



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 5 december 2011

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 43.094/II/PF
RC/RV

Betreft: taalklacht tegen de NMBS.

Ter zitting van 25 november 2011 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht van de heer [...] te Brussel, die, als Franstalige, van de NMBS eentalig Nederlandse treintickets heeft ontvangen.

*
* *

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

"De particulier die een klacht indient omdat hij, als Franstalige, in het station Brussel-Zuid, een in het Nederlands afgedrukt vervoerbewijs ontvangt, heeft juridisch gelijk.

Het interne informaticaprogramma van de NMBS biedt de loketbediende de mogelijkheid de gegevens betreffende het gevraagde vervoerbewijs in te voeren in zijn eigen taal en vervolgens eventueel een andere taal te kiezen in functie van die van de reiziger. Wat de hier betrokken reiziger betreft, is het mogelijk dat de loketbediende is vergeten de juiste knop in te drukken, wat zou neerkomen op een administratieve vergissing.

Het verkoopsysteem houdt rekening met de wetgeving op het gebruik van de talen en met de verplichtingen inzake taalgebruik die in de opleiding van het personeel zijn geïntegreerd. Gelet op het grote aantal vervoerbewijzen dat dagelijks in een station als Brussel-Zuid wordt verkocht, is een sporadische menselijke fout evenwel niet uitgesloten."

*
* *

De vervoerbewijzen werden aangekocht in het station Brussel-Zuid.

Het Zuidstation is een gewestelijke dienst van Brussel-Hoofdstad. Conform artikel 35, §1, a, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) dat terzake verwijst naar artikel 19 van dezelfde wetten, gebruikt een dergelijke gewestelijke dienst in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte

taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Als de klager zijn vervoerbewijzen in het Frans heeft gevraagd, dan moest hij die ook in het Frans ontvangen.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.