



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 12 december 2017

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 49.298/I/PF
[...]

[...]

Betreft: eentalig Nederlandse e-mail verstuurd naar een Franstalige terwijl haar taalaanhorigheid was gekend door de diensten van Bpost

Geachte heer,

Ter zitting van 8 december 2017 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht ingediend door *l'Office des Consommateurs francophones (OCF)* op 25 oktober 2017 tegen Bpost. De klacht heeft betrekking op een eentalig Nederlandse e-mail verstuurd naar een Franstalige terwijl haar taalaanhorigheid was gekend door uw diensten.

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordt de bevroegde dienst wat volgt (vertaling):

“Ik heb mij meteen geïnformeerd bij mijn medewerkers die de meldingen versturen met de verwittiging dat een pakje is aangekomen.

De regel hieromtrent zegt dat het de afzender is die de taal kiest waarin gecommuniceerd wordt.

In casu verstuurd de firma Pro Well, een contractuele klant van Bpost, zulk een aanvraag naar mijn diensten toen het de verzendingsgegevens van het pakje voor mevrouw Viviane Vanden Hauwe registreerde.

Ik begrijp dat de klaagster verbaasd was toen zij bovenstaande e-mail in het Nederlands ontving, maar Bpost heeft de geldende procedures gevolgd door de regels van de afzender na te leven.”

*

*

*

Artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven bepaalt dat de autonome overheidsbedrijven, 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, zijn onderworpen aan de SWT.

Krachtens artikel 41, § 1 SWT maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

De e-mail die Bpost naar de Franstalige klagster verstuurd diende in het Frans te zijn gesteld.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt aan de OCF gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

[...]