



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel,

[...]

[...]

Mijnheer de Staatssecretaris,

Ter zitting van 9 november 2006 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die tegen de Post werd ingediend om de volgende reden. De benaming op een terminal BC/MC, in het postkantoor van Watermaal-Bosvoorde, en die ook voorkomt op Bancontact-tickets, zou eentalig Nederlands zijn: "Brussel De Post".

De vragen om inlichtingen die u door de VCT terzake werden gesteld op 11 januari, 17 mei en 7 september 2006 zijn tot dusver onbeantwoord gebleven.

De VCT ziet zich dus gerechtigd tot het uitbrengen van een advies op grond van de beweringen van de klager.

*
* *

Naar aanleiding van vroegere en gelijkaardige klachten kreeg de VCT van één uwer voorgangers, de heer Daems, het volgende meegedeeld:

"De anomalieën bij de vermeldingen die voorkomen op de tickets (en bijgevolg ook de rekeninguittreksels) betreffen een probleem Banksys.

Een ATM-bankautomaat wordt geïdentificeerd door een banknaam en een geografische lokaliteit. Als de cliënt zijn kaart inbrengt wordt zijn taalrol onmiddellijk herkend en zal de dialoog die op het scherm verschijnt, gevoerd worden in de voertaal van deze cliënt. Het ticket, afgeleverd na de uitgevoerde verrichtingen, is eveneens opgesteld in de taalrol van de cliënt.

Banksys biedt de gegevens omtrent de gedane verrichting aan de betrokken bankier aan via verrekenkamer (uitwisselingssysteem tussen de verschillende financiële instellingen). De aangeboden gegevens worden automatisch overgenomen op het overeenkomstige rekeninguittreksel zonder tussenkomst van de betrokken bankier.

DE POST identificeert zich bij drie namen: DE POST, LA POSTE en DIE POST.

Het probleem betreffende de juiste vermelding van de naam van de bankier stelt zich hoofdzakelijk in de 19 gemeenten van de hoofdstad Brussel, waar sommige ATM-

bankautomaten geïdentificeerd zijn in het Frans en andere in het Nederlands. Andere financiële instellingen worden geconfronteerd met hetzelfde probleem. De installatie van de toestellen is progressief en De Post maakt geen enkele informatie over aan Banksys over de identificatie van haar ATM-bankautomaten.

Bijgevolg dient Banksys de juiste parameters inzake de naam van de bankier en de lokaliteit, in te brengen in functie van de taalrol van de cliënt.

DE POST, meer bepaald de Bank van De Post vermits het hier Postchequerekeningen betreft, heeft bijgevolg Banksys, eigenaar van de ATM-geldautomaten en de bijbehorende software, verzocht binnen de kortst mogelijke tijdspanne de nodige aanpassingen uit te voeren”.

*
* *

1. Wat de Bancontact-tickets betreft

In haar adviezen 33.218 van 24 april 2003 en 34.108-34.117 van 10 april 2003 en 35.095 van 141 maart 2004, oordeelde de VCT als volgt.

"De Firma NV Banksys is een private medewerker van De Post in de zin van artikel 50 van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT). Krachtens dit artikel ontslaat de aanstelling van private medewerkers, opdrachthouders of deskundigen de diensten niet van de toepassing van de SWT (cf. advies 31.053/II/PN van 23 september 1999).

Een postkantoor is een plaatselijke dienst in de zin van de SWT.

Naar luid van artikel 19 van de SWT, gebruikt iedere plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Een ontvangstbewijs afgeleverd aan een Nederlandstalige klant in een geldautomaat van een Brussels Postkantoor is een betrekking met een particulier en dient derhalve integraal in het Nederlands te zijn gesteld."

De VCT bevestigt die vroegere adviezen. Voor zover de vermelding op het Bancontact-ticket dat aan de Franstalige klant werd uitgereikt, in het Nederlands was gesteld, acht zij de klacht, op dit punt, ontvankelijk en gegrond.

*
* *

2. Wat de benaming op de terminal betreft

Deze moet beschouwd worden als een bericht of mededeling aan het publiek.

Conform artikel 18 van de SWT, stelt elke plaatselijke dienst die in Brussel-Hoofdstad is gevestigd (in casu het postkantoor van Watermaal-Bosvoorde) de berichten en mededelingen aan het publiek in het Nederlands en in het Frans.

Voor zover de benaming "De Post", die voorkomt op de terminal, niet vergezeld ging van een Franstalige tegenhanger, acht de VCT de klacht, ook op dit punt, ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS