



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL
Brussel, 18 december 2020

Uw brief van: 18 september 2020
Uw kenmerk: 2020/00176
Ons kenmerk: 52.303-52.304/II/PN
NB

Betreft: klachten met betrekking tot het gebruik van de talen bij de online aanvraagprocedure van de *Hello Belgium Railpass*

In zitting van 18 december 2020 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, enkele klachten ingediend tegen het gebruik van de talen bij de *Hello Belgium Railpass*. Door de klagers werden de volgende elementen opgemerkt:

- wanneer iemand kiest om het Engels te gebruiken in de communicatie met de NMBS, krijgt deze burger zijn afgeleverd ticket in het Frans. Deze burger heeft niet de mogelijkheid om dit ticket te krijgen in het Nederlands of in het Duits;
- in de Engelse tekst wordt er enkel gebruik gemaakt van de Franstalige afkorting ‘SNCB’;
- in de Duitse tekst wordt er gebruik gemaakt van de Franstalige afkorting ‘SNCB’ en niet de officiële Duitstalige afkorting ‘NGBE’.

In uw brief van 18 september 2020 heeft u het volgende meegedeeld aan de VCT:

“Wij wensen er op te wijzen dat NMBS, in overeenstemming met de taalwetgeving, enkel is gehouden te voorzien in een Nederlandstalige, Franstalige en Duitstalige versie van de aanvraagprocedure. Uit *goodwill* voorzien we eveneens in een Engelstalige aanvraagprocedure.

De taal waarin de vervoerspassen worden afgedrukt volgt echter hetgeen is voorzien in de artikelen 41 en 42 van de taalwetgeving en één van de drie (lands)talen waarvan de particulier zich heeft bediend wordt gebruikt voor het afgeleverd vervoersbewijs.

Voor een procedure in het Engels is het inderdaad correct dat de Franstalige versie voor aflevering wordt weerhouden. Mocht een Engelstalige verkieszen een Nederlandstalige versie of een Duitstalige versie te ontvangen, omdat hij deze talen beter machtig is, dan is dat perfect mogelijk. Het volstaat dan immers dat hij kiest voor de aanvraagprocedure in deze taal. In het

aanvraagdocument staat bovendien dat een Engelstalige, ook als hij zijn aanvraagprocedure elektronisch in het Engels heeft verricht, zijn *preferred contact language* kan opgeven, en hiervoor kan hij Nederlands, Frans of Duits aanduiden; kiest hij voor een van deze drie talen dan krijgt hij de pass in deze taal.

NMBS is van mening dat zij de verplichtingen die voortvloeien uit de taalwetgeving op deze manier respecteert.

Voor wat betreft het gebruik van de afkorting NGBE zijn wij zo vrij te verwijzen naar ons standpunt uit eerdere adviezen.”

In een eerdere brief *d.d.* 11 juli 2019 heeft u aan de VCT het volgende meegedeeld:

“Een Nederlandstalige en een Franstalige reiziger zullen in regel onze website in hun eigen taal raadplegen en daar ook alle informatie in hun taal aantreffen. Aan de Duitstalige reizigers en de internationale reizigers biedt NMBS een Duitstalige en een Engelstalige website. Dit laatste is geen verplichting die voortvloeit uit de taalwetgeving, maar een logische keuze van NMBS die als vervoerder zowel in België als in het buitenland actief is. Deze beslissing werd vooral genomen in het belang van onze reizigers.

NMBS meent dat het wel mogelijk is om ‘SNCB-NMBS’ te gebruiken in de Duitse en de Engelse versie van haar website. We gaan dan ook niet akkoord om de benaming NGBE op Duitse versie van onze site te gebruiken. NMBS en SNCB zijn de vennootschapsnamen en de handelsnamen van ons bedrijf. Enkel deze twee benamingen zijn ingeschreven in het register van de Kruispuntbank en zijn bijgevolg de namen waaronder ons bedrijf deelneemt aan het handelsverkeer. NMBS en SNCB werden bovendien beschermd als merknaam (Europees merk), hetgeen aantoont dat enkel deze benamingen werden weerhouden om te worden gebruikt binnen België en buiten de landsgrenzen. Ze identificeren ons bedrijf, onderscheiden het van andere maatschappijen en hebben een publicitaire functie.

Ook de Duitse spoorwegondernemingen met zetel in Duitsland kennen NMBS enkel en alleen door haar Franse en haar Nederlandse benamingen.”

*
* *

Artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, stelt dat de autonome openbare bedrijven 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, onderworpen zijn aan de bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966 (SWT). Dit heeft tot gevolg dat de NMBS bij zijn activiteiten moet handelen in overeenstemming met de SWT.

Een vervoersbewijs zoals de *Hello Belgium Railpass* dient gekwalificeerd te worden als een getuigschrift in de zin van de SWT.

Luidens artikel 42 SWT stellen de centrale diensten de akten, getuigschriften, verklaringen, machtigingen en vergunningen in die van de drie landstalen waarvan de belanghebbende particulier het gebruik vraagt.

Onverminderd de adviespraktijk van de VCT aangaande het gebruik van het Engels door de NMBS, wijst de VCT erop dat wanneer iemand kiest via het online-formulier om het Engels te gebruiken in hun communicatie met de NMBS, zij van oordeel is dat de *Hello Belgium Railpass* in de volgende taal aan deze persoon moet worden bezorgd:

- ofwel had de betrokkene de mogelijkheid moeten hebben om te kunnen kiezen tussen een *Hello Belgium Railpass* gesteld in het Nederlands, in het Frans of in het Duits (zie naar analogie VCT 18 november 2010, nr. 42.080);
- ofwel, wanneer deze keuzemogelijkheid niet zou worden aangeboden, diende de *Hello Belgium Railpass* op grond van het territorialiteitsbeginsel te worden verstuurd in de taal van het taalgebied: een inwoners van het Nederlandse taalgebied had de *Hello Belgium Railpass* in het Nederlands moeten ontvangen, een inwoner van het Franse taalgebied in het Frans, een inwoner van het Duitse taalgebied in het Duits. De inwoners van het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad dienden de *Hello Belgium Railpass* te ontvangen in de twee talen. De betrokkene had dan wel op grond van artikel 42 SWT het recht om te vragen of de *Hello Belgium Railpass* werd opgestuurd in een andere landstaal nadat hij deze had ontvangen in de taal van het gebied.

De klacht betreffende het gebruik van de talen op de tickets wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

*
* *

Mededelingen op de websites zijn berichten en mededelingen aan het publiek in de zin van de SWT.

De website van de NMBS is een bericht of mededeling aan het publiek van een centrale dienst. Overeenkomstig artikel 40, tweede lid SWT dienen de berichten en de mededelingen die de centrale diensten rechtstreeks aan het publiek richten in het Nederlands en in het Frans gesteld te zijn. De berichten en mededelingen die ze rechtstreeks aan het publiek richten, worden in het Duits aan het Duitssprekende publiek ter beschikking gesteld.

Meermaals heeft de VCT al geoordeeld dat de naam van de NMBS eveneens in het Nederlands dient te worden gesteld op de Engelstalige websites naast de Franstalige benaming. Het Nederlands en het Frans moeten immers op voet van gelijkheid geplaatst worden. (zie: VCT-adviezen nrs. 42.080 van 18 november 2000; 51.136 van 11 juni 2019). De VCT stelt echter vast dat in de Engelste tekst enkel de Franstalige afkorting SNCB werd gebruikt.

De VCT stelt verder vast dat in de officieuze coördinatie van de Wet Overheidsbedrijven in het Duits gebruik wordt gemaakt van de benamingen “*NGBE-holding*” en “*Nationale Gesellschaft der Belgischen Eisenbahnen*”. De VCT heeft meermaals gesteld dat op de Duitstalige website en de Duitstalige schermen van betaalautomaten de Duitstalige afkorting NGBE dient te worden gebruikt.

In de Engelse tekst van de website diende gebruik te worden gemaakt van de Nederlandstalig en de Franstalige afkorting van de NMBS. In de Duitse tekst diende gebruik te worden gemaakt van de Duitstalige afkorting NGBE.

De klacht betreffende het gebruik van enkel de Franstalige afkorting in de Engelste tekst en deze in Duitse tekst wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.