



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

Brüssel, den 1. Juni 2022

[...]

[...]

Betrifft: Antrag auf ein Gutachten in Bezug auf den *Card Stop*-Dienst der Gesellschaft *Worldline*

Sehr geehrter Herr Ministerpräsident,

in ihrer Sitzung in vereinigten Abteilungen vom 27. Mai 2022 hat die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) Ihren Antrag auf ein Gutachten in Bezug auf den *Card Stop*-Dienst der Gesellschaft *Worldline* geprüft.

In Ihrem Antrag auf ein Gutachten vom 9. März 2022 geben Sie Folgendes an:

"(...) die überwiegende Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger verwendet Bankkarten und kann daher mit Betrug, Kartenverlust oder anderen Problemen konfrontiert werden. In solchen sensiblen Situationen kann der einfache Zugang in der eigenen Sprache zur Dienstleistung *Card Stop* des Zahlungsdienstleisters *Worldline* entscheidend sein.

Leider hat unsere Regierung jüngst festgestellt, dass *Card Stop* derzeit nur in zwei der drei Landessprachen verfügbar ist, zum Nachteil der deutschsprachigen Bevölkerung (Vgl. <https://cardstop.be/fr/home.html>).

Wohlbemerkt genießen privatwirtschaftliche Dienstleister unter bestimmten Bedingungen die Freiheit der Sprachenverwendung. Die Sprachenkontrollkommission unterstrich dies 2012 zugunsten des Finanzdienstleisters BNP Paribas.

Dennoch verweise ich auf eine Mitteilung der Ministerin für Telekommunikation Petra De Sutter vom 10. Januar 2022. Hierin wird beschrieben, dass es sich bei *Card Stop* um einen "Dienst zum Schutz der Verbraucher [handelt]. [...] *Card Stop* zu kontaktieren und Fahrkarten per Telefon zu bestellen ist beispielsweise nicht das Gleiche". (Vgl. <https://desutter.belgium.be/fr/petra-de-sutter-“il-n’y-aura-plus-de-frais-supplémentaires-pour-le-service-card-stop-grâce-à-un>). In ihren Ausführungen verweist die Vizepremierministerin in diesem Sinne auf den grundlegenden Charakter des *Card Stop*-Dienstes. Anders als bei klassischen Bankdienstleistungen handelt es sich bei *Card Stop* um eine übergreifende Leistung im Bereich des Allgemeininteresses.

Gemäß Artikel 1, § 1, 2° des Gesetzes vom 18. Juli 1966 über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten ist somit aus unserer Sicht davon auszugehen, dass der Betreiber "mit einer Aufgabe betraut ist, die über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausgeht und die ihm durch das Gesetz oder die öffentlichen Behörden im allgemeinen Interesse anvertraut wurde". Der Betreiber ist ggf. dazu verpflichtet, "in seinen Beziehungen zu Privatpersonen diejenige der drei Sprachen zu verwenden, die diese Privatpersonen verwendet haben."

Angesichts der Sensibilität der *Card Stop*-Dienstleistung hat der Ministerpräsident den *Card Stop*-Betreiber *Worldline* in einem Schreiben dazu aufgefordert, die Übersetzung von relevanten Veröffentlichungen und Plattformen in die Wege zu leiten und sicherzustellen, dass in den betreffenden *Call Centern* Ansprechpartner verfügbar sind, die die deutsche Sprache beherrschen (siehe Anlage 1).

Weiterführend haben wir die für Telekommunikation zuständige Ministerin De Sutter dafür sensibilisiert, ihrerseits im Sinne einer Berücksichtigung der drei Landessprachen bei der Ausübung von *Card Stop*-Dienstleistungen zu intervenieren. (...)"

*
* *
*

Card Stop ist der Dienst, mit dem Bankkarten oder andere Zahlungsmittel jederzeit gesperrt werden können. Er ist Teil der Gesellschaft *Worldline*, dem europäischen Marktführer im Bereich Zahlungen und Transaktionsdienste¹.

Die Gesellschaft *Worldline* kann nicht als juristische Person im Sinne der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS) (Art. 1 § 1 Nr. 2 KGS) bezeichnet werden, da sie mit keinem Auftrag betraut ist, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausreicht und ihr durch das Gesetz oder die öffentlichen Behörden im Rahmen des Gemeinwohls anvertraut worden ist.

Demzufolge ist *Worldline* eine Privatgesellschaft, die nicht den KGS unterliegt.

Die SKSK gibt daher ein negatives Gutachten in Bezug auf die Frage ab, ob der *Card Stop*-Dienst der Gesellschaft *Worldline* als ein Dienst betrachtet werden kann mit einem Auftrag, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausreicht und ihm durch das Gesetz oder die öffentlichen Behörden im Rahmen des Gemeinwohls anvertraut worden ist.

¹ CARD STOP, À propos de nous, <https://cardstop.be/fr/home/a-propos-de-nous.html> (Zugriff am 18. Februar 2022).

Jedoch ist in den Artikeln VII.30 und VII.31 des Wirtschaftsgesetzbuches bestimmt, dass der Zahlungsdienstnutzer seinem Zahlungsdienstleister oder der von diesem benannten Stelle Verlust, Diebstahl, missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung des Zahlungsinstruments unverzüglich anzeigen muss. Der Zahlungsdienstleister muss jede Nutzung des Zahlungsinstruments verhindern, sobald er von dieser Anzeige Kenntnis erhält.² So muss der Zahlungsdienstleister geeignete Mittel zur Verfügung stellen, damit der Nutzer bei Verlust oder Diebstahl handeln kann.

Die SKSK fordert die Zahlungsdienstleister auf, alle erforderlichen Mittel zur Verfügung zu stellen, damit alle Nutzer bei Verlust oder Diebstahl ihrer Zahlungsinstrumente handeln können.

Zu diesem Zweck macht die SKSK die Gesellschaft *Worldline* darauf aufmerksam, dass Deutsch eine der drei Amtssprachen Belgiens ist; da *Card Stop* ein Dienst ist, der alle Verbraucher in Belgien schützt, wäre es von Vorteil, wenn er auch auf Deutsch zugänglich wäre.

Eine Kopie des vorliegenden Gutachtens wird dem Dienst *Card Stop* der Gesellschaft *Worldline* zugesandt.

Hochachtungsvoll

Der Präsident

E. VANDENBOSSCHE

² Art. VII.30 und VII.31 des Wirtschaftsgesetzbuches.