



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 7 juli 2014

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 46.006/II/PD
[...]

[...]

Mevrouw de Gedelegeerd Bestuurder,

In zitting van 4 juli 2014 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een klacht onderzocht die werd ingediend door een Duitstalige particulier uit Eupen omdat een technicus uit Verviers die enkel het Frans machtig was bij haar herstellingen kwam uitvoeren. Bovendien kreeg zij voor deze interventie een kostenstaat die enkel in het Frans was gesteld.

Op de vraag van de VCT om toelichting antwoordt u:

“[...] dat de klant wel degelijk opgenomen is in onze databanken met Duitstalige gegevens en dat alle gevoerde briefwisseling, evenals alle facturen in het Duits werden opgesteld.

Niettemin blijkt effectief dat tijdens het bezoek van een techniker aan de klant deze haar een in het Frans opgemaakt document overhandigde met de beschrijving van de interventie van de techniker en met een kostenstaat ingevolge deze interventie.

Gelieve ons hiervoor te willen verontschuldigen.

Wees ervan overtuigd dat wij alles in het werk zullen stellen om onze technikers eraan te herinneren dat wanneer ze zich aanmelden bij Duitstalige klanten deze ook effectief een document in het Duits overhandigen.”

*

* *

Artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, stelt 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 bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966 (SWT).

Het bezoek aan huis van een klant en het hem toesturen van een document door Belgacom zijn betrekkingen van een centrale dienst met een particulier in de zin van de SWT.

Overeenkomstig 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, met name van het Nederlands, het Frans of het Duits.

Het contact met de particulier bij haar thuis diende in het Duits te verlopen en alle documenten van Belgacom betreffende deze interventie dienden in het Duits te zijn gesteld.

De VCT oordeelt dan ook dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Hoogachtend,

De Voorzitter,

[...]