



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 13 december 2021

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 53.380/III/PN
NB

Betreft: eentalige Franse berichten over levering pakje

In zitting van 10 december 2021 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen een klacht ingediend omwille van het feit dat de klager meermaals berichten enkel in het Frans verkreeg over de levering van zijn pakje. Hij omschrijft onder meer de volgende situatie:

“Op maandag 30 augustus werd een pakket niet geleverd.

Op maandag 30 augustus 14u54 kreeg ik een e-mail van BPost in twee talen (“Nous vous avons manqué | We hebben je gemist”).

Op dinsdag 31 augustus 10u35 kreeg ik een e-mail van BPost (“Votre colis est disponible au Point d’enlèvement”). Deze was enkel in de Franse taal. Er was geen andere e-mail in de Nederlandse taal.

Op donderdag 2 september om 6u44 kreeg ik een bericht per SMS (afzender 8152) dat enkel in de Franse taal was opgesteld.

Op donderdag 2 september om 10u43 kreeg ik een e-mail van BPost (“Votre colis vous attend toujours au point d’enlèvement”). Deze was enkel in de Franse taal. Er was geen andere e-mail in de Nederlandse taal.”

*
* *

Overeenkomstig artikel 1, § 4, 3^o, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (Wet Overheidsbedrijven), is bpost een autonoom overheidsbedrijf.

Artikel 36, § 1 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 van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Deze bepaling heeft als gevolg dat bpost onderworpen is aan de SWT in het kader van haar activiteiten.

De melding van een pakje is een betrekking met particulieren in de zin van de SWT aangezien het gaat om een persoonlijk en geïndividualiseerd contact tussen de overheid en de particulier.

Bpost is een centrale dienst in de zin van de SWT en, overeenkomstig artikel 41, § 1 SWT, maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

Aangezien de taalvoorkeur van betrokkene niet gekend was en het leveradres gelegen was in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, dienden de berichten over de zending gesteld te zijn in het Nederlands en in het Frans.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.