



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 27 januari 2015

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 46.088/II/PF
[...]

[...]

Mevrouw de Gedelegeerd Bestuurder,

Ter zitting van 23 januari 2015 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd door een Franstalig inwoner van 3798 's Gravenvoeren, omdat hij van Proximus een tweetalig Nederlands / Franse brief ontving, terwijl zijn taalaanhorigheid bekend moest zijn bij de diensten.

Op de vragen om inlichtingen van de VCT van 29 september en 5 november 2014 antwoordde de Directeur van de Group Legal & Compliance van Proximus het volgende:

"[...] Bij nazicht blijkt dat de betreffende klant volgens onze databanken wel degelijk voor het Frans gekozen heeft bij Proximus, zowel voor de commerciële als voor de contractuele berichten.

De gepersonaliseerde berichten aan de klanten worden steeds in de taal van de klant gesteld.

De technische diensten in de tweetalige gemeenten of in de gemeenten met een speciale regeling deponeren soms niet gepersonaliseerde berichten in twee talen in de brievenbussen, om de mensen die in de straten waar men aan het werken is te verwittigen.

Dit was blijkbaar het geval in 's Gravenvoeren. [...]"

*
* *

Artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, stelt dat de autonome openbare bedrijven 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 wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966 (SWT).

Uit de klacht en het document dat erbij gevoegd was, blijkt dat de betwiste brief een gepersonaliseerde brief is, die aan de klager gestuurd werd aangaande zijn klantencontract bij

Proximus.

Het gaat hier dan ook om een betrekking van een centrale dienst met een particulier in de zin van de SWT.

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.

Aangezien de klant opgenomen was als Franstalige in de databanken van Proximus, had hij de brief enkel in het Frans moeten ontvangen.

De VCT is van oordeel, met twee onthoudingen van leden van de Nederlandse afdeling, dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

[...]