



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

Brüssel, den 9. Juli 2019

[...]

[...]

Betrifft: Klage gegen die Essent Belgium AG, was die Abschaffung ihres deutschsprachigen Kundendienstes betrifft

Sehr geehrter Herr geschäftsführender Verwalter,

in ihrer Sitzung in vereinigten Abteilungen vom 05 Juli 2019 hat die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) eine Klage untersucht, die Frau Hardt, Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens, im Auftrag eines deutschsprachigen Bürgers, wohnhaft in Eibertingen (Gemeinde Amel), gegen die Essent Belgium AG hinsichtlich der Abschaffung ihres deutschsprachigen Kundendienstes eingereicht hat.

In Ihrem Schreiben vom 25. Oktober 2018 haben Sie uns Folgendes mitgeteilt (Übersetzung):

"Mit vorliegendem Schreiben möchten wir Ihnen mitteilen, dass die Einstellung unseres deutschsprachigen Kundendienstes vorübergehend ist und wir diese Tätigkeiten in deutscher Sprache wiederaufnehmen werden, sobald wir in der Lage sind, einen Dienst zu gewährleisten, der alle Qualitätsgarantien aufweist.

Essent bemüht sich schon immer, einen qualitativ hochwertigen Dienst anzubieten. Infolge der Umsetzung eines komplexen Informatikprojekts sehen wir uns gezwungen, unseren Dienst vorübergehend in zwei Sprachen zu gewährleisten. Dieses Vorgehen ermöglicht es uns, während der für die Ausführung des betreffenden Projekts erforderlichen Dauer die Qualität unserer operativen Unterstützung des Kunden zu wahren. In diesem Zusammenhang haben wir beschlossen, uns auf die Aufrechterhaltung der Stabilität unseres Systems und die optimalen Funktionalitäten unserer Kommunikations- und Fakturierungsvorgänge zu konzentrieren.

Als Teil einer deutschen Gruppe ist uns bewusst, dass diese Übergangsphase zahlreiche Unannehmlichkeiten hervorruft, und daher möchten wir uns bei den betreffenden Kunden entschuldigen, hauptsächlich in Bezug auf die unangemessene Kommunikation, die diesbezüglich erfolgt ist. (...)"

*

* * *

Gemäß der ständigen Rechtsprechung der SKSK muss die Essent Belgium AG die Bestimmungen der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS) einhalten, gemäß denen sie als juristische Person betrachtet wird, die mit einem Auftrag betraut ist, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausreicht und ihr durch das Gesetz oder die öffentlichen

Behörden im Rahmen des Gemeinwohls anvertraut worden ist (Artikel 1 § 1 Nr. 2 der KGS) (Gutachten 50.362 vom 9. November 2018).

Der Kundendienst der Essent Belgium AG stellt im Sinne der KGS eine Beziehung einer zentralen Dienststelle zu einer Privatperson dar.

Gemäß 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.

Der Kundendienst der Essent Belgium AG für deutschsprachige Kunden muss somit in Deutsch gewährleistet sein.

Die SKSK ist daher der Ansicht, dass die Klage zulässig und begründet ist.

Die SKSK nimmt jedoch folgende Informationen, die die Essent Belgium AG in einem Gespräch vom 13. November 2018 mitgeteilt hat, zur Kenntnis:

- Die Einstellung des deutschsprachigen Kundendienstes ist vorübergehend und die Tätigkeiten in deutscher Sprache werden wiederaufgenommen, sobald man in der Lage ist, einen Dienst zu gewährleisten, der alle Qualitätsgarantien aufweist. Diese Einstellung ist aufgrund eines komplexen Informatikprojekts gezwungenermaßen erfolgt.
- Als Teil einer deutschen Gruppe ist sich die Gesellschaft sehr wohl dessen bewusst, dass diese Übergangsphase Unannehmlichkeiten hervorruft, und daher möchte sie sich bei den betreffenden Kunden entschuldigen.

Eine Kopie des vorliegenden Gutachtens ergeht an den Kläger.

Hochachtungsvoll

Der Präsident

E. VANDENBOSSCHE