



Commission permanente de Contrôle linguistique
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 18 novembre 2019

[...]

[...]

Objet : plainte contre *Vueling Airlines* relative au refus d'accepter des documents en néerlandais

Madame, Monsieur,

En sa séance du 15 novembre 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné votre plainte relative au fait que la compagnie aérienne *Vueling Airlines*, concernant votre demande de remboursement de billets d'avion suite au décès d'un membre de la famille, refuse d'accepter des documents officiels (acte de décès et livret de mariage) établis en néerlandais. La compagnie aérienne a exigé pour le remboursement des billets une traduction française ou anglaise des documents.

*
* *

La CPCL constate que la compagnie aérienne *Vueling Airlines*, en tant que compagnie privée étrangère, n'est pas soumise aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC). La compagnie n'est par conséquent pas obligée d'accepter les actes qui concernent les particuliers et qui ont été délivrés en néerlandais par un service local établi dans la région homogène de langue néerlandaise, conformément à l'article 13, § 1, alinéa 1 LLC.

En tant qu'intéressé, il existe bien la possibilité de demander une traduction française d'actes établis en néerlandais concernant les particuliers en application de l'article 13, § 1, alinéa 2 LLC. Cet article détermine que tout intéressé qui en établit la nécessité, peut s'en faire délivrer gratuitement la traduction certifiée exacte en français, en néerlandais ou en allemand, selon le cas. Cette traduction vaut expédition ou copie conforme et doit être demandé au gouverneur de la province de son domicile.

Enfin, vous pouvez, si vous le désirez, introduire une plainte relative aux différends avec des entreprises établies dans un Etat membre de l'UE auprès du « Centre Européen des Consommateurs Belgique » via son site Internet www.cecbelgique.be.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur général, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE