



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 5 november 2020

Uw brief van: 03/09/2020
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 52.286/II/PF
AN/EP

Betreft: klacht met betrekking tot een Engelstalige e-mail met een leveringsbericht van een pakje van bpost

In zitting van 30 oktober 2020 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend door *l'Office des Consommateurs Francophones (OCF)*, namens en ten behoeve van een Franstalige burger, tegen bpost, met betrekking tot het versturen van een e-mail met een leveringsbericht van een pakje uitsluitend gesteld in het Engels.

In uw brief van 3 september 2020 heeft u het volgende meegedeeld aan de VCT: (vertaling)

“(…)

In dit verband informeren wij u dat de taal die wordt gebruikt voor het versturen van e-mails in verband met de toekomstige levering van een pakje afhankelijk is van de keuze van de afzender.

In casu gebruikt de onderneming Showroom Privé, die het pakje verstuurt waarvoor een e-mail is gericht aan de klagster, het Engels als communicatietaal voor al haar klanten.

Op dit moment beschikt bpost over geen enkele bevoegdheid om de keuze van de taal die wordt gebruikt door de afzender te wijzigen. (...)”

*
* *

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

Artikel 36, § 1, van dezelfde wet stelt het volgende:

“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 bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966.”

Deze bepaling heeft tot gevolg dat bpost de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) dient te respecteren in het kader van haar activiteiten.

Een e-mail met een leveringsbericht van een pakje is een betrekking met een particulier in de zin van de SWT omdat het een persoonlijk en geïndividualiseerd contact tussen de administratieve overheid en de particulier betreft.

Bpost is een centrale dienst in de zin van de SWT en krachtens artikel 41, § 1 SWT, maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

De e-mail diende te zijn gesteld in het Frans aangezien de klaagster een Franstalige burger is.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.