

[...]

30.366/II/PF

[...]

Betreft: Klacht tegen Belgacom.

Ter zitting van 7 oktober 1999 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht van een Franstalige, [...], wonende [...] te Sint-Genesius-Rode, omdat hij op 25 september 1998 van de heer [...], "general manager Residential Customer Division" bij Belgacom, E. Jacquainlaan 177 te 1030 Brussel, in het Nederlands gestelde commerciële correspondentie heeft ontvangen. En dit, terwijl zijn taalaanhorigheid wel degelijk bekend was (Franstalige abonnementsovereenkomst).

De heer [...] heeft op 29 september 1998 telefonisch, en op 7 oktober 1998 telefonisch en per fax, gevraagd een Franstalig exemplaar toegestuurd te krijgen. Tevergeefs.

*

* *

In antwoord op de vraag om inlichtingen die wij daaromtrent aan uw voorganger hebben gericht bij brief van 19 maart 1999, en waaraan werd herinnerd op 4 augustus 1999, hebt u ons het volgende meegedeeld.

"Belgacom deelt mij mee dat de heer [...] bij haar diensten inderdaad gekend is als zijnde Franstalig, en aldus ontving hij, overeenkomstig zijn wens en de vigerende wetgeving, alle officiële documenten in het Frans (cfr. Facturen).

Ook de taal waarin commerciële boodschappen aan de klanten worden meegedeeld, is gebaseerd op de taalkeuze van de klant. Tot haar spijt heeft Belgacom geen verklaring waarom aan haar klant een Nederlandstalig bericht verstuurd werd. Voor de commerciële correspondentie liet haar klant immers eveneens de Franse taal noteren.

De huidige gegevens in de bestanden van Belgacom bevestigen deze toestand.

Het is wel zo dat er voor deze gegevens geen historiek wordt bewaard. Het blijft dus mogelijk dat, op het moment van de opmaak van de bedoelde brief, de inhoud van de bestanden enigszins anders was. Dit kan echter op dit moment niet meer gecontroleerd worden.

Belgacom wenst in elk geval uitdrukkelijk haar verontschuldigingen aan te bieden aan de heer [...], en hoopt dat dit spijtige voorval geen negatieve invloed op de verdere relatie zal hebben."

*

* *

Artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, bepaalt dat 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 zijn aan de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Overeenkomstig de vaste rechtspraak van de VCT, moet het sturen van documenten aan een particulier beschouwd worden als een betrekking met die laatste.

Met toepassing van artikel 41, § 1, van de SWT, maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

De taalaanhorigheid van dhr. [...] was het hoofdbestuur van Belgacom welbekend.

Bijgevolg oordeelt de VCT dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.