

[...]

34.245/II/PF
MD/RV

Betreft: Belgacom – Klantendienst Hasselt

Mijnheer de Vice-Eerste Minister,

Ter zitting van 22 januari 2004 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen de Belgacom Klantendienst te Hasselt. Deze laatste heeft in het Nederlands geantwoord op een vraag tot het installeren van een ADSL-lijn, ingediend door een particulier uit Voeren die daartoe een internetformulier had ingevuld in het Frans.

*
* *

Uit de inlichtingen die werden meegedeeld door Belgacom blijkt dat de gegevens betreffende het taalstelsel van de betrokkene ondertussen werden aangepast in de bestanden, en dat de klant sinds enige tijd zijn facturen en brieven ontvangt in het Frans.

*
* *

De Belgacom Klantendienst te Hasselt moet worden beschouwd als een gewestelijke dienst in de zin van artikel 34, § 1, a, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Conform artikel 34, § 1, lid 4, van de SWT, gebruikt bovengenoemde gewestelijke dienst in zijn betrekkingen met een particulier, de taal die te dezer zake is opgelegd aan de plaatselijke diensten van de woonplaats van de betrokken particulier.

Een Franstalige particulier uit Voeren dient zijn factuur en zijn post van de Belgacom Klantendienst te Hasselt derhalve in het Frans te ontvangen (artikel 12, lid 3, van de SWT).

Bijgevolg acht de VCT, met één onthouding van een lid van de Nederlandse afdeling, de klacht ontvankelijk en gegrond, zij het thans achterhaald aangezien de klager al sedert enige tijd zijn documenten in het Frans ontvangt.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT - DE WYELS