



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 17 februari 2020

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 51.370/II/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, woonachtig te Watermaal-Bosvoorde, een ééntalig Franstalige e-mail ontving met de vraag hoe groot de kans is dat hij de diensten van bpost zou aanbevelen. De e-mail werd verstuurd nadat betrokkene een pakje had ontvangen waarbij hij een Nederlandstalig adres had gebruikt.

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

“Het bericht dat de heer (...) ontving is een automatisch verstuurd boodschap. Dergelijke boodschappen van commerciële aard vallen niet onder de bepalingen van de taalwetgeving. Bpost had met dergelijke e-mailboodschappen graag vernomen hoe de service bij de levering van een pakket gesmaakt werd.

Het betrokken pakket werd verstuurd door een contractuele klant mits een elektronische aankondiging. In die aankondiging werd de taalvoorkeur van de geadresseerde echter niet meegegeven. Dit is een eerste vereiste om de juiste taalkeuze toe te kunnen kennen aan de e-mails voor de ontvangende klant.

Nu is het zo dat het platform die de berichten aanmaakt bij gebrek aan de taalkeuze door de afzender zich op de postcode van de geadresseerde baseert om de taal te kiezen, in dit geval een postcode in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De taalkeuze die het logaritme dan uitkiest is een ééntalig Frans bericht.

Er wordt gewerkt aan de migratie van de tool naar nieuwe databestanden, die wel rekening zullen houden met de toekenning van tweetalige berichten voor de postcodes van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.”

*
* *

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 in de toekomst nieuwe databestanden zal gebruiken die rekening houden met de toekenning van tweetalige berichten voor de postcodes van het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,