



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel,

[...]

[...]

Betreft: advies nr. 55.318 van 19 januari 2024

Mijnheer de CEO,

In zitting van 19 januari 20247 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omdat de contractuele voorwaarden, de correspondentie en de dienst-na-verkoop van Belfius Direct Verzekeringen niet beschikbaar zijn in het Duits.

In bijlage vindt u het advies van de verenigde afdelingen van de VCT over deze klacht.

Met toepassing van artikel 61, § 3, tweede lid, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken en artikel 11, zesde lid, van het koninklijk besluit van 11 maart 2018 tot regeling van de rechtstoestand van de voorzitter en van de leden van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht en tot regeling van haar werking vraag ik u mij mee te delen welk gevolg u heeft verleend aan dit advies.

Hoogachtend,

De Voorzitter,

E. VANDENBOSSCHE



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT)
Verenigde Afdelingen

Advies nr. 55.318 van 19 januari 2024
Dossier: VCT/55.318/II/PD

Belfius Direct Verzekeringen: de contractuele voorwaarden, de correspondentie en de dienst-na-verkoop zijn niet beschikbaar in het Duits

1 Voorwerp van klacht

1. De klacht heeft betrekking op het feit dat de contractuele voorwaarden, de correspondentie en de dienst-na-verkoop van Belfius Direct Verzekeringen niet beschikbaar zijn in het Duits.

Belfius Direct Verzekeringen is 100% eigendom van de Belgische Staat.

De klager vraagt aan de VCT een advies dat Belfius Direct Verzekeringen de geschreven en mondelinge communicatie aan hem in het Duits moet bezorgen.

2 Procedure

2. De klacht werd conform artikel 11, eerste lid, van het koninklijk besluit van 11 maart 2018 tot regeling van de rechtstoestand van de voorzitter en van de leden van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht en tot regeling van haar werking (KB Werking VCT) bij de VCT aanhangig gemaakt door middel van een ondertekend verzoekschrift, dat op 26 september 2023 bij wege van gewone post aan de voorzitter van de Commissie werd verstuurd.

Deze klacht werd bij de VCT aanhangig gemaakt door de Ombudsvrouw voor de Duitstalige Gemeenschap op basis van artikel 3 van het akkoordprotocol van 19 september 2018 tussen de Vaste Commissie voor Taaltoezicht en de Ombudsvrouw voor de Duitstalige Gemeenschap van België.

De voorzitter van de Commissie heeft met toepassing van artikel 61, §§ 3 en 4, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (Bestuurstaalwet) bij wege van een schrijven van 9 oktober 2023 en een herinneringsbrief van 10 november 2023 het standpunt van Belfius Bank over betrokken klacht verzocht en gevraagd alle informatie aan hem te bezorgen die nodig is om het onderzoek van dit dossier te kunnen voeren.

Een bedrijfsjurist heeft het standpunt van Belfius Bank over betrokken klacht aan de voorzitter van de Commissie meegedeeld bij wege van een schrijven van 29 november 2023.

De klacht werd onderzocht door de VCT in haar zitting van 19 januari 2024 conform de artikelen 60, § 1 en 61, §§ 1, 4 en 5 Bestuursstaalwet en de artikelen 4 en 5 KB Werking VCT. Het Duitstalig lid was aanwezig zoals vereist door artikel 61, § 5, vierde lid Bestuursstaalwet en artikel 5, tweede lid KB Werking VCT aangezien het dossier betrekking heeft op het Duitse taalgebied.

Het advies werd met éénparigheid van stemmen gegeven conform de artikelen 7 en 8 KB Werking VCT.

Dit advies werd opgesteld in het Nederlands, in het Frans en in het Duits. Deze drie teksten zijn rechtsgeldig.

3 Standpunt van Belfius Bank (schrijven *d.d.* 29 november 2023)

3. “We stellen ons evenwel de vraag in welke mate Belfius Bank en/of Belfius Direct Assurances onder het toepassingsgebied van de gecoördineerde wetten van 18 juli 1966 op het gebruik van de talen in bestuurszaken vallen en welke bepaling zij in dat geval overtreden zouden hebben.”

4 Advies van de verenigde afdelingen van de VCT

4.1 Bevoegdheid van de VCT

4. Op grond van artikel 60, § 1 Bestuursstaalwet heeft de VCT als opdracht toe te zien op de naleving van de Bestuursstaalwet.

5. Belfius Direct Verzekeringen is een merk van Belfius Insurance. Belfius Insurance behoort tot de niet-beursgenoteerde groep Belfius Bank & Verzekeringen en is eigendom van de Belgische Staat (via de Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij). Zij ressorteert daarom onder het toepassingsgebied van de Bestuursstaalwet (VCT 29 juni 2021, nr. 53.036).

De VCT is derhalve bevoegd om een advies te verlenen over de ingediende klacht.

4.2 Ontvankelijkheid van de klacht

6. De VCT stelt vast dat er geen problemen rijzen omtrent de ontvankelijkheidsvoorwaarden van de klacht.

De klacht bevatte de identificatiegegevens van de afzender, een uiteenzetting van de feiten en de nodige aanwijzingen die toelieten de verwerking, voorwerp van de klacht, te identificeren, zoals vereist door artikel 11, tweede, derde en vierde lid KB Werking VCT.

De klacht wordt derhalve ontvankelijk bevonden.

4.3 Gegrondheid van de klacht

7. De algemene voorwaarden, die op de website van Belfius Direct Verzekeringen worden gepubliceerd, zijn berichten of mededelingen aan het publiek door een centrale dienst in de zin van de Bestuurstaalwet.

Overige correspondentie en de diensten-na-verkoop zijn geïndividualiseerde contacten. Zij worden beschouwd als betrekkingen met een particulier door een centrale dienst.

8. Luidens 40, tweede Bestuurstaalwet worden de berichten en de mededelingen die de centrale diensten rechtstreeks aan het publiek richten, door de centrale diensten in het Nederlands en in het Frans gesteld. Hetzelfde geldt voor de formulieren die zij zelf ter beschikking stellen van het publiek. De berichten en mededelingen die ze rechtstreeks aan het publiek richten, worden in het Duits aan het Duitssprekende publiek ter beschikking gesteld. In het Duits gestelde formulieren worden, zo nodig, ter beschikking gesteld van het Duitssprekend publiek.

Artikel 41, § 1 Bestuurstaalwet stelt dat de centrale diensten maken voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie (lands)talen (Nederlands, Frans en Duits) waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

9. De contractuele voorwaarden, de correspondentie en de dienst-na-verkoop van Belfius Direct Verzekeringen dienden beschikbaar te zijn in het Duits.

10. De klacht wordt derhalve gegrond bevonden.

5 Kennisgeving

11. Dit advies wordt ter kennis gebracht aan de CEO van Belfius Bank conform artikel 61, § 1 Bestuurstaalwet en artikel 11, vijfde lid KB Werking VCT.

12. Dit advies wordt eveneens ter kennis gebracht aan de klager conform artikel 11, vijfde lid KB Werking VCT.

13. Dit advies wordt eveneens ter kennis gebracht aan de Ombudsvrouw voor de Duitstalige Gemeenschap conform artikel 7 van het akkoordprotocol van 19 september 2018 tussen de Vaste Commissie voor Taaltoezicht en de Ombudsvrouw voor de Duitstalige Gemeenschap van België.

6 Mededeling van gevolgen aan advies

14. De Commissie verzoekt bij toepassing van artikel 61, § 3, tweede lid Bestuurstaalwet en artikel 11, zesde lid KB Werking VCT om haar voorzitter mee te delen welk gevolg werd verleend aan haar advies. Deze mededeling wordt ter kennis gebracht aan de leden van de Commissie.

*
* *

ADVIES

De klacht ingediend omwille van het feit dat de contractuele voorwaarden, de correspondentie en de dienst-na-verkoop van Belfius Direct Verzekeringen niet beschikbaar zijn in het Duits wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

Dit advies werd uitgebracht te Brussel, op 19 januari 2024, door de Vaste Commissie voor Taaltoezicht, verenigde afdelingen, onder leiding van

De Voorzitter,

E. VANDENBOSSCHE