



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

---

Brussel, 28 mei 2014.

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: **45.120/II/PF**  
[...]

[...]

Mevrouw de voorzitter,

Ter zitting van 16 mei 2014 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd door een Franstalige gebruiker van Sint-Genesius-Rode omwille van het volgende feit. Op 22 april 2013 wendde de klager zich tot Iverlek ingevolge een elektriciteitspanne. Na enkele berichten en enige wachttijd werd hij geconfronteerd met een eentalig Nederlands bericht (dat aangaf dat de maatschappij op de hoogte was van het probleem en dat er een oplossing verwacht werd tegen 8u30).

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordt u het volgende:

*"[...] Ons callcenter, en meer bepaald de daar gehanteerde processen, houdt rekening met de taalwetgeving. Elke netgebruiker die inbelt, krijgt eerst de vraag (zowel in het Nederlands als in het Frans) om haar/zijn postcode in te toetsen. Op basis van deze postcode zal de beller al dan niet de mogelijkheid krijgen om verder te gaan in het Frans. Enkel de postcodes van de faciliteitengemeenten voorzien in deze optie. In alle andere gevallen wordt standaard verder gegaan in het Nederlands. We dienen erbij te vermelden dat wie geen keuze maakt (we voorzien een voldoende lange wachttijd om de keuze te maken), na een bepaalde tijd automatisch zal verder geholpen worden in het Nederlands.*

*Aan onze medewerkers is naar aanleiding van dit specifieke geval gevraagd om de processen na te kijken alsook om enkele steekproeven uit te voeren. We hebben geen problemen vastgesteld."*

\*  
\* \*

Een telefonisch onthaalbericht is een bericht of mededeling aan het publiek in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Iverlek, distributienetbeheerder voor gas en elektriciteit, is een rechtspersoon belast met een opdracht die de grenzen van een privaat bedrijf te buiten gaat en die de wet of de openbare machten hem hebben toevertrouwd in het belang van het algemeen, zoals bedoeld in artikel 1, § 1, 2°, en § 2, van de SWT.

Iverlek heeft zijn zetel te Leuven en heeft een werkkring die gemeenten van het Nederlandse taalgebied zonder speciale regeling bestrijkt, alsook randgemeenten (artikel 7 van de SWT). Hij is dan ook een gewestelijke dienst in de zin van artikel 34, § 1, a, van de SWT die, voor de berichten en mededelingen die hij rechtstreeks aan het publiek richt, de taal of talen van de gemeente van zijn zetel gebruikt (artikel 34, § 1, derde lid, van de SWT), in casu het Nederlands.

In voorkomend geval is het telefoonbericht van Iverlek bestemd voor alle inwoners van de gemeenten van zijn ambtsgebied en, in de faciliteitengemeenten, zowel voor de Nederlandstaligen als voor de Franstaligen in de mate dat praktische en noodzakelijke informatie aan alle gebruikers verstrekt wordt.

Zoals uit het antwoord blijkt, is het onthaalbericht in beide talen gesteld en laat het de inwoners van de faciliteitengemeenten toe in het Frans verder te gaan indien zij dat wensen.

De VCT is dan ook van oordeel dat de klacht ontvankelijk doch ongegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

**De Voorzitter,**

[...]