



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

Brussel, 2 maart 2022

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 53.339/II/PN  
MN

**Betreft:** klacht betreffende Franstalige communicatie

In zitting van 24 februari 2022 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat de klager bij zendingen vanwege Mediahuis nv alle informatie in het Frans ontvangt waaronder de e-mails om zijn levering af te halen.

In uw brief van 20 december 2021 heeft u de VCT het volgende meegedeeld:

“Uw brief van 1/12 ll. met ref 53.339/II/PN/MN over het feit dat de heer W.B. alle informatie (via e-mail en sms) over zendingen in het Frans ontvangt, weerhield mijn volledige aandacht.

Onderzoek binnen bpost wees uit dat de heer W.B. hiervoor reeds op 16/8 een klacht formuleerde nadat het pakje op 20/7 uitgereikt werd.

Ingevolge een ICT-probleem ontving de klant toen voor deze zending een Franstalige e-mail, waarvoor onze excuses. Dit euvel werd inmiddels verholpen.

Algemeen kan ik u medelen dat de taalkeuze voor de levering van pakjes achtereenvolgens als volgt bepaald wordt:

1. De taal waarin de klant zijn leveringsvoorkeur heeft bepaald;
2. De taal die meegedeeld wordt door de afzender;
3. De taal die gelinkt is aan de postcode: Nederlands voor Vlaanderen, Frans voor Wallonië; tweetalig voor Brussel.”

\*  
\* \*

Artikel 36, § 1 Wet 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, onderworpen zijn aan de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) .

Aangezien bpost een autonoom overheidsbedrijf is, is zij onderworpen aan de SWT (zie art. 1, § 1, 4<sup>o</sup> Wet Overheidsbedrijven).

De communicatie van bpost ten aanzien van de betrokken klant zijn betrekkingen met een particulier in de zin van de SWT.

Overeenkomstig artikel 41, § 1 SWT maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met particulieren gebruik van de taal waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

De communicatie van bpost ten aanzien van de betrokken klant diende in het Nederlands te zijn gesteld.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.