



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

[...]

[...]

Mevrouw de Minister,

Ter zitting van 17 april 2008 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen de NMBS omwille van het feit dat het Centraal Station reserveringstickets met Nederlandstalige vermeldingen heeft afgeleverd ten behoeve van een Franstalige gebruiker, de heer [...]

*
* *

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordde u het volgende:

"In tweetalige stations als Brussel-Centraal, kunnen de personeelsleden, naar eigen keuze, in het verkoopsysteem de taal van het scherm bepalen en dus ook de taal waarin de uitgebrachte vervoerbewijzen zullen worden gesteld. Gebeurt dat niet, dan is de gebruikte taal die van de gebruiker van het systeem. Deze laatste heeft niettemin nog de mogelijkheid de parameters te wijzigen door een druk op een speciale toets van het klavier.

Ofschoon de personeelsleden die in tweetalige stations tewerkgesteld zijn, weten dat zij de taalwetgeving moeten naleven, werden zij herinnerd aan de richtlijnen terzake.

Anderdeels is het zo dat vervoerbewijzen die via het nieuwe verkoopsysteem (Direct Mode) worden gereserveerd bij het Call Center International of via Internet, enkel worden uitgebracht in de taal van de persoon die het verkoopsysteem heeft opgestart bij de reservering. In deze denkbeeldige situatie zou het personeelslid dat in een tweetalig station die vervoerbewijzen moet afdrukken, niet in staat zijn daaraan welke wijziging dan ook aan te brengen.

Mogelijks heeft het personeelslid van het station Brussel-Centraal om tal van redenen – waaronder een zekere werkdruk – nagelaten de parameters te wijzigen, of was hij, zoals in het voornoemde denkbeeldige geval, niet in staat de taal te wijzigen omdat het ging om vervoerbewijzen die ofwel bij het Call Center International ofwel via Internet waren gereserveerd."

*
* *

Het Centraal Station is een plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad.

Conform de rechtspraak van de VCT zijn de reisbiljetten getuigschriften in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Krachtens artikel 20, §1, van de SWT, stellen de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn, de akten die de particulieren betreffen alsook de getuigschriften, verklaringen, machtigingen en vergunningen die aan de particulieren worden afgegeven, in het Nederlands of in het Frans, naar gelang van de wens van de belanghebbende.

Het reisbiljet en de reservering hadden in het Frans moeten zijn gesteld.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS