



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel,

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 40.097/II/PF
RC/RV

Betreft: *klacht tegen het postkantoor Hoogte 100.*

Ter zitting van 24 oktober 2008 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen het feit dat een Franstalige, mevrouw [...], woonachtig in de [...] te 1180 Brussel, van haar bankinstelling een rekeninguittreksel heeft ontvangen waarop de adresgegevens van het postkantoor waar zij zegels had gekocht, in het Nederlands voorkwamen.

*
* *

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordde u het volgende (*vertaling*).

"Het voorwerp van de klacht is blijkbaar de mededeling die betrokkene kreeg van haar bankinstelling, een bedrijf naar privaat recht. Ik kan onmogelijk informeren naar de praktijken van de bewuste instelling: ze valt niet onder mijn bevoegdheid."

*
* *

Naar aanleiding van gelijkaardige klachten (advies nr. 33.218 van 24 april 2003) antwoordde de heer Daems, minister van Overheidsbedrijven en Participaties, wat volgt:

"De anomalieën bij de vermeldingen die voorkomen op de tickets (en bijgevolg ook de rekeninguittreksels) die door de bankautomaten worden afgeleverd, betreffen een probleem Banksys.

Een ATM-bankautomaat wordt geïdentificeerd door een banknaam en een geografische lokaliteit. Als de cliënt zijn kaart inbrengt wordt zijn taalrol onmiddellijk herkend en zal de

dialogo die op het scherm verschijnt, gevoerd worden in de voertaal van deze cliënt. Het ticket, afgeleverd na de uitgevoerde verrichtingen, is eveneens opgesteld in de taalrol van de cliënt.

Banksys biedt de gegevens omtrent de gedane verrichting aan de betrokken bankier aan via verrekenkamer (uitwisselingssysteem tussen de verschillende financiële instellingen). De aangeboden gegevens worden automatisch overgenomen op het overeenkomstige rekeninguittreksel zonder tussenkomst van de betrokken bankier.

DE POST identificeert zich bij drie namen: DE POST, LA POSTE en DIE POST.

Het probleem betreffende de juiste vermelding van de naam van de bankier stelt zich hoofdzakelijk in de 19 gemeenten van de hoofdstad Brussel, waar sommige ATM-bankautomaten geïdentificeerd zijn in het Frans en andere in het Nederlands. Andere financiële instellingen worden geconfronteerd met hetzelfde probleem. De installatie van de toestellen is progressief en De Post maakt geen enkele informatie over aan Banksys over de identificatie van haar ATM-bankautomaten.

Bijgevolg dient Banksys de juiste parameters inzake de naam van de bankier en de lokaliteit, in te brengen in functie van de taalrol van de cliënt. [...]"

*
* *

Op het rekeninguittreksel zijn de vermeldingen aangaande De Post in het Nederlands gesteld. De klaagster deed een verrichting in een postkantoor van Hoogte 100 en betaalde met haar bankkaart.

In haar adviezen 33.218 van 24 april 2003, 34.108-34.117 van 10 april 2003, 35.295 van 11 maart 2004 en 37.217 van 9 november 2006 stelde de VCT wat volgt:

"De naamloze vennootschap Banksys is een private medewerker van De Post in de zin van artikel 50 van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT). Krachtens dit artikel ontslaat de aanstelling van private medewerkers, opdrachthouders of deskundigen de diensten niet van de toepassing van de SWT (cfr. advies 31.053/II/PN van 23 september 1999).

Een postkantoor is een plaatselijke dienst in de zin van de SWT.

Naar luid van artikel 19 van de SWT, gebruikt iedere plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

De benamingen van de bankautomaten die zich bevinden in de postkantoren van Brussel-Hoofdstad dienen zowel op de rekeninguittreksels van de Bank van De Post als op de rekeninguittreksels van andere financiële instellingen, in de taal van de particulier vermeld te worden."

*
* *

De VCT bevestigt deze vroegere adviezen en is van oordeel dat de coördinaten van De Post "Vorst Hoogte" eveneens in het Frans hadden moeten voorkomen op het rekeninguittreksel van ING.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.