

31.185/II/PN

,

Ter zitting van 16 maart 2000 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht omtrent het feit dat de heer [...], inwoner van Laken, na zijn adreswijziging een Belgacomfactuur en correspondentie van Belgacom in het Frans ontving, en dit terwijl hij voorheen, toen hij nog in Jette woonden, bij Belgacom bekend was als Nederlandstalig abonnee.

o

o

o

Op haar vraag om inlichtingen antwoordde u de VCT het volgende:

“Met bijzondere aandacht nam Belgacom nota van het ongenoegen van Dhr. [...] omtrent de Franstalige correspondentie die hij sinds zijn verhuis ontvangt.

Uit het onderzoek blijkt dat Dhr. [...] bij Belgacom inderdaad gekend is als een Nederlandstalige klant. Zijn gegevens zijn dan ook als dusdanig in alle bestanden genoteerd.

Merkwaardig, en in tegenspraak met het vorige, is wel dat sinds de verhuis als taalkeuze van de klant het Frans vermeld wordt, zowel voor officiële als voor commerciële correspondentie.

Alhoewel Belgacom haar klant geen sluitende verklaring kan geven, leidt Belgacom uit deze tegenstelling af dat het ofwel om een spijtige menselijke vergissing, ofwel om een computerfout moet gaan. De randgegevens indachtig, kan Belgacom u verzekeren dat het een toevallige fout betreft, en dat in geen geval spraak kan zijn van enige systematiek of kwade wil.

De data van de klant werden ondertussen grondige nagekeken om voorvallen als deze in de toekomst te vermijden. Ondertussen wil Belgacom Dhr. [...] haar welgemeende excuses voor het ongemak aanbieden.

Belgacom hoopt in elk geval van harte dat deze verklaring het vertrouwen van Dhr. [...] in haar bedrijf zal herstellen. De klant kan er op rekenen dat Belgacom haar uiterste best blijven doen om hem een correcte service aan te bieden.”

o

o

o

Belgacom is een autonoom overheidsbedrijf, dat volgens artikel 36 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige overheidsbedrijven, onderworpen is aan de SWT.

Overeenkomstig artikel 35, § 1, van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) valt de betrokken facturatedienst onder dezelfde taalregeling, als de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn.

Artikel 19 SWT bepaalt dat iedere plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal hanteert, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Vermits de heer [...] bij Belgacom inderdaad gekend is als een Nederlandstalige klant diende hij de factuur en correspondentie in het Nederlands te ontvangen.

De VCT is dan ook van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

De VCT neemt akte van de verklaring van Belgacom dat het om een spijtige menselijke vergissing ofwel om een computerfout moet gaan en dat de data van de klager ondertussen grondig werden nagekeken om voorvallen als deze in de toekomst te vermijden.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager bezorgd.