

30.176/II/PF

30.233/II/PF

[...]

Mijnheer de Vice-Eerste Minister,

Ter zitting van 4 maart 1999 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan twee klachten tegen Belgacom omdat die aan een Franstalige inwoner van Wezembeek-Oppem twee facturen in het Nederlands heeft gestuurd. En dit, ondanks het feit dat de betrokkene kort geleden drie door Belgacom in het Nederlands gestelde reclamefolders heeft teruggestuurd, en hij op 18 juni 1998 een bericht van adreswijziging heeft gestuurd.

*

* *

Bij brief van 20 januari 1999 hebt u mij het volgende meegedeeld:

“Zoals klager wellicht weet, nam Belgacom onlangs een volledig nieuw facturatiesysteem in gebruik. Dit nieuwe systeem is van opzet klantgericht, en maakte het onder andere mogelijk de secondentarifiering toe te passen.

De gegevensbanken van dit nieuwe systeem werden evenwel gevoed met gegevens uit het vroegere facturatiesysteem.

In enkele geïsoleerde gevallen echter, werden gegevens opgevist die hoorden bij een vroegere titularis van de betreffende telefoonlijn. Zo gebeurde het dat een klant huurgeld voor een toestel, dat reeds jaren niet meer wordt gecommmercialiseerd, kreeg aangerekend. In het geval van de Heer [...] werd op die manier per vergissing voor de taalrol “Nederlandstalig” ingevuld.

De gegevens van de klant werden inmiddels aangepast. Belgacom wil zich graag en uitdrukkelijk verontschuldigen voor het ongemak dat deze fout voor betrokkene met zich meebracht. Tegelijkertijd wenst ze echter ook te beklemtonen dat het hier zeker niet gaat om een systematisch verschijnsel, doch dat het eerder een uitzonderlijk en losstaand feit betreft.

Ik hoop dat deze toelichting en rechtzetting het vertrouwen van deze klant in Belgacom kunnen herstellen, en dat een verdere relatie probleemloos mag verlopen.

Inmiddels teken ik, met de meeste hoogachting.”

*

* *

De VCT constateert dat artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische 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).

Overeenkomstig de rechtspraak van de VCT, moet het sturen van documenten aan een particulier beschouwd worden als een betrekking met die laatste.

Met toepassing van artikel 41, § 1, van de SWT, maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

Voor haar betrekkingen met een Franstalige inwoner van Wezembeek-Oppem, had Belgacom uitsluitend gebruik dienen te maken van het Frans.

Bijgevolg oordeelt de VCT, bij meerderheid van stemmen van de Franse afdeling en twee stemmen en één onthouding van de Nederlandse afdeling, dat de klachten ontvankelijk en gegrond zijn. Tevens neemt zij akte van het feit dat de gegevens van de klant inmiddels werden aangepast.

Een afschrift van dit advies wordt meegedeeld aan de heer Luc VAN DEN BOSSCHE, vice-eerste minister en minister van Binnenlandse Zaken, aan de heer J. GOOSSENS, afgevaardigd bestuurder van Belgacom, aan de regeringscommissaris bevoegd voor Belgacom, aan de adjunct-gouverneur van de provincie Vlaams-Brabant, alsook aan de klager.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

[...]