



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

---

Brussel, 26 oktober 2017

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 49.166/I/N  
[...]

[...]

**Betreft:** gebruik van Engelstalige *captcha* in klachtenformulier van de luchthaven van Antwerpen

Mijnheer de gedelegeerde bestuurder,

In zitting van 20 oktober 2017 onderzocht de Nederlandse afdeling van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een klacht ingediend tegen de LEM Internationale Luchthaven Anwerpen.

De klacht gaat over het klachtenformulier op de website <http://forms.antwerpairport.aero/klacht.php>, dat gebruikt moet worden om een klacht in te dienen over de milieuhinder door de luchthaven. Op de laatste pagina van deze klachtenformulier moeten gebruikers door middel van een *captcha* aantonen dat zij menselijke gebruikers zijn. De instructies van deze *captcha* waren echter voor de betrokken klager enkel in het Engels beschikbaar.

In haar brieven van 9 augustus en 13 september 2017 heeft de VCT u gevraagd om haar uw standpunt over deze aangelegenheid mee te delen. De VCT heeft echter geen antwoord van u ontvangen.

In antwoord op haar vraag om inlichtingen heeft de Vlaamse minister van Mobiliteit het volgende geantwoord aan de VCT:

“In antwoord op uw brief d.d. 9/8/2017 kan ik u meedelen dat de ingediende klacht tegen de luchthaven Antwerpen voorgelegd werd aan de LEM Antwerpen. Sinds de inwerkingtreding van het LOM-LEM decreet op 27 oktober 2014 is het Vlaams Gewest niet meer betrokken bij de exploitatie van de luchthaven zodat het Vlaams Gewest niet verantwoordelijk is voor de exploitatie. De LEM is als private luchthavenexploitant het eerste aanspreekpunt voor klachten over de milieuhinder die veroorzaakt wordt door de luchthaven.

In juni 2016 is een nieuw klachtenregistratiesysteem in gebruik genomen, dat toegankelijk is via de website van de luchthaven (<http://forms.antwerpairport.aero/klacht.php>). Met dit klachtenregistratiesysteem werd het indienen, monitoren en behandelen van klachten vereenvoudigd.

Op de laatste pagina van het klachtenformulier moeten gebruikers door middel van een *captcha* aantonen dat zij menselijke gebruikers zijn. De instructies van deze *captcha* werden inderdaad in het Engels geformuleerd.

Dit werd inmiddels gecorrigeerd, momenteel zijn de instructies voor de *captcha* in het Nederlands beschikbaar. Dit kan geverifieerd worden via de hoger beschreven weblink.

Ik wens u te bedanken voor de aandacht die u vestigde op het Engelstalige taalgebruik bij de instructies van de *captcha*. Ik hoop voldoende te hebben aangetoond dat dit ondertussen werd gecorrigeerd.”

\*  
\* \*

De Vlaamse Overheid heeft gekozen om voor de uitrusting en de uitbating van de regionale luchthavens een LOM-LEM beheersvorm te hanteren. Dit betekent dat een luchthavenontwikkelingsmaatschappij (LOM), een extern verzelfstandig agentschap van de Vlaamse Overheid, instaat voor het beheer van de basisinfrastructuur van de luchthaven, terwijl deze luchthavenontwikkelingsmaatschappij een concessie verleent voor de uitbating ervan aan een luchthavenexploitatiemaatschappij (LEM), een privaatrechtelijke rechtspersoon.

De LEM Internationale Luchthaven Antwerpen is de concessiehouder van de luchthaven van Antwerpen. Om deze reden dient zij beschouwd te worden als een dienst in zin van artikel 1, § 1, 2° en § 2, lid 1 SWT.

Daar zij niet onder het gezag van een openbare macht staat, is zij niet onderworpen aan de bepalingen die in de SWT betrekking hebben op de organisatie van de diensten, op de rechtspositie van het personeel en op de door dit laatste verkregen rechten (zie: art. 1, § 2, tweede lid SWT).

De SWT is enkel van toepassing binnen het kader en perken van de hun opgedragen taak.

Op basis van de milieuvergunning van 24 oktober 2008 heeft de LEM Internationale Luchthaven Antwerpen de verplichting om klachten met betrekking tot milieuhinder op te volgen en te registreren.

De VCT stelt vast dat de bevoegdheid voor de uitrusting en de uitbating van de luchthavens en de openbare vliegvelden, met uitzondering van de luchthaven Brussel-Nationaal, werd overgedragen aan de gewesten (art. 6, § 1, X, 7°, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen). Derhalve dient er inzake de toepassing van het taalgebruik in bestuurszaken verwezen te worden naar de gewone wet van 9 augustus 1980 tot hervorming der instellingen voor het Vlaams en het Waals Gewest (GWHI).

Overeenkomstig de GWHI is de bestuurstaal het Nederlands voor het Vlaams Gewest. Bijgevolg had de Internationale Luchthaven Antwerpen de instructies bij de *captcha* in het Nederlands beschikbaar moeten stellen.

De klacht is ontvankelijk en gegrond, maar achterhaald.

De VCT neemt akte van het feit dat de situatie werd gecorrigeerd en dat de instructies voor de *captcha* nu wel in het Nederlands beschikbaar zijn.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd naar de klager en naar de Vlaamse Minister van Mobiliteit en Openbare Werken.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter van de Nederlandse  
Afdeling,

[...]