegankelijkheid van het openbaar vervoer bij het College terecht (paragraaf 2.4). Daarnaast ervaren veel mensen met een beperking belemmeringen bij de toegang tot bibliotheken, winkels, bioscopen, sportfaciliteiten en cafés. De Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ) gold tot 14 juli 2016 alleen voor arbeid en onderwijs, wonen en openbaar vervoer. De WGBH/CZ is nadien van toepassing op het hele spectrum van aanbieden van goederen en diensten, door toevoeging van art. 5b WGBH/CZ. Deze bepaling is ontleend aan art. 7 AWGB. Daardoor valt bijvoorbeeld de vraag of een pretpark een meisje met het syndroom van Down de toegang tot een attractie mag weigeren onder de reikwijdte van de wet.<sup>8</sup>

Minister Plasterk heeft in zijn brief van 23 juni 2016 aangekondigd de AWGB te willen wijzigen om het verbod van discriminatie van transgenders te expliciteren.<sup>9</sup> Het CRM heeft geadviseerd over de wijze waarop de voorgestelde wijzigingen kunnen worden doorgevoerd. Discriminatie van transgenders is nu verboden op grond van het verbod van discriminatie op grond van geslacht. Hoewel er geen juridische noodzaak bestaat om de discriminatie van transgenders wettelijk te regelen, meent het CRM dat er wel een maatschappelijke wens is het verbod hierop te expliciteren, zodat het meer zichtbaar wordt. Het College steunt het voornemen tot wijziging van de AWGB en adviseert de regering dit te doen door een nieuw lid 3 toe te voegen aan art. 1 AWGB. Daarin kan duidelijk worden gemaakt dat met onderscheid op grond van geslacht ook onderscheid op grond van genderidentiteit en geslachtskenmerken wordt bedoeld.<sup>10</sup>

Het rapport *Discriminatiecijfers 2016* behandelt door de politie geregistreerde discriminatie-incidenten en meldingen van discriminatie bij anti-discriminatievoorzieningen (ADV's) in Nederland. Dit wordt aangevuld met gegevens van onder meer de meldpunten voor discriminatie op het internet en het CRM. Het rapport tracht een zo compleet mogelijk beeld te geven van ontwikkelingen in de omvang

en aard van gedocumenteerde discriminatie-incidenten en -ervaringen. Deze geven een indicatie van discriminatie in onze samenleving. Immers, lang niet alle discriminatie-ervaringen worden gemeld of ook vastgelegd. Bovendien gaat het om gepercipieerde discriminatie. De bundeling van alle beschikbare informatie geeft volgens de regering wel inzicht in het soort incidenten dat zich voordoet, wie erdoor getroffen wordt en op welke plekken zich dat voordoet.<sup>11</sup> Voor wat betreft het consumentenrecht maakt het rapport duidelijk dat 10% van de incidenten over commerciële dienstverlening gaat, 7% over onderwijs, 4% over media en reclame, en 4% over horeca. In het totaal is dit goed voor 25% van de geregistreerde incidenten. Overigens zijn discriminatiezaken met betrekking tot horeca nauwelijks terug te vinden bij het College<sup>12</sup> en slechts bij uitzondering bij het Openbaar Ministerie.<sup>13</sup>

In het kader van het Nationaal actieprogramma tegen discriminatie heeft de regering onderzoek laten doen naar de werking van de ADV's.<sup>14</sup> Zij hebben een belangrijke rol bij het signaleren en bestrijden van discriminatie op lokaal of regionaal niveau. Elke gemeente is sinds 2009 op grond van de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen verplicht een dergelijke voorziening in te richten, maar heeft daarbij een grote mate van beleidsvrijheid. Uit het onderzoek blijkt dat de grotere, regionaal georganiseerde ADV's effectiever zijn dan de lokaal georganiseerde ADV's. De resultaten van het onderzoek bieden aanleiding om de inrichting en financiering van de ADV's tegen het licht te houden, in het kader van de vergroting van hun effectiviteit. Opvallend is dat zes van de consumentenzaken uit 2016 bij het College zijn aangebracht met behulp van een ADV.<sup>15</sup>

## 2. Oordelen

De thema's van deze kroniek zijn voor 2016: financiële dienstverlening (paragraaf 2.1), gezondheidszorg (paragraaf 2.2), onderwijs (paragraaf 2.3), openbaar vervoer (paragraaf 2.4), recreatie & reizen (paragraaf 2.5) en overige dienstverlening (paragraaf 2.6). Relevante ontwikkelingen binnen de thema's worden daarbij meegenomen.

### 2.1. Financiële dienstverlening

Op het terrein van financiële dienstverlening heeft het CRM twee oordelen uitgesproken.

Mag een hypotheekaanbieder advies weigeren omdat de consument geen Nederlands verstaat? Volgens het College maakt de aanbieder door deze taaleis te stellen indirect onderscheid op grond van ras.<sup>16</sup> Personen van wie de herkomst buiten Nederland ligt, zoals van de consument, worden eerder dan autochtone Nederlanders door deze

7. [www.mensenrechten.nl/berichten/vn-verdrag-handicap-bekrachtigd-new-york](http://www.mensenrechten.nl/berichten/vn-verdrag-handicap-bekrachtigd-new-york) (18 juli 2017).

8. Dit voorbeeld is ontleend aan de bijdrage C.A. Goudsmit, 'Uitbreiding WGBH/CZ met goederen en diensten. Rechtsbescherming van personen met handicap neemt toe', *Handicap en Recht* 2016, afl. 1, p. 4.

9. *Kamerstukken II* 2015/16, 30420, 247.

10. Brief van 26 september 2016 aan de Tweede Kamer over wetswijziging AWGB, te vinden op [www.mensenrechten.nl](http://www.mensenrechten.nl).

11. *Kamerstukken II* 2016/17, 30950, 115.

12. In 2016 alleen oordeel 2016-118.

13. In 2015 één ingeschreven zaak, *Strafbare discriminatie in beeld. Overzichtcijfers Openbaar Ministerie 2011-2015*, LECD: Amsterdam 2016, p. 19.

14. *Kamerstukken II* 2016/17, 30950, 116.

15. Oordeel 2016-16, 21, 39, 49, 70 en 77.

16. Oordeel 2016-17.

eis benadeeld. Indirect onderscheid is niet verboden als er een objectieve rechtvaardiging voor kan worden aangevoerd. De weigering was ingegeven om miscommunicatie te voorkomen. Er zijn volgens het College andere manieren om te bereiken dat klanten de informatie begrijpen, ook al verstaan ze geen Nederlands. De consument heeft tevens gesteld dat de aanbieder de dienst in het Engels had moeten verstrekken. Hierin gaat het CRM niet mee. Het eisen van een Engelstalige dienst kan niet op een lijn worden gesteld met het weigeren van de dienst. Het staat de hypotheekaanbieder vrij om haar diensten in het Nederlands aan te bieden. Vanuit het perspectief van omzetmaximalisatie, lijkt het mij verkieslijk om de klant – desgewenst – ook in het Engels te woord te staan. Merkwaardig is de redenering van het College dat er alleen sprake is van onderscheid naar ras (etniciteit) en niet van het eveneens gestelde onderscheid naar nationaliteit. Het lijkt mij evident dat voor vreemdelingen de Nederlandse taaleis over het algemeen indirect onderscheid oplevert,<sup>17</sup> hetgeen het CRM zelf ook herhaaldelijk heeft geoordeeld.<sup>18</sup>

Een bank stelt als voorwaarde voor het afsluiten van een hypotheek dat niet-Nederlanders een Nederlands arbeidsverleden moeten hebben van ten minste drie jaar. Een Duitse klant kan zich daarin niet vinden en legt de weigering aan het College voor. In dit geval concludeert het CRM dat er sprake is van direct onderscheid naar nationaliteit waarvoor de AWGB geen uitzondering biedt.<sup>19</sup> Het onderscheid is verboden.

De *Geldgids* van de Consumentenbond maakt melding dat verzekeraars ten onrechte aanvragen van klanten met een buitenlands rekeningnummer (IBAN) weigeren. De Nederlandsche Bank heeft in reactie hierop laten weten dat deze IBAN-discriminatie niet is toegestaan.<sup>20</sup> Een andere vorm van discriminatie is een autoverzekering die ouderen vanaf een bepaalde leeftijd uitsluit. Ruim 40% van de autoverzekeraars accepteert nieuwe klanten niet boven een bepaalde leeftijd, meldt de Consumentenbond.<sup>21</sup> Autoverzekeraars hebben leeftijdsgrenzen voor nieuwe klanten de afgelopen jaren afwisselend verruimd en aangescherpt. In 2011 hanteerden meer dan de helft (19 van de 35) autoverzekeraars een leeftijdsgrens. In 2012 en ook in 2014 en begin 2016 stelt een derde van de onderzochte autoverzekeraars een leeftijdsgrens. Volgens onderzoek van de Consumentenbond van 2015 rekenen autoverzekeraars voor nieuwe verzekerden na het 65e jaar vaak een hogere premie. De premietoeslag kan oplopen tot maar liefst 129%. Deze vorm van discriminatie valt niet onder de gelijkebehandelingswetgeving, omdat leeftijdsdiscriminatie alleen bij arbeid verboden is.

## 2.2. Gezondheidszorg

Over de gezondheidszorg heeft het College in 2016 eveneens twee oordelen uitgesproken.

Jehova's getuigen brengen hun zoon naar het ziekenhuis omdat hij last heeft van neus- en keelontstekingen. De arts van het ziekenhuis constateert dat de jongen geopereerd moet worden aan zijn amandelen. Aangezien een operatie kan leiden tot een ernstige nabloeding, geeft de arts aan dat hij alleen overgaat tot de operatie als hij vooraf toestemming krijgt om in het geval van een nabloeding een bloedtransfusie toe te passen. De Jehova's getuigen weigeren dit vanwege hun godsdienst en klagen bij het CRM over discriminatie vanwege hun geloof. Daarnaast zou de arts de gezinsleden hebben geïntimideerd door te stellen dat hun kind zou kunnen doodbloeden en hij daarbij niet machteloos wil toekijken. Het is evident dat er sprake is van indirect onderscheid naar godsdienst. Het College onderzoekt of hiervoor een objectieve rechtvaardiging aanwezig is. Het gaat hierbij om een afweging van de betrokken belangen. Het belang van verweerster is om kwalitatief goede medische zorg te kunnen bieden. In dat kader dient zij voorzorgsmaatregelen te treffen, waaronder het verkrijgen van (vervangende) toestemming voor een bloedtransfusie in noodsituaties. Het belang van verzoekers ziet erop niet akkoord te hoeven gaan met een voorwaarde die tegen hun geloof ingaat. Ter zitting heeft de vader dit belang omschreven in termen dat zijn geweten niet zuiver zou zijn als hij toestemming voor bloedtransfusie zou geven. Zuiverheid van geweten is een te respecteren belang, gelet op de door het EVRM gewaarborgde vrijheid van godsdienst. Het College overweegt dat in deze zaak het belang van de zoon moet prevaleren. In een noodsituatie moet alles in het werk kunnen worden gesteld om zijn leven te redden. Het College is daarom van oordeel dat het middel voldoet aan het vereiste van proportionaliteit.<sup>22</sup> De klacht over intimidatie wordt eveneens afgewezen.

De andere klacht betreft een transgender die onder behandeling is voor een geslachtsaanpassing tot vrouw. De hormonale behandeling leidt tot onvruchtbaarheid en daarom wil de transgender haar zaad laten invriezen. Het ziekenhuis weigerde dit verzoek omdat zij dat alleen doen om later alsnog biologisch vaderschap te kunnen creëren. Bij het College klaagt de vrouw dat zij wordt gediscrimineerd op grond van haar geslacht. Het ziekenhuis stelt vervolgens dat het verzoek niet is afgewezen vanwege de geslachtsaanpassing van de vrouw, maar vanwege capaciteitsproblemen bij de opslag en de begeleiding. Er zou alleen zaad worden ingevroren van patiënten met wie een (oncologische) behandelrelatie bestaat en daarvan is met de vrouw geen sprake. Het College oordeelt dat het ziekenhuis niet heeft aangetoond dat er capaciteitsproblemen zijn. Het vermoeden van discriminatie wordt niet weerlegd en het CRM stelt discriminatie vast op grond van geslacht door de weigering het zaad van de transgender in te vriezen.<sup>23</sup>

Het College heeft in 2016 het rapport *De Cliënt Centraal* gepresenteerd. Hierin staan de resultaten van een kwali-

17. In dezelfde zin A. Terlouw, 'Taaleis en arbeid. Redelijke functie-eis of discriminatie?', *Asiel & Migrantenrecht* 2017, afl. 6/7, p. 289.

18. Oordeel 2007-135, overweging 3.16.

19. Oordeel 2016-138.

20. *Geldgids* september/oktober 2016, p. 6.

21. [www.consumentenbond.nl/autoverzekering/autoverzekering-leeftijd](http://www.consumentenbond.nl/autoverzekering/autoverzekering-leeftijd) (18 juli 2017).

22. Oordeel 2016-21.

23. Oordeel 2016-70.

tatief onderzoek naar de mensenrechten van ouderen in verpleeghuizen.<sup>24</sup> De belangrijkste uitkomst van het onderzoek is dat er hard wordt gewerkt aan goede zorg voor bewoners. Er zijn ook risico's geconstateerd waardoor de waardigheid van ouderen in het gedrang kan komen. Deze risico's kunnen verpleeghuizen ondervangen door meer aandacht te hebben voor mensenrechten en door de cliënt centraal te stellen.<sup>25</sup>

### 2.3. Onderwijs

Over onderwijs zijn de meeste oordelen uitgesproken (11), waarvan één op grond van de discriminatiegrond ras en de andere zaken op grond van handicap of chronische ziekte. De uitbreiding van de werkingssfeer van de WGBH/CZ heeft tot gevolg dat deze wet nu ook van toepassing is op het speciaal onderwijs. Het College acht die uitbreiding van belang omdat uit onderzoek blijkt dat deze groep ten opzichte van de algemene bevolking op dit terrein een achterstand heeft.<sup>26</sup>

Het oordeel over onderscheid naar ras betreft een ruzie op het schoolplein waarbij tegen een Turkse leerling is gezegd: 'rot op naar je eigen land'. Het incident is door middel van mediation tot tevredenheid van alle partijen opgelost. De moeder van de jongen komt later in conflict met de schoolleiding en stelt dat haar zoon is gediscrimineerd door andere leerlingen. Zij kan dat echter niet aannemelijk maken, noch kan zij aantonen dat de school onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht bij het behandelen van haar klachten. Soms wordt onvrede bij de ouders over de gang van schoolzaken als discriminatie ervaren, maar in dit geval is dat volgens het CRM ten onrechte.<sup>27</sup>

De oordelen met betrekking tot handicap en chronische ziekten gaan veelal over de vraag of de onderwijsinstelling voldoende aanpassingen heeft gepleegd of naar behoren en voldoende voortvarend op de situatie heeft ingespeeld. Dat laatste was niet het geval bij een jongen op de havo met een hartaandoening. De school heeft volgens het CRM wel adequate maatregelen getroffen, maar was daarin niet voortvarend genoeg.<sup>28</sup> De afwijzing van een blinde leerling omdat het roc haar handicap onvoldoende zou kunnen ondervangen, levert strijd met de wet op.<sup>29</sup> Het roc had zorgvuldig moeten onderzoeken of doeltreffende aanpassingen al dan niet mogelijk waren. Door dat na te laten, heeft het in strijd met de WGBH/CZ gehandeld.

Ook bij zaken betreffende handicap en chronische ziekten komt het voor dat de consument er niet in slaagt het onderscheid aannemelijk te maken. Dat is het geval bij de weigering een student toe te laten tot het zogenoemde fasttrackprogramma van de opleiding Hotelmanagement omdat hij niet aan de voorwaarden voldoet. De

onderwijsinstelling is niet tekortgeschoten bij het verrichten van doeltreffende aanpassingen, omdat de student heeft nagelaten de school deugdelijk te informeren over zijn beperkingen.<sup>30</sup>

Mag de opleiding worden beëindigd omdat een progressieve spierziekte van de desbetreffende student afronding niet mogelijk maakt? Ja, indien de onderwijsinstelling heeft aangetoond dat de student niet meer geschikt is voor de opleiding Speltherapie en dat er geen doeltreffende aanpassingen mogelijk zijn die haar alsnog geschikt maken voor deze opleiding. Geen onderscheid concludeert het College.<sup>31</sup> Dat geldt ook als de student niet aan de afgesproken voorwaarden voldoet en niet om (andere) doeltreffende aanpassingen heeft gevraagd.<sup>32</sup>

De Hogeschool van Amsterdam wijst de herinschrijving van een student af omdat zij een bindend afwijzend studieadvies heeft. De student wijt de achterstand die zij heeft opgelopen aan een depressie die zij met doktersverklaringen kan staven en inmiddels onder controle heeft. Bij de weigering heeft de hogeschool geen rekening gehouden met de persoonlijke gezondheidsomstandigheden van de student, terwijl de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek daar wel ruimte voor biedt (art. 7.8b WHW). De weigering is volgens het CRM in strijd met de wet.<sup>33</sup>

Een roc maakt verboden onderscheid door een leerling met een taalontwikkelingsstoornis geen extra toetstijd te geven.<sup>34</sup> De leerling stelt dat het roc op nog wel meer punten tekort is geschoten. Het College merkt hierover in een overweging ten overvloede het volgende op. Ter zitting is verklaard dat na verloop van tijd steeds duidelijker werd welke aanpassingen de leerling vanwege haar handicap nodig had. Het College is van oordeel dat onderwijsinstellingen niet bij voorbaat rekening hoeven te houden met alle mogelijke beperkingen die het gevolg kunnen zijn van een handicap of chronische ziekte van een leerling. De wet gaat uit van de verplichting om een aanpassing te treffen in een concrete individuele situatie, waarbij het initiatief ligt bij de leerling dan wel bij haar of zijn vertegenwoordiger. Deze moet aan de onderwijsinstelling duidelijk maken welke aanpassingen nodig zijn. Dit betekent dat indien na verloop van tijd het de leerling duidelijk(er) wordt dat nieuwe aanpassingen nodig zijn om belemmeringen op te heffen, daar expliciet om moet worden gevraagd.

Deze overweging wordt herhaald in een zaak waarin de moeder verzoekt om haar dochter met diabetes voorwaardelijk te bevorderen. Het College geeft aan dat de WGBH/CZ er niet is om een uitzondering te maken op de eisen voor bevordering, maar om doeltreffende aanpassingen te doen zodat belemmeringen worden weggenomen. De moeder had eerder om een aanpassing dienen

24. [www.mensenrechten.nl/berichten/meer-aandacht-voor-mensenrechten-verpleeghuizen](http://www.mensenrechten.nl/berichten/meer-aandacht-voor-mensenrechten-verpleeghuizen) (18 juli 2017).

25. Zie ook I. Boerefijn & J.C.J. Dutte, 'Mensenrechten in verpleegtehuizen', *NTM/NJCM Bull.* 2017, afl. 1, p. 27-46.

26. *Inzicht in Inclusie. Werk, wonen en onderwijs: participatie van mensen met een beperking*, CRM: Utrecht juli 2016, p. 36-40.

27. Oordeel 2016-97.

28. Zie ook oordeel 2013-58, overweging 3.7.

29. Oordeel 2016-77.

30. Oordeel 2016-13.

31. Oordeel 2016-15.

32. Oordeel 2016-74.

33. Oordeel 2016-49.

34. Oordeel 2016-56.

te vragen en niet achteraf om een voorwaardelijke bevordering. Geen strijd met de wet is het oordeel.<sup>35</sup> Deze uitkomst is vergelijkbaar met het oordeel in een zaak waarin een algehele ontheffing van de vakken Frans en Duits wordt gevraagd en te laat verzocht wordt tot aanpassing vanwege dyslexie.<sup>36</sup> In een geschil waarbij de gevraagde aanpassing raakt aan de exameneisen verklaart het College zich onbevoegd omdat deze eisen buiten de reikwijdte van de WGBH/CZ vallen.<sup>37</sup>

#### 2.4. Openbaar vervoer

Het vorige kroniekjaar telde slechts één openbaar-vervoer-oordeel. Dit jaar is het aantal gestegen tot vier. Door de uitbreiding van de werkingssfeer van de WGBH/CZ vallen ook andere vormen van vervoer, zoals touringcar, taxi en lucht- en scheepvaart onder het bereik van de wet.<sup>38</sup>

Een man en een vrouw verplaatsen zich buitenshuis met een elektrische rolstoel. Zij maken gebruik van de stadsbussen, maar vanaf mei 2015 laten deze hen niet meer toe vanwege hun elektrische rolstoel. De busmaatschappij beroept zich op haar algemene voorwaarden. De weigering zou ook ingegeven zijn uit veiligheidsoverwegingen, zowel voor de rolstoelgebruikers als voor de andere passagiers. Naar aanleiding van de klacht overweegt het College dat de gelijkebehandelingswetgeving een busmaatschappij verplicht om aanpassingen te verrichten om de bus toegankelijk te maken voor mensen met een functiebeperking. De WGBH/CZ hanteert als uitgangspunt dat mensen met een functiebeperking zich zelfstandig en onbelemmerd moeten kunnen verplaatsen. De busmaatschappij maakt dan ook onderscheid op grond van handicap door de man en de vrouw de toegang tot de bus te weigeren vanwege het gebruik van hun elektrische rolstoel. Een weigering zou alleen rechtsgeldig zijn indien hun rolstoel de afmetingen als genoemd in Richtlijn 2001/85/EG overschrijdt. Daarvan is niet gebleken. Het beroep op de algemene voorwaarden wordt terzijde geschoven, want de busmaatschappij is verplicht de WGBH/CZ toe te passen. Het beroep op de zogenoemde veiligheidsexceptie, wat betekent dat het onderscheid niet verboden is als dit noodzakelijk is voor de bescherming van de veiligheid en gezondheid, wordt wegens gebrek aan bewijs evenmin gehonoreerd. Bovendien wordt dit argument ook niet door andere busmaatschappijen gehanteerd. De weigering is in strijd met de WGBH/CZ.<sup>39</sup>

Maakt de NS onderscheid naar nationaliteit door bij haar aanbiedingen op de website uitsluitend de betaalmethode iDEAL toe te staan? Een Duitse consument legt deze vraag voor aan het College. Voor het gebruik van iDEAL is een Nederlandse bankrekening vereist en die kan hij als Duitser niet openen. De NS biedt voor buitenlandse consumenten andere opties aan, maar die aanbiedingen zijn niet zo scherp geprijsd als de treinreis waar de Duitser op uit is. Volgens het College is er sprake van indirect

onderscheid naar nationaliteit en dat roept de vraag op of voor het onderscheid een objectieve rechtvaardiging kan worden aangevoerd. Het doel is om scherpe aanbiedingen te kunnen doen die niet meteen weer ongedaan kunnen worden gemaakt. Dat doel is legitiem en het gekozen middel geschikt. Is het middel ook noodzakelijk? Volgens het College wel, aangezien creditcardbetalingen nog kunnen worden teruggedraaid en dat is in het verleden volgens de NS ook gebeurd. De vraag of dat risico voor de desbetreffende aanbiedingen thans nog reëel is, blijft in het oordeel echter buiten beschouwing. De NS handelt niet in strijd met de AWGB.<sup>40</sup>

Een man en een vrouw maken gebruik van een scootmobiel vanwege hun handicap en reizen regelmatig met sneltram 51 het traject tussen Amsterdam en Amstelveen. In 2020 wordt deze sneltram vervangen door een smallere tram. De twee scootmobielers hebben begrepen dat deze smallere tram niet goed toegankelijk is en te weinig plaats biedt voor scootmobielers. Zij blijken te snel aan de bel te hebben getrokken. Ter zitting licht het openbaarvervoersbedrijf toe dat de tram toegankelijk is voor scootmobielers, mits deze voldoen aan de maximale omvangseisen. Daarnaast is er per tramstel in ieder geval één plaats voor een hulpmiddel, zoals een scootmobiel. Het College stelt dat het bedrijf hierbij is gehouden aan het discriminatieverbod op grond van handicap of chronische ziekte. Het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer regelt waaraan een toegankelijk voertuig moet voldoen. De nieuwe tram voldoet hieraan en dat is ook in de aanbestedingsprocedure opgenomen. De Regeling toegankelijkheid van het openbaar vervoer bepaalt ten aanzien van de bus en de metro dat er minimaal één opstelplaats per rijtuig moet zijn. Ook aan deze eis wordt voldaan, zodat er geen sprake is van strijd met de WGBH/CZ.<sup>41</sup> Rest nog de vraag of het CRM geen zitting had kunnen voorkomen of dat de noodzakelijke informatie pas op dat moment ter tafel kwam.

Wat moet een chauffeur doen als de rolstoellift in de bus niet werkt? Uitstappen en de gehandicapte passagier te hulp schieten, lijkt mij. Art. 8 lid 2 WGBH/CZ bepaalt dat bij of krachtens algemene maatregel van bestuur regels worden gesteld over de te verrichten aanpassingen. Die regels zijn opgenomen in het Besluit van 31 maart 2011. Art. 12 lid 2 van dat besluit bepaalt dat de vervoerder of beheerder naargelang de behoefte en voor zover de werkzaamheden dit toestaan tijdelijke bijstand verleent aan een persoon met een functiebeperking bij het gebruik van het openbaar vervoer. Dit houdt in dat daadwerkelijke bijstand moet worden verleend aan personen met een functiebeperking bij de toegang tot of het gebruik van het openbaar vervoer. Als de chauffeur kan zien dat een reiziger vanwege zijn of haar functiebeperking behoefte heeft aan hulp, dient die hulp verleend te worden. Alleen als de reguliere werkzaamheden het in een bepaalde situatie niet toelaten, kan van bijstand worden afgezien.<sup>42</sup>

35. Oordeel 2016-59.

36. Oordeel 2016-145.

37. Oordeel 2016-82.

38. *Kamerstukken II* 2013/14, 33990, 3, p. 35.

39. Oordeel 2016-39.

40. Oordeel 2016-86.

41. Oordeel 2016-115.

42. Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer, Nota van toelichting, *Stb.* 2011, 225, p. 40.

Verzoekster is uiteindelijk geholpen door medepassagiers. De bepaling verzet zich er volgens het College tegen dat deze taken worden overgelaten aan medepassagiers. Hiermee is niet voldaan aan het uitgangspunt van art. 2 lid 1 van het besluit dat reizigers met een beperking zelfstandig en onbelemmerd gebruik moeten kunnen maken van het openbaar vervoer.<sup>43</sup> Over hoe te handelen als de chauffeur zich fysiek niet in staat acht de passagier te helpen, biedt de wet geen uitkomst. Het oordeel van het CRM is dat de vervoersmaatschappij in strijd met de wet heeft gehandeld.<sup>44</sup>

### 2.5. Recreatie & reizen

Dient de Koninklijke Nederlandse Biljart Bond (KNBB) bij het organiseren van hun competitie rekening te houden met biljarters die vanwege hun (gereformeerde) geloof niet op zondag mogen spelen? Dat verzoek is gedaan door een gereformeerd lid van de KNBB, maar de KNBB weigert dit in te willigen. Daarom stoot de man door naar het College en die constateert dat er sprake is van indirect onderscheid naar godsdienst. Het is de vraag of daarvoor een objectieve rechtvaardiging is. Naar het oordeel van het College had verweerder moeten onderbouwen dat het niet mogelijk is de wedstrijden waaraan verzoeker of het team van verzoeker deelneemt, op een andere dag dan de zondag te laten plaatsvinden. De KNBB heeft echter niet aangetoond dat er minder spelers en bezoekers zullen komen als in voorkomende gevallen de zondag wedstrijd-vrij wordt gehouden en evenmin waarom het niet mogelijk zou zijn om in voorkomende gevallen de wedstrijden op gewestelijk niveau op twee dagen te organiseren, zodat de zondag wedstrijd-vrij blijft. Ook heeft verweerder niet aangetoond dat het voor de commerciële locatielhouders onoverkomelijk is als er niet op zondag wordt gespeeld. Het College is van oordeel dat verweerder het indirecte onderscheid niet objectief heeft gerechtvaardigd.<sup>45</sup>

Enigszins flauw is de klacht van een man dat de plaatselijke sauna tien uur per week uitsluitend voor vrouwen wordt opengesteld. De sauna-exploitant voert aan dat hij over één saunaruimte beschikt. Een aantal vrouwelijke klanten heeft behoefte aan een vrouwendag. Er zijn vrouwen die vanwege hun geloof, hun uiterlijk of vanwege ingrijpende operaties alleen op vrouwendagen gebruik willen of kunnen maken van de sauna. Op grond van art. 1 sub d Besluit gelijke behandeling is onderscheid toegestaan bij het gebruik van sanitaire voorzieningen, baden, sauna's of slaap- of kleedruimten die zijn bestemd voor gebruik door twee of meer personen, voor zover voor mannen en vrouwen gelijkwaardige voorzieningen aanwezig zijn. Alles overziend concludeert het College dat het aanbod aan mannen en vrouwen niet identiek, maar wel gelijkwaardig is. Vrouwen kunnen weliswaar tien uur meer dan mannen gebruikmaken van de sauna, maar daar staat tegenover dat aannemelijk is dat er vrouwen

zijn die alleen tijdens de vrouwendag naar de sauna gaan en dus minder uren dan mannen naar de sauna kunnen. Ook is het CRM niet gebleken dat mannen behoefte hebben aan een mannendag. Er is geen sprake van verboden onderscheid.<sup>46</sup> Opvallend is dat het religieuze aspect voor sommige vrouwen in deze zaak niet verder is belicht door het CRM.

Een man van Syrische afkomst wil met de boot van Stena Line van Nederland naar Engeland. Eerst is er een probleem met zijn boeking waardoor hij niet meteen kan inchecken. Nadat hij opnieuw bij de incheckbalie arriveert, maakt hij een gebaar met zijn wijsvinger naar de baliemedewerkster. Deze interpreteert het gebaar als bedreigend en daarom wordt de man overgedragen aan de Koninklijke Marechaussee. Door het verhoor mist de man zijn boot en stelt vervolgens bij het CRM te zijn gediscrimineerd. Volgens Stena Line gaat het om een bedreigend gebaar en heeft zij volgens haar veiligheidsprotocol gehandeld. Het College komt tot het oordeel dat verzoeker geen feiten heeft aangevoerd die kunnen doen vermoeden dat de vervoerder hem vanwege zijn Syrische afkomst heeft overgedragen aan de marechaussee, als gevolg waarvan hij geen gebruik kon maken van de geboekte overtocht. Er is geen verboden onderscheid gemaakt.<sup>47</sup>

Dit soort veiligheidsmaatregelen kunnen bij consumenten het gevoel teweegbrengen dat zij worden gecontroleerd vanwege hun afkomst. Dat is ook het geval met een Afghaanse man die met easyJet van Amsterdam naar Londen wil vliegen. De consument heeft vaker dit traject met easyJet gevlogen en wordt er steeds uitgepikt voor extra controle, terwijl alle andere passagiers probleemloos kunnen doorlopen. Hij heeft een video-opname gemaakt en in de procedure gebracht, waarop dit volgens hem te zien is. EasyJet erkent dat de controle van verzoeker anders was dan die van EU-onderdanen en meer tijd in beslag nam. Het controleren van de inreis- en verblijfspapieren van niet-EU-onderdanen is vaste praktijk en zij is daartoe op grond van de Britse Immigration and Asylum Act 1999 gehouden. Het College constateert direct onderscheid naar nationaliteit en stelt vast dat er sprake is van de uitzondering op dit verbod aangezien het onderscheid is gebaseerd op een algemeen verbindend voorschrift (art. 2 lid 5 sub a AWGB).<sup>48</sup> De klacht dat er sprake zou zijn van intimidatie doordat de controle gebaseerd is op etnische profielen wordt eveneens afgewezen.<sup>49</sup>

### 2.6. Overige dienstverlening

Horecadiscriminatie is dit jaar weinig aan de orde geweest bij het College. De enige zaak betreft een Marokkaanse man die stelt dat zijn Hollandse vriendinnen wel de Club Millers binnen mochten. Dat is voor het CRM onvoldoende om onderscheid uit af te leiden.<sup>50</sup>

43. Zie oordeel 2014-50, overweging 3.16.

44. Oordeel 2016-120.

45. Oordeel 2016-29.

46. Oordeel 2016-81.

47. Oordeel 2016-92.

48. Oordeel 2016-135.

49. Zie ook J. van der Leun & M. van der Woude, 'Uit de rij gehaald op het vliegveld. Is dit etnisch profileren?', *Asiel & Migrantenrecht* 2017, afl. 6/7, p. 311-314 en *Profileren en selecteren: advies over het gebruik van profilering in de uitvoering van het vreemdelingenbeleid*, ACVZ: Den Haag november 2016.

50. Oordeel 2016-118.

Een klacht van een man die een discriminerende e-mail van een aanbieder op Marktplaats heeft gekregen, is niet-ontvankelijk.<sup>51</sup> Marktplaats is niet voor de inhoud van die e-mail aansprakelijk.

Mag een vrouw die naaicursussen verzorgt in haar algemene voorwaarden opnemen dat zij geen uiterlijke geloofskennmerken accepteert? Zij beroept zich daarbij op de conclusie van advocaat-generaal Kokott in zaak C-157/15 van het Hof van Justitie van de Europese Unie (Hof) en wijst om die redenen een cursist met hoofddoek de deur. Volgens het College is dat in strijd met de AWGB.<sup>52</sup> Ondertussen is het arrest van het Hof verschenen en daarin laat het Hof ruimte voor een interne regel van een particuliere onderneming die voorziet in een verbod op het zichtbaar dragen van enig politiek, filosofisch of religieus teken op het werk.<sup>53</sup> Gaat deze regel ook op voor het aanbieden van diensten? Vermoedelijk wel. Het Hof verbindt er in dat geval wel de voorwaarde aan dat de middelen om dat doel te bereiken passend en noodzakelijk zijn, hetgeen de verwijzende rechter dient na te gaan.

Een notarispraktijk brengt meerkosten in rekening omdat een slechthorende vrouw een schrijftolk heeft genomen. Saillant, aangezien Tolkcontact de kosten voor haar rekening neemt en de tolk de spreektaal kan bijhouden. Er gaat dus nauwelijks tijd verloren, alleen dient de naam van de tolk in de akte te worden opgenomen. Door meerkosten in rekening te brengen, handelt het notaris-kantoor in strijd met de WGBH/CZ.<sup>54</sup>

Een verhuurbedrijf wil een man geen aanhangwagen verhuren omdat hij geen Nederlands, maar een Pools rijbewijs heeft. Dit beleid is ingegeven door het risico dat anders eventuele schade moeilijker te verhalen zou zijn. Op het rijbewijs staat het burgerservicenummer en daarmee kan de persoon worden getraceerd. Het College acht het indirecte onderscheid naar nationaliteit begrijpelijk, maar vindt het niet noodzakelijk om de consument te weigeren. Het overleggen van een uittreksel uit de Basisregistratie Personen kan een alternatief zijn. Het beleid is in strijd met de AWGB. Autoverhuurbedrijf Bo-rent is welhaast vaste klant bij het CRM.<sup>55</sup> Ook dit jaar komt het bedrijf weer in de boeken met een weigering geen auto te verhuren omdat de potentiële huurder een Pools rijbewijs heeft. De aangevoerde rechtvaardiging overtuigt het College niet. De buitenlandse rijbewijzen kunnen ook op echtheid worden gecontroleerd en er zijn – zoals hiervoor bleek – alternatieven om aan adresgegevens te komen.<sup>56</sup>

### 3. Slot

De daling van het aantal consumentenrechtelijke uitspraken van het College is in 2016 verder doorgezet. Dat neemt niet weg dat uit de meest recente registraties van discriminatie blijkt dat het consumentenrecht daarvan ongeveer 25% uitmaakt. De rol van de ADV's in consu-

mentenzaken is substantieel (20%) en kan worden aangetroffen in allerlei verschillende zaken. De meerderheid van de consumentenzaken betreft onderscheid op grond van handicap of chronische ziekte. Daarbij valt op dat het aantal klachten over openbaar vervoer is toegenomen. In het onderwijs lijkt de norm van de WGBH/CZ langzamerhand steeds duidelijker te worden. De onderwijsinstellingen dienen binnen het redelijke doeltreffende aanpassingen te treffen, maar daar staat tegenover dat de leerling of student daar zelf om moet (laten) vragen. Deze wetgeving is niet bedoeld om de exameneisen te verlagen en ziet alleen op aanpassingen die de leerling met beperkingen in staat stelt het onderwijs met succes te vervolgen. Mocht dat door het verloop van de ziekte niet meer mogelijk zijn, dan is de onderwijsinstelling gerechtigd de opleiding te beëindigen. Het College maakt in haar jaarverslag 2016 gewag van het feit dat het nakomingspercentage van de oordelen is gestegen tot 73%. Een bedrijf dat tekortschiet in die nakoming is het verhuurbedrijf Bo-rent dat wat mij betreft als geharde recidivist dit jaar een dagvaarding van het College tegemoet mag zien.

51. Oordeel 2016-96.

52. Oordeel 2016-62.

53. HvJ EU 14 maart 2017 (Grote kamer), C-157/15 (*Samira Achbita*). Het arrest is met gemengde gevoelens ontvangen, zie [www.njb.nl/blog/de-zaak-achbita.22997.lynkx](http://www.njb.nl/blog/de-zaak-achbita.22997.lynkx).

54. Oordeel 2016-136.

55. Oordeel 2015-96, 2014-174, 2012-168.

56. Oordeel 2016-78.