

[...]

33.418/II/PF
RC/GD

Mijnheer de Vice-Eerste Minister,

Ter zitting van 22 januari 2004 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die tegen de maatschappij Thalys werd ingediend omwille van de volgende feiten.

Op 25 maart 2001 bood de klager zich aan bij het Railtour-loket van het Zuidstation om er drie vervoerbewijzen af te halen die waren uitgeschreven door de maatschappij Thalys en die hij enkele dagen voordien telefonisch had besteld en per kredietkaart had betaald.

Toen de bediende hem de documenten van aflevering ter ondertekening voorlegde, merkte hij dat een van beide stukken in het Nederlands was gesteld. Aangezien zijn bestelling in het Frans was geplaatst, weigerde hij het Nederlandstalige document te ondertekenen en vroeg hij dat hem een Franstalig document ter ondertekening zou worden voorgelegd.

De bediende deelde hem mee dat het onmogelijk was het document te wijzigen en dat, indien hij niet wilde ondertekenen, hij zijn vervoerbewijzen niet zou kunnen opnemen terwijl ze wel zouden verrekend worden via zijn kredietkaart.

Betrokkene werd er dus toe verplicht het Nederlandstalige document te ondertekenen, terwijl hij meende recht te hebben op een Franstalig document. Hij kreeg het vervoerbewijs tevens in het Nederlands.

*
* *

Gelet op het feit dat de vraag om inlichtingen van de VCT dd. 4 september 2001 – vraag waaraan daarna werd herinnerd – door uw voorganger niet werd beantwoord, heeft de VCT op 20 oktober 2003 haar vraag om inlichtingen herhaald aan uw adres. Daarop heeft u op 17 december 2003 het volgende geantwoord:

“De vervoerbewijzen werden bij de NMBS besteld via haar dienst televerkoop. In functie van de taal die bij de bestelling wordt gebruikt, wordt het reisdossier ofwel in het Nederlands ofwel in het Frans opgemaakt.

In het onderhavige geval wordt duidelijk aangetoond dat het systeem in de beide talen werkt, daar de klant vervoerbewijzen heeft afgehaald die werden aangemaakt zowel binnen het raam

van een dossier dat in het Frans werd geopend, als binnen het raam van een dossier dat in het Nederlands werd geopend.

De NMBS kan overigens – meer dan twee en een half jaar na de feiten – niet meer nagaan of die situatie te wijten is aan een vergissing in hoofde van de bediende van de televerkoop, of dat de tweede ticketbestelling in het Nederlands werd gedaan. In ieder geval, eens het dossier is opgemaakt, kan het ontvangstbewijs dat door de klant moet worden ondertekend, niet meer worden gewijzigd. De betrokken diensten onderzoeken evenwel of er een oplossing voor dit probleem kan worden gevonden.”

*
* *

De betrokken vervoerbewijzen werden afgeleverd door de touroperator Railtour, die een private medewerker is 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).

Volgens de vaste rechtspraak van de VCT, moeten die documenten worden beschouwd als getuigschriften in de zin van de SWT.

Overeenkomstig artikel 20, § 1, van de SWT, stellen de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn, de getuigschriften, verklaringen, machtigingen en vergunningen die aan de particulieren worden afgegeven, in het Nederlands of in het Frans, naar gelang van de wens van de belanghebbende.

De Franstalige particulier had de documenten dus in het Frans moeten bekomen aan het loket van het bureau van Railtour in het Zuidstation, aangezien zij in die taal werden besteld via de televerkoop.

De VCT is dan ook van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT - DE WYELS