



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht**  
**Warandeberg 4 - 1000 BRUSSEL**

---

Brussel, 26 maart 2009

**Uw brief van:**  
**Uw kenmerk:**  
**Ons kenmerk:** 41.030/II/PF  
RC/EV

Ter zitting van 13 maart 2009 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd omdat de gegevens van het postkantoor "Postiljon" te Ukkel enkel in het Nederlands voorkomen op een rekeninguittreksel van ING aangaande een geldafhaling aan de Bancontactterminal die zich in dit kantoor bevindt.

\*  
\* \*

Naar aanleiding van voorgaande gelijkaardige klachten, deelde een van uw voorgangers, de heer [...], de VCT het volgende mee:

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

*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 dialoog 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.*

*DE POST, meer bepaald de Bank van De Post vermits het hier Postchequerekeningen betreft, heeft bijgevolg Banksys, eigenaar van de ATM-geldautomaten en de bijbehorende software, verzocht binnen de kortst mogelijke tijdsperiode de nodige aanpassingen uit te voeren."*

\*  
\* \*

In haar adviezen 33.218 van 24 april 2003, 34.108-34.117 van 10 april 2003 en 35.295 van 11 maart 2004 oordeelde de VCT als volgt:

"De Firma NV 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."

Daar de benaming "Post Postiljon 1180" die voorkwam op het rekeninguittreksel, niet vergezeld ging van de versie in het Frans, is de VCT van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.