



**Ständige Kommission für Sprachenkontrolle**  
Rue Montagne du Parc 4 - 1000 BRÜSSEL

---

Brüssel, den 4. Februar 2019

[...]

[...]

Sehr geehrter Herr Minister,

in ihrer Sitzung in vereinigten Abteilungen vom 25. Januar 2019 hat die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) eine Klage untersucht, die ein deutschsprachiger Kläger aus Mürringen in Bezug auf den Mangel an deutschsprachigen Ansprechpartnern unter der kostenlosen bpost-Rufnummer 0800 96 005 im Rahmen der Ausstellung eines Nummernschildes eingereicht hat.

Wir haben Sie am 24. Oktober 2018 diesbezüglich befragt. In Ihrem Schreiben vom 20. November haben Sie uns wie folgt geantwortet (Übersetzung):

"...Der FÖD Mobilität und Transportwesen hat bpost daran erinnert, dass deutschsprachige Bürger beim kostenlosen *Call Center* von bpost Informationen auf Deutsch erhalten können müssen.

Das Unternehmen bpost hat sich außerdem vertraglich verpflichtet, diese Mitteilung in der Sprache des Kunden zu machen. In dieser Hinsicht muss auf das Angebot vom 29. April 2010, das bpost im Rahmen der Konzession in Bezug auf die Ausstellung der Nummernschilder und Zulassungsbescheinigungen eingereicht hat, verwiesen werden. Punkt 27.2.3 lautet nämlich wie folgt (Übersetzung):

"27.2.3 *Frontoffice* Mitarbeiter

IVR-Menü: Technisch ist es möglich, für alle Anrufe eine Telefonnummer zu benutzen und die Sprache im IVR-Menü zu wählen oder eine Telefonnummer je nach Sprachwahl anzubieten. Die vom FÖD Mobilität und Transportwesen gewählte Möglichkeit wird umgesetzt. Ist im IVR-Menü die Wahl getroffen, wird der Kunde zu einem Angestellten weitergeleitet, der geschult ist, Fragen des Kunden in Bezug auf das Projekt zu bearbeiten. Unsere Mitarbeiter beantworten Fragen auf Niederländisch, Französisch, Englisch und Deutsch."

\*  
\*      \*

Der FÖD Mobilität und Transportwesen ist eine zentrale Dienststelle im Sinne der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS).

Aufgrund von Artikel 36 § 1 des Gesetzes vom 21. März 1991 zur Umstrukturierung bestimmter öffentlicher Wirtschaftsunternehmen (Gesetz über öffentliche Unternehmen) unterliegen autonome öffentliche Unternehmen und ihre Tochterunternehmen, die sie an der Ausführung ihrer Aufgaben des öffentlichen Dienstes beteiligen und an denen öffentliche Behörden eine Beteiligung am Kapital von mehr als fünfzig Prozent halten, den KGS.

Da bpost ein autonomes öffentliches Unternehmen ist (siehe Artikel 1 § 4 Nr. 3 des Gesetzes über öffentliche Unternehmen), unterliegt es den KGS.

In diesem Fall ist bpost vom FÖD Mobilität beauftragt worden, im Rahmen der Ausstellung eines Nummernschildes eine kostenlose Rufnummer anzubieten.

Gemäß Artikel 50 der KGS befreit die Bestimmung in gleich welcher Eigenschaft von Mitarbeitern, Sonderbeauftragten oder Sachverständigen die Dienststellen nicht von der Beachtung der vorliegenden koordinierten Gesetze.

Ein Telefonat mit einer Privatperson ist eine Beziehung zur Öffentlichkeit im Sinne der KGS.

Aufgrund von Artikel 41 § 1 der KGS bedienen sich zentrale Dienststellen in ihren Beziehungen mit Privatpersonen derjenigen der drei Sprachen, die diese Privatpersonen benutzt haben, d.h. Französisch, Niederländisch oder Deutsch.

Es müsste daher möglich sein, für die Annahme der Nummernschilder im Auftrag des FÖD Mobilität und Transportwesen über die kostenlose Rufnummer von bpost mit einer deutschsprachigen Kontaktperson in Kontakt zu treten.

Die Klage ist zulässig und begründet.

Eine Kopie des vorliegenden Schreibens ergeht an den Kläger.

Mit freundlichen Grüßen

Der Präsident

E. VANDENBOSSCHE