

[...]

**35.183/II/PF**  
**RC/RV**

Mijnheer de Vice-Eerste Minister,

Ter zitting van 13 mei 2004 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen het feit dat de NMBS een Nederlandstalig Thalys-reisbiljet had uitgereikt aan een klant die dat document in het Frans had besteld via de telefonische reserveringsdienst Telesales, (toets 2).

\*  
\* \*

Op de vraag om inlichtingen van de VCT heeft de gedelegeerd bestuurder van de NMBS het volgende geantwoord.

*"Ik deel u mee dat de NMBS er, conform de bepalingen van de taalwetten, toe gehouden is tickets uit te reiken in de hoofdtal van het gebied waarin de klant zijn ticket koopt. In een tweetalig gebied als Brussel mogen die tickets worden uitgereikt in het Nederlands en in het Frans. Een menselijke fout kan echter niet volledig worden uitgesloten.*

*Alleen een foute bewerking bij het registreren van de bestelling die door mevrouw [...] via de telefonische reserveringsdienst (Telesales) werd geplaatst, kan immers verklaren dat de tickets die zij in het Frans had moeten ontvangen, haar in het Nederlands werden bezorgd. Ik vind dat spijtige misverstand ontzettend jammer.*

*Na navraag kan ik u bovendien meedelen dat Telesales gemiddeld een duizendtal dagelijkse oproepen ontvangt maar dat het aantal vergissingen van bedoelde aard zeer zeldzaam blijft.*

*Ook ben ik zo vrij u ervan op de hoogte te brengen dat de reiziger, alvorens de tickets in het station worden afgedrukt, de loketbediende kan vragen de taal waarin ze werden gereserveerd even na te gaan. Wat dat element betreft, is een wijziging op de valreep altijd mogelijk..."*

\*  
\* \*

Het taalgebruik in internationale dienst wordt in de schoot van de Europese spoorwegmaatschappijen geregeld door de COTIF (overeenkomst betreffende het internationaal spoorvervoer) van 9 mei 1980, goedgekeurd bij wet van 25 april 1983 (BS van 7 september 1983).

Het reisbiljet werd uitgereikt door een plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad, namelijk het

Zuidstation.

Volgens de vaste rechtspraak van de VCT zijn reisbiljetten getuigschriften in de zin van de SWT.

Krachtens artikel 20, § 1, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT), stellen de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn, de getuigschriften, verklaringen, machtigingen en vergunningen die aan de particulieren worden afgegeven, in het Frans of in het Nederlands.

De Franstalige particulier had dus een Franstalig reisbiljet dienen te krijgen.

De VCT is ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de gedelegeerd bestuurder van de NMBS, alsook aan de klager.

Hoogachtend,

**De Voorzitter,**

A. VAN CAUWELAERT - DE WYELS