



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

---

Brussel, 27 september 2011

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 43.090/II/PF  
RC/RV

**Betreft:** *klacht tegen Belgacom.*

Ter zitting van 9 september 2011 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen het feit dat Belgacom Nederlandstalige brieven en facturen stuurt aan mevrouw [...] en de heer [...], Merodestraat 350 te Vorst. De betrokkenen hebben met de klantendienst van de maatschappij geregeld maar tevergeefs contact opgenomen om de situatie te verhelpen. Zij hebben hun briefwisseling meermaals teruggestuurd met de vermelding dat hun taal het Frans was. Eind januari 2011 hebben ze zich naar een Belgacomwinkel in het Zuidstation begeven om zich aldaar te beklagen over het feit dat zij hun briefwisseling in het Nederlands ontvingen. Een ontvangstbewijs dat gewag maakt van de wijziging, met als datum 3 februari 2011, werd hun inderdaad in het Frans toegestuurd. Desondanks ontvangen de betrokkenen hun facturen nog altijd in het Nederlands.

\*  
\* \*

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

*"Daarover ondervraagd deelde de maatschappij Belgacom mij mee dat het gaat om een jammerlijke vergissing. De titularis van de lijn, mevrouw [...], stond in de informaticabestanden van Belgacom niet als Franstalige ingeschreven onder "Facturatie", hoewel onder "Klant" alles in orde bleek.*

*Ondertussen werden de nodige maatregelen genomen om de volgende facturen in het Frans op te maken."*

\*  
\* \*

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 bepalingen van de SWT.

Het sturen van een factuur door Belgacom aan klanten, is een betrekking met particulieren in de zin van de SWT.

Met toepassing van artikel 41, §1, van de SWT, maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

Bijgevolg is de klacht ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.