

[...]

32.167/II/PF

[...]

Ter zitting van 14 september 2000, hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht ingediend tegen Belgacom omwille van de volgende feiten:

- een Franstalige abonnee ontving een Nederlandstalige factuur;
- toen diezelfde abonnee de zaak telefonisch wilde regelen op nr. 8000-22-702, kwam hij terecht bij ambtenaren die weigerden Frans te spreken.

De klager voegde bij zijn klacht een exemplaar van de aangevochten factuur.

Op de vraag om inlichtingen van de VCT, antwoordt u wat volgt (vertaling).

"Belgacom bevestigt mij dat er maatregelen werden genomen om de gegevens betreffende de heer Goldenberg aan te passen. Het gaat om een administratieve vergissing waarvoor Belgacom de betrokkene haar welgemeende verontschuldigingen aanbiedt.

Anderdeels legt Belgacom er de nadruk op dat de specifieke oproepnummers voor Franstalige klanten de nummers 0800 33 +++ zijn. De nummers 0800 22 +++ zijn bestemd voor de Nederlandstalige klanten."

*

* *

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).

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

Conform de vaste rechtspraak van de VCT, wordt het sturen van een factuur beschouwd als een betrekking met een particulier.

In casu had Belgacom aan een Franstalige abonnee een dito factuur moeten sturen.

De VCT acht de klacht, wat dat punt betreft, ontvankelijk en gegrond.

Zij neemt niettemin akte van het feit dat het gaat om een administratieve vergissing waarvoor Belgacom zich verontschuldigt, en dat er maatregelen werden genomen om de gegevens

betreffende de heer Goldenberg aan te passen.

Conform de vaste rechtspraak van de VCT wordt het verstrekken van inlichtingen over de telefoon eveneens beschouwd als een betrekking met een particulier.

In het antwoord van Belgacom wordt onderstreept dat de specifieke oproepnummers voor de Franstaligen niet dezelfde zijn als die voor de Nederlandstalige klanten. Het is derhalve normaal dat de klant, wanneer hij het nummer 0800-22-702 oproept, inlichtingen verstrekt krijgt in het Nederlands.

De VCT acht de klacht, wat dat punt betreft, ontvankelijk maar niet gegrond.