



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht**  
**Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL**

---

Brussel, 2 april 2019

**Uw brief van:**  
**Uw kenmerk:**  
**Ons kenmerk:** 50.469/II/PF

**Betreft:** klacht betreffende het versturen van een enkel in het Engels opgesteld e-mail ter bevestiging van de reservering van een treinticket

Geachte mevrouw de gedelegeerd bestuurder,

Ter zitting van 29 maart 2019 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht ingediend door een Franstalige burger tegen de NMBS betreffende het versturen van een enkel in het Engels opgesteld e-mail ter bevestiging van de reservering van een treinticket.

Op onze brieven d.d. 11 januari 2019 en 6 februari 2019 waarin uw standpunt ten aanzien van deze klacht werd gevraagd, hebt u in uw schrijven van 5 februari 2019 het volgende geantwoord : (vertaling)

“Uw klacht van 12 januari 2019 hebben we ontvangen.

Na verificatie bij de directie *Marketing & Sales* blijkt dat de e-mail die de persoon heeft ontvangen, automatisch door het verkoopsysteem is verstuurd.

De betrokken persoon had de boodschap inderdaad in zijn taal moeten ontvangen.

Dit is een computerprobleem dat bekend is binnen *Marketing & Sales* en IT en dat ondertussen is opgelost”.

\*  
\*      \*

Overeenkomstig artikel 1, § 4, 2° van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (Wet Overheidsbedrijven), is de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS) een autonoom openbaar bedrijf.

Artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 stelt :

“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, zijn onderworpen aan de bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966 (SWT).”

Dit heeft tot gevolg dat de NMBS aan de SWT is onderworpen.

Een e-mail is een betrekking met particulieren in de zin van de SWT aangezien het om een persoonlijk en geïndividualiseerd contact gaat tussen een persoon en de administratie.

De NMBS is een centrale dienst in de zin van de SWT en, 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.

De e-mail had vervolgens in het Frans moeten worden opgesteld aangezien de klager Franstalig is.

De VCT acht de klacht ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,