

[...]

32.243/II/PN

[...]

Ter zitting van 9 november 2000 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen de NMBS, wegens het feit dat het NMBS station van Brussel-Centraal Franstalige reisbiljetten aflevert aan Nederlandstalige particulieren.

In zijn antwoord op ons verzoek op bijkomende inlichtingen, antwoordt de heer D. DESNIJDER, General Manager van de NMBS hetgeen volgt:

“Het is zeker niet zo dat het station Brussel-Centraal stelselmatig vervoerbewijzen in het Frans aflevert. Wanneer een Nederlandstalige klant een vervoerbewijs in het Frans ontvangt, betreft het waarschijnlijk louter een onoplettendheid van een bediende.

Het verkoopprogramma dat door de loketbediendes gebruikt wordt, hanteert automatisch de taal van de bediende. Wanneer het vervoerbewijs in de andere landstaal moet gedrukt worden, moet de bediende in de loop van de transactie een bepaalde actie uitvoeren, waardoor de taal veranderd wordt. Brussel-Centraal is een belangrijk pendelaarsstation, en de bedienden moeten dikwijls hun werk aan een hoog tempo uitvoeren. Het is dus zeker mogelijk dat de bediende in dergelijke omstandigheden de taal vergeet te veranderen, in zijn ijver de klanten zo snel mogelijk te bedienen.

We bieden in elk geval onze verontschuldigingen aan voor de incidenten en zullen aan de verantwoordelijken van Brussel-Centraal vragen, de bedienden opmerkzaam te maken op het probleem”.

*

* *

Het station Brussel-Centraal van de NMBS moet worden beschouwd als een plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad.

Krachtens art. 19 van de SWT gebruikt iedere plaatselijke dienst die in Brussel-Hoofdstad gevestigd is, in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is (advies 29.270/II/PN van 20 november 1997). Derhalve moeten in het NMBS station Brussel-Centraal aan Nederlandstalige particulieren, Nederlandstalige vervoerbewijzen bezorgd worden.

De Vaste Commissie voor Taaltoezicht oordeelt, met één stem tegen van de Franse afdeling, dat de klacht ontvankelijk is en gegrond. Zij neemt er akte van dat het verkeerdelijk afleveren van het Franstalige treinticket wellicht om een vergissing gaat.