

[...]

35.098/II/PN
AMC

Mijnheer de Directeur-generaal,

Tijdens hun zitting van 11 maart 2004 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen uw diensten omwille van het feit dat de heer [...] uit Evere, een Nederlandstalig particulier, al zijn papieren betreffende zijn aansluiting, in het Frans kreeg toegestuurd. De latere facturatie werd eveneens in het Frans opgesteld.

Bij zijn aansluiting met het internet waren opnieuw 90% van zijn aansluitingspapieren in het Frans gesteld. Tenslotte deelt de klager mee dat hij onlangs een technische ondersteuning nodig had om een probleem op te lossen en weer kreeg hij de uitleg enkel in het Frans. Toen hij vroeg of hij de uitleg in het Nederlands kon krijgen antwoordde het personeelslid geen Nederlands te spreken.

Bij brief van 18 november 2003 deelde u het volgende mee:

“Deze persoon is ingeschreven bij ons sinds 29.12.1998 per telefonische aanvraag. Hij werd effectief in de Franstalige rol ingeschreven en heeft hieromtrent geen enkele reactie gegeven tot augustus 2002, toen hij ook per telefoon gevraagd heeft hem in de Nederlandstalige rol te schrijven, hetgeen onmiddellijk gedaan werd.

Op 06.08.2002 schrijft de klant zich in via de website voor internet.

De modem werd geplaatst op 15.08.2002- het ontvangstbewijs van de modem was in het Nederlands en de klant heeft deze ook getekend.

Wat de tussenkomsten betreft van ons personeel, de laatste heeft plaats gehad wegens een klacht van de klant betreffende de ontvangst van Canal+ Vlaanderen. De persoon die de heer [...]aan de lijn heeft gehad was wel tweetalig en de techniker die de interventie heeft uitgevoerd is een Vlaming wel bekend in het bedrijf voor zijn strijd voor de bescherming van de rechten van de Vlaamse gemeenschap.

De klacht ingevoerd door de Heer [...]is dus verbazend, tenzij er een link zou bestaan tussen de interventie van onze techniker en het neerleggen van de klacht door een trouwe abonnee die hieromtrent nooit eerder enig bezwaar had gemaakt.”

Brutélé is een gewestelijke dienst die gemeenten omvat uit Brussel-Hoofdstad en uit het Waalse Gewest, en als dusdanig onderworpen is aan artikel 35,§1, b van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT). Brutélé valt dus onder dezelfde regeling als de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn.

In navolging van artikel 19 van de SWT gebruikt iedere plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad, in zijn betrekkingen met een particulier, de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

De Nederlandstalige klanten dienen in het Nederlands te woord te worden gestaan door uw diensten. Daarnaast dienen alle documenten bestemd voor deze klanten in het Nederlands gesteld te zijn.

Wat het telefonisch contact met uw diensten betreft in verband met de door de klager gevraagde technische ondersteuning oordeelt de VCT dat de klager op dit punt onvoldoende gegevens vermeldt, bv. de juiste datum, het juiste uur van het contact en de gevraagde dienst.

Zij oordeelt dan ook dat de feiten onvoldoende bewezen zijn en acht de klacht op dit punt, met eenparigheid van de stemmen min 1 tegenstem van een lid van de Nederlandse afdeling, ontvankelijk doch ongegrond.

Wat het schriftelijk contact met uw diensten betreft stelt de VCT vast dat u in uw antwoord niet mededeelt of de aansluitingspapieren betreffende de aansluiting van de heer Van Der Taelen met het internet inderdaad voor 90 % Franstalig waren. U vermeldt enkel het Nederlandstalige ontvangstbewijs van de modem. De VCT gaat er dan ook van uit dat de overige documenten in het Frans gesteld waren.

De VCT acht de klacht op dit punt ontvankelijk en gegrond in de mate dat niet alle documenten betreffende de aansluiting van de betrokkene bij uw maatschappij in het Nederlands werden gesteld.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS