



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

---

Brussel, 22 oktober 2012

**Uw brief van:**  
**Uw kenmerk:**  
**Ons kenmerk:** 43.177/II/PF  
MV/EV

Ter zitting van 12 oktober 2012, hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd tegen Belgacom voor rekening van derden omwille van het feit dat, wanneer een Franstalig abonnee (mevrouw [...],[...] te 1180 Brussel) het nummer 1919 belde met haar vast toestel, zij enkel een bericht in het Nederlands te horen kreeg.

Als antwoord op de vraag om inlichtingen van de VCT van 11 januari 2012, waaraan herinnerd werd op 9 februari 2012, legt u het principe uit van de diensten die verbonden zijn met het nummer 1919. U voegt er het volgende aan toe:

- de taal die in het bericht gebruikt wordt is die welke gekozen werd door de klant bij de oorspronkelijke afsluiting van het contract m.b.t. de telefoonlijn;
- de taal kan op elk moment door de klant gewijzigd worden via het nummer 1930, door naar de klantendienst te bellen op het nummer 0800-33800, ofwel door zich tot een van de Belgacom verkooppunten te wenden;
- zonder concrete gegevens over de klacht kan niet nagegaan worden of de situatie haar oorsprong vindt bij Belgacom of bij de klant zelf;
- u verzoekt de klant de wijziging van de taal van het bericht aan te vragen indien een andere taal gewenst wordt.

De administratieve dienst van de VCT maakte telefonisch de gegevens van de klager over aan de contactpersoon die met het dossier belast is. Dit telefoongesprek werd bevestigd per mail van 9 mei 2012 en er werd aan herinnerd op 21 augustus 2012.

Per brief van 13 september 2012 meldt u de VCT dat u deze informatie aan Belgacom heeft overgemaakt en deelt u het volgende mee:

- Belgacom meldt dat bij gebrek aan gegevens over de datum waarop het bericht werd afgeleverd, het onmogelijk is het probleem te onderzoeken; bovendien werd in verband met deze zaak geen enkele klacht ingediend bij Belgacom;
- Belgacom verzekert eveneens dat de officiële en commerciële taal van mevrouw Lootens

het Frans is;

- de klant zou dan ook alle facturen en diensten in het Frans moeten ontvangen;
- indien zich dergelijk probleem opnieuw stelt, verzoekt u dit onmiddellijk te melden aan de diensten van Belgacom zodat de oorzaak van het probleem kan worden opgespoord.

\*

\* \*

Belgacom is een autonoom overheidsbedrijf dat, overeenkomstig artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, 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 zijn aan de bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966 (SWT).

De dienst Belgacom "1919" is een betrekking met particulieren.

Hij is ingesteld in de taal die door de klant gekozen werd bij het oorspronkelijk afsluiten van het contract m.b.t. de telefoonlijn. De klant kan die op elk moment wijzigen door het nummer 1930 (Fr) of 1920 (Nl) te vormen, ofwel door de klantendienst te bellen.

Conform 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.

De VCT stelt vast dat:

- de klacht, zoals ze door de klager geformuleerd wordt, vaag is; bovendien ontbreken er afdoende gegevens;
- Belgacom kan dan ook onmogelijk de nodige informatie verschaffen om het dossier correct te kunnen afsluiten.

De VCT is bijgevolg van oordeel, met één onthouding van een lid van de Franse afdeling, dat zij zich niet kan uitspreken over de gegrondheid van de klacht.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.