



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht**  
**Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL**

---

**Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT)**  
**Verenigde Afdelingen**

**Advies nr. 56.030 van 24 januari 2025**  
**Dossier: VCT/56.030/II/PN**

**bpost: ontvangstbewijs in een andere taal dan het Nederlands**

**1 Voorwerp van klacht**

De klacht heeft betrekking op het feit dat iemand na een aangetekende zending (referentienummer 100000040873917) af te geven in het postkantoor van Sint-Genesius-Rode hij zijn ontvangstbewijs via e-mail in het Frans ontving hoewel het gesprek met de loketbediende verliep in het Nederlands. Dit goldde zowel voor de e-mail als voor de pdf in bijlage. Daarnaast merkte de klager ook op dat de titel van de e-mail gesteld was in het Engels ('*Digital Receipt – Bpost*').

**2 Procedure**

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 19 januari 2024 bij wege van elektronisch post aan het voorzitterschap van de Commissie werd verstuurd.

Het voorzitterschap 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 (Bestuursstaalwet) bij wege van een schrijven van 1 februari 2024 en 26 februari 2024 het standpunt van bpost over betrokken klacht verzocht en gevraagd alle informatie te bezorgen die nodig is om het onderzoek van dit dossier te kunnen voeren.

bpost heeft haar standpunt over betrokken klacht meegedeeld bij wege van een schrijven van 5 maart 2024.

De klacht werd onderzocht door de VCT in haar zitting van 24 januari 2025 conform de artikelen 60, § 1 en 61, §§ 1, 4 en 5 Bestuursstaalwet en de artikelen 4 en 5 KB Werking VCT.

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

Dit advies werd opgesteld in het Nederlands en in het Frans. Beide teksten zijn rechtsgeldig.

### **3 Standpunt van bpost (schrijven *d.d.* 5 maart 2024)**

“We hebben het kantoor van Sint-Genesius-Rode gecontacteerd betreffende de taal van het door de klant ontvangen mail.

Deze hebben een onderzoek uitgevoerd en hierbij blijkt dat de loketbediende een jobstudent was die de verkeerde taal heeft aangeduid bij de afsluiting van de verrichting.

Normaal gezien moet de loketbediende een vak aankruisen voor de taal van de klant voor de afsluiting van de verrichting.

Dit werd foutief uitgevoerd en daardoor heeft de klant een mail ontvangen in het Frans waarvoor onze oprechte excuses.

Wat betreft de titel van de mail in het Engels “Digital receipt” sturen we uw verzoek naar de betreffende afdeling, die de mogelijkheid zal beoordelen om de titel van de e-mail aan te passen aan de taal van de klant.”

### **4 Advies van de verenigde afdelingen van de VCT**

#### **4.1 Bevoegdheid van de VCT**

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

Bpost is een autonoom overheidsbedrijf in de zin van artikel 1, § 4 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (Wet Overheidsbedrijven).

Luidens artikel 36, § 1 Wet Overheidsbedrijven zijn de autonome overheidsbedrijven, alsmede hun dochterondernemingen die zij betrekken bij de uitvoering van hun taken van openbare dienst en waarin het belang van de overheid in het kapitaal meer dan 50 % bedraagt, onderworpen aan de bepalingen van Bestuursstaalwet.

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

#### **4.2 Ontvankelijkheid van de klacht**

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 aanwijzingen nodig voor de verwerking van de genoemde klacht, zoals vereist door artikel 11, tweede en derde lid KB Werking VCT.

De klacht wordt derhalve ontvankelijk bevonden.

### 4.3 Gegrondheid van de klacht

Het postkantoor van Sint-Genesius-Rode is een plaatselijke dienst in de zin van de Bestuursstaalwet dat gevestigd is in een randgemeente.

Artikel 25 Bestuursstaalwet stelt dat in hun betrekkingen met particulieren gebruiken de plaatselijke diensten gevestigd in de randgemeenten de door betrokkene gebruikte taal voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Aangezien de betrokken particulier ten aanzien van de loketbediende het Nederlands heeft gebruikt, diende hij eveneens zijn ontvangstbewijs volledig in het Nederlands te ontvangen.

Dit geldt zowel voor de e-mail als voor de pdf in bijlage als voor de titel van de e-mail.

De klacht wordt derhalve gegrond bevonden.

### 5 Kennisgeving

Dit advies wordt ter kennis gebracht aan de bpost conform artikel 11, vierde lid KB Werking VCT.

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

\*  
\* \*

### ADVIES

**De klacht ingediend omwille van het feit dat iemand na een aangetekende zending af te geven in het postkantoor van Sint-Genesius-Rode zijn ontvangstbewijs via e-mail in het Frans ontving hoewel het gesprek met de loketbediende verliep in het Nederlands, wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.**

Dit advies werd uitgebracht te Brussel op 24 januari 2025 door de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht.

S. STAINIER

Voorzitster *a.i*