



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

---

Brussel, 18 februari 2019

**Uw brief van:**  
**Uw kenmerk:**  
**Ons kenmerk:** 50.406/II/PD AN /YM

Betreft : klacht betreffende het ontbreken van een formulier in het Duits en de uitsluitend Franstalige communicatie met een Duitstalige klant

Mijnheer de Voorzitter,

Ter zitting van 15 februari 2019 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die werd ingediend door een Duitstalige inwonster van Kettenis (ref EAN Gaz : 541460900001908953) die geen formulier in het Duits had ontvangen hoewel ze het uitdrukkelijk via telefoon had gevraagd. Bovendien beklagt de betrokkene zich over het feit dat RESA NV met haar niet meteen in het Duits communiceert terwijl zij in het Duitstalige taalgebied woonachtig is.

Per brief van 5 november 2018 werd uw standpunt ten aanzien van deze klacht gevraagd. In uw brief van 10 december 2018 deelde u het volgende mee: (vertaling)

“Na onderzoek binnen onze diensten, blijkt dat deze zaak verband houdt met een verhuizing.

Volgens onze database was de code EAN 541460900001908953 bij het verzenden van uw e-mail gelinkt aan dhr. [...], die Franstalig is. Zijn bericht aan ons *d.d.* 9 oktober 2018 bevestigt het feit dat deze gebruiker van het aardgasdistributienetwerk, Franstalig is. Kopie van deze e-mail vindt u in bijlage.

Bovendien heeft de vorige huurder, mevrouw Denise RIEGER, heeft ons inderdaad gevraagd om e-mails in het Duits te kunnen ontvangen. Wij zijn trouwens op haar verzoek ingegaan (u vindt in de bijlage enkele voorbeelden van mails die in het verleden aan haar werden verstuurd)».

\*  
\* \* \*

De liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkt op 1 januari 2007 heeft als gevolg gehad dat de consument voortaan de mogelijkheid heeft om zijn leverancier te kiezen.

Het gasleveringscontract wordt onder meer gereguleerd door :

- in het Waalse Gewest, door het besluit van de Waalse Regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt;
- de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de gasmarkt en het fiscaal statuut van de elektriciteitsproducenten.
- het boek VI van het wetboek van economisch recht met als titel “Marktpraktijken en consumentenbescherming».

Uit al deze elementen blijkt dat de energieleveranciers, en RESA N.V. *in casu* tot een groot aantal verplichtingen zijn gehouden.

RESA N.V. is dan ook een rechtspersoon die belast is met een opdracht die de grenzen van een privaat bedrijf te buiten gaat en die de wet of de openbare machten hun hebben toevertrouwd in het belang van het algemeen, overeenkomstig artikel 1, § 1, 2° van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT), en zij dient dan ook de SWT te respecteren.

Aangezien haar hoofdzetel zich in LUIK bevindt en dat RESA N.V alleen actief is in de provincie Luik wat betreft energielevering, is ze een regionale dienst in de zin van artikel 34, § 1, a) SWT.

Aangezien het regularisatieformulier een persoonlijk en geïndividualiseerd contact met de betrokkene is, is het een betrekking met een particulier.

Overeenkomstig artikel 34, § 1, 4de lid, gebruikt bovengenoemde gewestelijke dienst in zijn betrekkingen met een particulier de taal die te dezer akte opgelegd is aan de plaatselijke diensten van de woonplaats van de betrokken particulier. Aangezien de betrokkene *in casu* woonachtig is in de gemeente Kettens die zich in het Duitstalig gebied bevindt, moest RESA N.V het Duitse taal gebruiken in haar contact met de betrokkene.

De VCT acht de klacht ontvankelijk. Wat betreft de grond van de zaak, dient een onderscheid te worden gemaakt naargelang het feit dat de betrokkene al dan wel telefonisch contact heeft gehad met RESA NV.

In de eerste hypothese, te weten indien de klaagster wel degelijk telefonisch contact had met RESA NV, had deze laatste wel kennis van de taalaanhorigheid van de betrokkene en had ze vervolgens het regularisatieformulier in het Duits moeten opsturen. In dat geval is de klacht gegrond.

In de tweede hypothese, te weten indien de klaagster geen telefonisch contact had met RESA NV, was deze laatste niet op de hoogte van de verhuizing in het gebouw gelegen te *Gemehret*, 61 in 4701 KETTENIS, waar de vorige huurder, dhr. Lino PANKAERT, Franstalig was, hetgeen verklaart waarom het formulier in het Frans werd opgestuurd. In dat geval is de klacht niet gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,