



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 40.057/II/PF
RC/EV

Ter zitting van 10 oktober 2008 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd tegen de NMBS omdat mevrouw [...], gedomicilieerd in de [...] te 1050 Brussel, eentalig Nederlandse ontvangstbewijzen ontving bij het afhalen van meerdere reservatiebiljetten die zij met haar kredietkaart betaalde voor heen-en-terug-biljetten Brussel-Parijs.

Op haar protest hiertegen werd haar verklaard dat het niet mogelijk was om dit document in het Frans af te drukken.

*

* *

Op de vraag om inlichtingen van de VCT heeft u het volgende geantwoord (vertaling):

"In de eerste plaats wenst de NMBS zich bij mevrouw [...] te verontschuldigen voor de in deze brief aangehaalde feiten. Het is echter niet mogelijk – gezien de verstreken tijd sinds het incident – om de omstandigheden te achterhalen die aan de basis van deze situatie lagen.

De "klantenfiche" van mevrouw [...] werd nagekeken opdat ze zeker als Franstalige klant geregistreerd staat. De biljetten die ze nog via het Callcenter zal reserveren zullen in het Frans uitgereikt worden, voor zover die in een station van het Waalse of Brusselse Gewest worden afgehaald.

Alle medewerkers van het Callcenter werden bovendien herinnerd aan de procedure om de uitreikingstaal van de reisbiljetten na te gaan."

*

* *

De Brusselse stations zijn plaatselijke diensten van Brussel-Hoofdstad. Overeenkomstig de rechtspraak van de VCT zijn 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).

Conform 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.

Derhalve hadden de ontvangstbewijzen bij het afhalen van de reservatiebiljetten in het Frans gesteld moeten zijn.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.