



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 21 februari 2017

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 48.267/III/PF
[...]

[...]

Mevrouw de Gedelegeerd bestuurder,

Ter zitting van 17 februari 2017 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht ingediend door een Franstalige klant tegen Proximus. De klacht betreft de ontvangst van Nederlandstalige reclame van verschillende websites.

De klager informeert ons als volgt (vertaling):

“Ik ben klant bij Proximus voor adsl. Het IP-adres van Proximus is dynamisch, het wordt elke dag vernieuwd. De geolocatie van dit IP-adres is heel vaak gelokaliseerd in Vlaanderen. Ik ontvang dus regelmatig Nederlandstalige reclame. De websites die ik bezoek, beschouwen mij als een Vlaming. Dit probleem wordt gedeeltelijk opgelost door cookies te gebruiken, maar ik wis deze regelmatig. (...)”

Op de vraag om inlichtingen van de VCT, antwoordt u het volgende (vertaling):

“Uit nazicht blijkt dat de taal die in onze systemen geregistreerd staat om te communiceren met de klant die de klacht heeft ingediend, wel degelijk het Frans is. (...)”

Voor wat de berichten, reclame en andere informatie betreft die de klant ziet verschijnen op zijn computer of terminal wanneer hij op websites “surft”, of die hij in zijn mailbox ontvangt maar die door iemand anders dan Proximus worden verstuurd, treedt deze laatste enkel op als vervoerder in de zin van artikel XIII17 van hoofdstuk 6 van het Wetboek van economisch recht. In dat opzicht vallen deze berichten niet onder zijn verantwoordelijkheid, en bovendien kan de vervoerder krachtens de wet de doorgegeven informatie “niet selecteren noch wijzigen”.

Meer bepaald, om op uw technische vraag te antwoorden, is een dynamisch IP-adres een lang nummer dat automatisch wordt toegekend door een elektronisch communicatienetwerk telkens wanneer de klant verbinding maakt met internet. Het adres is zogenaamd “dynamisch” omdat het verandert telkens wanneer de klant opnieuw verbinding maakt met het netwerk. Gedurende dezelfde dag kan eenzelfde adres dus automatisch aan verschillende klanten worden toegekend. Het is dus een louter technisch proces dat automatisch wordt gegenereerd

bij elke verbinding, zonder rekening te houden met de locatie waar de klant zich fysiek bevindt.

Wanneer een surfende klant een website bezoekt, kan hij namelijk worden beschouwd als behorend tot een bepaalde rol omdat hij bijvoorbeeld ooit eens, bewust of niet, een “cookie” heeft gedownload die hem als zodanig op de bewuste website heeft geïdentificeerd. Het is evenwel ook mogelijk dat, door bijvoorbeeld een website te hebben bezocht die in een andere taal dan zijn oorspronkelijke taal is gesteld (bijvoorbeeld een website aan de andere kant van de Atlantische Oceaan of een informatieve website in een andere taal), de zoekmotor waarmee hij deze website kon bezoeken hem de eerste keer heeft geïdentificeerd als zijnde spreker van deze taal en dit nadien zo heeft opgeslagen. (...)

Teneinde dit ongemak te vermijden, is het aan te raden de cookies die zijn opgeslagen op het gebruikte apparaat regelmatig te wissen, of anoniem te surfen.”

*
* *

Krachtens artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zijn 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 aan de bepalingen van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Overeenkomstig artikel 41, § 1, SWT, maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend, met name het Nederlands, het Frans of het Duits.

De klant is wel degelijk als een Franstalige klant opgenomen in de databanken van Proximus.

Voor wat de reclame betreft die de klager in het Nederlands ontvangt, treedt Proximus, volgens zijn verklaringen enkel op als vervoerder in de zin van artikel XII17 van hoofdstuk 6 van het Wetboek economisch recht.

Dit artikel bepaalt namelijk dat: “Wanneer een dienst van de informatiemaatschappij bestaat in het doorgeven via een communicatienetwerk van door een afnemer van de dienst verstrekte informatie, of in het verschaffen van toegang tot een communicatienetwerk, is de dienstverlener niet aansprakelijk voor de doorgegeven informatie, als aan elk van de volgende voorwaarden voldaan is :

1° het initiatief tot de doorgifte niet bij de dienstverlener ligt;
2° de ontvanger van de doorgegeven informatie niet door de dienstverlener wordt geselecteerd;

3° de doorgegeven informatie niet door de dienstverlener wordt geselecteerd of gewijzigd. Het doorgeven van informatie en het verschaffen van toegang in de zin van het eerste lid omvatten de automatische, tussentijdse en tijdelijke opslag van de doorgegeven informatie, voor zover deze opslag uitsluitend dient om de doorgifte in het communicatienetwerk te bewerkstelligen en niet langer duurt dan redelijkerwijs voor het doorgeven nodig is.”

In dat opzicht en bij vervulling van de voorwaarden van voormeld artikel XII17 van het Wetboek economisch recht, behoren deze berichten niet tot zijn verantwoordelijkheid.

Het feit dat, volgens de klager, de websites die hij bezoekt hem als Nederlandstalige beschouwen, hangt technisch gezien niet af van de verantwoordelijkheid van Proximus maar van de vrijheid van de klager terwijl hij op de websites surft. De VCT neemt akte van het feit dat de taal die in de systemen van Proximus is opgeslagen om met de klager te communiceren het Frans is.

De VCT acht de klacht ontvankelijk maar ongegrond.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

[...]