



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 2 december 2010

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 42.080/II/PN
AMC

Ter zitting van 18 november 2010 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar verenigde afdelingen een klacht die bij haar werd ingediend omwille van het feit dat de klager automatisch een Franstalig ticket heeft ontvangen in antwoord op zijn bestelling via de Engelstalige “ticket online” -dienst op de webpagina's van de NMBS. Volgens de klager zou de NMBS moeten vragen aan de gebruiker in welke taal hij zijn ticket wil ontvangen, ofwel zou er een tweetalig ticket moeten gestuurd worden.

Bovendien werd het Franstalige ticket begeleid van een Engelstalige e-mail waarin niet alle namen en contactgegevens van de NMBS in het Nederlands en in het Frans werden weergegeven.

*
* *

U deelde aan de VCT mee dat na het bestellen van een ticket via de Engelstalige ticket online-dienst aan de gebruiker wordt meegedeeld dat de naam van het station van vertrek en aankomst in de taal van de desbetreffende regio zijn weergegeven. Voor de anderstalige reiziger scheidt dit het minste verwarring aangezien de naam op zijn biljet dan overeenkomt met de stationsnaam die op het perron wordt weergegeven.

*
* *

De NMBS is een dienst waarvan de werkkring het ganse land bestrijkt en moet derhalve worden beschouwd als een centrale dienst in de zin van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

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

De centrale diensten stellen de akten, getuigschriften, verklaringen, machtigingen en vergunningen in die van de drie talen waarvan de belanghebbende particulier het gebruik vraagt (artikel 42 van de SWT).

De VCT is echter van oordeel dat de Engelstalige site bedoeld is voor de buitenlandse gebruikers waarvoor andere regels gelden. Wanneer een Nederlandstalige particulier zich tot de overheid richt in een andere taal dan de door de SWT voorziene talen, dan kan hij geen beroep doen op de toepassing van de SWT. De taalwetgeving in bestuurszaken biedt hier geen bescherming.

Zij acht de klacht ontvankelijk, maar ongegrond.

Toch wijst de VCT erop dat wanneer een buitenlandse gebruiker een ticket bestelt langs de Engelstalige “ticket online”- dienst, zij van oordeel is dat de algemene, niet-gepersonaliseerde vermeldingen op het toegestuurde ticket in de eerste plaats in het Nederlands en in het Frans moeten gesteld zijn. Het Nederlands en het Frans moeten, ten aanzien van de buitenlandse gebruikers, op voet van gelijkheid geplaatst worden.

Voor een beter begrip van de informatie en regels die vermeld staan op het ticket mag er een vertaling naar het Engels toegevoegd worden ((cf. adviezen 30.187 van 22 oktober 1998, 33.373/374/375 van 24 januari 2002, 41.076 van 18 september 2009 en 41.133 van 20 november 2009).

De VCT vestigt evenwel de aandacht op het feit dat bij een bericht in een vreemde taal, de benaming en het adres van de dienst in de door de SWT voorziene talen moeten gesteld zijn en dit om het taalstatuut van de dienst en zijn vestigingsplaats aan te duiden (cf. advies 30.187 van 22 oktober 1998).

In de begeleidende Engelstalige e-mail en op het ticket moeten de naam van de NMBS, haar adres te Brussel, en de locaties van vertrek en aankomst die zich in het tweetalige gebied van Brussel-Hoofdstad bevinden, in het Nederlands en in het Frans vermeld worden.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.