

Mevrouw de Minister,

Ter zitting van 18 april 2002 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen de NMBS, omdat deze zowel aan de loketten als aan de automaten in het Nederlandse taalgebied plaatsbewijzen zou afleveren in de taal gekozen door de reiziger, dus ook in het Frans.

Daarenboven zouden de door de NMBS erkende reisbureaus die internationale plaatsbewijzen mogen afleveren via in het Nederlands taalgebied gevestigde succursales van reisbureaus, reizigers plaatsbewijzen afleveren met het Frans als eerste taal.

*

* *

Op de vragen om inlichtingen van de VCT, antwoordde de heer [...], Gedelegeerd bestuurder op 7 maart 2002 het volgende:

“Het is zowel voor de NMBS loketten als voor de automaten technisch onmogelijk vervoerbewijzen in het Frans af te leveren in het Nederlands taalgebied.

Echter, in tegenstelling tot de commerciële bedienden die alleen documenten afleveren overeenkomstig de taalwetgeving maar mondeling toch de buitenlandse reizigers behelpen in een andere taal, kan de automaat dit niet doen.

Uit oogpunt van klantvriendelijkheid en dienstverlening werd beslist de biljettenautomaten, zowel in het Franstalig als in het Nederlandstalig gebied met de tweede taalversie uit te rusten.

Het afgeleverd biljet is echter steeds in de taal van het overeenkomstige taalgebied. Reisbureaus, zeker deze die het ganse land bestrijken, beschikken over internationale vervoerbewijzen zowel met het Nederlands als het Frans als eerste taal, dit om de taalwetgeving te kunnen respecteren.”

*

* *

De automaten die in de NMBS stations zijn geplaatst, moeten beschouwd worden als plaatselijke diensten (cfr. advies 30.034/30 van 27 januari 2000).

Een plaatsbewijs is volgens de vaste rechtspraak van de VCT een getuigschrift.

Overeenkomstig artikel 14 § 1 van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) stelt iedere plaatselijke dienst die in het Nederlandse of in het Franse taalgebied gevestigd is, de getuigschriften in de taal van het gebied.

Een reisagentschap dewelke internationale treinbiljetten uitgeeft, conform een contract afgesloten met de NMBS moet worden beschouwd als een private medewerker van de NMBS in de zin van artikel 50 van de SWT.

Het taalgebruik binnen de internationale dienst van de Europese spoorwegnetten is geregeld door de overeenkomst betreffende het internationale spoorvervoer (COTIF) van 9 mei 1980, goedgekeurd door de wet van 25 april 1983 (BS van 7 september 1983).

In België worden de internationale spoorwegbiljetten voorgedrukt in de drie landstalen. In Brussel-Hoofdstad en in de gemeenten met taalfaciliteiten krijgt die taal voorrang die door de klant werd gekozen (cfr. adviezen 22.205 van 27 januari 1994 en 28.253 van 5 juni 1997).

Daar het technisch onmogelijk is in het Nederlands taalgebied in een andere taal dan het Nederlands gestelde vervoerbewijzen af te leveren aan de automaten van de NMBS, acht de VCT, wat dat aspect betreft, de klacht ontvankelijk doch ongegrond.

Wat de internationale plaatsbewijzen betreft die door de NMBS ter beschikking worden gesteld van de reisbureaus, acht de VCT het in het licht van de internationale regeling terzake, aanvaardbaar dat de reisbureaus, gevestigd in het Nederlandse taalgebied, over in de drie landstalen voorgedrukte plaatsbewijzen beschikken. Zij is dan ook van oordeel dat de klacht, wat dat aspect betreft, ontvankelijk doch ongegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de heer [...], gedelegeerd bestuurder van de NMBS en aan de klager.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS

