



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

Brussel, 18 april 2016

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 48.033/III/PN  
[...]

[...]

Geachte heer,

In zitting van 15 april 2016 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een klacht van een Nederlandstalige klant van Proximus omwille van een uitsluitend Engelstalige brief die zij ontving van Proximus naar aanleiding van haar overgang naar een andere operator.

Op de vraag van de VCT naar een standpunt ten aanzien van deze klacht antwoordde u:

*“Bij nazicht van beide nummers blijkt dat de klant (of iemand die in haar naam handelde) belde op 29/01 om de opzegging te vragen. De communicatie kwam in een extern call center terecht, dat haar de brief in bijlage stuurde met de vraag tot teruggave van haar materiaal.*

*De officiële taal van de klant is Nederlands.*

*De operator is vrij zijn taal te kiezen op het ogenblik dat deze de brief wenst te sturen. Hij/zij maakte vermoedelijk de verkeerde keuze. Ik kan hieruit enkel afleiden dat het hier een menselijke fout betreft.’*

\*  
\* \*

Centrale diensten in de zin van de gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT), zoals Proximus, maken voor hun betrekkingen met particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan betrokkenen zich hebben bediend. (artikel 41, § 1, SWT). Met drie talen bedoelt de wetgever de drie landstalen: Nederlands, Frans, Duits.

Aangezien de taal van de klant u wel bekend was, had zij een Nederlandstalige brief moeten krijgen. De klacht is derhalve ontvankelijk en gegrond.

De VCT neemt akte van uw verklaring dat bij het versturen een menselijke fout werd begaan. Overigens wijst zij erop dat het Engels niet wordt beoogd in het hiervoor vermelde artikel 41, § 1, SWT betreffende het taalgebruik tussen centrale diensten en particulieren.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Hoogachtend,

**De Voorzitter,**

[...]