



Ständige Kommission für Sprachenkontrolle
Rue Montagne du Parc 4/Warandeberg 4 - 1000 BRÜSSEL

Brüssel, den 1. Oktober 2019

[...] [...] **Betrifft:** Klage in Bezug auf das Nichtvorhandensein der Anwendung "MY PROXIMUS" auf Deutsch

Sehr geehrte Frau geschäftsführende Verwalterin,

in ihrer Sitzung in vereinigten Abteilungen vom 27. September 2019 hat die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) eine Klage untersucht, die Frau Hardt, Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens, im Auftrag eines deutschsprachigen Bürgers, wohnhaft in der Gemeinde Eupen, hinsichtlich des Nichtvorhandenseins der Anwendung "MY PROXIMUS" auf Deutsch eingereicht hat. Der Kläger gibt ebenfalls an, dass er die Anwendung auf Französisch nicht nutzen kann, da sein Handy in deutscher Sprache eingestellt ist.

Auf unsere Schreiben vom 5. August 2019 und 28. August 2019, in denen wir Sie diesbezüglich befragt haben, haben Sie uns in Ihrem Schreiben vom 16. September 2019 wie folgt geantwortet (Übersetzung):

"Im Interesse unserer Kundschaft sind wir bemüht, die wichtigsten Informationen für unsere Kunden in deutscher Sprache zu veröffentlichen.

So sind unter anderem online verfügbar:

- das digitale Magazin (*shopmag*) für private und professionelle Kunden mit einer Beschreibung der Angebote und Tarife der Hauptprodukte für unsere Kunden (<https://proximusshopmag.be/de>) (auch in den Proximus-Geschäften verfügbar),
- die allgemeinen Bedingungen der verschiedenen Produkte,
- die Rufnummer des Kundendienstes (0800/44800), unter der Kunden alle notwendigen technischen Informationen und Betriebsinformationen in ihrer Sprache erhalten können.

Eine ganze Reihe von Werbeinformationen sind ebenfalls in den Verkaufsstellen im deutschen Sprachgebiet in deutscher Sprache erhältlich.

Ich möchte Ihnen ebenfalls versichern, dass wir im Unternehmen darauf achten, dass jeder Austausch im Rahmen der Vertragsbeziehung (Antwortschreiben, Rechnungen, technische Unterstützung, Bearbeitung von Beschwerden usw.) in der Sprache des Kunden erfolgt.

Was die in der Klage vorgebrachten Probleme betrifft, untersuchen wir derzeit intern verschiedene technische Möglichkeiten, um die beste Lösung zu finden."

Für alle Fälle muss hervorgehoben werden, dass das Schreiben vom 16. September 2019 denjenigen, die Sie uns am 5. November 2018 und 24. Januar 2019 im Rahmen zweier vorhergehender Klagen übermittelt haben und die bei der SKSK unter den Zeichen 50.371/II/PD und 51.010/PD registriert sind, in allen Punkten entspricht.

*
* *
*

Gemäß Artikel 1 § 4 Nr. 1 des Gesetzes vom 21. März 1991 zur Umstrukturierung bestimmter öffentlicher Wirtschaftsunternehmen (nachstehend Gesetz vom 21. März 1991) ist PROXIMUS ein autonomes öffentliches Unternehmen.

In Artikel 36 § 1 des Gesetzes vom 21. März 1991 wird Folgendes bestimmt:

"Autonome öffentliche Unternehmen und ihre Tochterunternehmen, die sie an der Ausführung ihrer Aufgaben des öffentlichen Dienstes beteiligen und an denen öffentliche Behörden eine Beteiligung am Kapital von mehr als fünfzig Prozent halten, unterliegen den Bestimmungen der am 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten."

Diese Bestimmung hat zur Folge, dass PROXIMUS im Rahmen seiner Tätigkeiten die am 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS) einhalten muss.

Eine Anwendung ist im Sinne der KGS eine für die Öffentlichkeit bestimmte Bekanntmachung oder Mitteilung.

PROXIMUS ist eine zentrale Dienststelle im Sinne der KGS und aufgrund von Artikel 40 § 2 der KGS werden Bekanntmachungen und Mitteilungen, die zentrale Dienststellen direkt an die Öffentlichkeit richten, in Französisch und Niederländisch erstellt. Bekanntmachungen und Mitteilungen, die zentrale Dienststellen direkt an die Öffentlichkeit richten, werden der deutschsprachigen Bevölkerung in deutscher Sprache zur Verfügung gestellt.

In den Gemeinden des deutschen Sprachgebiets, wie in vorliegendem Fall, müssen die Bekanntmachungen und Mitteilungen der zentralen Dienststellen in Deutsch aufgesetzt werden.

So hätte die Anwendung "MY PROXIMUS" für die deutschsprachigen Bürger auf Deutsch zur Verfügung gestellt werden müssen.

Die SKSK ist daher der Ansicht, dass die Klage zulässig und begründet ist.

Die SKSK nimmt die Erklärung von PROXIMUS zur Kenntnis, derzufolge seine Dienste derzeit intern verschiedene technische Möglichkeiten untersuchen, um die beste Lösung zu finden.

Eine Kopie des vorliegenden Gutachtens ergeht an den Kläger.

Hochachtungsvoll

Der Präsident

E. VANDENBOSSCHE