



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 8 juli 2013

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 45.027/II/PF
[...]

[...]

Mijnheer de Gedelegeerd Bestuurder,

Ter zitting van 28 juni 2013 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd door een Franstalige reiziger die twee in het Nederlands gestelde vervoerbewijzen ontving, hoewel hij deze in het Frans gevraagd had. Het eerste biljet betreft een reis van de zone Brussel naar de zone Halle (27-06-2012); het tweede een reis in de zone Brussel-Hoofdstad (03-08-2012).

Ter staving van zijn verzoek voegde de klager een kopie van de betwiste documenten bij zijn klacht.

Op de vragen om inlichtingen van de VCT van 25 maart en 29 april 2013 antwoordt u het volgende (vertaling):

"[...] Uit de bij uw vraag gevoegde stukken, begrijpen wij dat de reiziger in kwestie zijn vervoerbewijzen in het Brussels gewest aankocht, aangezien het vervoerbewijs betreft die geldig zijn respectievelijk van Brussel tot Halle en binnen de zone Brussel.

In het computerprogramma waarmee de NMBS de vervoerbewijzen uitreikt, heeft het verkooppersoneel de mogelijkheid om gegevens aangaande het aangevraagde vervoerbewijs in zijn eigen taal in te geven, en vervolgens om eventueel een andere taal te kiezen waarin het vervoerbewijs afgeleverd dient te worden, naargelang van de taal van de reiziger. Het is mogelijk dat de loketbediende bij de reiziger in kwestie deze conversie vergeten is bij de uitreiking van de biljetten.

Het verkoopsysteem houdt rekening met de wetgeving op het gebruik van de talen, en de verplichtingen aangaande het gebruik van de talen maken een onderdeel uit van de opleiding van het verkooppersoneel.

Gezien het grote aantal vervoerbewijzen dat dagelijks wordt afgeleverd, is een sporadische menselijke fout echter niet uit te sluiten.

Wij betreuren iedere mogelijk opgetreden fout.

Wij zullen de bewuste Directie herinneren aan het belang van de strikte naleving van de taalwetgeving. [...]"

*
* *

Artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, stelt dat de autonome openbare bedrijven alsmede hun dochterondernemingen die zij betrekken bij de uitvoering van hun taken van openbare dienst en waarin het belang van de overheid in het kapitaal meer dan 50% bedraagt, onderworpen zijn aan de bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966 (SWT).

Het uitreiken van een vervoerbewijs is een betrekking met een particulier in de zin van de SWT.

Uit de bij de klacht gevoegde documenten blijkt dat de vervoerbewijzen aangekocht werden in een NMBS-station van de zone Brussel.

Deze stations zijn plaatselijke diensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, of, in het geval van het Zuidstation, een gewestelijke dienst van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bedoeld in artikel 35, §1, a, van de SWT (dat inzake betrekkingen met een particulier naar artikel 19 van de SWT verwijst).

Conform de bepalingen van voornoemd artikel 19 van de SWT gebruikt het verkooppersoneel in de stations in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Indien de klager de biljetten in het Frans aanvroeg, had hij deze eveneens in het Frans moeten ontvangen.

De VCT is van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De wnd. Voorzitter,

[...]