

[...]

28.263/Q/II/PN

MV/YS

Mijnheer de Vice-Eerste Minister,

Ter zitting van 19 november 1998, hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die werd ingediend tegen het feit dat de klant, bij een oproep op het gratis nummer 0800.22.800, ingeval hij moet wachten, een liedje in het Engels hoort.

Op de vraag van de VCT om inlichtingen, hebt u op 24 april 1997 geantwoord:

- dat het werkelijke doel dat beoogd wordt door het afspelen van een liedje, erin bestaat de wachttijd voor de klant te verkorten, zonder daarbij de kostprijs van het gesprek te verhogen, aangezien Belgacom de auteursrechten op dit liedje bezit;
- dat het vast en zeker niet de bedoeling is van Belgacom om een reclameboodschap door te spelen aan de klant, door het beluisteren van een achtergrondmuziekje;
- dat Belgacom evenwel, overeenkomstig het advies in die zin van de VCT, overweegt om dit liedje te vervangen door stukjes instrumentale muziek.

*

* *

2.

Uit bijkomende inlichtingen, die telefonisch bij Belgacom werden verkregen, blijkt dat:

- op de gratis nummers 0800.22.800, 0800.33.800 en 0800.44.800, inlichtingen verstrekt worden die van volstrekt algemene aard zijn, en die beschouwd kunnen worden als uitgaande van een centrale dienst van Belgacom;

-de inlichtingen verstrekt worden:

- . in het Nederlands op het nr. 0800.22.800,
- . in het Frans op het nr. 0800.33.800,
- . in het Duits op het nr. 0800.44.800;

- de klant, door het draaien van het nr. 0800.22.800, in het Nederlands wordt onthaald, op de hoogte gebracht van de overbelasting van de lijnen en gevraagd wordt om enkele ogenblikken te wachten.

Daarop volgt dan een muziekje, waar het woord “Belgacom” doorheen klinkt.

Als het wachten langer duurt, wordt een liedje afgespeeld, waarvan de enkele woorden die in het Engels worden uitgedrukt, het volgende betekenen:

“Belgacom, Belgacom, waar u ook bent, er is altijd een telefonist die u kan helpen”.

*

* *

Naar luid van artikel 41, § 1, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT), maken de centrale diensten, voor hun betrekkingen met de particulieren, gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

Door het draaien van het nr. 0800.22.800, vraagt de klant inlichtingen in het Nederlands, en wacht tot men hem in die taal aanspreekt. Dat blijkt het geval te zijn aangezien:

- de klant, bij overbelasting van de lijnen, in het Nederlands wordt onthaald;
- de gevraagde inlichtingen in het Nederlands zullen worden verstrekt.

Wat het gelaakte muziekstuk betreft, kan worden vastgesteld:

- dat dit inderdaad enkel tot doel heeft de wachttijd voor de klant te verkorten;
- dat de tekst van het liedje de abonnees geen enkel specifieke boodschap weergeeft en derhalve niet kan worden beschouwd als een bericht of mededeling aan het publiek als bedoeld door de SWT.

Bijgevolg is de VCT van oordeel dat de taalwetten niet werden overtreden en dat de klacht ontvankelijk is, maar niet gegrond.

3.

Een afschrift van dit advies wordt meegedeeld aan de klager.

Met de meeste hoogachting,

Voorzitter,

De

[...]