



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 7 februari 2011

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 42.139/II/PF
RC/EV

Betreft: *Klacht tegen het agentschap Carlson Wagonlit te Waver.*

Ter zitting van 14 januari 2011 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd omdat de heer [...], gedomicilieerd in de [...] te Waver, via het reisagentschap Carlson Wagonlit uit Waver, eentalig Nederlandse Eurostartickets met als bestemming Londen en met opstapplaats in Brussel-Zuid ontvangen heeft.

*
* *

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordde u het volgende:

"De heer [...] beklagt er zich over dat hij Nederlandstalige Eurostartickets kreeg van het reisbureau Carlson Wagonlit te Waver.

Voor zover een reisbureau zou kunnen beschouwd worden als een private medewerker in de zin van artikel 50 van de taalwetgeving, wensen wij op te merken dat de reisbureaus verkoopsapplicaties ter beschikking krijgen van de NMBS die meertalig zijn.

De reisagent maakt zelf de taalkeuze tussen het Nederlands en het Frans in functie van de taal van de klant.

In de meeste gevallen leven de reisbureaus de regels na; in casu betreft het vermoedelijk een vergissing."

*
* *

Het agentschap Carlson Wagonlit, een privaatrechtelijke persoon, is met de NMBS verbonden via een erkenningscontract dat het agentschap de mogelijkheid biedt om vervoerbewijzen van de NMBS uit te geven.

Het dient als dusdanig dan ook beschouwd te worden als een private medewerker van de NMBS in de zin van artikel 50 van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken – SWT (cf. advies 36.144-36.200 van 23 februari 2006).

Conform dit artikel ontslaat de aanstelling, uit welken hoofde ook, van private medewerkers, opdrachthouders of deskundigen de diensten niet van de toepassing van deze gecoördineerde wetten.

Met toepassing van 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, zegge het Nederlands, het Frans of het Duits.

Aangezien de klager de bestelling in casu in het Frans deed, had hij dan ook in het Frans gestelde vervoerbewijzen moeten ontvangen.

De klacht is derhalve ontvankelijk en gegrond in hoofde van de NMBS.

Het komt de NMBS toe erover te waken dat de touroperators die vervoerbewijzen verkopen, dezelfde regels naleven als die welke op haar van toepassing zijn.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager alsook aan het Reisbureau Carlson Wagonlit.