



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel,

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 40.053/II/PF
RC/RV

Betreft: *klacht tegen de Belgacomdienst Ring-Back.*

Ter zitting van 13 juni 2008 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die door een Franstalige inwoner van Sint-Genesius-Rode werd ingediend tegen het feit dat de Belgacomdienst Ring-Back op haar vaste telefoonlijn enkel eentalig Nederlandse berichten afleverde.

*
* *

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

"De dienst Ring-Back werd inderdaad in het Nederlands geïnstalleerd op de telefoonlijn van Mevrouw [...]. De klant was in de systemen van Belgacom opgenomen als behorende tot de Nederlandse taalrol. Het betreft hier dus een spijtige vergissing in de systemen, waarvoor intussen de nodige rechtzettingen gebeurden.

Belgacom herinnert eraan dat voor iedere klant de dienst Ring-Back (op een centrale wijze) standaard wordt geïnstalleerd in de door hem gebruikte taal. Aan iedere klant wordt echter de mogelijkheid geboden naar het nummer 1930 (FR) of 1920 (NL) te bellen en automatisch de gewenste taal te kiezen."

*
* *

Belgacom is een autonoom overheidsbedrijf dat, naar luid van artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en van hun dochterondernemingen die zij betrekken bij de uitvoering van hun taken van openbare dienst en waarin het belang van de overheid in het kapitaal meer dan 50% bedraagt,

onderworpen zijn aan de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

De Belgacomdienst Ring-Back is een betrekking met de particulieren aangezien hij geïnstalleerd wordt in de door de klant gekozen taal en deze laatste de taal kan wijzigen door het nummer 1930 (Fr.) of 1920 (Nl.) te vormen.

Conform artikel 41, §1, van de SWT, maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

Derhalve is de VCT, bij eenparigheid van stemmen min twee onthoudingen van leden van de Nederlandse afdeling, van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

De VCT neemt akte van het feit dat de Belgacomdienst Ring-Back per vergissing in het Nederlands geïnstalleerd werd op de lijn van mevrouw [...] en dat dat euvel ondertussen is weggewerkt.

Dit advies wordt gestuurd aan de klager.

"Le service Ring-Back a, en effet, été installé en néerlandais sur la ligne téléphonique de madame Waldmann. La cliente était reprise, dans les systèmes de Belgacom, en tant que personne relevant du rôle de langue néerlandaise. Il s'agit donc, en l'occurrence, d'une regrettable erreur de nos systèmes, lesquels ont, entre-temps, fait l'objet des corrections nécessaires.

Belgacom rappelle que le service Ring-Back est installé (de manière centrale) pour chaque client dans la langue utilisée par ce dernier. Il est cependant loisible à chaque client de former le numéro 1930 (FR) ou 1920 (NL) pour choisir automatiquement la langue souhaitée."