



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel,

[...]

[...]

Ter zitting van 29 juni 2006 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen het volgende. Een Franstalige particulier ontving een Nederlandstalig vervoerbewijs van de NMBS nadat hij, in een Brussels bureau, via touroperator Thomas Cook, een reis naar Parijs had gereserveerd in het Frans.

De klager voegde bij zijn klacht en tot staving van deze laatste, een afschift van het betwiste document.

Naar aanleiding van twee vorige dossiers betreffende hetzelfde voorwerp (dossiers 36.144 en 36.200 van 23 februari 2006) kreeg de VCT van de NMBS de volgende inlichtingen.

- Wanneer een klant een reis maakt die door een touroperator wordt georganiseerd, wendt hij zich tot een reisbureau. Het reisbureau stelt een bestelbon op ter attentie van de touroperator die van de NMBS, per contract, de toelating heeft gekregen vervoerbewijzen uit te reiken. Voor de uitgifte van de tickets beschikt de touroperator over een eigen systeem waarbij hij de taal van het ticket kan kiezen in functie van de aanvraag van de klant. Hij geeft dus tickets uit in eigen naam (die staat op het document).

- Touroperatoren Thomas Cook en Seagull zijn reisorganisatoren in de zin van artikel 1.3 van de wet van 12/02/1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling ("elke persoon die als verkoper in de betekenis van de wet van 14/07/1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument de [in artikel 1.1° van deze wet] omschreven combinatie rechtstreeks of door bemiddeling van een reisbemiddelaar verkoopt of ten verkoop aanbiedt").

Artikel 1.1° van dezelfde wet definieert het contract tot reisorganisatie als "de overeenkomst waarbij een persoon zich in eigen naam jegens een andere verbindt, om tegen betaling van een totaalprijs, ten minste twee van de volgende drie diensten: a) vervoer, b) logies, c) andere niet met vervoer of logies verband houdende toeristische diensten die niet bijkomstig zijn ten opzichte van het vervoer of het logies, in een door hem en/of door een derde van tevoren georganiseerde combinatie te leveren, voorzover de diensten een overnachting behelzen of zich uitstrekken over een tijdsperiode van meer dan vierentwintig uur."

Deze touroperatoren werden door de NMBS gemachtigd om vervoerbewijzen van de NMBS uit te reiken in het kader van de verkoop van een reis-en-verblijfformule in naam van deze touroperatoren."

*
* *

In casu blijkt het dus touroperator Thomas Cook te zijn die aan de klager, in eigen naam, via een reisbureau, een vervoerbewijs heeft verkocht.

Deze maatschappij, een privaatrechtelijke rechtspersoon, is verbonden aan de NMBS met een contract dat haar ertoe machtigt vervoerbewijzen van de NMBS uit te reiken.

In die hoedanigheid dient zij beschouwd te worden als een private medewerker van de NMBS in de zin van artikel 50 van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Volgens dit artikel ontslaat de aanstelling, uit welken hoofde ook, van private medewerkers, opdrachthouders of deskundigen de diensten niet van de toepassing van deze gecoördineerde wetten.

De NMBS moet er bijgevolg op toezien dat de touroperatoren die vervoerbewijzen van de NMBS verkopen, de regels respecteren zoals die de NMBS zelf zijn opgelegd.

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

In casu had de klager zijn aanvraag in het Frans gedaan, en had hij derhalve zijn vervoerbewijzen eveneens in het Frans moeten ontvangen; de VCT acht de klacht, ten aanzien van de NMBS, ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de Directie Reizen van de NMBS, evenals aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS