



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 7 januari 2019

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 50.371/III/PF

Mevrouw de gedelegeerd bestuurder,

Ter zitting van 21 december 2018 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht van een inwoner van Sankt-Vith met betrekking tot het ontbreken van een Proximus-applicatie in het Duits.

In antwoord op onze vraag om informatie, deelde u in uw brief van 5 november 2018 het volgende mee (vertaling):

“In het belang van ons cliënteel streven we ernaar om de belangrijkste informatie voor klanten in het Duits te publiceren.

Volgende elementen zijn o.a. beschikbaar op de web :

- Het digitale magazine (*shopmag*) dat bestemd is voor de particulieren en de zakelijke klanten en dat een beschrijving van de aanbiedingen en prijzen van de belangrijkste producten bevat (<https://proximusshopmag.be/de>) (ook verkrijgbaar in de Proximus-winkels);
- De algemene voorwaarden voor de verschillende producten;
- Het telefoonnummer van de klantendienst (0800/44800) waar de klant alle noodzakelijke technische en commerciële informatie in zijn taal kan verkrijgen.

Een hele reeks promotionele informatie is ook beschikbaar in het Duits in verkooppunten op het grondgebied van de Duitstalige Gemeenschap.

Ik wens er ook op te wijzen dat er binnen het bedrijf maximaal voor wordt gezorgd dat alle uitwisselingen in het kader van de contractuele relatie in de taal van de klant plaatsvinden (bevestigingsbrieven, facturen, technische ondersteuning, behandeling van de klachten, enz).

(...)”

*
* *

Overeenkomstig artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven zijn 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 aan de bepalingen van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT). Dat is het geval voor Proximus.

Een applicatie die ter beschikking van de klant wordt gesteld door een overheidsbedrijven, is een betrekking met een particulier in de zin van de SWT.

Overeenkomstig artikel 41, § 1 SWT, maken de centrale diensten, *in casu* Proximus, gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend voor hun betrekkingen met de particulieren.

De applicatie had ter beschikking van het Duitstalige publiek in het Duits moeten worden gesteld.

De VCT acht de klacht bijgevolg ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,