

**31.020/II/PF**

Ter zitting van 24 februari 2000, hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen. De klager, een Franstalige particulier, heeft in het Nederlands gestelde treinbiljetten Brussel-Parijs ontvangen, terwijl de aanvraagprocedure in het Frans zou verlopen zijn via het agentschap Horeco, Kapitein Crespelstraat te 1050 Brussel.

De klager bezorgde, tot staving van zijn verzoek, een afschrift van de treinbiljetten en van de factuur van het reisagentschap.

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordde uw voorganger, de heer [...], het volgende (vertaling).

"...

*De uitgereikte biljetten, waarvan een afschrift bij uw voornoemde brief was gevoegd, zijn inderdaad vervoerbewijzen die werden afgeleverd tegen het RIT-tarief (Rail Inclusif Tours) dat voorbehouden is voor touroperators; de reisagentschappen fungeren daarbij als tussenpersoon tussen de touroperators en de reizigers.*

*De klant heeft zijn vervoerbewijzen dus besteld via een reisagentschap dat, op zijn beurt, en met het oog op de reservering, in voeling is getreden met een touroperator. Deze laatste heeft dan contact opgenomen met de NMBS om de hierboven bedoelde tariefformule te kunnen verkrijgen.*

*Er is dus geen contact geweest tussen de NMBS en de klant van het bedoelde agentschap. Dat contact is overigens niet gewenst, aangezien de NMBS over eigen verkoopkanalen beschikt.*

*De touroperator verkoopt reizen aan het publiek, door bemiddeling van reisagentschappen. Vervolgens reserveert hij biljetten bij de NMBS die, op haar beurt, de factuur bezorgt aan de touroperator.*

*Anderdeels is de factuur die werd opgemaakt door het reisagentschap en voorgelegd werd aan de reiziger, wel degelijk in het Frans gesteld. De NMBS heeft echter, op geen enkel ogenblik, kennis gehad van dat document. Het valt makkelijk te constateren dat die factuur op een latere datum werd opgemaakt (24 november 1998) dan de biljetten werden afgedrukt (3 november 1998 te 12.03 u).*

*Aangezien de biljetten bij de NMBS werden gereserveerd door de touroperator, werden ze opgemaakt in de taal die werd gebruikt bij de bestelling ervan. Indien zulks, in dit geval, het Frans had moeten zijn, dan had men het op het ogenblik van de bestelling uitdrukkelijk moeten vragen.*

*Gelet op het voorgaande, ben ik derhalve de mening toegedaan dat de NMBS geen enkele verantwoordelijkheid draagt wat de ervaren ongemakken betreft, en kan zij derhalve niet worden beschuldigd van niet-naleving van de taalwetten.*

*In dat verband sta ik erop te preciseren dat de NMBS over geen enkel element beschikt waardoor zij de reiziger en a fortiori de taal die zijn voorkeur geniet, kan identificeren."*

Ingevolge een aanvullende vraag om inlichtingen van de VCT, stuurt u ons op 9 februari 2000, het antwoord dat terzake werd verstrekt door gedelegeerd beheerder [...] (vertaling).

"...

*In de hoedanigheid van reisorganisator in de zin van artikel 1, 3 van de wet van 16.02.1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, schaft de maatschappij Frantour België bij de NMBS vervoerbewijzen aan om ze te herverkopen als onderdeel van een all-in reis.*

*Onder reisorganisator wordt verstaan: "een persoon die als verkoper in de betekenis van de wet van 14.07.1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, de in artikel 1, 1° van deze wet omschreven combinatie rechtstreeks of door bemiddeling van een reisbemiddelaar verkoopt of ten verkoop aanbiedt" (artikel 1, 3° van de wet van 16.02.1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling).*

*De door Frantour België bij de NMBS aangekochte vervoerbewijzen, die het voorwerp uitmaken van het onderhavige dossier, worden aan de consument verkocht door bemiddeling van de reisbemiddelaar "Horeco Voyages".*

*Artikel 1, 1° van dezelfde wet omschrijft het contract tot reisorganisatie als "de overeenkomst waarbij een persoon zich in eigen naam jegens een andere verbindt, om tegen betaling van een totaalprijs, ten minste twee van de volgende diensten: a) vervoer, b) logies, c) andere niet met*

*vervoer of logies verband houdende toeristische diensten die niet bijkomstig zijn ten opzicht van het vervoer of het logies, in een door hem en/of door een derde van tevoren georganiseerde combinatie te leveren, voor zover de diensten een overnachting behelzen of zich uitstrekken over een tijdspanne van meer dan vierentwintig uur."*

*Met toepassing van artikel 41 van de wet van 18.07.1966 op het gebruik van de talen in bestuurszaken, heeft de NMBS, bij het verkopen van vervoerbewijzen aan een private onderneming waarvan de zetel te Brussel-Hoofdstad gevestigd is, die vervoerbewijzen opgesteld in de taal waarin haar klant zich heeft uitgedrukt.*

*Aangezien de maatschappij Frantour België de vervoerbewijzen op haar beurt (door bemiddeling van "Horeco Voyages") in haar eigen naam (cf. de omschrijving van artikel 1, 1° van de wet tot regeling van het contract tot reisorganisatie) heeft verkocht, kan zij niet worden beschouwd als een door de NMBS aangestelde private medewerker, opdrachthouder of deskundige, in de zin van artikel 50 van de wet, en is zij bijgevolg niet onderworpen aan die wet."*

\*  
\* \*

Uit het antwoord verstrekt door de heer [...], de gedelegeerd beheerder van de NMBS, blijkt dat het de maatschappij "Frantour België", touroperator, is die de klager door bemiddeling van het reisagentschap Horeco een all-in verblijf met vervoer en logies heeft verkocht.

In het licht van de elementen die werden verkregen bij de NMBS, en van de vroegere dossiers van de VCT terzake, moet een onderscheid worden gemaakt tussen twee categorieën touroperators:

- die welke bij overeenkomst door de NMBS worden erkend als uitgever van vervoerbewijzen in naam van de maatschappij, en waarvan het te Oostende gevestigde Sun International een voorbeeld is;  
dit soort touroperator wordt beschouwd als een privé medewerker van de NMBS in de zin van artikel 50 van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT). Dit soort operator dient de taalwetten na te leven;
- die welke niet door een contract als hierboven bedoeld met de NMBS zijn verbonden, niet geaccrediteerd zijn voor het uitgeven van vervoerbewijzen en derhalve niet worden beschouwd als private medewerkers van de NMBS in de zin van artikel 50, SWT;  
in dat geval verkeert de hierboven bedoelde touroperator "Frantour België". Hij is niet onderworpen aan de SWT;  
in de praktijk koopt "Frantour België" reisbiljetten bij de NMBS en herverkoopt ze, in eigen naam, aan zijn klanten, als onderdeel van een all-in reis.

In casu is bij de verkoop van het aangeklaagde vervoerbiljet dus enkel de maatschappij "Frantour België" betrokken en valt de hele operatie binnen het raam van de private betrekkingen tussen een handelsmaatschappij en haar cliëntèle.

Bijgevolg acht de VCT de klacht tegen de NMBS ontvankelijk maar niet gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de maatschappij "Frantour België", aan het reisagentschap Horeco en aan de klager.