



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

Brüssel, den

[...]

[...]

Betreff:

Klage in Bezug auf die Weigerung, mit einer deutschsprachigen Kundin auf Deutsch zu kommunizieren

Sehr geehrter Herr CEO,

in ihrer Sitzung in vereinigten Abteilungen vom 24. März 2023 hat die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) eine Klage in Bezug auf die Weigerung, mit einer deutschsprachigen Kundin auf Deutsch zu kommunizieren, untersucht.

In Ihrem Schreiben vom 6. März 2023 haben Sie der SKSK Folgendes mitgeteilt (Übersetzung):

"(...) Luminus möchte vor allem darauf hinweisen, dass die Antwort, die der betreffende Mitarbeiter der Klägerin gegeben hat, nicht den diesbezüglichen internen Anweisungen entspricht. Wenngleich Luminus seine Partner des Contact-Centers nicht dazu verpflichtet, Mitarbeiter einzustellen, die auch Deutsch beherrschen (dies gilt übrigens auch für Englisch), auch wenn alle Bemühungen in diesem Zusammenhang begrüßt werden, müssen diese Mitarbeiter solche Anfragen auf Deutsch an die zweite Linie (den internen Kundendienst von Luminus) weiterleiten, damit sie korrekt auf Deutsch bearbeitet werden können. Die Kunden zu bitten, ihre Frage in einer anderen Sprache als Deutsch zu stellen, ist sicherlich nicht die richtige Art, den Fall zu bearbeiten, und wir entschuldigen uns daher bei der Klägerin.

Jeder Schriftwechsel ist mit einer (Kunden-)Akte verbunden, wobei nicht französischsprachige und nicht niederländischsprachige Akten getrennt in einer Excel-Datei gespeichert werden, um schlussendlich von einem Mitarbeiter bearbeitet zu werden, der die Sprache beherrscht. Ein durchgehender Dienst auf Deutsch ist also durchaus möglich und sogar vorgesehen.

In der Zwischenzeit hat Luminus bereits verschiedene Schritte unternommen und arbeitet weiter an Verbesserungen, um seine deutschsprachigen Kunden auch in Bezug auf Informationen auf Deutsch zu bedienen:

- Bisher sind bereits folgende Informationen auf Deutsch vorgesehen:
 - Preislisten (auf der Website - <https://www.luminus.be/fr/particuliers/electricite-gaz-naturel/preislisten/>),
 - allgemeine Geschäftsbedingungen (auf der Website - https://www.luminus.be/-/media/general/documents/generalterms/res_generalconditions_de.pdf),
 - Anzahlungsrechnungen,
 - Abrechnungen,
 - Datenschutzpolitik (auf der Website - <https://www.luminus.be/fr/particuliers/haftungsausschluss/>),
 - Richtlinien zur Verwendung von Cookies (auf der Website - <https://www.luminus.be/fr/particuliers/cookie-anweisung/>).

- In Kürze (April/Mai 2023) werden folgende Unterlagen auf Deutsch bereitgestellt:
 - Mahnungen bei Zahlungsverzug,
 - Inverzugsetzungen bei Zahlungsverzug.

Die Antwort an die Klägerin ist folglich ein bedauerlicher Vorfall und entspricht nicht den internen Anweisungen. Die Anfrage der Kundin hätte intern an einen Mitarbeiter weitergeleitet werden sollen, der die deutsche Sprache beherrscht. Es handelt sich also um menschliches Versagen.

Wir hoffen, dass wir der Ständigen Kommission für Sprachkontrolle genügend Informationen zur Verfügung gestellt haben. Für weitere Auskünfte und/oder Fragen steht Luminus Ihnen selbstverständlich zur Verfügung. (...) "

*
* *

Gemäß der Rechtsprechung der SKSK ist EDF Luminus eine juristische Person, die mit einem Auftrag betraut ist, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausgeht und ihr durch das Gesetz oder die öffentlichen Behörden im Rahmen des Allgemeinwohls gemäß Artikel 1 § 1 Nr. 2 anvertraut worden ist, und muss Luminus daher die durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (nachstehend "Sprachengesetze in Bezug auf Verwaltungsangelegenheiten") einhalten (siehe SKSK-Gutachten Nr. 47.166 vom 20. Mai 2016).

Der Schriftwechsel mit der Klägerin stellt im Sinne der Sprachengesetze in Bezug auf Verwaltungsangelegenheiten eine Beziehung mit einer Privatperson dar.

Aufgrund von Artikel 41 § 1 der Sprachengesetze in Bezug auf Verwaltungsangelegenheiten bedienen sich zentrale Dienststellen in ihren Beziehungen mit Privatpersonen derjenigen der drei Sprachen, die diese Privatpersonen benutzt haben, d.h. Französisch, Niederländisch oder Deutsch.

Der Schriftwechsel mit der Klägerin muss daher in deutscher Sprache verfasst werden.

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

Die SKSK nimmt die Tatsache zur Kenntnis, dass die Verwaltung verschiedene Schritte unternommen hat und weiter an Verbesserungen arbeitet, um ihre deutschsprachigen Kunden zu bedienen.

Hochachtungsvoll

Der Präsident

E. VANDENBOSSCHE