



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 15 november 2019

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 51.287/III/N

Betreft: klacht tegen automatisch antwoordapparaat in het Frans

Geachte heer [...],

In zitting van 15 november 2019 onderzocht de Nederlandse afdeling van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht uw klacht met betrekking tot het feit dat het automatische antwoordapparaat van verschillende personen woonachtig in de gemeente Asse antwoordt in de Engelse taal of in het Frans ten gevolge van de instellingen van verschillende telecombedrijven (Proximus, Telenet, Orange, ...) terwijl deze personen Nederlandstalig zijn en het automatisch antwoordapparaat normaal in het Nederlands zou moeten antwoorden.

*
* *

1 Ten aanzien van Proximus

Overeenkomstig artikel 1, § 4, 1° van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (Wet Overheidsbedrijven), is Proximus een autonome overheidsbedrijf.

Artikel 36, § 1 Wet Overheidsbedrijven bepaalt :

“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 bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966”.

Deze bepaling heeft als gevolg dat Proximus onderworpen is aan de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) in het kader van haar activiteiten.

De klacht heeft betrekking op de instelling van het automatisch antwoordapparaat wat niet kan worden beschouwd als een betrekking tussen de overheid, *in casu* Proximus, en de burger, *in casu*, de klant van Proximus, met als gevolg dat het gebruik van de talen in deze zaak niet geregeld is door de SWT.

Derhalve is de klacht ontvankelijk maar ongegrond ten aanzien van Proximus.

*
* *

2 Ten aanzien van telecombedrijven met uitzondering van Proximus

In tegenstelling tot Proximus zijn andere telecombedrijven private ondernemingen. Het instellen van het automatisch antwoordapparaat is geen taak die de grenzen van een privaat bedrijf te buiten gaat en die de wet of openbare machten hun hebben toevertrouwd in het belang van het algemeen met als gevolg dat de SWT niet van toepassing is.

Derhalve is de klacht ontvankelijk maar ongegrond ten aanzien van telecombedrijven met uitzondering van Proximus.

*
* *

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd naar de waarnemend gedelegeerd bestuurder van Proximus.

Hoogachtend,

De Voorzitter van de
Nederlandse afdeling,