



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht  
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL**

---

Brussel, 27 mei 2011

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 43.054/II/PF  
RC/RV

Ter zitting van 20 mei 2011 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht van mevrouw [...], die van de klantendienst van Proximus een eentalig Nederlandse e-mail ontving, terwijl zij Franstalig is.

\*  
\* \*

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

"Hierover ondervraagd, liet de maatschappij Proximus mij weten dat het gaat om een ongelukkige verkeerde handeling van de medewerker die, op 10 november 2010, telefonisch in contact stond met mevrouw Delsart. Doordat hij op Intranet was aangesloten in het Nederlands, liet hij inderdaad na, bij het sturen van de mail aan de klaagster, de taal van de parameters te wijzigen.

Proximus bevestigt dat mevrouw [...] in zijn onderscheiden informaticabestanden is geregistreerd als Franstalige..."

\*  
\* \*

Artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, bepaalt dat de autonome overheidsbedrijven alsmede 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).

E-mails zijn betrekkingen met particulieren.

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.

De VCT acht de klacht derhalve ontvankelijk en gegrond.

Dit advies wordt gestuurd aan de klager.