



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

---

Brussel, 4 mei 2021

**Uw brief van:** 03/03/2021  
**Uw kenmerk:** T/JD-KN-2021-000215  
**Ons kenmerk:** 53.061/II/PF  
AN / YM

**Betreft :** klacht betreffende een enkel in het Nederlands versijjnende boodschap op een scherm.

Ter zitting van 30 april 2021 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar verenigde afdelingen een klacht ingediend door *l'Office des Consommateurs Francophones (OCF)* in naam van en voor rekening van een Franstalige burger betreffende het feit dat, wanneer zij met haar mobiele telefoon naar de Kruispuntbank voor Ondernemingen belt, de boodschap op het scherm uitsluitend in het Nederlands versijjnt.

In uw brief van 5 maart 2021 heeft u de VCT het volgende meegedeeld: (vertaling)

“(…)

Het is niet aan onze diensten om de weergave van het nummer, de taal en de automatische informatie op het scherm van de klanten (smartphonegebruikers) te bepalen wanneer het gekozen nummer automatisch wordt herkend door de geactiveerde en/of geïnstalleerde " SMART CALL - functies en/of applicaties".

(…)

Het volstaat waarschijnlijk dat de klaagster deze functies en/of toepassingen op haar smartphone deactiveert en/of deïnstalleert om het nummer van de FOD/SPF ECONOMIE opnieuw te zien wanneer zij 0800 12033 belt. (...)

\*  
\* \* \*

De FOD Economie is een centrale dienst in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Een boodschap op een scherm is een bericht of een mededeling aan het publiek in de zin van de SWT.

Overeenkomstig artikel 40, tweede lid, SWT, worden de berichten en mededelingen die de centrale diensten rechtstreeks aan het publiek richten, in het Nederlands en in het Frans gesteld.

De boodschap op een scherm waarvan sprake is in deze klacht, had derhalve in het Nederlands en in het Frans beschikbaar moeten zijn.

Aangezien de klacht *in casu* niet duidelijk geformuleerd is en geen technische gegevens bevat, kan de VCT zich niet uitspreken.

De klacht wordt ontvankelijk maar ongegrond bevonden.

