



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 28 oktober 2009

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 41.033/II/PF
RC/EV

Betreft: *Klacht tegen de NMBS*

Ter zitting van 9 oktober 2009 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd omdat een Franstalige inwoner van Brussel tijdens een seniorenreis eentalig Nederlandse reservatietickets van de NMBS ontvangen had voor trajecten Brussel-Zuid – Bordeaux.

*
* *

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordde u het volgende (*vertaling*):

"Ingevolge mijn brief van 23 februari jl. deelt de NMBS mij mee dat het de maatschappij spijt dat de tickets die uitgereikt werden aan de heer [...], die zich in het Frans uitdrukte, in het Nederlands gesteld waren.

Het dossier aangaande de reis van een groep van 51 mensen van de vzw "Senioren Oudergem" werd wel degelijk in het Frans behandeld door een medewerker van de dienst Reservaties Grote Groepen, en dit vanaf de eerste contacten met de verantwoordelijke. Bij de uitreiking van de vervoerbewijzen nam een Nederlandstalige bediende het werk over en vergat hij de taal van zijn afdrukprogramma aan te passen.

De NMBS-verkopers zorgen ervoor de cliënten een zo goed mogelijke dienstverlening te bieden, en dit overeenkomstig de wetgeving terzake. Spijtig genoeg kan een menselijke fout nooit worden vermeden. Er werd een herinnering van de procedures aan de betreffende dienst gestuurd.

De NMBS biedt de heer [...] haar oprechte excuses aan voor de ongemakken die hij hierdoor mocht ondervinden."

De Brusselse stations zijn plaatselijke diensten van Brussel-Hoofdstad.

Overeenkomstig de rechtspraak van de VCT zijn reservatietickets 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.

Volgens 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 reservatietickets dienen volledig in de taal van de particulier gesteld te zijn.

De klacht is derhalve ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.