



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 20 september 2013

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 45.088/II/PN
[...]

[...]

Mijnheer de Gedelegeerd Bestuurder,

Ter zitting van 13 september 2013 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd door een Nederlandstalige reiziger die op 26 juni 2013 om 16.11 uur in het NMBS-station te Etterbeek een enkel treinbiljet “Summer Deal” bestelde aan het enige geopende loket en vervolgens een in het Frans gesteld biljet ontving niettegenstaande dat hij zijn vraag in het Nederlands had gesteld.

Ter staving van zijn verzoek voegde de klager een kopie van het betwiste document bij zijn klacht.

Uit eerder verstrekte inlichtingen blijkt (zie advies 45.027 van 28 juni 2013) dat in het computerprogramma waarmee de NMBS de vervoerbewijzen uitreikt, het verkooppersoneel de mogelijkheid heeft om gegevens aangaande het aangevraagde vervoerbewijs in zijn eigen taal in te geven, en vervolgens om eventueel een andere taal te kiezen waarin het vervoerbewijs afgeleverd dient te worden, naargelang van de taal van de reiziger. Het is altijd mogelijk dat de loketbediende deze conversie vergeet bij de uitreiking van de biljetten.

Artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, stelt dat 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).

Het uitreiken van een vervoerbewijs is een betrekking met een particulier in de zin van de SWT.

Het NMBS-station te Etterbeek is een plaatselijke dienst van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Conform de bepalingen van artikel 19 van de SWT gebruikt iedere plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

De klager had bijgevolg een Nederlandstalig biljet moeten ontvangen.

De VCT is van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

[...]