



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 2 april 2019

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 50.423/II/PF

Betreft : klacht betreffende een e-mail van leveringsbericht van bpost opgesteld in het Engels voor een Franstalige klant

Mijnheer de gedelegeerd bestuurder,

Ter zitting van 29 maart 2019 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht ingediend door een Franstalige burger aangaande een email van bpost in het Engels met betrekking tot een leveringsbericht.

Op onze vraag om inlichtingen van 12 november 2018 en 12 december 2018, antwoordde u ons op 21 december 2018 wat volgt (vertaling):

“Om te beginnen wil ik mijn spijt betuigen voor de problematiek die door de klager in deze zaak is aangehaald.

In dit verband deel ik u mee dat de keuze van de taal die in het leveringsbericht wordt gebruikt, afhankelijk is van de keuze die de klant verzender van bpost maakt wanneer deze laatste de gegevens in het systeem invoert via de applicatie “Mijn voorkeuren” van de website van het bedrijf.

Ik betreur het feit dat de geadresseerde aanstoot heeft kunnen nemen aan de taalkeuze die door de klant verzender werd gemaakt.

Ik kan u verzekeren dat ik in het bijzonder aandacht zal blijven besteden aan het gebruik van de juiste talen in alle IT-toepassingen die gelinkt zijn aan de bpost-website”.

*

*

*

Overeenkomstig artikel 1, § 4, 3° van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (Wet Overheidsbedrijven), is bpost een autonoom overheidsbedrijf.

Artikel 36, § 1, Wet Overheidsbedrijven bepaalt :

“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 bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het taalgebruik in bestuurszaken (SWT).”

Deze bepaling heeft als gevolg dat bpost de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het taalgebruik in bestuurszaken (SWT) moet naleven in het kader van zijn activiteiten.

Een e-mail van leveringsbericht is een betrekking met een particulier in de zin van de SWT aangezien het om een persoonlijk en geïndividualiseerd contact tussen de administratie en het particulier gaat.

Bpost is een centrale dienst in de zin van de SWT en overeenkomstig 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 email had vervolgens in het Frans moeten worden opgesteld aangezien de klager Franstalig is.

De VCT oordeelt bijgevolg dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,