



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 24 oktober 2019

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 51.250/II/PN

Betreft: klacht tegen bpost met betrekking tot het sturen van een Franstalige e-mail aan een Nederlandstalige inwoner van Brussel-Hoofdstad

Mijnheer de Gedelegeerd bestuurder,

In zitting van 23 oktober 2019, onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat bpost een Franstalige e-mail stuurde aan de klager terwijl zijn taalaanhorigheid bij bpost gekend is van eerdere e-mails en briefwisseling.

Op onze vraag naar uw standpunt ten aanzien van deze klacht deelde u in uw brief van 16 september 2019 het volgende mee:

(...)

“De klant ontving een bericht in het Frans met betrekking tot een tevredenheidsenquête over de levering van een postpakket.

Wij willen in de eerste plaats benadrukken dat bpost onderworpen is aan de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken en dat het bedrijf daarvoor ook alle nodige inspanningen doet.

Vervolgens is het zo dat bpost omwille van o.a. privacyredenen niet zomaar gegevens zoals taalaanhorigheid uit andere e-mails en briefwisseling kan capteren en hergebruiken. Wanneer de verzender ook geen taal opgeeft, dan wordt de taal automatisch gegenereerd op basis van het adres van de bestemming. Door een technisch euvel werd dit bericht enkel in het Frans opgesteld. Dit zal binnen afzienbare tijd worden rechtgezet waardoor in zulk geval voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een tweetalig bericht zal worden verstuurd.

Een alternatieve oplossing voor de klager zou erin kunnen bestaan om een “Mijn leveringsvoorkeuren” account aan te maken voor hetzelfde e-mailadres. Er zal dan steeds de taal gebruikt worden conform de “Mijn leveringsvoorkeuren” account. Dit kan via de website van b-post worden ingegeven (Tab “ontvangen” – “pakjes ontvangen” – “registreer je leveringsvoorkeuren”).”

(...)

* *

Artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (Wet Overheidsbedrijven) bepaalt 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, zijn onderworpen aan de bij koninklijk besluit gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Aangezien bpost een autonoom overheidsbedrijf is, is zij onderworpen aan de SWT (zie: art. 1, § 1, 4° Wet Overheidsbedrijven).

Een e-mail is een betrekking met particulieren in de zin van de SWT.

Overeenkomstig artikel 41, § 1 SWT maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met particulieren gebruik van de taal waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

Bpost dient bijgevolg de taal van de particulier te gebruiken wanneer zijn of haar taalaanhorigheid gekend is. Wanneer de taal van de particulier niet gekend is en deze een woonplaats heeft in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad, dan dient bpost zich zowel in het Nederlands als in het Frans tot de betrokkene te richten.

Het sturen van een uitsluitend in het Frans gestelde mail aan een Nederlandstalige particulier is bijgevolg niet in overeenstemming met de SWT en de vaste rechtspraak van de VCT.

De VCT acht de klacht ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Hoogachtend,

De Voorzitter,