



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 1 juni 2022

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 54 104/I/PF

Betreft: vraag om advies over de dienst “*Card Stop*” van de maatschappij *Wordline*

In zitting van 27 mei 2022 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, uw vraag om advies met betrekking tot de dienst “*Card Stop*” van de maatschappij *Wordline*.

In uw vraag om advies van 9 maart 2022 deelde u het volgende mee (vertaling):

“ (...) De grote meerderheid van de burgers gebruikt bankkaarten en kan dus geconfronteerd worden met oplichting bij het verlies van een kaart of andere problemen. In dergelijke delicate situaties kan een gemakkelijke toegang in de eigen taal tot de dienst *Card Stop* van de dienstverlener *Worldline* doorslaggevend zijn.

Helaas heeft onze regering onlangs vastgesteld dat *Card Stop* momenteel slechts beschikbaar is in twee van de drie landstalen, ten nadele van de Duitstalige bevolking (zie. <https://cardstop.be/nl/home.html>).

Natuurlijke genieten de private dienstverleners, onder bepaalde voorwaarden, de vrijheid in het gebruik van de talen. De taalcommissie heeft dat benadrukt in 2012 ten voordele van de financiële dienstverlener BNP Paribas.

Sta mij echter toe te verwijzen naar een mededeling van de minister van Telecommunicatie Petra De Sutter van 10 januari 2022. Daarin wordt gemeld dat *Card Stop* een “dienst” is “om consumenten te beschermen. [...] *Card Stop* bellen is niet hetzelfde als bijvoorbeeld tickets bestellen via de telefoon.” (Zie. <https://desutter.belgium.be/fr/petra-de-sutter-%E2%80%99Cil-n%E2%80%99y-aura-plus-de-frais-suppl%C3%A9mentaires-pour-le-service-card-stop-gr%C3%A2ce-%C3%A0-un>). In haar verklaringen verwijst de vice-eersteminister in die zin naar het fundamentele karakter van de dienst *Card Stop*. In tegenstelling tot de klassieke bankdiensten, is *Card Stop* een globale dienstverlening op het vlak van het algemeen belang.

Overeenkomstig artikel 1, § 1, 2°, van de wet van 18 juli 1966 op het gebruik van de talen in bestuurszaken, oordelen wij dat de uitbater “belast is met een taak die de grenzen van een privaat bedrijf te buiten gaat en die de wet of de openbare machten hun hebben toevertrouwd in het belang van het algemeen.”. Desgevallend is de uitbater ertoe gehouden “voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik te maken van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.”

Omwille van de gevoeligheid van de dienstverlening van *Card Stop*, heeft de minister-president in een brief aan de uitbater van *Card Stop*, *Worldline*, gevraagd om aan te vangen met de vertaling van de belangrijke publicaties en platformen en om te garanderen dat de betrokken call centers bemand zijn met personen die de Duitse taal beheersen (zie bijlage 1).

Bovendien hebben wij de minister van telecommunicatie, De Sutter, erop attent gemaakt van haar kant tussen te komen zodat rekening gehouden wordt met de drie landstalen in het kader van de dienstverlening *Card Stop* (zie bijlage 2). (...)”

*
* *

“*Card Stop*” is de dienst waarmee een bankkaart of elk ander betaalmiddel op elk moment geblokkeerd kan worden. Die behoort tot de maatschappij *Worldline*, de Europese marktleider in elektronische betalingen en transacties¹.

De maatschappij *Worldline* kan niet gekwalificeerd worden als een rechtspersoon in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) (art. 1, § 1, 2° SWT) want zij is niet belast met een taak die de grenzen van een privaat bedrijf te buiten gaat en die de wet of de openbare machten haar hebben toevertrouwd in het belang van het algemeen.

Derhalve is *Worldline* een privé-maatschappij die niet onderworpen is aan de SWT.

De VCT brengt dus een negatief advies uit met betrekking tot de hoedanigheid van de dienst “*Card Stop*” van de maatschappij *Worldline* als een dienst die de grenzen van een privaat bedrijf te buiten gaat en die de wet of de openbare machten hem hebben toevertrouwd in het belang van het algemeen.

Artikels VII. 30 en VII. 31 van het Wetboek van economisch recht luiden echter: “in geval van verlies diefstal, onrechtmatig of elk niet-toegestaan gebruik van het betaalinstrument, stelt hij de betalingsdienstaanbieder of de door laatstgenoemde aangeduide entiteit daarvan onverwijld in kennis. Na kennisgeving is deze verplicht elk gebruik van het betaalinstrument te verhinderen.”² Zo dient de betalingsdienstaanbieder de gepaste middelen ter beschikking te stellen zodat de gebruiker kan handelen in geval van verlies of diefstal.

De VCT nodigt de betalingsdienstaanbieders uit alle nodige middelen ter beschikking te stellen zodat alle gebruikers kunnen handelen in geval van verlies of diefstal van hun betalingsinstrument.

¹ *CARD STOP*, *Over ons*, <https://cardstop.be/nl/home/over-ons.html> (geraadpleegd op 18 februari 2022).

² Art. VII. 30 en VII.31, Wetboek van economisch recht

Hiertoe vestigt de VCT de aandacht van de maatschappij *Worldline* op het feit dat het Duits één van de drie officiële talen van België is en dat, aangezien “*Card Stop*” een dienst is die alle consumenten in België beschermt, het goed zou zijn als deze ook in het Duits toegankelijk zou zijn.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd naar de dienst “*Card Stop*” van de maatschappij *Worldline*.