

[...]

35.167/II/PN
AMC

Mijnheer de Minister,

Ter zitting van 13 mei 2004, hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die werd ingediend tegen Belgacom omwille van de volgende feiten:

Bij een bezettoon of een ander bericht rekent Belgacom de inwoners van de gemeente Voeren als behorend tot de zone Luik. Daardoor zal elke klant telkens in het Frans ontvangen worden. Dit euvel doet zich vooral voor bij “automatische meldingen”.

*

* *

Bij brief van 21 november 2003 deelde Belgacom aan de VCT het volgende mee:

“De betrokken technische diensten informeren mij dat voor een aantal meldingen onze klanten zelf de mogelijkheid hebben om via de zogenaamde “Phone Manager” via het nummer 1987 het taalregime van hun telefoonlijn te wijzigen. Op deze wijze kan bijvoorbeeld de taal van de boodschap aangaande de dienst “Ring Back” (in geval dus van een bezettoon) door de klanten zelf worden ingesteld. (keuze uit vier talen)

Het onderzoek heeft wel een probleem vastgesteld voor wat betreft onder andere de melding “het opgeroepen nummer is niet toegekend”. Belgacom zal op dat vlak een overleg starten met de fabrikant van de gebruikte telefooncentrales teneinde een aantal aanpassingen te laten aanbrengen.

Ik kan u verzekeren dat Belgacom alles in het werk stelt opdat de wetten op het gebruik van de talen in bestuuszaken strikt worden toegepast.”

Op vraag van de VCT gaf Belgacom via de telefoon de volgende bijkomende inlichtingen.

“Op dit ogenblik is het technisch onmogelijk voor Belgacom om op basis van de gegevens in verband met de taalaanhorigheid van de abonnees het taalregime van de telefoonlijnen in te stellen. De technische dienst is wel bezig met dit probleem en denkt dat het in de nabije toekomst tot de mogelijkheden behoort. De automatische meldingen bij een oproep uit Voeren zijn inderdaad eentalig Frans, doch, zoals vermeld werd in de brief, kunnen de klanten via het nummer 1987 het taalregime van hun telefoonlijn wijzigen.”

Naar aanleiding van een eerdere klacht deelde Belgacom in dit verband aan de VCT mee dat wanneer een telefoonnummer niet langer is toegekend, de taal van de boodschap waarbij de informatie aan de oproepers wordt overgebracht, afhangt van de plaats van de oproep. Dat betekent dat op een oproep vanuit Vlaanderen een Nederlandstalige boodschap volgt, op een oproep vanuit Wallonië een Franstalige en op een oproep vanuit Brussel een boodschap in beide landstalen.

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).

Volgens de rechtspraak van de VCT zijn telefoonboodschappen van dit soort, berichten en mededelingen aan het publiek.

Conform artikel 40 en artikel 11, § 2, lid 2 van de SWT dient Belgacom de berichten en mededelingen die bedoeld zijn voor de inwoners van de taalgrensgemeenten in het Nederlands en in het Frans te stellen. Volgens de vaste rechtspraak van de VCT dient voorrang gegeven te worden aan de taal van het gebied.

In Voeren dienen deze berichten dan ook in het Nederlands en daarna in het Frans te worden gesteld.

Aangezien de telefoonboodschappen van Belgacom aan haar klanten uit Voeren uitsluitend in het Frans worden gegeven acht de VCT de klacht ontvankelijk en gegrond.

Het feit dat voor een aantal meldingen het taalregime door de klant zelf kan worden ingesteld verandert niets aan de gegrondheid van de klacht. De meldingen dienen in eerste instantie in het Nederlands te worden gesteld.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting.

De voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT - DE WYELS