



12-11-1996

Aan de heer E. DI RUPO
Vice-Eerste Minister en
Minister van Economie en
Telecommunicatie

de Meeûssquare 23

1000 BRUSSEL

Uw brief van

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Bijlagen

27.222/II/PN
JJP/YS

Mijnheer de Vice-Eerste Minister,

Ter zitting van 29 augustus 1996 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een klacht onderzocht tegen Belgacom omwille van volgende feiten :

- publiciteit voor een kaart van AXIS (Axis Calling Card) met Engelse vermeldingen (vb. "Calling Card"; "M. HENDRICKX - Axis Customer Service Manager");
- de kaart zelf bevat eveneens Engelse vermeldingen;
- de klantendienst voor Axis op het nummer 0800-12340 stelt zich voor met de Engelse benaming "Customer-Service"
- bij de aanbieding voor de "Axis Calling Card" is een tweetaalige omslag meegestuurd.

1. Wat de Engelse vermeldingen op de kaart zelf betreft

De Axis Calling Card is een telefoon-communicatiemiddel dat over gans de wereld verspreid is.

Met deze kaart kan om het even waar en op gelijk welk toestel getelefoneerd worden.

Door opgave van de code van de kaart wordt het gesprek aan de houder van de kaart en niet aan de eigenaar van het toestel gefactureerd.

De facturatie gebeurt maandelijks in België en aan de internationale tarieven van Belgacom. Aldus wordt er een vorm van uitstel van betaling toegekend zonder bijkomende kosten in tegenstelling tot vb. het telefoneren op een gewone manier vanuit een hotel.

De Axis Calling Card kan dus vergeleken worden met een kredietkaart van een bank en heeft een louter commercieel karakter (vgl. advies VCT nr. 22.310 van 11 september 1991 i.v.m. de Postcheque-kaart en nr. 27.053-27.079-27.054 van 22 september 1995 m.b.t. een VISA-kaart van de ASLK).

De Axis Calling Card is derhalve geen administratief document in de zin van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

De VCT oordeelt derhalve dat de klacht ontvankelijk doch ongegrond is.

2. Wat de termen "Calling Card", "Customer Service" en "Customer Service Manager" in de publiciteitsbrief betreft

Overeenkomstig artikel 41 § 1 SWT dient de desbetreffende Belgacom-dienst als centrale dienst voor zijn betrekkingen met particulieren gebruik te maken van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

Wanneer de dienst de taal van de particulier niet kent, dient hij zich in de taal van het gebied waar de particulier gevestigd is tot deze te richten (vermoeden juris tantum).

Overeenkomstig artikel 41 § 2 SWT wordt aan de private bedrijven, die gevestigd zijn in een gemeente zonder speciale regeling uit het Nederlandse of het Franse taalgebied, in de taal van dat gebied geantwoord.

In casu was de te gebruiken taal het Nederlands.

Het woord "manager" is een in het Nederlands aanvaard woord ("manager" & "managing director" cfr. de woordenlijst van de Nederlandse Taal, Groene Boekje, 1995, p. 532). Op dit punt oordeelt de VCT dat de klacht ontvankelijk doch ongegrond is.

De term "Calling Card" komt in de publiciteit voor als "Axis Calling Card" en is de productnaam voor een telefoonkaart van Belgacom. De VCT oordeelt derhalve dat de klacht op dit punt ontvankelijk doch ongegrond is.

De term "Customer Service" is de Engelse term voor "klantendienst". Het woord "klantendienst" wordt in de briefwisseling waarvan sprake is in de klacht eveneens gebruikt. De VCT oordeelt derhalve dat de klacht op dit punt ontvankelijk en gegrond is.

3. Wat de tweetalige enveloppe betreft

De kwestieuze enveloppe is een voorgedrukte enveloppe gericht aan Belgacom-Axis die gebruikt kan worden door de personen die wensen in te tekenen (d.m.v. een antwoordkaart) op de Axis Calling Card.

De enveloppe werd samen met de publiciteitsbrieven aan de klager gestuurd en vormt aldus een onderdeel van die briefwisseling.

Zoals hierboven onder punt 2. reeds werd gesteld, dient Belgacom het Nederlands te gebruiken in zijn betrekkingen met de klager.

De VCT oordeelt bijgevolg dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt aan de heer J. GOOSSENS, gedelegeerd-bestuurder van Belgacom en aan de klager gestuurd.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS