

17-05-1995

VASTE COMMISSIE VOOR
TAALTOEZICHT

1000 BRUSSEL
Koningsstraat 47
Tel. 02/500.21.11



De heer Afgevaardigd-bestuurder
van Belgacom

Emile Jacqmainlaan 151

1210 BRUSSEL

Uw brief van

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Bijlagen

27.048/II/PF/SM
JP/YS

Mijnheer de Afgevaardigde-bestuurder,

Ter zitting van 4 mei 1995 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (V.C.T.) een klacht onderzocht die op 27 februari 1995 (ontvangen op 21 maart 1995) door een Franstalige inwonster van Brussel werd ingediend, omdat zij bij een bezoek, op 22 december 1994, aan de telefoonwinkel van Belgacom, Emile Jacqmainlaan 164 te 1210 Brussel, een Nederlandstalig kasticket heeft gekregen hoewel ze expliciet naar een Franstalig had gevraagd.

Op onze vraag om inlichtingen van 30 maart 1995 hebt u, per brief van 14 april, het volgende antwoord gegeven :

"Ik heb uw brief van 30 maart 11. met aandacht gelezen. Naar aanleiding ervan is er een onderzoek gebeurd waarvan ik u graag de resultaten meedeel.

Mevrouw Struelens is op 22 december 1994 inderdaad naar de telefoonwinkel in de Emile Jacqmainlaan 164 te 1210 Brussel gegaan om er haar factuur nr. 6 van 3 november 1994 te betalen.

Nadat er een Nederlandstalig kasticket was afgedrukt, vroeg de klant inderdaad naar een Franstalig betalingsbewijs.

Hieraan werd geen gevolg gegeven, niet omdat het personeelslid van Belgacom moedwillig weigerde een Franstalig ticket af te drukken, maar omdat deze nieuweling in de telefoonwinkel niet wist hoe hij zo'n ticket moest afdrukken.

Het is overigens niet uitgesloten dat bijzondere omstandigheden, zoals een lange rij wachtenden, er de oorzaak van waren dat dit personeelslid geen beroep heeft kunnen doen op zijn chef.

Belgacom betreurt dit voorval en wil mevrouw Struelens zijn oprechte excuses aanbieden."

Een kasticket wordt beschouwd als een betrekking met een particulier waarvoor een centrale dienst gebruik moet maken van de door de particulier gebruikte taal.

In casu had Belgacom het document in het Frans moeten uitreiken, zoals de klaagster het had gevraagd.

De V.C.T. is van oordeel dat de klacht ontvankelijk is en gegrond, op grond van artikel 41, § 1, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (S.W.T.).

Aangezien het een klacht betreft, bedoeld door artikel 61, § 8, S.W.T. dat werd ingevoegd door artikel 346 van de gewone wet van 16 juli 1993 tot vervollediging van de federale staatsstructuur, wordt dit advies meegedeeld aan de klaagster, aan de heer Elio DI RUPO, Vice-Eerste Minister en Minister van Verkeerswezen en Overheidsbedrijven, alsook aan de heer Johan VANDE LANOTTE, Vice-Eerste Minister en Minister van Binnenlandse Zaken.

Met de meeste hoogachting,

DE VOORZITTER,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS