

FOCUS OP: GESCHILLEN OVER INKLARING EN DOUANEKOSTEN

De belangrijkste vaststelling voor 2021 is het grote aantal klachten dat ingediend werd omtrent inkomende pakketten, verzonden vanuit een niet EU-land. Het gaat hier om 1.558 klachten die verbonden zijn aan de inklaring en berekening van btw en eventuele invoerkosten. Deze berekening gebeurt door de douane-agentschappen van de postbedrijven in opdracht van de Algemene Administratie Douane en Accijnzen.

De verklaring voor de stijging van dit soort klachten is tweeledig. In de eerste helft van 2021 was er de impact van de Brexit, waardoor goederen, geïmporteerd uit het Verenigd Koninkrijk vanaf 1 januari 2021, ingeklaard werden. **Daarnaast én de belangrijkste aanleiding voor deze geschillen is de toepassing van de nieuwe Europese btw-regelgeving voor e-commerce, vanaf 1 juli 2021.**

**1.276 KLACHTEN
OVER DOUANEKOSTEN TUSSEN
1 JULI 2021 EN 31 DECEMBER 2021**



**282 KLACHTEN
OVER DOUANEKOSTEN
TUSSEN 1 JANUARI 2021 EN 30 JUNI 2021**



**385 KLACHTEN
OVER DOUANEKOSTEN
IN 2020**

CASE

CITAAT VAN EEN BELGISCHE BESTEMMING DIE DE PROCEDURE OM PAKJES TE ONTVANGEN VAN ZIJN DOCHTER, DIE IN JAPAN WOONT, AANKLAAGT:

“Voor kerst heeft mijn dochter opnieuw een pakje verstuurd en behalve op het formulier ook nog heel expliciet op de doos geschreven (zie foto in bijlage) dat het hier gaat om een geschenk van persoon naar persoon. Zelfs op de foto die bij de tracking mail gestuurd wordt, is deze boodschap duidelijk leesbaar. Maar weerom wordt invoerrechten gevraagd, ditmaal voor een totaalbedrag van €33,12 voor een pakje met een waarde van €38,61. Deze keer hebben wij wel de herberekening aangevraagd

...

Ik kan U helaas geen exacte cijfers geven hoeveel Belgen buiten de EU wonen maar op zijn minst zijn dit 80.000 families. Ik denk dat het dan ook niet te veel gevraagd is aan het postbedrijf om een degelijke oplossing te voorzien voor al deze landgenoten buiten de EU.”

BELEIDSADVIES

DE OMBUDSDIENST ADVISEERT HET BELEID DE ONBEDOELDE GEVOLGEN VAN DE TOEPASSING VAN DE NIEUWE EUROPESE BTW REGELGEVING VOOR E-COMMERCE TE ANALYSEREN EN BIJ TE STUREN.

2021 IN ÉÉN OOGPSLAG

EEN VERFUND BEELD VAN DE KLACHTEN IN DE POSTSECTOR: AAN ELKE BEMIDDELINGSVRAAG KUNNEN VERSCHILLENDE KLACHTEN VERBONDEN ZIJN, OP BASIS VAN DE BESCHRIJVING VAN HET GESCHIL DOOR DE KLANT. IN 2021 WAREN ER GEMIDDELD 2,3 KLACHTEN PER DOSSIER.

8.235 ONTVANKELIJKE KLACHTEN

1.639
BRIEFENPOST

4.559
PAKKETTEN

1.913
RELATIONEEL

124
OVERIGE

TOP 3

503 VERDWENEN ZENDINGEN
443 FOUTEN BIJ DE UITREIKING
160 VRAAG SCHADEVERGOEDING

TOP 3

650 KLANTENDIENST BIJDT GEEN OPLOSSING
307 GEEN REACTIE VAN KLANTENDIENST
280 BESTEMMELING KAN GEEN KLACHT INDIENEN

TOP 3

1.075 VERDWENEN PAKKETTEN
823 VRAAG SCHADEVERGOEDING
794 KOSTEN/FACTURATIE

FOCUS OP 1.276 KLACHTEN OVER DOUANEKOSTEN TUSSEN
1 JULI EN 31 DECEMBER 2021

327

VERTRAGINGEN

196

DUBBELE
BETALING
BTW

185

GIFTEN

169

BEREKENINGEN

117

ONTERECHTE
RETOURS

45

NIET
TRACEERBAAR

237

OVERIGE

8.321 VRAGEN TOT
BEMIDDELING

4.810 NIET-ONTVANKELIJKE
VRAGEN

3.511 ONTVANKELIJKE
VRAGEN

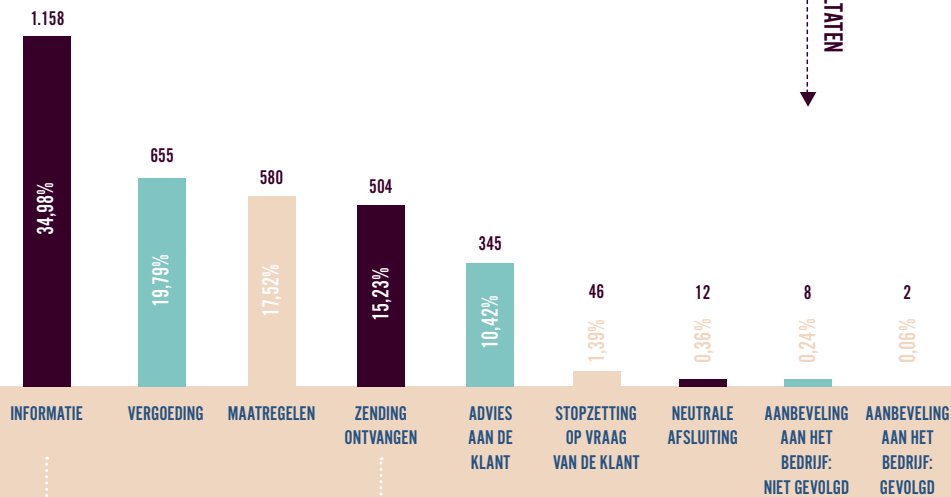
+322 OVERGEDRAGEN
DOSSIERS VAN 2020

3.833 BEMIDDELINGS-
DOSSIERS

3.310 AFGESLOTEN
DOSSIERS

523 OVERGEDRAGEN
DOSSIERS NAAR 2022

RESULTATEN



2.897 MINNELIJKE OPLOSSINGEN

KERNCIJFERS BEMIDDELINGSVRAGEN

2021 IN DETAIL: ONTVANKELIJKE KLACHTEN

DE OMBUDSDIENST BEVEELT DE POSTSECTOR AAN:

- de berekening van de douanekosten voor een internationaal pakket helder toe te lichten aan de Belgische klant.
- de rechten van de bestemming te garanderen door zijn klachten te onderzoeken, hem te informeren en desgevallend een schadevergoeding te betalen.

DE OMBUDSDIENST BEVEELT BPOST AAN:

- alle zendingen waar de bestemming een douanekost betaalt, te traceren tot en met de overdracht van de zending aan de bestemming.
- een alternatieve mogelijkheid te voorzien voor de betaling van douanekosten, naast het online-systeem.
- de interne processen voor het lokaliseren van pakketten, die afwijken van het voorziene traject, te optimaliseren. Dit met het oog op een daling van het verlies van pakketten.

DE OMBUDSDIENST ADVISEERT HET BELEID:

- de onbedoelde gevolgen van de toepassing van de nieuwe Europese btw-regelgeving voor e-commerce, op zendingen die voldoen aan de btw-vrijstelling voor giften, te analyseren en bij te sturen.
- te onderzoeken of de elektronische opvolging van prior-brieven aangewezen is, in de huidige brievenmarkt met kleinere volumes en hogere prijzen.
- een wettelijke basis vast te leggen voor de hoogte van de compensatie voor vertraging, verlies, diefstal en beschadiging van nationale aangetekende zendingen én nationale pakjes, in het kader van de universele dienstverlening.



HET VOLLEDIGE JAARVERSLAG KAN
U LEZEN OP OMBUDSPOST.BE

Verantwoordelijke uitgever:
Paul De Maeyer en Katelijne Exelmans,
ombudsmannen

Layout:
Graphic Design Slangen
www.graphicdesignslangen.com