



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 17 februari 2020

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 51.367/III/PN

Betreft: klacht betreffende Franstalige e-mail

Mijnheer de gedelegeerd bestuurder,

In zitting van 14 februari 2020 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend betreffende het feit dat een particulier, die contact had met de klantendienst van bpost via het e-mailadres 'Info_CSE@bpost.be', een ééntalig Franstalig, automatisch antwoord kreeg vanwege het e-mailadres 'donotreply@bpost.be' toen hij op het bericht van de klantendienst reageerde.

In een brief van 30 januari 2020 antwoordde u wat volgt:

“Wat betreft de e-mails die verstuurd werden naar de heer (...), heb ik op 27/12/2019 reeds een antwoord gegeven aan de klant. Het incident werd gemeld aan onze IT-afdeling die het voorval onderzocht heeft en geremedieerd. Namens bpost heb ik mijn verontschuldigingen aangeboden bij de klant.”

*
* *

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, onderworpen zijn aan de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 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, ook een automatisch gegenereerde, 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.

De e-mail diende aldus in het Nederlands te zijn gesteld.

De VCT acht de klacht ontvankelijk en gegrond.

De VCT neemt akte van het feit dat bpost het voorval reeds heeft geredieerd en dit aan de betrokkene heeft gecommuniceerd.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,