



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 12 augustus
2009

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 40.131/II/PF
RC/RV

Ter zitting van 4 december 2008 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die werd ingediend tegen de NMBS omdat mevrouw [...], [...] te 6238 Luttre, van de maatschappij Thalys een terugbetalingticket ontving dat gedeeltelijk in het Nederlands was gesteld.

*
* *

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordde de gedelegeerd bestuurder van de NMBS het volgende (*vertaling*).

"Ik betreur dat de terugbetalingkwitantie die werd uitgereikt aan mevrouw [...], een klante die zich in het Frans uitdrukt, in het Nederlands werd opgemaakt.

In de Brusselse stations spreken alle bedienden Frans en Nederlands, soms zelfs één of meer andere talen. Bij het aanvatten van het werk, wanneer de verkoopterminal wordt aangezet, moet iedere verkoper een paswoord invoeren. Vanaf dat ogenblik wordt hij door het informaticasysteem herkend, wordt er een onderscheid gemaakt tussen een Franstalige en een Nederlandstalige bediende en wordt de gepaste taal ingevoerd.

Wanneer een Nederlandstalige bediende een Franstalige reiziger bedient, moet hij zijn klavier uiteraard overschakelen op de gekozen taal zodat de klant het document – een vervoerbewijs of wat dan ook – ontvangt in zijn moedertaal. Jammer genoeg kan het gebeuren dat, in de nooit aflatende stroom afwisselend Frans- en Nederlandstalige reizigers, deze manipulatie over het hoofd wordt gezien. Zoals in het geval dat ons bezighoudt, ontvangt een Franstalige reiziger dan, ongelukkiglijk, zijn ticket in het Nederlands."

Onze verkopers zien erop toe dat onze klanten zo goed mogelijk worden bediend, in overeenstemming met de reglementering. Jammer genoeg, kan een menselijke fout echter nooit worden uitgesloten."

*
* *

De Brusselse stations zijn plaatselijke diensten van Brussel-Hoofdstad, behalve het station Brussel-Zuid dat een gewestelijke dienst is.

Naar luid van artikel 19 van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (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.

Brussel-Zuid is onderworpen aan artikel 35, §1, a, van de SWT, en valt onder dezelfde regeling als de plaatselijke diensten die gevestigd zijn in Brussel-Hoofdstad.

De terugbetalingtickets die in de Brusselse stations worden uitgereikt, moeten dus volledig gesteld worden in de taal van de particulier.

Bijgevolg acht de VCT de klacht ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.