



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 3 maart 2010

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 41.208/II/PF
RC/RV

Betreft: *klacht tegen de NMBS.*

Ter zitting van 22 februari 2010 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht wegens het feit dat een Franstalige, met betrekking tot een reis naar Parijs, eentalig Nederlandse NMBS-reservatietickets heeft ontvangen terwijl hij die tickets had gevraagd in het Frans.

*
* *

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordde de heer [...], de afgevaardigde beheerder van de NMBS, wat volgt.

"... Ik betreur dat de biljetten die werden uitgereikt aan de heer [...], een Franssprekende klant, in het Nederlands werden gesteld.

In de Brusselse stations spreken alle loketbedienden Frans en Nederlands, ja soms zelfs een of meer andere talen. Bij het aanvangen van zijn taak, wanneer hij een verkoopterminal aanzet, moet elke verkoper zijn paswoord inbrengen. Vanaf dat ogenblik herkent het informaticasysteem de gebruiker, maakt het een onderscheid tussen een Franstalige en een Nederlandstalige gebruiker, en gebuikt het, als systeemgekozen waarde, de gepaste taal.

Wanneer een Nederlandstalige bediende een Franstalige klant ontvangt, moet hij vanzelfsprekend zijn klavier naar de gekozen taal omschakelen om de klant een document – een vervoerbewijs of enig ander stuk – te bezorgen in diens moedertaal. In de onophoudelijke toestroom van afwisselend Franstalige en Nederlandstalige reiziger kan het echter, jammer genoeg, gebeuren dat die handeling over het hoofd wordt gezien. Zoals in het voorliggende geval, krijgt een Franstalige reiziger dan zijn biljetten, ongelukkig genoeg, in het Nederlands.

Onze verkopers zien erop toe dat de dienstverlening aan de klanten optimaal verloopt en met respect voor de reglementering. Jammer genoeg kan een menselijke fout nooit worden

uitgesloten."

*
* *

Volgens de vaste rechtspraak van de VCT zijn reisbiljetten getuigschriften in de zin van de SWT.

De stations Brussel-Noord en Brussel-Centraal zijn plaatselijke diensten van Brussel-Hoofdstad.

Krachtens artikel 20, § 1, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (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 Frans of in het Nederlands.

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

Anderdeels is het station Brussel-Zuid een gewestelijke dienst van Brussel-Hoofdstad. Conform artikel 35, §1, a, van de SWT, dat terzake verwijst naar artikel 19 van diezelfde wetten, gebruikt ook een gewestelijke dienst, in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Reisbiljetten die in de Brusselse stations worden uitgereikt, moeten derhalve volledig gesteld zijn in de taal van de particulier.

De VCT acht de klacht bijgevolg ontvankelijk en gegrond. De VCT neemt er akte van dat het om een verkeerde handeling kan gaan.

Dit advies wordt gestuurd aan de klager.