



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

[...]

[...]

Mijnheer de Staatssecretaris,

Ter zitting van 22 november 2007 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht omwille van het feit dat mevrouw Wauters, Franstalige, een eentalig Nederlandse bevestiging heeft gekregen van de NMBS aangaande haar reservering van een trein met bestemming Frankfurt.

Na een klacht ingediend te hebben, werd haar door de internationale klantendienst geantwoord dat het om een intern document ging en dat dit in de taal van het personeelslid gesteld moest zijn.

*

* *

Op de vraag van de VCT om bijkomende inlichtingen, heeft u het volgende geantwoord (vertaling):

"De betwiste bevestigingsmail was inderdaad niet voor de klant bestemd, maar wel voor de Telesales-verkoper die de tickets voor de ICE België/Duitsland reserveerde. Het gaat wel degelijk om een intern document dat opgesteld is in de taal van het personeelslid dat de verkoopstoepassing activeert.

Opdat dit zich in de toekomst niet zou herhalen, werd de reservatiemodule van internationale tickets gewijzigd, zodat het bevestigingsdocument voortaan in de taal van de klant opgesteld wordt."

*

* *

Artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, stelt dat de autonome openbare bedrijven 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 bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966 (SWT).

Mails zijn betrekkingen met particulieren.

Overeenkomstig 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.

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

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS