



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

---

Brussel, 29 september 2020

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 52.284/II/PN  
MN

**Betreft:** klacht met betrekking tot Engelstalige e-mail

In zitting van 25 september 2020 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht met betrekking tot het feit dat de heer Neckebroeck, woonachtig te Oudenaarde, op 1 augustus 2020 omstreeks 10u53 een e-mail van Proximus ontving die enkel in het Engels was opgesteld. De e-mail betreft de bestelling van het product 'Cloud 10 GB'.

In een e-mail van 20 augustus 2020 antwoordde u wat volgt: "Het versturen van het eentalige bericht in het Engels blijkt een technische fout te zijn. De taalinstellingen van de heer [...] komen overeen met zijn taalkundige situatie. Inderdaad, de klant staat in onze IT-systemen vermeld als Nederlandstalige klant, zowel voor de officiële taal als voor de taal van de communicatie.

We verontschuldigen ons bij de heer [...] voor het veroorzaakte ongemak. We zullen onderzoeken waarom dit bericht in het Engels naar een Nederlandstalige klant is gestuurd, ondanks de juiste instelling van de gegevens van de klant."

\*  
\* \*

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

Aangezien Proximus een autonoom overheidsbedrijf is, is zij onderworpen aan de SWT (zie: art. 1, § 4, 1° Wet Overheidsbedrijven).

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 betreffende e-mail diende dus enkel in het Nederlands te zijn gesteld.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.