



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 16 juli 2021

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 53.231/III/PN
NB

Betreft: oproepen door Proximus in het Frans naar inwoner van Zone Antwerpen

In zitting van 15 juli 2021 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht omwille van het feit dat de klager als inwoner van de zone Antwerpen herhaaldelijk door Proximus werd opgebeld in het Frans. Tijdens deze oproepen werd er meegedeeld dat de klager in het Nederlands wilde worden aangesproken maar gebeurden de contacten echter steeds in het Frans. De klager is geen klant van Proximus en heeft Proximus nooit meegedeeld dat zij in het Frans wenst te worden aangesproken

In uw brief van 17 juni 2021 deelde u de VCT het volgende mee:

“Zoals in uw brief vermeldt, is de klacht afkomstig van een persoon die geen Proximus-klant is. Proximus was niet op de hoogte van zijn of haar woonplaats of taalverwantschap, aangezien het om een marketingcampagne ging op basis van telefoonnummers, zonder enige andere persoonlijke informatie over gebelde persoon.

De instructies aan onze diensten die dergelijke marketingcampagnes doen, zijn echter wel degelijk zo dat de door de betrokkene gebruikte landstaal moet worden gebruikt.

Onze diensten zijn zo georganiseerd dat zij beantwoorden aan de vraag van de opgeroepen die zich in hun eigen taal wensen uit te drukken. Het geval dat u ons hebt voorgelegd wijst op een ongelukkige vergissing van onze diensten, waarvoor wij ons bij de betrokkene verontschuldigen.

Wij zullen er uiteraard op toezien dit niet meer gebeurt en zullen onze diensten aan deze instructies herinneren.”

*
* *

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 SWT.

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

Luidens artikel 41 SWT, § 1 SWT maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie (lands)talen waarvan de betrokken zich hebben bediend.

Van zodra de klager meedeelde dat zij in het Nederlands wilde aangesproken wilde worden, dienden de diensten van Proximus haar in het Nederlands aan te spreken.

De klacht wordt derhalve ontvankelijk en gegrond bevonden.

De VCT neemt akte van het feit dat de diensten opnieuw worden herinnerd aan de instructies die bepalen dat tijdens marketingcampagnes de door de betrokkene gebruikte landstaal moet worden gebruikt.