



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht**  
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 4 april 2011

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 43.019/II/PN  
LR/MM

In zitting van 25 maart 2011 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een klacht van mevrouw [...] onderzocht omdat zij vanwege bpost een brief met Franstalige tariefinformatie ontving, terwijl zij Nederlandstalig is en alle adresgegevens in de brief overigens in het Nederlands waren.

Op de vraag naar uw standpunt ten aanzien van deze klacht antwoordde u:

*“De desbetreffende brief, die ook de klachtindiener ontvangen heeft, werd aan meer dan 6.000 klanten verstuurd via een database.*

*Spijtig genoeg werd er bij het aanmaken van deze database een menselijke fout gemaakt en werd de “F” (Frans) als taal aangevinkt in plaats van de “N” (Nederlands). Als gevolg van deze fout heeft de klant spijtig genoeg een Franstalige versie van de tarieven van Taxipost ontvangen.*

*Uiteraard werd deze fout onmiddellijk gecorrigeerd in de database en mevrouw [...] zal in de toekomst al haar briefwisseling in de Nederlandse taal ontvangen.*

*Mij verontschuldigend voor het ongemak dat de klant heeft ervaren, teken ik...”.*

o

o

o

Artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, bepaalt dat de autonome overheidsbedrijven 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 zijn aan de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Luidens 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.

Aangezien de taalaanhorigheid van de betrokkene bekend was, hetgeen blijkt uit de Nederlandstalige gegevens van de bestemming en haar adres, diende de brief die bpost aan de klager stuurde in het Nederlands gesteld te zijn.

De VCT acht de klacht ontvankelijk en gegrond.

Zij neemt er akte van dat de fout in de databank van bpost werd verbeterd en mevrouw [...] voortaan al haar briefwisseling in het Nederlands zal ontvangen.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.