

[...]

34.022/II/PF
RC/GD

Mijnheer de Minister,

Ter zitting van 19 december 2002 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die tegen de Bank van De Post werd ingediend door een Franstalige inwoner van Brussel, die naar het gratis nummer van de Bank van De Post 0800 93355 heeft gebeld. Ondanks het feit dat betrokkene naar een Franstalige gesprekspartner had gevraagd, werd hem in het Nederlands geantwoord.

*
* *

Op de vraag van de VCT om inlichtingen, hebt u het volgende geantwoord:

“Deze klacht is gericht tegen de Bank van De Post; die bank is geen “administratieve overheid”. De Bank van De Post is een naamloze vennootschap van privaatsrecht, een gemeenschappelijke dochteronderneming van De Post, NV van publiek recht, en de Fortis Bank, NV van privaatsrecht.

Ieder van die twee vennootschappen neemt elk voor 50% deel in het maatschappelijk kapitaal van de Bank van De Post. De activiteiten van de Bank van De Post hebben geen betrekking op de taken van openbare dienst van De Post. Die taken werden immers behouden, en worden uitsluitend uitgevoerd door De Post, NV van publiek recht.

De Bank van De Post is evenmin een dochteronderneming van een autonoom overheidsbedrijf in de zin van artikel 36 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

Krachtens de bepalingen van dat artikel, zijn enkel de dochterondernemingen van de autonome overheidsbedrijven die werden betrokken bij de uitvoering van de taken van openbare dienst en waarin het belang van de overheid in het kapitaal meer dan 50% bedraagt, onderworpen aan de gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken. Zoals hierboven benadrukt, is dit niet het geval met de Bank van De Post.

Wat de voormelde gecoördineerde wetten betreft, moet de Bank van De Post dus worden beschouwd als een “privaatsnijverheids- of financiebedrijf”.

Zodoende zijn de gecoördineerde wetten er slechts op toepasselijk binnen de grenzen bepaald in de artikelen 1, § 1, 60 en 52 van die wetten.

Niettegenstaande wat voorafgaat, vestigt de Bank van De Post evenwel de aandacht op het feit dat zij twee gratis nummers ter beschikking stelt van haar cliëntèle waarvan het ene, de 0800/93355, meer in het bijzonder bestemd is voor de Nederlandstalige klanten, en het andere, de 0800/92244, voor de Franstalige klanten.

Zij heeft er steeds voor gezorgd dat, mocht het eerst vermelde nummer bij vergissing door een Franstalige klant worden gebruikt, de Nederlandstalige medewerkers de oproep dan doorspelen aan een van hun Franstalige collega's, en omgekeerd.

Gezien het succes van de gratis nummers die ter beschikking van het publiek zijn gesteld, kan het evenwel gebeuren dat alle medewerkers van de klantendienst op het ogenblik van de oproep van een klant in gesprek zijn. In dat geval wordt de klant via een automatisch antwoordapparaat in de taal waarvoor het nummer meer in het bijzonder bestemd is, gevraagd om even geduld te oefenen, of wat later terug te bellen. Indien nodig, speelt de medewerker die de klant na die wachttijd te woord staat, de oproep door zoals hierboven verduidelijkt."

*
* *

Krachtens artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zijn 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 aan de bepalingen van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Aangezien het belang van de overheid in de Bank van De Post niet meer dan 50% bedraagt, is die laatste niet meer onderworpen aan de SWT.

Bijgevolg is de VCT van oordeel dat de klacht ontvankelijk maar niet gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS