



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 2 mei 2018

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 50.097/II/PN

Mijnheer de Directeur-generaal,

Ter zitting van 27 april 2018 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar verenigde afdelingen, een klacht ingediend tegen de MIVB met betrekking tot de GO-verkoopautomaten waar reizigers hun Mobib-kaart kunnen opladen.

Volgens de klager moet je als Nederlandstalige, altijd eerst een taalkeuze maken omdat de automaten niet alleen altijd op het Frans staan ingesteld, maar ook altijd bij ieder gebruik of iedere handeling altijd opnieuw naar het Frans overschakelen. Bovendien is het aankoopbewijs dat men ontvangt bij het opladen van de kaart, niet volledig in het Nederlands en het Frans gesteld. De klager voegde bij zijn klacht een afschrift van het aankoopbewijs van een 10-rittenkaart waarop de benaming van het product enkel in het Frans (10 voyages) wordt vermeld.

In bijlage voegde de klager een afschrift van de mail die hij stuurde naar de klantendienst van de MIVB, alsook van het antwoord van deze laatste.

De MIVB merkt in dat antwoord op dat wanneer men een MOBIB Basic-kaart gebruikt, de taal aan de verkoopautomaat wordt bepaald door de taal van de vorige reiziger. Enkel aan een persoonlijke MOBIB- kaart kan een bepaalde taal worden gelinkt. Tenslotte deelde de MIVB aan de klager mee dat zijn probleem met de verkoopautomaten werd doorgegeven aan de onderhoudsdienst maar dat bij controle geen enkel probleem aan de automaten kon worden vastgesteld.

*
* *

De tram- en buslijnen van de MIVB zijn gedecentraliseerde diensten van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering waarvan de activiteit niet het ganse grondgebied van het Gewest bestrijkt. Met toepassing van artikel 33 van de wet van 16 juni 1989 houdende diverse institutionele hervormingen, vallen deze diensten onder de bepalingen uit Hoofdstuk III, afdeling 3 van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Metro- en busstations worden door de SWT gelijkgesteld met plaatselijke diensten. De inlichtingen die verschijnen op de schermen van de automaten voor de verkoop van tickets, zijn berichten en mededelingen aan het publiek.

Conform artikel 18 van de SWT stellen de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn, de berichten en mededelingen die voor het publiek bestemd zijn, in het Nederlands en in het Frans.

Aangezien de gegevens op de schermen van de verkoopautomaten beschikbaar zijn in het Nederlands en in het Frans oordeelt de VCT dat de klacht op dit punt ontvankelijk maar niet gegrond is (zie advies 47.100 van 11 maart 2016).

Wat het aankoopbewijs betreft oordeelt de VCT dat het product in het Nederlands diende te worden vermeld. Op dit punt acht zij de klacht ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Hoogachtend,