



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 14 april 2009

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 40.112/II/PF
MV/EV

Ter zitting van 20 maart 2009 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht van een Franstalige klant die van de NMBS een eentalig Nederlands reservatiebiljet ontving, terwijl ze duidelijk gemaakt zou hebben dat ze een in het Frans gesteld biljet wou ontvangen.

Ter staving van haar verzoek voegde de klaagster een kopie van het betwiste document bij haar klacht.

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordt u dat het om een spijtige vergissing gaat van een personeelslid van het CallCenter, en dat het momenteel niet meer mogelijk is om er de omstandigheden van na te gaan. U meldt echter dat er, bij een eerste telefonische reservatie, een "klantenfiche" aangemaakt wordt, waarop onder meer de taal van uitgifte van het vervoerbewijs vermeld staat. Indien daarop foute informatie voorkomt, kan die op ieder moment worden verbeterd op gewone vraag van de klant. U verzoekt de klaagster derhalve opnieuw contact op te nemen met uw diensten, opdat de nodige verbeteringen aangebracht kunnen worden en zij in de toekomst de haar uitgereikte biljetten in de door haar gewenste taal overhandigd krijgt.

Ten slotte zegt u dat u uw medewerkers eraan herinnerd hebt dat iedere reservatie-etappe de nodige aandacht vereist, wil de NMBS bij het cliënteel de kwaliteits- en tevredenheidsdoelstellingen bereiken die ze had vooropgesteld. Ook verontschuldigt u zich bij de klaagster voor de ondervonden hinder.

*

* *

Naar luid van artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zijn de autonome openbare bedrijven 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 SWT.

De uitreiking van een vervoerbewijs is een betrekking met een particulier in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Uit uw antwoord blijkt dat de reservatie van het document bij het CallCenter gebeurde. Dit laatste is een centrale dienst die, conform artikel 41, §1, van de SWT, in zijn betrekkingen met particulieren, die van de drie talen gebruikt waarvan deze laatsten zich hebben bediend.

In de mate dat de klagster de reservatie in het Frans aanvroeg (zij had eveneens een in het Frans gesteld vervoerbewijs moeten ontvangen), is de VCT is van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.