



Aan de heer E. DI RUPO  
Vice-Eerste Minister en  
Minister van Economie en  
Telecommunicatie

de Meeûssquare 23

1000 BRUSSEL

Uw brief van

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Bijlagen

27.184/A/II/PD  
JJP/YS

Mijnheer de Vice-Eerste Minister,

Ter zitting van 25 april 1996 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een klacht onderzocht tegen Belgacom omwille van volgende feiten :

- de antwoorddienst voor SEMADIGIT doet geen Duitstalige vermeldingen;
- de technische dienst (herstellingen) voor faxtoestellen te Verviers beschikt niet over personeel met kennis van het Duits;
- het herstellingsborderel voor fax is in het Frans gesteld;
- er bestaat geen Duitstalige handleiding voor het faxtoestel "Belgafax 400";
- een enveloppe met de vermelding "circonscription de Verviers";
- het telefoonboek (deel 6 A&B) is enkel in het Nederlands en het Frans gesteld. Voor de Duitstaligen werd slechts een beknopte bijlage gepubliceerd;
- een fax uitgaande van het departement "Marketing, Vente et Communication" integraal in het Frans gesteld.

1. Wat de dienstverlening voor SEMADIGIT betreft.

Op de herhaalde vragen om inlichtingen antwoordde u op 6 maart 1996 het volgende :

- "1) Voor de semafoonoproepen bestaan er enkel gesproken geregistreeerde berichten die automatisch door het systeem gezonden worden.

Bij het maken van een numerieke oproep vraagt het semafoonsysteem, na het zenden van het antwoord naar het telefoonnet, aan de oproeper de numerieke informatie te sturen. Op het einde zendt het systeem, na aanvaarding van de informatie, een bericht ter bevestiging.

Bij een toonoproep wordt door het systeem enkel na aanvaarding van de oproep een bericht gezonden ter bevestiging. Volgende geregistreeerde berichten worden gegeven :

- voor een toonoproep :

- na aanvaarding van de informatie :

at random het bericht :

"semafoonaanvraag geaccepteerd - demande sémaphone acceptée"

ofwel :

"demande sémaphone acceptée - semafoonaanvraag geaccepteerd"

- voor een numerieke oproep :

- welkomstbericht bij antwoord van het semafoonsysteem:

at random het bericht :

"welkom bij de semafoondienst van Belgacom - voer uw numeriek bericht in en sluit af met een hekje - bienvenue au service sémaphone Belgacom - introduisez votre information numérique en terminant par un carré"

ofwel :

"bienvenue au service sémaphone de Belgacom - introduisez votre information numérique en terminant par un carré - welkom bij de semafoondienst van Belgacom - voer uw numeriek bericht in en sluit af met een hekje"

- na aanvaarding van de informatie :

at random het bericht :

"semafoonaanvraag geaccepteerd - demande sémaphone acceptée"

ofwel :

"demande sémaphone acceptée - semafoonaanvraag geaccepteerd"

- 2) Het semafoonsysteem is enig voor België. De apparatuur staat opgesteld in Brussel voor de nationale dienst en in Den Haag voor de Beneluxdienst. De toegang wordt verzekerd op één punt in Brussel door het telefoonnet.
- 3) Er zijn geen Duitstalige geregistreerde berichten voor oproepen vanuit het Duitstalig gebied."

Desbetreffende vermeldingen kunnen, gelet op het werkingsgebied en zetel van de dienst, beschouwd worden als berichten en mededelingen door een centrale dienst van Belgacom rechtstreeks aan het publiek gericht in de zin van artikel 40, 2e lid van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT), en die overeenkomstig voornoemde bepaling in het Nederlands en in het Frans worden gesteld.

De VCT oordeelt derhalve dat de klacht ontvankelijk doch ongegrond is.

De VCT suggereert evenwel dat met het oog op een evenwaardige dienstverlening voor Duitstaligen de mogelijkheid tot het geven van Duitstalige berichten ten behoeve van de Duitstalige inwoners van het Duitse taalgebied onderzocht zou worden.

## 2. Wat betreft de Belgacom-dienst te Verviers, de brochure voor autotelefoon en de handleidingen voor faxtoestellen.

In haar advies nr. 27.070 van 21 maart 1996 m.b.t. de dienstverlening aan Duitstaligen door Belgacom-Verviers oordeelde de VCT als volgt :

"De berichten en mededelingen die de dienst te Verviers afgeeft aan inwoners van het Duitse taalgebied dienen in het Frans en het Duits te worden gesteld (art. 36 § 1, 3e lid en 34 § 1 SWT en advies VCT nr. 1868 van 5 oktober 1967).

Uit het antwoord van de heer T. JOSSA blijkt dat de meeste prospectussen en gebruiksaanwijzingen eveneens in het Duits beschikbaar zijn, met uitzondering van die voor bepaalde toestellen die worden verkocht of verhuurd en afkomstig zijn van de nationale markt.

De VCT oordeelt dat de klacht ontvankelijk en gegrond is, vermits er niet voor alle toestellen die te verviers of in het Duitse taalgebied worden aangeboden een Duitse vertaling van de prospectus of handleiding bestaat."

en

"Voor de betrekkingen met particulieren is de gewestelijke dienst te Verviers ertoe gehouden de taal te gebruiken die ter zake is opgelegd aan de plaatselijke diensten van de woonplaats van de betrokken particulier (art. 36 § 1 en 34 § 1 SWT).

Met betrekking tot Duitstalige inwoners van gemeenten van het Duitse taalgebied of uit het Malmedyse dient dus het Duits gebruikt te worden (art. 12 SWT).

Overeenkomstig artikel 38 § 3 SWT dient de gewestelijke dienst te Verviers zo georganiseerd te worden dat het publiek, zonder enige moeite, te woord kan gestaan worden in de talen die de SWT voor de gemeenten uit het ambtsgebied erkent, in casu dus het Duits en het Frans.

Uit het door de heer J. LIBERT gegeven antwoord op de vragen van de VCT blijkt dat het Duitse taalgebied ± 25% van het totale abonneebestand van Belgacom Verviers vertegenwoordigt.

Verder blijkt dat het personeelsbestand van het gewest Verviers op 31.12.1995, 578 Franstaligen, 63 Duitstaligen en 25 tweetaligen (F/D) omvat.

Gelet op het feit dat het Duitse taalgebied 25% van het totale abonneebestand vertegenwoordigt en rekening houdend met de samenstelling van het personeelsbestand van belgacom Verviers, lijkt het op het eerste zicht niet evident dat het Duitstalige publiek zonder enige moeite in zijn taal kan worden te woord gestaan. De VCT oordeelt derhalve dat de klacht ontvankelijk en, op dat punt, gedeeltelijk gegrond is."

Verwijzend naar deze rechtspraak oordeelt de VCT dat de klachten ontvankelijk en gegrond zijn.

### 3. Wat het telefoonboek (deel 6 A&B) betreft.

Ter zitting van 4 juni 1981 oordeelde de VCT als volgt m.b.t. de telefoongidsen voor het Duitse taalgebied :

"Volgens de rechtspraak van de VCT, onder andere het advies 4332/II/P van 24 maart 1977, vormen de mededelingen die voorkomen in het officiële gedeelte van de telefoongids en waarvoor alleen het centrale bestuur bevoegd is, mededelingen rechtstreeks aan het publiek gericht door een centrale dienst; deze mededelingen aan het publiek moeten, overeenkomstig artikel 40, alinea 2 van de SWT in het Nederlands en in het Frans gesteld worden, een vertaling van het officiële gedeelte ter intentie van de inwoners van het Duitse taalgebied is evenwel toegelaten.

De VCT neemt akte van het feit dat de Regie in de telefoongidsen een tweetalige (N-F) uitgave maakt van de commentaren van deze dienst, vergezeld van een Duitstalig bijvoegsel.

Een drietalige uitgave is door de wet niet voorgeschreven. Nochtans stelt de VCT voor dat de Regie de mogelijkheid van een drietalige uitgave (N-F-D) zou onderzoeken." (advies nr. 12.324).

Uit de vergelijking van de algemene informatie in de gewone Belgacom-gidsen met die in de Duitstalige brochure horende bij de boekdelen 6 A&B blijkt dat de gegeven informatie in beide gevallen niet dezelfde is.

De gewone Belgacom-gidsen bevatten een rubriek "Memento" (± 47 p.) die nationale en lokale informatie bevat. Het betreft o.a. een overzicht van de telefoonnummers van de federale ministeries, de politieke partijen, de diverse ombudsdiensten, een culturele agenda, enz. Deze informatie is in de Duitstalige brochure niet terug te vinden.

De VCT oordeelt dus, gelet op bovenvermelde rechtspraak, dat de klacht ontvankelijk doch ongegrond is wat de boekdelen 6 A&B betreft.

De VCT oordeelt verder dat het aangewezen is dat de rubriek "Memento", als officiële informatie, eveneens in de Duitstalige brochure zou worden opgenomen.

De VCT stelt ten slotte voor de mogelijkheid van een drietalige uitgave te onderzoeken.

#### 4. Wat de fax van het departement "Marketing, Vente et Communication" betreft.

Desbetreffende fax kan beschouwd worden als een betrekking van een centrale dienst met een particulier en diende dus overeenkomstig artikel 41 § 1 in die van de drie talen (N,F,D) gesteld te zijn waarvan de betrokkenen zich hebben bediend. Is die taal niet gekend dan moet worden uitgegaan van een vermoeden juris tantum dat de taal van het gebied ook de taal van de particulier is (cfr. advies VCT nr. 1477 van 21 april 1966). In casu diende de fax in het Duits gesteld te zijn.

De VCT oordeelt derhalve dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt aan de heer J. VANDE LANOT-  
TE, Vice-Eerste Minister en Minister van Binnenlandse Zaken,  
aan de heer J. GOOSSENS, afgevaardigd bestuurder van Belgacom,  
en aan de klager gestuurd.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS