



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 9 juli 2010

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 42.029/II/N
TVS/YS

De Nederlandse afdeling van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) heeft in haar zitting van 25 juni 2010 de klacht onderzocht tegen uw bestuur wegens het feit dat bij een aanvraag tot betaling van een parkeertoelating via sms, een bericht in het Engels verscheen, met name “Info: Sorry but you don’t have permission to send an sms to this destination”.

Gevraagd om inlichtingen terzake, deelt uw dienst Financiën de VCT het volgende mede:

“Sinds 18 mei 2009 is in Leuven het nieuw parkeerbeleid van toepassing waarbij onder andere ook via sms betaald kan worden voor een parkeerticket.

De klacht die uw commissie ontving heeft betrekking op deze dienst voor het sms-parkeren. Deze dienst wordt in Leuven aangeboden via Mobile For NV door het versturen van een sms met daarin de nummer van de betaalautomaat en de nummerplaat naar 4411.

De algemene werking hiervan is als volgt.

De sms-parkeerdienst kan gebruikt worden in 3 talen: Nederlands, Frans en Engels. Dit geldt zowel voor de website www.4411.be als de sms-berichten die verstuurd worden vanuit 4411.

Standaard worden de sms-berichten opgesteld volgens de taal van de locatie van het eerste gebruik (de locatie wordt bepaald aan de hand van de opgegeven parkeerautomaat door de gebruiker). Als een klant voor de eerste keer sms-parkeren gebruikt in Leuven, zullen de berichten naar hem steeds in het Nederlands opgesteld worden. De gebruiker wordt van deze taal-keuze onmiddellijk op de hoogte gebracht in het eerste (gratis) sms’je dat hij vanuit 4411 krijgt; daarin staat meteen ook de mogelijkheid vermeld hoe hij de taal van de berichten eventueel kan aanpassen: “Welkom! Uw taal is NL. Envoyez FR au 4411 pour changer votre langue en Français. Send EN to 4411 to change your language to English ».

Vermits in de 12 steden waar deze dienst door Mobile For wordt aangeboden ofwel Nederlands ofwel Frans als standaard-taal staat ingesteld, kunnen we dan ook enkel vermoeden dat de betreffende gebruiker:

- *zelf de taal van onze berichten op Engels ingesteld heeft: via de EN-instructie of via onze website;*

- ofwel verwijst naar de Engelse tekst in ons welkomst-bericht (zie boven);
- ofwel een Engels bericht van een andere dienst heeft ontvangen; bijvoorbeeld van zijn gsm-operator of van een andere sms-dienst.

Omdat de klacht zeer vaag en ongedetailleerd omschreven wordt in uw brief is het voor ons onmogelijk om deze tot in detail te onderzoeken. Als u ons het gsm-nummer van deze gebruiker kan doorgeven, kunnen we de sms-communicatie tussen de gebruiker en 4411 effectief bekijken en nagaan wat er gebeurd is.”

Na mededeling van het gsm-nummer van de klager heeft de heer [...] van de dienst Financiën de VCT het volgende medegedeeld:

“In verband met de klacht tegen een bericht in het Engels bij een aanvraag tot betaling van een parkeertoelating heb ik het sms-verkeer van het door u opgegeven telefoonnummer met de dienst 4411 laten opzoeken. Het telefoonnummer 0473/896826 is echter onbekend. Er is nooit communicatie geweest tussen dat nummer en de dienst 4411; er werd nooit een sms verstuurd.”

*

* *

De VCT, Nederlandse afdeling, stelt vast dat er nooit communicatie is geweest tussen de klager en de dienst 4411 en dat van hieruit nooit een sms werd verstuurd aan de betrokkene.

De VCT, Nederlandse afdeling, is dan ook van oordeel, met 3 stemmen voor en 2 onthoudingen, dat de klacht ontvankelijk is doch ongegrond.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.