

Jaarverslag 2013

Ombudsdienst voor de postsector





Jaarverslag 2013

Ombudsdienst voor de postsector

Koningsstraat 97 bus 15
1000 Brussel
www.omps.be



service de médiation pour le secteur postal
ombudsdienst voor de postsector



Voor informatie of een klacht

Website www.omps.be (*Nederlands/Deutsch/English*)
www.smspo.be (*Français*)

E-mail info@omps.be (*Nederlands/Deutsch/English*)
info@smspo.be (*Français*)

Schriftelijk Koningsstraat 97 bus 15
1000 Brussel

Telefonisch 02 221 02 20 (*Nederlands*)
02 221 02 30 (*Français*)
02 221 02 22 (*Deutsch/English*)

Fax 02 221 02 44

Bezoek De kantoren zijn elke werkdag open voor het publiek van 9 tot 16 uur of op afspraak.
Koningsstraat 97
2de verdieping
1000 Brussel
(routebeschrijving op de website)

De behandeling van een dossier is gratis.

Lijst van de tabellen

| | |
|--|----|
| Pakjes en pakketten | 20 |
| Klantgerichtheid | 23 |
| Gewone zendingen | 36 |
| Aangetekende zendingen | 37 |
| Dagbladen | 38 |
| Tijdschriften | 38 |
| Reglementering | 39 |
| Netwerk | 40 |
| De financiële en andere publieke diensten van BPOST | 40 |
| Commerciële activiteiten van BPOST | 41 |
| Klachten waarvoor we niet bevoegd zijn | 42 |
| Algemene cijfers 2013 | 45 |
| Algemene cijfers 2013 per taal | 46 |
| Verdeling van de nieuwe klachten in 2013 per categorie | 46 |
| Schriftelijke klachten per bedrijf | 47 |
| Telefonische klachten per bedrijf | 48 |
| De resultaten | 52 |
| Evolutie van het aantal klachten | 71 |
| Evolutie van 01/01/1993 tot 31/01/2007 – Ombudsdienst bij De Post | 71 |
| Evolutie van 01/02/2007 tot 31/12/2013 – Ombudsdienst voor de postsector | 71 |
| Totaal van 1/1/1993 tot 31/12/2013 | 71 |
| Wijze van indienen | 72 |
| De klachten per rubriek | 72 |
| De niet-ontvankelijke klachten | 74 |
| Evolutie van de afsluiting van de ontvankelijke klachten | 76 |
| Evolutie van 01/01/1993 tot 31/01/2007 – Ombudsdienst bij De Post | 76 |
| Evolutie van 01/02/2007 tot 31/12/2013 – Ombudsdienst voor de postsector | 76 |

Inhoudstafel

| | |
|---|----|
| <i>VOOR INFORMATIE OF EEN KLACHT</i> | 5 |
| <i>HET OMBUDSTEAM</i> | 8 |
| <i>DE RODE DRAAD: BEDRIJVEN EN OMBUDSDIENST, PARTNERS IN HET STREVEN NAAR KWALITEIT</i> | 10 |

Deel 1

| | |
|--|----|
| De kwaliteit van dienstverlening in de geliberaliseerde markt en de relaties met de klanten | 12 |
| De context | 13 |
| De klachten | 20 |

Deel 2

| | |
|---|----|
| De kwaliteit van de universele en openbare dienstverlening | 26 |
| De context | 27 |
| De klachten | 36 |

Deel 3

| | |
|---|----|
| De activiteiten van de Ombudsdienst in cijfers | 44 |
| De te behandelen klachten | 45 |
| De resultaten | 52 |

Deel 4

| | |
|---|----|
| Algemene conclusies | 54 |
| Opvolging jaarverslag 2012 en pijnpunten 2013 | 55 |

Deel 5

| | |
|---|----|
| De toekomst van de Ombudsdienst voor de postsector | 60 |
|---|----|

Deel 6

| | |
|---|----|
| Bijlagen | 64 |
| De basisbeginselen voor een Ombudsman | 65 |
| De bevoegdheden en opdrachten van de Ombudsdienst voor de postsector | 66 |
| De CEN14012-norm | 68 |
| Gebruikte wetteksten | 69 |
| Evolutie van het aantal klachten | 71 |
| Hoe de klachten werden ingediend | 72 |
| De klachten per rubriek | 72 |
| De niet-ontvankelijke klachten | 74 |
| Evolutie van de afsluiting van de ontvankelijke klachten | 76 |
| De gemeenschappelijke verklaring van de Federale Overheidsdienst Financiën en BPOST | 77 |



"Ik wil mijn medewerkers voor hun blijvende inzet van harte bedanken. Met hun luisterbereidheid en gedrevenheid slagen zij er steeds opnieuw in mooie resultaten te bereiken. Dank ook aan de bedrijven en hun medewerkers die met een open geest constructief hebben meegewerkt aan het oplossen van geschillen. Tenslotte ook de mensen die instonden voor de opmaak, de realisatie en verspreiding van deze publicatie."

TRUUS LOSTRIE



**FRANÇOISE, TIM, LINDA, FABIENNE, JOERI,
NANCY, SOPHIE, TRUUS, YOUSSEF, RONNY, IVAN,
MARTINE, JACQUES, LUC EN DANNY**
Het Ombudsteam



De rode draad voor het Jaarverslag van dit jaar is *'Bedrijven en Ombudsdienst, partners in het streven naar kwaliteit'*. Dit partnership willen we bereiken met alle bedrijven die actief zijn op de post- en pakjesmarkt, zowel voor de publieke als de commerciële diensten.

'Het streven naar goede en betrouwbare postdiensten' zoals Europa haar ambities voor de eengemaakte postmarkt in 1992 formuleerde, betekent niet alleen een kwalitatieve ophaling, sortering en uitreiking van zendingen, maar ook een optimale communicatie en vlotte klachtenbehandeling.

Zowel de Europese Richtlijnen als de Belgische wet verplichtten de postbedrijven te zorgen voor een goede eerstelijns klachtendienst.

Europa moedigde de lidstaten ook aan om geschillen te regelen bij overleg en consensus via buitengerechtelijke geschillenbeslechting. De Ombudsdienst voor de postsector vervult in ons land die functie.

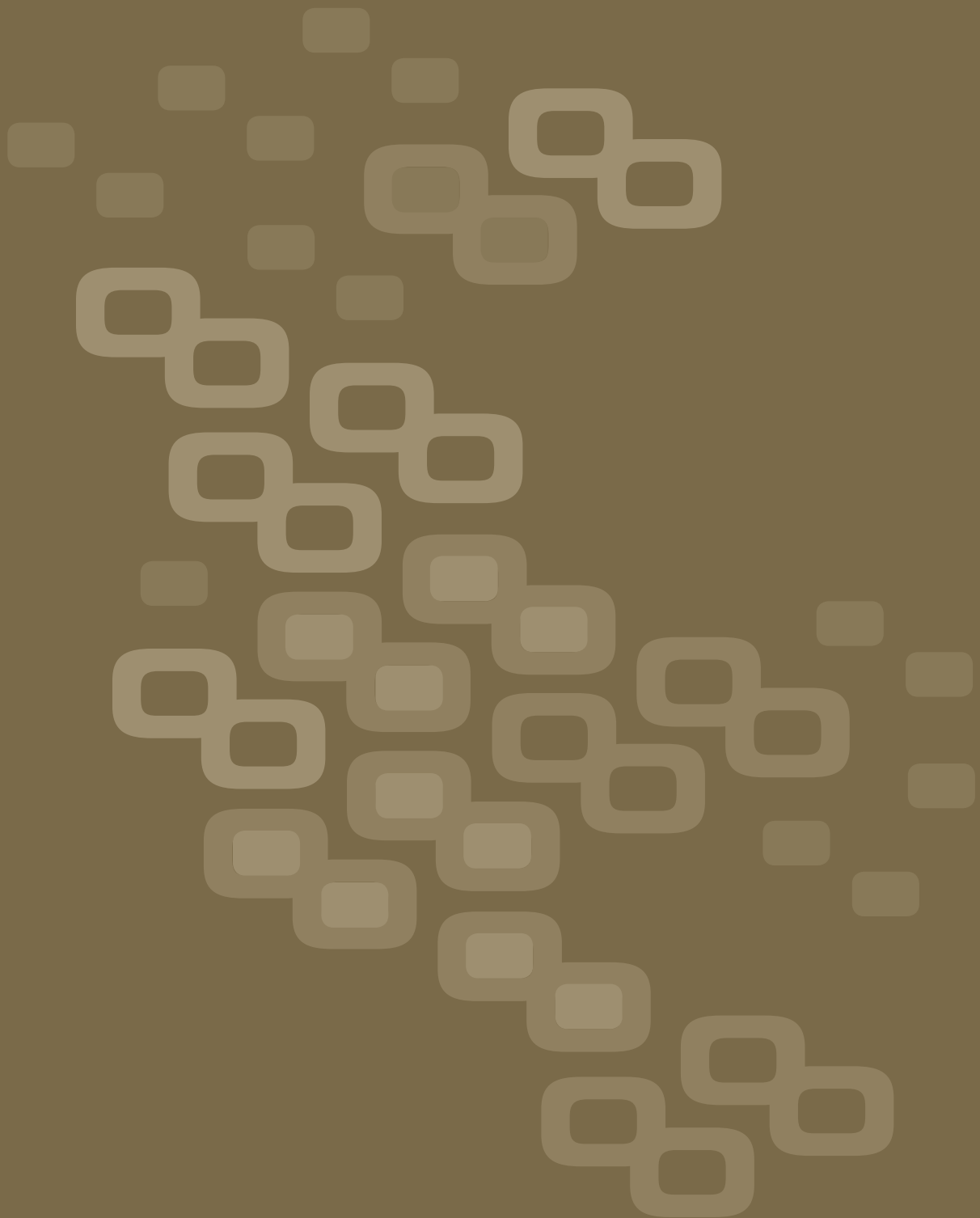
De Ombudsdienst wil zijn taak optimaal invullen en wil dit doen via een goede samenwerking gebaseerd op vertrouwen. Wij delen immers met de bedrijven dezelfde bekommernis: het streven naar een kwalitatieve dienstverlening voor alle gebruikers en klanten.

TRUUS LOSTRIE
Ombudsvrouw

“Bedrijven en Ombudsdienst
partners in het streven
naar kwaliteit”

Deel 1

De kwaliteit van dienstverlening in de geliberaliseerde markt en de relaties met de klanten



De postmarkt is een markt in volle beweging. We zien enkele nieuwkomers, zowel op de commerciële markt als op de publieke met de komst van TBC-POST. Bij de liberalisering van de markt, werd immers ook de toegang tot de universele dienstverlening geregeld. Op 21 mei 2013 kreeg TBC-POST als eerste nieuwe speler voor 10 jaar een vergunning voor universele dienstverlening.

Het aantal nieuwe klachten (13.571) is in 2013 voor het eerst manifest gedaald (16.742 in 2012) of -19%.

De grootste daling (van 15.888 in 2012 naar 12.535 klachten in 2013) is op conto van BPOST. De structurele maatregelen naar aanleiding van enkele gesignaleerde pijnpunten hebben duidelijk resultaten opgeleverd. Door een snellere opvolging en doelgerichte ingrepen, gesteund door het management, konden we enkele belangrijke doorbraken vaststellen, met als gevolg: minder klachten.

De klachten over andere bedrijven zijn gestegen (van 316 naar 545), de groei heeft vooral te maken met de klachten over MONDIAL RELAY (van 10 naar 154). Voor andere bedrijven zien we een daling, zoals KIALA, POST NL, GLS en FEDEX, of een daling van de schriftelijke klachten maar een stijging van de telefonische zoals bij DPD. Bij sommige bedrijven is de stijging gering (UPS, TNT EXPRESS en DHL).¹

De context

Iedereen dezelfde spelregels

De wetgever legde voor alle post- en pakjesbedrijven een aantal regels vast betreffende de betrouwbaarheid van de briefwisseling, het briefgeheim, de bescherming van de gegevens, de goede zeden, de openbare orde...

Daarnaast zijn er ook verplichtingen in verband met de interne klachtenbehandeling en de samenwerking met de Ombudsdienst voor de postsector. Naast prijs en service speelt immers ook de klachtenbehandeling een grote rol in de appreciatie van de kwaliteit van de dienstverlening van een post- en pakjesbedrijf.

- Een belangrijk discussiepunt met de bedrijven is dat over het toepasselijk recht en de implicaties voor hun algemene voorwaarden en meer bepaald ook voor de aansprakelijkheidsregels. Het standpunt van de Ombudsdienst is duidelijk: het postrecht als specifieke wetgeving voor het transport van postzendingen heeft voorrang op het algemeen transportrecht met alle consequenties van dien;
- Een ander thema dat steeds weer opduikt is 'de rechten van de bestemming'. Meerdere bedrijven erkennen de bestemming niet als hun klant. Bijgevolg heeft hij geen recht om een klacht in te dienen en op een schadevergoeding. Ook hier is het standpunt van de Ombudsdienst duidelijk: die rechten worden door de toepasselijke regels gewaarborgd;
- Wat betreft de relaties met de klanten zijn er nog veel klachten over gebruiksvriendelijkheid, en de organisatie van de klachtenbehandeling. De klachtenbehandeling is niet altijd transparant, vaak niet eenvoudig of billijk, zoals de wet verplicht. Ook over de toegankelijkheid, zowel van de netwerken, de klachten- en informatiediensten krijgen we heel wat klachten;
- De samenwerking met de Ombudsdienst is verbeterd, maar we stellen vast dat we onze onderzoeksbevoegdheid niet altijd naar behoren kunnen uitoefenen en dat de verplichte communicatie -zowel intern als extern- over de Ombudsdienst nog te vaak ontbreekt.

¹ Zie tabellen pagina 47-48

Zoeken naar een consensus

Na heel wat pogingen om sommige bedrijven er toe te bewegen de wettelijk verplichtingen toe te passen, namen we contact op met het BIPT (Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie). Dit Instituut heeft de opdracht de naleving van de verplichtingen na te gaan en eventueel maatregelen te nemen.

Wij vonden het belangrijk om in eerste instantie met de bedrijven een consensus na te streven. Samen met het BIPT werd dan beslist om de bedrijven uit te nodigen om ze beter te informeren en met hen in overleg te gaan.

ALLE SPELERS OP DE POSTMARKT DEZELFDE SPELREGELS²

De organisatie van de Belgische postmarkt, antwoorden op veel gestelde vragen en gesignaleerde problemen

Omvang van de geschillenbeslechting in de postsector
door Meester Flip Petillion (Partner Crowell & Moring) en
Meester Jan Janssens (medewerker Crowell & Moring)

*De wettelijke verplichtingen van de aanbieders van postdiensten en de
controlebevoegdheid van het BIPT*
door Joost Callaert en Aurélie Seghers (BIPT)

Het klachtenrecht van klanten en gebruikers en de rol van de Ombudsdienst
De codificatie en een toelichting bij de Europese CEN-norm 14012,
Een werkbaar protocol en een oproep tot constructieve samenwerking
door Truus Lostroie (Ombudsvrouw).

² De powerpoint presentaties vindt u op onze website www.omps.be



De bedrijven waren talrijk aanwezig en uit de presentaties en het levendige debat dat daarop volgde, kunnen we volgende punten distilleren:

1° DE TOEPASSELIJKE REGELS EN DE WETTELIJKE VERPLICHTINGEN

- “Post is een specifieke vorm van vervoer”. Van zodra bedrijven postzendingen ophalen, vervoeren, sorteren of uitreiken, vallen zij onder het postale recht. Of, zoals de eerste spreker het formuleerde: *“een lex specialis krijgt, omwille van haar specifiek karakter, voorrang op de lex generalis, de algemene wetgeving”*;
- Dit brengt ook verplichtingen met zich mee, die gelden voor alle post- en pakjesbedrijven. Het BIPT ziet toe op de naleving ervan;
- Ondermeer bij de rechten van de bestemmingen, de interne klachtenbehandeling, de samenwerking met de Ombudsdienst, blijken enkele werkpunten te bestaan;
- Het is duidelijk: een klant/gebruiker kan zowel een particulier als een rechtspersoon zijn, zowel een bestemming als een afzender en hij heeft zowel het recht om een klacht in te dienen als om een schadevergoeding te kunnen krijgen. Dit ligt vast in internationale en nationale regelgeving en is bevestigd door het Hof van Justitie van de Europese Unie en het Hof van Beroep in Brussel;
- De interne eerstelijns klachtenbehandeling bij de bedrijven en de samenwerking met de Ombudsdienst is verbeterd, maar is een werk dat nooit af is: een markt in beweging, nieuwe ontwikkelingen, internationalisering, informatisering...

2° DE CODIFICATIE VAN DE OMBUDSDIENST EN DE FINANCIERING VAN DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

- De codificaties van de Ombudsdienst beogen een correcte registratie en analyse en zijn gebaseerd op een Europese norm (CEN14012-norm). De fijnmazige codificaties geven een zicht op de mogelijke problemen: voor elk product is er een code (bv een brief –al dan niet aangetekend-, een pakje, een krant, een tijdschrift...), en ook voor elk probleem (bv verloren, te laat, beschadigd...). Bovendien zijn er ook codes betreffende de relaties met de klanten, zoals klantvriendelijkheid, toegankelijkheid, organisatie van de uitreiking of ophaling... ook hier kunnen we slechts door gedetailleerde codificaties de vinger op de wonde leggen;
- Dit houdt in dat als een klant of gebruiker ons contacteert en meerdere klachten meldt, wij die allemaal registreren, codificeren en behandelen. Eén dossier kan dus meerdere klachten bevatten over meerdere producten en meerdere problemen;
- Toen de Ombudsdienst bevoegd werd voor de hele postale sector, heeft de wetgever beslist om de cijfers ook te gebruiken om de bijdrage aan de financiering van de Ombudsdienst te bepalen. Er ontstaat soms discussie over het aantal en de ontvankelijkheid van de klachten. Dit heeft alles te maken met het feit dat bedrijven (naast een minimum omzet van 500.000 euro) pas bijdragen moesten betalen als er meer dan 12 ontvankelijke klachten bij de Ombudsdienst werden ingediend;
- De Ombudsdienst is gevoelig voor de bekommernissen van de postoperatoren, maar de toepassing van de Europese norm garandeert de gelijke behandeling van alle bedrijven, is transparant en is een uitstekend middel om structurele problemen te detecteren.

3° EEN CONSTRUCTIEVE SAMENWERKING

- Harmonisering en samenwerking. '*Iedereen dezelfde spelregels*' was een belangrijk thema in ons vorig jaarverslag. Samenwerking is daarbij een sleutelbegrip. De hoger vermelde informatie- en overlegvergadering met de sector was een belangrijk moment, maar ook in onze dagelijkse werking zijn goede contacten en afspraken belangrijk;
- Dialogeren met de spelers op de markt is niet eenvoudig, want enkel post- en pakjesbedrijven die vergunningsplichtig zijn (die universele diensten aanbieden), moeten zich aanmelden bij het BIPT. Wij betreuren het dat de aangifteplicht is afgeschaft, gezien het belang van informatie en overleg. Dit heeft bovendien ook gevolgen voor de relatie met de Ombudsdienst. Enkel de bedrijven die vergunningsplichtig zijn, worden verplicht met de Ombudsdienst een samenwerkingsprotocol af te sluiten;
- Omdat wij het belang en voordeel van een dergelijk akkoord hebben ervaren, hebben wij aan de andere bedrijven gevraagd om op vrijwillige basis een akkoord te sluiten. In dergelijk protocol worden, vertrekkende van de wet, concrete afspraken gemaakt voor de behandeling van klachten, het overleg, de vertegenwoordiging...;
- Ook in onze dagelijkse werking zetten we in op dialoog en samenwerking. Niet alleen hebben we geregeld overleg met de bedrijven, maar we gaan ook naar het terrein voor onderzoeken, overleg of bemiddeling. Indien nodig betrekken we gemeenten, administraties, organisaties bij het zoeken naar de oplossing voor een probleem;
- In 2013 bezochten we meerdere bedrijven, want het is belangrijk de processen, maar ook de mensen te leren kennen. Ook dit jaar gaan we verdere stappen zetten naar de bedrijven toe;
- We zijn in 2013 ook gestart met de bedrijven te laten kennis maken met onze dossierbeheerders. Zo kwam de heer Johnny Thijs, CEO van BPOST, met veel aandacht luisteren naar de vragen en opmerkingen van de ombudsmedewerkers over de dienstverlening van BPOST vandaag en morgen. Tijdens de informatievergadering konden de medewerkers vanuit de praktijk hun ervaringen meegeven en problemen signaleren. Hieruit werden enkele werkpunten voor verbetering gedistilleerd. Wij hebben kunnen vaststellen dat er effectief werk werd van gemaakt.





De klachten

In dit hoofdstuk staan alle klachten die te maken hebben met de distributie van pakjes en pakketten. Sommige pakketten vallen weliswaar onder de universele dienstverlening, maar daar er geen vergunning voor nodig is, kunnen ook andere bedrijven dan BPOST en TBC-POST deze uitreiken. In deze markt speelt de concurrentie volledig.

Wij behandelen in dit hoofdstuk ook de klachten over de relaties met de klanten. Alle post- en pakjesbedrijven hebben dezelfde verplichtingen in hun relaties met de klanten. Daarom behandelen wij ze samen, en maken we geen onderscheid naargelang de klacht over klantvriendelijkheid te maken heeft met een product of dienst die valt onder de commerciële diensten of de publieke of openbaren taken.

Distributie

Er zijn heel wat minder klachten over pakjes en pakketten. Behalve 'beschadigingen' gaan alle rubrieken achteruit. Dit is vooral te danken aan de daling van de klachten over BPOST.

PAKJES EN PAKKETTEN

| | 2013 | 2012 | 2011 |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Fouten/vergissingen bij de uitreiking | 551 | 628 | 544 |
| Verdwijningen | 485 | 669 | 600 |
| Vertragingen | 327 | 612 | 203 |
| Beschadigingen | 162 | 138 | 133 |
| Adreswijziging/nazending | 6 | 8 | 9 |
| Totaal | 1.531 | 2.055 | 1.489 |

De maatregelen die BPOST genomen heeft bij de inklaring van zijn pakketten en de structurele verbeteringen, hebben gezorgd voor minder vertragingen en communicatieproblemen.

Er zit nog heel wat groei in de pakjesmarkt. E-commerce lijkt steeds beter te zijn ingeburgerd, maar niet alle klanten zijn even voorzichtig in hun aankopen en niet alle leveranciers even voorzichtig bij hun verzending. Wij verwachten echter dat de ervaring wijzer maakt. Bovendien doen de belangrijke spelers op die e-commerce markt en grote virtuele marktplaatsen steeds meer inspanningen voor transparantie en veiligheid.

Toch kunnen we hier enkele algemene terugkerende pijnpunten aanhalen:

1. Het belang van een goed geïnformeerde klant.
 - De klanten houden niet altijd rekening met de mogelijke invoerrechten, btw en eventueel taksen die betaald moeten worden. Wij krijgen heel wat klachten over de onverwachte facturen. Zeker als de producten besteld zijn bij een Europees contactadres, maar het eigenlijk goederen zijn die van buiten Europa verzonden worden;
 - Een aanbod dat *'te mooi om waar te zijn'* is, blijkt dat vaak ook te zijn: namaak, de internetfoto blijkt niet te kloppen met wat er geleverd wordt, het gaat over verboden goederen bvb bepaalde planten, voedingssupplementen, bepaalde elektronica... Kopen met kennis van zaken en in vertrouwen is van essentieel belang, want als er iets fout loopt moet men ook stappen kunnen ondernemen.

2. Bestemmelingen die een klacht willen indienen, krijgen vaak te horen dat ze zich tot de afzender moeten wenden, omdat hij de klant is. De afzender is daarom diegene die klacht moet indienen en recht heeft op een eventuele schadevergoeding. Dergelijk beding staat ook geregeld in de algemene of contractuele voorwaarden. De bestemmelingen hebben in de postsector echter gegarandeerde rechten om een klacht in te dienen en op een schadevergoeding, als zij de gedupeerde zijn. Die vergoeding is afhankelijk van het soort zending.

3. Een verwijzing naar de afzender kan enkel indien er een gegarandeerde opvolging is van de klachten. Degrote, goed georganiseerde webshops hebben meestal een degelijke klantendiensten opvolging. Zij sturen desgevallend een vervangzending of werken actief mee om de klant te helpen. Maar er zijn jammer genoeg ook minder goed georganiseerde verkopers, bedrijven die niet willen meewerken of zelfs malafide handelaars. In dit geval staat de bestemming vaak in de kou terwijl hij de goederen en verzendingskosten heeft betaald. De verkoper heeft zijn geld gehad, en heeft soms geen zin of tijd om de hele administratieve afhandeling te doen, en in het slechtste geval strijkt hij ook de schadevergoeding op.

4. Als Ombudsdienst pleiten wij al jaren voor de rechten van de bestemming, omdat hij in veel gevallen de gedupeerde is. De afzender is weliswaar diegene die als opdrachtgever/klant kan gezien worden in zijn relatie met het post- of pakjesbedrijf, maar men gaat wel voorbij aan het feit dat er geen afzender is zonder bestemming en dat deze gedekt is door de buitencontractuele aansprakelijkheid. Die aansprakelijkheid is in de postwet expliciet opgenomen en via een Koninklijk Besluit gelimiteerd tot de vergoedingen die voorzien voor de afzender. Sinds de publicatie van het Koninklijk Besluit van 19 april 2014 op 22 mei 2014, stelt deze echter: *'In geval van verlies, diefstal of beschadiging van een aangetekende zending of een administratieve aangetekende zending (R.P.), bedraagt het plafond van de verschuldigde schadevergoedingen en interesten vijftig keer de totale prijs per zending. De totale prijs van de zending bestaat uit de betaalde port, vermeerderd met de aantekentaks.'*¹³ Tenslotte kan de afzender geen schade aantonen voor zijn klacht als de koper/bestemming alles heeft betaald.

5. De verwijzing naar de afzender mag geen uitholling zijn van de rechten van de bestemming. De bestemming kent de afzender niet altijd. Daarom moeten voor ons enkele voorwaarden verbonden zijn:
 - De klachtenbehandeling moet duidelijk en transparant zijn en de beroepsmogelijkheid bij de Ombudsdienst moet daar deel van uitmaken. Dit moet door beide partijen gecommuniceerd worden, niet alleen naar de klanten maar ook intern.
 - Indien het postbedrijf de klanten verwijst naar de afzender omdat zij contractueel een klachtenprocedure hebben vastgelegd, en de klant dit doet, dan heeft hij voldaan aan de voorwaarden om bij de Ombudsdienst aan te kloppen als het probleem niet opgelost geraakt, hij het niet eens is met de positie van het bedrijf, of als de behandeling van zijn klacht onredelijk lang aansleept.
 - De overeenkomst met de bedrijven moet expliciet de klachtenprocedure vastleggen en de aansprakelijkheidsregels duidelijk vermelden. Bovendien moeten de afspraken er op gericht zijn de klant/bestemming een betere bescherming te bieden en niet om hun aansprakelijkheid tegenover de bestemming te ontlopen.

¹³ Artikel 6 §1 3° van het Koninklijk Besluit van 19 april 2014 houdende wijziging van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot vaststelling van de nadere regels inzake aangifte en overdracht van postdiensten die geen deel uitmaken van de universele dienst

Er worden momenteel, mede onder druk van Europa grote inspanningen gedaan om de consumenten in het kader van e-commerce, beter te beschermen.

Bij verkopen op afstand heeft de consument het recht om te weten welke onderneming de goederen zal versturen. De klant kan zo het adres van de verkoper raadplegen, maar ook de goederen die de onderneming verkoopt en hun voornaamste kenmerken, de totale prijs van de waren inclusief belastingen, de verschillende betalingsmodaliteiten en of de consument beschikt over een herroepingsrecht. Deze gegevens moeten duidelijk en begrijpelijk geformuleerd zijn en dienen beschikbaar te zijn voordat de consument akkoord gaat met de levering van de goederen.⁴

Ook de bepalingen in de algemene voorwaarden dienen **duidelijk en begrijpelijk** te zijn opgesteld.⁵

Helaas vallen enkel ondernemingen met een vestiging in één van de landen van de Europese Unie onder deze regeling. Wanneer de klant een product aankoopt in bijvoorbeeld China of de Verenigde Staten, al dan niet zonder de werkelijke plaats van afzender te kennen, kan de consument zich niet beroepen op deze rechten.⁶

Wanneer er onduidelijkheid is over de interpretatie van bepalingen in de algemene voorwaarden, is de webshop eraan gehouden om **deze voorwaarden te interpreteren volgens de meest gunstige versie voor de klant**.⁷

Ondernemingen mogen zich niet zomaar onttrekken aan hun aansprakelijkheid voor verlies of schade. De wetgever somt in de wet een aantal bedingen op die zondermeer als verboden worden beschouwd. **Exoneratie** voor een opzettelijke fout is uitgesloten en bovendien mag de uitsluiting van aansprakelijkheid het voorwerp van de overeenkomst tussen de klant en de webshop niet aantasten. Ook het begrip 'overmacht' wordt door de wetgever strikt gedefinieerd. Elke bepaling, of combinatie van bepalingen in de algemene voorwaarden die een onevenwicht scheppen tussen de rechten en plichten van de partijen ten nadele van de consument, worden beschouwd als 'onrechtmatige bedingen' en worden door de wet verboden.⁸

De lijst van verboden bedingen in de wet is bovendien niet-exhaustief en kan ten allen tijde door de Koning worden aangepast.⁹

⁴ Artikel 45 §1 van Boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" uit het Wetboek van economisch recht

⁵ Artikel 82 van Boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" uit het Wetboek van economisch recht

⁶ Overweging 12 van Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten

⁷ Artikel 37 §2 van Boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" uit het Wetboek van economisch recht

⁸ Artikel 84 §1 van Boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" uit het Wetboek van economisch recht

⁹ Artikel 85 van Boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" uit het Wetboek van economisch recht

De relaties met de klanten

Ook over de klantvriendelijkheid in het algemeen zijn er minder klachten. De daling is echter gering en de klachten over de communicatie zijn zelfs toegenomen.

| | 2013 | 2012 | 2011 |
|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Klachtenbehandeling | 1.753 | 2.167 | 1.802 |
| Communicatie algemeen | 1.175 | 976 | 803 |
| Houding | 486 | 585 | 502 |
| Bekwaamheid/kennis | 325 | 363 | 234 |
| Bescherming privéleven/briefgeheim | 63 | 58 | 43 |
| Totaal | 3.802 | 4.149 | 3.384 |

Dit zijn de klachten over de volledige sector. Deze zijn zeer divers. Het is uitzonderlijk dat iemand enkel klaagt over de klachtenbehandeling.

Wanneer een klant een probleem ondervindt met een zending, dan is het vaak de onvriendelijkheid, de slechte service, het doorverwijzen van de ene dienst naar de andere, de standaardantwoorden, of geen antwoord die de druppel zijn om het dossier aan de Ombudsdienst over te maken. Mensen willen dat hun zending zijn bestemming bereikt, maar willen ook dat men bij klachten luistert en de klachten helpt oplossen. Als processen en statistieken belangrijker worden dan oplossingen, dan ondermijnt dit het vertrouwen van de klanten.

Centrale klantendiensten zijn uitstekende instrumenten om te meten en te analyseren. Maar de mensen op het terrein en aan de telefoon die in rechtstreeks contact staan met de klant/gebruiker hebben een grote verantwoordelijkheid om het vertrouwen te winnen of te herstellen. Voldoende feedback bottom up en top down zijn cruciaal, omdat een goede dienstverlening en goede klantenrelaties een gezamenlijk project zijn.

De overgrote meerderheid van de klachten gaat over BPOST. Gezien de universele en publieke opdrachten van het bedrijf en het totaal van de klachten over het bedrijf, is dit niet te verwonderen. Van het totaal aantal klachten over klantvriendelijkheid, zijn er 138 van de andere bedrijven. Er zijn meer klachten over 'communicatie' (78) dan over de klachtenbehandeling zelf (47).

Hoewel het aantal klachten binnen de rubriek 'houding' verminderd is, zien we toch een onrustwekkende stijging in het aantal klachten over het rij- en parkeergedrag van postbodes met de auto. Niet alleen worden de klachten talrijker, de voorvallen zijn steeds driester. De Ombudsdienst is van mening dat BPOST zijn organisatie van de postronde moet aanpassen aan de wegcode. Waar een postauto ongeschikt is, moet BPOST alternatieven zoeken.

De opvolging én invulling van de wettelijke verplichting tot het instellen van goede eerstelijnsklachten blijft een 'work in progress'. Een permanente interne evaluatie van de manier waarop de problemen van de klanten worden aangepakt en een permanente actualisering zijn noodzakelijk.

"In een utopische wereld is een ombudsdienst overbodig, maar de realiteit wijst op het tegendeel."

RONNY VAN GOSSUM
Eerste adviseur



"In een utopische wereld is een ombudsdienst overbodig, maar de realiteit wijst op het tegendeel," zei ik tijdens mijn sollicitatie voor de Dienst Ombudsman bij De Post. 15 jaar later blijven de ombudsdiensten meer dan ooit nodig. Wij beschermen klanten en gebruikers en waken over de spelregels die voor iedereen dezelfde moeten zijn. Als één van de ancients stond ik op de eerste rij bij de omvorming van de Dienst Ombudsman bij De Post naar de Ombudsdienst voor de postsector. Wij stelden onszelf vele vragen: wie zijn die bedrijven op de postmarkt? Hoe werken ze? Wie zijn hun klanten? Krijgen ze veel klachten? Hoe behandelen ze die? Hoe staan ze tegenover onze dienst?

Naarmate de postmarkt meer vrijgemaakt werd en onze naamsbekendheid groter, namen meer en meer klanten contact met ons op over de private ondernemingen. Ook op eigen initiatief deden wij inspanningen om ons kenbaar te maken bij deze bedrijven en hen te leren kennen. Wij stelden een grote verscheidenheid vast. Naast kleine, jonge bedrijfjes zagen we grote, gevestigde waarden, waarvan sommige naar bureaucratie neigen als de vroegere "tante Post". In deze concurrentiële markt paste De Post zich aan en stond een modern bedrijf BPOST op.

In de harde economische realiteit met dalende volumes briefwisseling en groeiende pakjesaantallen kijken bedrijven naar omzet, kostenefficiëntie en winstmarges. Ook de overheid rekent op een mooi dividend van BPOST. De individuele klant staat te vaak alleen in dit verhaal.

Onze taak wordt dan ook meer en meer belangrijk: de verdediging van de gebruiker/consument, zowel de kleine klant (een particulier die al gauw als "quantité négligable" beschouwd wordt), als de grote (instellingen of bedrijven). Niet als advocaat of rechter, maar als Ombudsdienst die zoekt naar een oplossing en een consensus.

Met klant bedoelen wij zowel de afzender als de bestemming. Zonder bestemming is er trouwens geen afzender. De grens tussen beide is bovendien soms wazig als men het volledige plaatje bekijkt: als de geadresseerde opdracht geeft om iets te versturen en daarvoor betaalt, wie is dan de klant?

Wij zijn fier te mogen stellen dat wij de rol van de bestemming ingang deden vinden bij BPOST. Met een aantal andere bedrijven hebben wij goede contacten en ervaren wij dat zij eveneens een plaats willen voorzien voor de klant, ook de bestemming.

Wij blijven dan ook enthousiast werken om alle bedrijven hiervan te overtuigen en mentaliteiten en bedrijfsculturen te wijzigen. Alle bedrijven moeten volgens dezelfde spelregels werken en bijgevolg de bestemming zijn rechten geven.

De Ombudsdienst voor de postsector blijft dan ook nodig in deze markt in volle evolutie. Wij zien klachten over de verschillende operatoren en zien de verschillen in aanpak. Uiteraard maken deze verschillen in aanpak deel uit van de strategie van de verschillende bedrijven. Wij respecteren dit en hopen dat hun commerciële successen navenant zijn. De klanten moeten echter dezelfde rechten hebben: met ondermeer het recht op een transparante, eenvoudige en goedkope procedure voor een billijke en snelle behandeling van klachten.

RONNY VAN GOSSUM
Eerste adviseur



"Van publieke postdienst naar postdienst voor het publiek."

SOPHIE LAMBERT-PAUWELS
Adviseur

BPOST is een overheidsbedrijf. Op het eerste zicht lijken 'overheid' en 'bedrijf' tegenstrijdig maar BPOST bewijst dat de combinatie mogelijk is.

De Post, oorspronkelijk een overheidsdienst -ten dienste van de bevolking- met een belangrijke sociale rol, werd een onderneming. Naast de universele dienst en taken voor de Overheid, ontwikkelde het bedrijf ook commerciële diensten. Dit had voor gevolg dat een ondernemerslogica ingang vond en er meer in termen van kosten en winsten gewerkt werd. Hoewel niet altijd gemakkelijk, lijkt het bedrijf beide segmenten te kunnen verzoenen.

Het is begrijpelijk dat de gebruikers zich vragen stellen over de effecten van de economische benadering en over de sociale rol van de onderneming naar aanleiding van bvb het nieuwe beheerscontract, de nieuwe algemene voorwaarden voor adreswijzigingen, de strengere toepassing van de procedure 'correct boxes' ... In klachten lezen we niet zelden de verwondering dat "een overheidsbedrijf zo kan handelen". Heel wat mensen denken nog altijd dat 'De Post' in eerste instantie een openbare dienst is.

De Ombudsdienst als onafhankelijke beroepsinstantie volgt met aandacht de vele en ingrijpende veranderingen bij de historische postoperator. De overlegvergaderingen rond mogelijke structurele problemen zijn niet alleen het platform om aan BPOST de ontvangen signalen van hun klanten en gebruikers door te geven, maar ook om met het bedrijf constructief mee te zoeken naar oplossingen.

Het artikel 53 §2 van het 5de Beheerscontract tussen BPOST en de Federale Overheid, dat in voege ging in 2013 zegt: "BPOST verbindt zich ertoe de wijzigingen van haar dienstenaanbod bij te werken en bekend te maken. Daarvoor zal BPOST zich baseren op de waarderingselementen van het raadgevend Comité voor de postdiensten en van de dienst ombudsman ..."

De Ombudsdienst stelt, als bevoorrechte gesprekspartner, met tevredenheid vast dat BPOST open staat voor onze opmerkingen en er in de loop van de jaren een constructieve samenwerking is ontstaan.

De komst van een nieuwe universele postoperator, TBC-POST, kan een goede zaak zijn voor de gebruikers. Het kan echter ook voor problemen zorgen, met name wat de transparantie betreft: twee soorten brievenbussen, twee soorten postzegels, twee soorten postmannen. Wat gebeurt er bvb met brieven met een postzegel van TBC-POST die in een rode brievenbus terecht komen, wat met brieven die door een postman, welke postman?, verkeerd zijn uitgereikt, wat met een brief die verloren is, bij wie moeten de mensen klacht indienen, als men niet weet met welke postoperator hij verstuurd is?

De Ombudsdienst volgt de evolutie op de voet en zal niet nalaten de bedrijven aan te spreken over vastgestelde problemen.

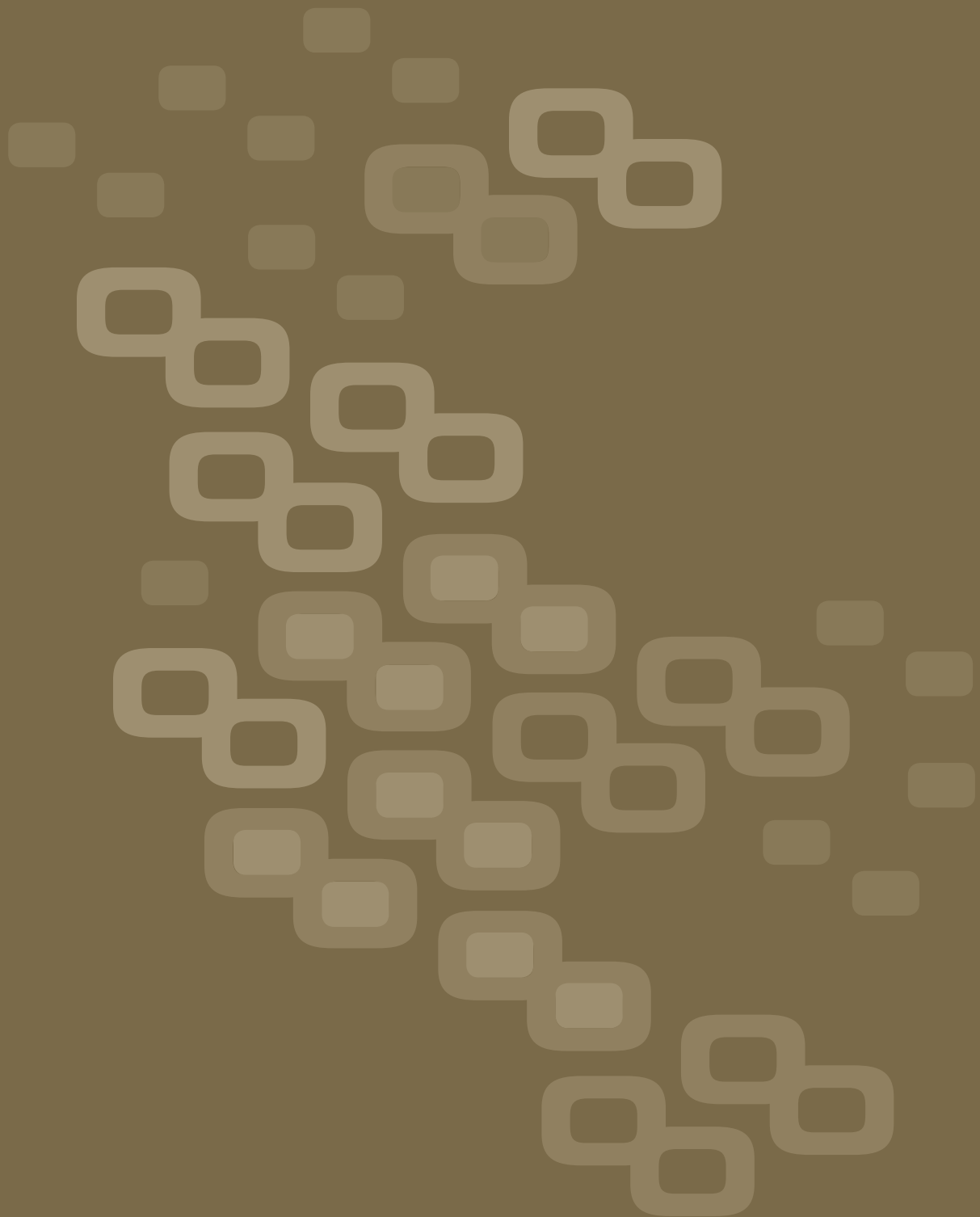
Wat betreft TBC-POST zijn de eerste contacten positief en wij hopen dat wij met hen, net als met BPOST, een kwalitatieve overlegstructuur kunnen uitbouwen.

De Ombudsdienst blijft er immers van overtuigd dat geregelde -zelfs talrijke- contacten, gebaseerd op wederzijds respect, de sleutels zijn voor een goede samenwerking. Zowel de gebruikers, als de Ombudsdienst, als de bedrijven hebben immers in wezen dezelfde doelstelling: de uitbouw van een kwalitatieve postdienst 'voor het publiek'.

SOPHIE LAMBERT-PAUWELS
Conseiller

Deel 2

De kwaliteit van de universele en openbare dienstverlening



De context

TBC-POST, een nieuwe ‘aanbieder van universele postdiensten’

Op 1 januari 2011 werd de markt volledig geliberaliseerd, dus ook voor de universele dienst was hij open voor concurrentie. De liberalisering in de verschillende landen verliep niet overal met dezelfde snelheid. De positie van de nationale traditionele postbedrijven/universele dienstverleners had daar veel mee te maken. Er bestond een zekere angst dat grote buitenlandse postbedrijven de markt zouden overnemen. De mogelijke gevolgen voor de werkgelegenheid speelden hierbij uiteraard ook een rol.

Het was dan ook aanvankelijk afwachten wat er zou gebeuren, maar het werd snel duidelijk dat de buitenlandse postbedrijven niet stonden te springen om zich in de krimpende brievenpostmarkt te begeven.

Waar de grote spelers blijkbaar -tot op heden- afhaakten, bood zich in 2013 een nieuwe speler voor de universele dienstverlening aan: TBC-POST kreeg een vergunning voor deze dienstverlening voor 10 jaar.

De wetgever laat een nieuwe speler toe om de dienstverlening geleidelijk aan uit te bouwen: na twee jaar moet het bedrijf twee maal per week uitreiken en in alle gewesten een dekkingsgraad bereiken volgens de volgende progressiviteit: 10% het eerste jaar, 20% het tweede, 40% het derde, 60% het vierde, en 80% het vijfde. Bovendien moeten de tarieven voor alle burgers dezelfde zijn, wat betekent dat een klant die meer afgelegen woont, even veel betaalt als iemand in de stad. De nieuwe operator is ertoe gebonden haar dienstverlening op een betrouwbare en regelmatige basis aan te leveren. Tenslotte zal deze ook een dienst voor onbestelbare zendingen verzorgen.

Met de wet van 13 december 2010 was de volledige liberalisering van de postmarkt vanaf 2011 een feit. In de memorie van toelichting staat:

“Universele postdiensten zouden beantwoorden aan de principes van universaliteit (aanbod voor iedereen tegen toegankelijke prijzen), gelijkheid (geen discriminatie op basis van bijvoorbeeld locatie, d.i. de tarifaire perequatie), continuïteit (permanente dienstverlening) en ubiquiteit (aanbod over de totaliteit van het grondgebied).

Welke deze universele postdiensten precies zijn, werd op Europees vlak geharmoniseerd en opgelegd aan de historische publieke operatoren.

In ruil voor het verplicht presteren van deze diensten kregen de aangewezen historische postoperatoren een voorbehouden deel (monopolie) toebedeeld. Deze monopolies werden op een gecontroleerde en geleidelijke manier afgebouwd om te komen tot een volledig vrijgemaakte postmarkt.”

De wetgever heeft voorzien dat als er meerdere postbedrijven zijn, het soms nodig kan zijn om samen te werken en sommige onderdelen van de postinfrastructuur of sommige diensten toegankelijk te maken voor andere bedrijven. Dit *“om de mededinging te bevorderen en alle gebruikers te beschermen door de algehele kwaliteit van de postdienst te waarborgen”*.

Het gaat dan onder meer over:

- de postbussen gehuurd van een postoperator;
- de informatie over adreswijzigingen;
- de doorzenddienst;
- de dienst terugzending.

De wetgever laat hiervoor aan de postbedrijven het initiatief om hierover met elkaar overeenkomsten sluiten.

De aanbieders van postdiensten hebben ook de wettelijke verplichting om een dienst 'onbestelbare zendingen' te verzorgen. De Koning bepaalt "de nadere regels bij een in Ministerraad overlegd besluit".¹⁰

"Art. 20. § 1. Behoudens andersluidende overeenkomst tussen de aanbieder van postdiensten en de afzender, worden de postzendingen die behandeld zijn door dezelfde aanbieder van postdiensten die niet konden worden afgegeven aan de geadresseerde, teruggestuurd naar de afzender op voorwaarde dat een geldig retouradres werd aangebracht. De ingeschreven zendingen die worden teruggestuurd naar de afzender worden afgegeven aan de afzender conform de bepalingen van het Hoofdstuk III van Titel II van dit besluit.

Teneinde de identificatie van de afzender van de zending te bevorderen en zonder daarom enige resultaatsverbintenis te genereren in hoofde van de aanbieder van postdiensten, hebben de personeelsleden van de aanbieder van postdiensten die door de aanbieder van postdiensten werden gemachtigd om de onbestelbare zendingen te openen, conform de nadere bepalingen vastgelegd in dit besluit, de bevoegdheid om onmiddellijk de onbestelbare postzendingen te openen.

§ 2. Wat betreft internationale binnenkomende postzendingen, is de terugzending van postzendingen die niet aan de geadresseerde konden worden bezorgd, niet verplicht, tenzij de afzender uitdrukkelijk de terugzending gevraagd heeft via een vermelding op de enveloppe in één van de landstalen of het Engels. Echter, indien het gaat om herhaalde falende pogingen tot bezorging of zendingen in groot aantal, tracht de aanbieder van postdiensten de zendingen terug te sturen naar de afzender of hem op een gepaste wijze te informeren. Aangetekende zendingen en boeken moeten steeds worden teruggezonden.

§ 3. De onbestelbare zendingen worden vernietigd bij het verstrijken van een termijn die loopt van de dag van hun terpostbezorging en respectievelijk vastgesteld is op:

- 1. een maand en half als het gaat om gewone postzendingen;*
- 2. zes maanden voor ingeschreven zendingen.*

Na het verstrijken van die termijn, vervallen de waardevolle voorwerpen en documenten die de postzendingen bevatten, aan de Schatkist.

De postzendingen, die van het vervoer met de aanbieder van postdiensten zijn uitgesloten en aan de afzender niet kunnen worden terugbezorgd, worden als onbestelbaar beschouwd en dadelijk vernietigd als zij een gevaar opleveren voor de personen of zaken.

§ 4. De vergunninghouder is verplicht de postzendingen te bewaren totdat de bewaringstermijn verstreken is, zelfs indien zijn vergunning afloopt vóór het verstrijken van de termijn.

Indien een vergunning wordt ingetrokken voordat de bewaringstermijn verstreken is, bezorgt de vergunninghouder de postzendingen onmiddellijk aan het Instituut, dat deze zal bewaren totdat de termijn verstreken is. De bewaarkosten komen ten laste van de vergunninghouder wiens vergunning ingetrokken is."

Het is van het grootste belang dat er voor de klanten en gebruikers transparantie is. In bepaalde omstandigheden kan er immers grote onduidelijkheid ontstaan over wie het verantwoordelijke postbedrijf is:

¹⁰ Koninklijk Besluit van 24 april 2014 houdende reglementering van de postdienst

TBC-POST kan bvb bij zijn klanten aangetekende zendingen ophalen en die vervolgens aan BPOST afgeven voor verdere distributie. De bestemming krijgt dan geen postbode van TBC-POST aan de deur, maar één van BPOST. Als er met die zending een probleem is, tot wie moet hij zich wenden voor een klacht? En wat gebeurt er als die zending niet kan uitgereikt worden? Die wordt in principe bewaard in het postkantoor en na een bepaalde termijn teruggezonden naar afzender. En wie draait op voor de kosten van de klachtenbehandeling en de eventuele schadevergoeding, of voor de terugzending?

Niet alleen is het noodzakelijk dat er een duidelijke identificatie is van het verantwoordelijke bedrijf dat de zending in eerste instantie heeft aangenomen, maar ook een mogelijkheid om een zending tussen verschillende operatoren te volgen, zodat bij problemen de aansprakelijkheid kan bepaald worden. Het postbedrijf dat een zending aanneemt, is immers niet alleen verantwoordelijk tegenover zijn klanten voor de behandeling van de zending in zijn eigen bedrijf, maar ook voor de onderaannemers die hij engageert om de zending af te leveren.

Een nieuw beheerscontract tussen de Staat en BPOST¹¹

Het Beheerscontract bepaalt de regels en voorwaarden waaronder BPOST de universele dienstverplichtingen en diensten van algemeen economisch belang uitvoert die haar door de nationale wetgeving zijn toevertrouwd.

Waar liggen de verschillen tussen het vijfde en vierde Beheerscontract?

CONCURRENTIE, MAAR NIET TEN KOSTE VAN DE (UNIVERSELE) DIENSTVERLENING

In het 5^e Beheerscontract heeft de overheid meer aandacht voor het functioneren binnen een geliberaliseerde markt en de concurrentie met nieuwe spelers:

Eenzijds vermelden de overwegingen van het nieuwe 5^e Beheerscontract expliciet het Europese SGEI¹² Framework dat de sectoren van openbare dienstverlening openstelt voor concurrentie (artikel 56 VWEU¹³ betreffende vrij verkeer van diensten en artikel 49 VWEU betreffende recht op vestiging zijn van toepassing op deze sectoren). Anderzijds wordt er herinnerd aan enkele belangrijke uitgangspunten zoals daar zijn:

- De noodzaak aan “*een dienst van hoge kwaliteit aan een betaalbare prijs*”;
- Efficiëntie;
- Een retailnetwerk met een “*bepaalde minimum omvang, dichtheid en samenstelling*”.

De liberalisering mag dus niet ten koste gaan van de dienstverlening aan de consument, en zal dus gecounterd worden door regulering inzake aanbod van dienstverlening, kwaliteit en prijs. Het 5^e Beheerscontract voegt artikels toe die een **aantal spelregels inzake concurrentie** vastleggen als een concurrent voor diensten van algemeen economisch belang zich zou aanbieden op de Belgische markt.

¹¹ Koninklijk Besluit van 29 mei 2013 tot goedkeuring van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en BPOST voor de periode 2013-2015

¹² Services of General Economic Interest

¹³ Verdrag betreffende de Werking van de Europese Unie

- Een concurrerende aanbieder mag gebruik maken van de postkantoren, maar niet van de fysieke faciliteiten (dus enkel voor het aannemen, bewaren en overhandigen aan de klant). Deze regeling mag **geen effect hebben op de dienstverlening van algemeen economisch nut door BPOST** en mag **niet leiden tot capaciteitsvermindering** voor BPOST (artikel 25 van het 5^e Beheerscontract).

NIEUWE TAKEN VOOR POSTKANTOREN

- Een postkantoor krijgt **nieuwe diensten die zij verplicht moeten aanbieden aan de klant**. Waar zij vroeger enkel het basisassortiment en enkele bijkomende diensten moesten aanbieden, zullen zij vanaf nu het volledig assortiment moeten aanbieden. Rekening houdend met de gewijzigde definities van ‘basisassortiment’ en ‘volledig assortiment’ van openbare diensten, zullen postkantoren in de praktijk vanaf nu ook verplicht volgende diensten moeten aanbieden:
 - Uitvoering van verrichtingen van **basisbankdiensten**, zoals deze gedefinieerd staan in de wet van 24 maart 2003¹⁴;
 - Betaling van **binnenlandse postwissels**;
 - Verkoop, terugbetaling, vervanging en uitwisseling van **visverloven** (artikel 2.4 van het 5^e van het Beheerscontract).
- Het **‘basisassortiment’** van openbare diensten wordt aangevuld met de verkoop van verpakkingen voor brievenpost en postpakketten, de limiet van mogelijke stortingen wordt opgetrokken van 300 EUR naar 500 EUR en de verkoop van fiscale zegels wordt geschrapt. Het **‘volledig assortiment’** van openbare diensten wordt aangevuld met de afhaling van contant geld van een rekening, het in ontvangst nemen van overschrijvingsformulieren m.b.t. betalingen vanuit eigen rekeningen en de uitbetaling van assignaties. Het boeken van gelden en titels voor verkeersboetes wordt geschrapt uit het ‘volledige assortiment’. De uitvoering van verrichtingen van basisbankdiensten is en blijft een dienst binnen het volledige assortiment, maar er komt een verwijzing bij naar een nieuwe wet (wet van 24 maart 2003 – artikel 2.8 en 2.9 5^e van het 5^e Beheerscontract).

VERGOEDING VAN BPOST WORDT EXPLICIET GEKOPPELD AAN DOELSTELLINGEN EN KWALITEITSMETINGEN VAN DE DIENSTVERLENING

Het nieuwe Beheerscontract maakt een **opsplitsing tussen de regels omtrent universele diensten en diensten van algemeen economisch belang**, met aparte regels. Het oude Beheerscontract voegde de twee samen onder de term ‘taken van openbare dienst’.

UNIVERSELE DIENSTVERLENING

- De concrete doelstellingen voor de kwaliteit van de dienstverlening blijven in het 5^e Beheerscontract dezelfde als deze tegen het einde van de duur van het 4^e Beheerscontract (minstens 95% van de zendingen op tijd uitgereikt én minstens 97% van de zendingen ten laatste één dag te laat uitgereikt), maar opvallend is wel dat **de weging in de meting van de stiptheid zal verschillen per product**;
- Waar het 4^e Beheerscontract bepaalt dat BPOST zelf **vrij is te bepalen welke postale service punten een volledig assortiment of een basisassortiment aanbieden**, stelt het 5^e Beheerscontract dat het er **‘voldoende’** moeten zijn die een volledig assortiment aanbieden. Een concreet getal wordt echter niet genoemd (artikel 16 van het 5^e Beheerscontract);

¹⁴ Artikel 3 §2 van de Wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basis-bankdienst

- BPOST moet vanaf nu niet alleen in alle 589 gemeentes minstens één postkantoor hebben (dit stond ook al in het oude Beheerscontract), het moeten er nu in totaal zelfs minstens **650** zijn;
- Het aantal postale servicepunten blijft op 1.300, maar in tegenstelling tot het vorige contract mag BPOST nu **slechts tijdelijk minder punten uitbaten**. In het vorige contract mocht BPOST er minder uitbaten indien het ging om een testfase van fuseren van postale service punten of indien er sprake is van bijzondere omstandigheden, zonder dat dit tijdelijk hoefde te zijn. Deze bepalingen zijn geschrapt (artikel 16 van het 5^e Beheerscontract);
- BPOST zal tegen het einde van 2015 (einde looptijd van het contract) **ten minste 350 biljetverdelers** hebben en in de keuze van locatie **voorrang geven aan gemeenten waar deze diensten op dit ogenblik niet worden aangeboden** door een andere financiële instelling (artikel 16.7 van het 5^e Beheerscontract). Ten minste 80% van deze verdelers zal **zeven dagen per week open zijn**, tussen 6u en 22u (artikel 17.3 van het 5^e Beheerscontract);
- Waar het oude Beheerscontract stipuleerde dat BPOST een postkantoor met volledig assortiment hoorde te hebben op 10 km afstand voor elk postaal service punt, vertrekt het nieuwe Beheerscontract **meer vanuit het standpunt van de klant**. 95% van de bevolking moet binnen de 5 km toegang hebben tot een postaal service punt, 98% van de bevolking binnen de 10 km. **Hoewel de voorwaarden qua afstand beter voor de klanten wordt, zijn de minimumvereisten voor de aan te bieden diensten minder voordelig voor de klant** (in het oude Beheerscontract gaat het immers om een postkantoor met een volledig assortiment, in het nieuwe Beheerscontract om een postaal service punt met een basisassortiment – artikel 18 van het 5^e Beheerscontract);
- Tegen 2015 mag slechts **10%** van de postkantoren **moeilijk toegankelijk zijn voor mindervaliden** (artikel 19 van het 5^e Beheerscontract);
- Om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zal BPOST met behulp van ‘mystery shopping’ objectieve metingen uitvoeren in postale service punten en postkantoren. **Het remuneratieniveau is afhankelijk van de uitvoeringskwaliteit** (artikel 23 van het 5^e Beheerscontract). **80%-90% van de klanten** mag niet langer wachten dan **5 minuten** om geholpen te worden aan een loket. Ook voor de klanteninteractie zijn er een aantal normen bepaald (artikel 24 van het 5^e Beheerscontract).

DIENTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG

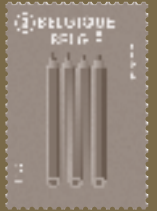
- Ook de **financiering** van de diensten van algemeen economisch belang wordt afhankelijk gemaakt van de **kwaliteit van de dienstverlening** door BPOST. Er zijn ook financiële incentives ingebouwd (artikel 32 van het 5^e Beheerscontract);
- Bij de uitreiking van dagbladen blijft de doelstelling dezelfde. BPOST levert **zes keer per week** vervoegd uit. Tijdens weekdays wordt 100% geleverd voor 7u30, op zaterdag 100% voor 10u00 (artikel 27 van het 5^e Beheerscontract);
- Ook bij de uitreiking van tijdschriften blijft de doelstelling dezelfde. BPOST levert **vijf keer per week** (artikel 34 van het 5^e Beheerscontract). **95%** wordt **op tijd** geleverd, **97%** ten laatste **één dag te laat** (artikel 36 van het 5^e Beheerscontract);

- Voor financiële postdiensten die onder diensten van algemeen economisch belang vallen, verbindt BPOST zich ertoe **95% van de transacties op tijd** uit te voeren (artikel 41 5^e Beheerscontract) (artikel 43 van het 5^e Beheerscontract);
- Voor de uitbetaling van pensioenen en tegemoetkomingen aan mindervaliden, zal BPOST **niet meer dan 50 klachten genereren per 10.000 uitbetalingen** (artikel 47 van het 5^e Beheerscontract) (artikel 47 van het 5^e Beheerscontract);
- Het nieuwe Beheerscontract voegt volgende **nieuwe diensten** van algemeen economisch belang toe:
 - De 'AUB postbode dienstverlening' die al langer bestond staat nu ingeschreven in het Beheerscontract;
 - Financiële en administratieve behandeling van boetes (voorheen enkel verkeersboetes) (artikel 49 van het 5^e Beheerscontract).
- Volgende diensten van algemeen economisch belang **verdwijnen** in het nieuwe Beheerscontract:
 - Het afdrukken en leveren van elektronische post;
 - De dienstverlening voor het certificeren van berichten;
 - Prestaties uitgevoerd door de Staatsrekenplichtigen en het opstellen van dagtoezicht inzake Thesaurie van de federale Staat;
 - Verkoop van fiscale en boetezegels (artikel 6 en 7 van het 4^e Beheerscontract).

METING VAN ALGEMENE KLANTENTEVREDENHEID

- Beide Beheerscontracten spreken van een meting van klantentevredenheid, onder toezicht van het BIPT. In tegenstelling tot het 4^e Beheerscontract, maakt het 5^e Beheerscontract expliciete melding van een **aantal criteria** die gemeten zullen worden, namelijk **wachttijd aan het loket, nabijheid, openingsuren en snelheid van de bediening** (artikel 23 van het 5^e Beheerscontract);
- Beide Beheerscontracten voorzien in een schadevergoeding bij niet-naleving van dit Contract. Het 5^e Beheerscontract voorziet echter dat deze schadevergoeding in **geen geval hoger zal zijn dan 15%** van het totale bedrag voorzien voor de dienstverlening van openbare dienst. Indien het een niet-naleving betreft van één van de bepalingen betreffende de universele dienst, zal de schadevergoeding in geen geval hoger zal zijn dan 15% van het totale bedrag voorzien voor de dienstverlening van de universele dienst (artikel 63 van het 5^e Beheerscontract).







De klachten

Klachten zijn een belangrijk signaal in het kader van de analyse van de kwaliteit van de dienstverlening.

Als cijfers spreken, vertellen zij niet altijd het hele verhaal. Wij zijn er van overtuigd dat niet zozeer het aantal klachten, maar vooral de inhoud en de evolutie van de cijfers belangrijk zijn. Dé belangrijkste cijfers zijn misschien die van de resultaten, want die geven een beeld van waar de onderzoeken, het overleg en de samenwerking met de verschillende bedrijven toe geleid hebben.

Taken en opdrachten voor de Staat

De verwerking van gewone zendingen tot 2 kilogram al dan niet aangetekend

GEWONE ZENDINGEN

De klachten zijn in 2013 gedaald. Minder klachten over fouten en vergissingen, verdwijningen en adreswijzigingen/nazendingen.

Bij de daling in 2012 schreven we daarover het volgende: *“na een stijging in 2011 door de gevolgen van reorganisaties, stakingen, slecht weer, lijkt er wat meer rust in de organisatie van BPOST.”*

Kunnen we die conclusie doortrekken in 2013? Is de manifeste daling van de fouten, vergissingen en verdwijningen het gevolg van de voorsortering per ronde, van een betere opleiding van het personeel, van de registratie en analyse van de klachten hierover en de maatregelen die genomen werden?

| | 2013 | 2012 | 2011 |
|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Fouten/vergingen bij de uitreiking | 1.600 | 1.733 | 2.224 |
| Verdwijningen | 1.142 | 1.466 | 1.774 |
| Vertragingen | 459 | 389 | 566 |
| Adreswijziging/nazending | 384 | 394 | 344 |
| Beschadigingen | 138 | 131 | 77 |
| Totaal | 3.723 | 4.113 | 4.985 |

Aangaande beschadigingen en vertragingen kunnen we meestal niet nagaan waaraan ze te wijten zijn. Het gaat immers over gewone zendingen die niet traceerbaar zijn. We zien echter dat BPOST te gemakkelijk concludeert dat als er een beschadiging is, de verpakking onvoldoende moet zijn geweest, en dat dit bijgevolg de verantwoordelijkheid is van de afzender. In meerdere dossiers hebben we, op basis van het onderzoek van de verpakking, deze systematische afwijzing van verantwoordelijkheid kunnen ontkrachten. De Ombudsdienst is daarom van mening dat, indien er geen onderzoek is geweest van de verpakking, dit argument niet kan gehandhaafd worden.

Wat betreft de klachten over adreswijzigingen en nazendingen die eerder stabiel blijven, zien we echter dat nog niet alle problemen zijn opgelost.

- Het Koninklijk Besluit van 27 april 2007 bepaalt dat “de postzendingen worden uitgereikt op het aangegeven adres behalve indien het adres manifest onjuist is of wanneer de postzendingen op vraag van de geadresseerde in het kader van een dienst tot nazending, op een ander adres worden uitbedeeld.”
- Datzelfde Koninklijk Besluit bepaalt ook dat BPOST belast is met het verzamelen van de adresveranderingen bij een verhuis dat zij “met het oog op het bevorderen van de postale activiteiten” deze adresverandering aan derden tegen vergoeding kan meedelen, behoudens verzet van de klant.
- BPOST is ook belast met de dienst nazending van dergelijke briefwisseling en dat volgens algemene of bijzondere voorwaarden van BPOST.¹⁵

Op 1 mei 2013 werden de algemene voorwaarden gewijzigd.

Deze dienst is vanaf dan enkel toegankelijk voor klanten die op het oude adres over een eigen brievenbus beschikken voor henzelf en hun familie. Deze dienst is dus niet meer beschikbaar voor privépersonen die hun eigen briefwisseling willen laten doorsturen vanuit een adres met verschillende bewoners. Hetzelfde geldt voor werknemers die hun briefwisseling willen doorsturen naar een ander adres van een firma met verschillende werknemers.

Denk hierbij aan bejaarde mensen in een verzorgingsinstelling of mensen wiens referentieadres het OCMW is. Als zij naar een andere instelling gaan, of verhuizen naar een andere gemeente, is het onmogelijk om hun briefwisseling na te zenden.

BPOST argumenteert dat het in de grote meerderheid over organisaties of instellingen gaat die een vervoegde rechtstreekse bundel hebben, die alle briefwisseling bevat. Zij doen dan de interne verdeling. BPOST zegt zich bewust te zijn van de problematiek, maar dat er momenteel geen oplossing is, want dat er bij dit soort adresveranderingen heel wat vergissingen gemaakt worden en problemen kunnen ontstaan. Is dit dan voldoende reden om die dienstverlening dan maar helemaal af te schaffen voor bepaalde mensen?

Naar onze mening is dit een discriminerende maatregel die indruist tegen de wettelijke bepalingen die het recht van de gebruikers op dit vlak verzekeren. Als de automatische sortering of het streven naar efficiëntie op een systematische manier een groep mensen benadeelt, dan mag men er zich hier niet bij neer leggen. De vraag is of het antwoord niet zou kunnen liggen bij diezelfde automatisering en bij de mogelijkheden van de informatisering. Het is begrijpelijk dat dergelijke ontwikkelingen een prijskaartje hebben ook voor de klanten. Maar berusten is geen optie.

AANGETEKENDE ZENDINGEN

| | 2013 | 2012 | 2011 |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|
| Fouten/vergissingen bij de uitreiking | 528 | 557 | 581 |
| Verdwijningen | 199 | 281 | 266 |
| Vertragingen | 55 | 60 | 61 |
| Adreswijziging/nazending | 31 | 32 | 46 |
| Beschadigingen | 16 | 18 | 15 |
| Totaal | 829 | 948 | 969 |

¹⁵ Artikel 51 en artikel 67 §2 van het Koninklijk Besluit van 27 april 2007 houdende reglementering van de postdienst

De klachten over aangetekende zendingen dalen. Vooral de daling van de verdwijningen wijst er op dat er met meer zorg wordt omgegaan met deze zendingen. Dit verheugt ons omdat een aangetekende zending een belangrijk document kan zijn in gerechtelijke en administratieve procedures en de verwachtingen die het product creëert door de strikte naleving van de procedures moeten verzekerd blijven.

Toch willen wij aandacht vragen voor een specifiek probleem: bij een aangetekende zending kan de afzender een bericht van ontvangst vragen (waar hij ook voor betaalt). Dit kan belangrijk zijn als bewijs voor een gerechtelijke of administratieve procedure. Dit bewijs bevat immers de datum, de naam, de handtekening, en soms zelfs het nummer van de identiteitskaart of volmachtkaart van diegene die de zending in ontvangst nam. Het is dus een wettelijk bewijs.

De problemen ontstaan als het bericht van ontvangst niet volledig of fout is ingevuld of verloren gaat. In dat geval kon een duplicaat worden gevraagd. In 2013 werd deze mogelijkheid afgeschaft.

In plaats daarvan krijgt de afzender, die er om vraagt, een typebrief waarin staat dat de aangetekende zending op die datum correct is afgeleverd. Deze brief bevat dan noch de naam noch de handtekening van de persoon die de zending in ontvangst nam. Als bewijs voegt BPOST er de tracking gegevens bij. Indien noodzakelijk -bvb voor een rechtbank- stuurt BPOST een 'kopie' van de handtekening.

Dit kan toch enkele vragen oproepen wat de juridische bewijswaarde nog is van dergelijke documenten. Bovendien wordt het afgiftebewijs slechts 3 jaar bewaard, wat zeker, als het om rechtszaken of administratieve procedures gaat, relatief kort is.

Het zou goed zijn indien, zeker gezien de mogelijke gevolgen, BPOST opnieuw de mogelijkheid zou voorzien –eventueel in welbepaalde gevallen- duplicata te maken. Of op zijn minst een gecertificeerde kopie van de handtekening.

DE UITREIKING VAN DAGBLADEN EN TIJDSCHRIFTEN

DAGBLADEN

| | 2013 | 2012 | 2011 |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|
| Fouten/vergissingen bij de uitreiking | 217 | 168 | 167 |
| Vertragingen | 33 | 31 | 61 |
| Verdwijningen | 20 | 56 | 49 |
| Beschadigingen | 6 | 24 | 16 |
| Adreswijziging/nazending | 1 | 17 | 1 |
| Totaal | 277 | 296 | 294 |

TIJDSCHRIFTEN

| | 2013 | 2012 | 2011 |
|---------------------------------------|------------|--------------|------------|
| Fouten/vergissingen bij de uitreiking | 167 | 1.137 | 198 |
| Verdwijningen | 99 | 123 | 208 |
| Vertragingen | 49 | 82 | 58 |
| Adreswijziging/nazending | 26 | 8 | 18 |
| Beschadigingen | 14 | 10 | 4 |
| Totaal | 355 | 1.360 | 486 |

Voor **dagbladen** voorziet het Beheerscontract de vervroegde uitreiking (zes dagen per week) en legt daarvoor de kwaliteitsnormen vast. Ook voor **tijdschriften** staan er bepalingen in het Beheerscontract (onder andere distributie 5 keer per week).

Er is ook een eigen systeem van klachtenbehandeling voorzien dat bepaalt dat de klanten bij een probleem zich tot de betrokken uitgeverij wenden. Indien de klacht terecht is, wordt meestal het abonnement verlengd. Er kunnen zich echter problemen voordoen als uitgever en distributeur naar elkaar verwijzen als een onmiddellijke oplossing niet mogelijk is. Het implementeren van structurele oplossingen duurt dan soms heel lang, waardoor de klant nog lange tijd problemen en klachten heeft.

De klachten over tijdschriften dalen manifest. Dit heeft alles te maken met een groot dossier van 2012.

De reglementering

De reglementering bepaalt de spelregels en die hebben onmiddellijk impact op de kwaliteit van de dienstverlening.

| | 2013 | 2012 | 2011 |
|------------------------------|------------|------------|------------|
| Tarieven | 282 | 370 | 262 |
| Particuliere brievenbussen | 110 | 99 | 88 |
| Algemene Voorwaarden | 64 | 48 | 45 |
| Aangetekende zendingen | 62 | 122 | 185 |
| Taalreglementering | 38 | 58 | 40 |
| Adreswijzigingen/nazendingen | 20 | 39 | 23 |
| Geen reclame | 1 | 10 | 0 |
| Diversen | 4 | 3 | 2 |
| Totaal | 581 | 749 | 645 |

Na een grote stijging in 2012 lijkt BPOST wat in rustiger vaarwater te komen. Toch tonen de cijfers een genuanceerd beeld.

De klachten over tarieven verminderen, maar blijven de grootste categorie. Het gaat hier vooral over klachten betreffende de reglementering van de douane-inklaring. De aangerekende kosten zijn soms hoger dan verwacht en worden betwist. De oorzaak is vaak een gebrek aan kennis van de klant of aan correcte informatie door de diensten.

De klachten over de particuliere brievenbussen nemen toe. De striktere toepassing van de regels kan niet altijd op begrip rekenen bij de bestemmingen, ook niet de manier waarop BPOST communiceert. Niet altijd worden de regels overal op dezelfde manier toegepast, of door de bestemming aldus gepercipieerd, niet altijd is het mogelijk zich naar de regels te schikken, als men geen eigenaar is van het gebouw, als de plaats waar de brievenbus zou moeten staan, openbaar domein is... De pijnpunten die we hierover in 2012 signaleerden, zijn nog steeds niet weggewerkt en wij herhalen onze oproep om de geldende regels te evalueren en de wetgeving eventueel te verfijnen zodat er meer rechtszekerheid komt.

Opvallend is de daling van de klachten over aangetekende zendingen. Zijn de nieuwe regels beter bekend, of is dit het gevolg van de inburgering van de volmachten via de Kruispuntbank voor ondernemingen?

De toegankelijkheid van het netwerk

| | 2013 | 2012 | 2011 |
|---|------------|------------|------------|
| Nabijheid/openingsuren/toegankelijkheid/afschaffingen | 333 | 489 | 366 |
| Beschikbare diensten en informatie | 112 | 102 | 80 |
| Wachttijden | 71 | 25 | 28 |
| Vertrouwelijkheid | 0 | 8 | 0 |
| Diversen | 0 | 8 | 0 |
| Totaal | 516 | 632 | 474 |

De cijfers geven vooral een beeld over BPOST. Dit bedrijf heeft het grootste netwerk van kantoren en heeft een aantal publieke taken te vervullen. Het Beheerscontract voorziet een fijnmazig en toegankelijk netwerk. Het is dan ook niet altijd gemakkelijk een goede balans tussen te vinden tussen de universele dienstverplichtingen en economische wetmatigheden.

De postpunten worden goed onthaald; slechts incidenteel is er een klacht over een onverwachte tijdelijke sluiting (bv bij vakantie die niet aangekondigd was) of een definitieve sluiting zonder dat er reeds vervanging is voorzien.

De financiële en andere publieke diensten van BPOST

| | 2013 | 2012 |
|-------------------------|------------|------------|
| Financiële postdiensten | 289 | 245 |
| Postwaarden | 44 | 108 |
| Volmachten | 28 | 53 |
| Brievenbussen BPOST | 19 | 12 |
| Postnummers | 3 | 1 |
| Totaal | 383 | 419 |

Hoewel het totaal aantal klachten in deze rubriek daalt is er toch een stijging in de rubriek financiële postdiensten. Dit zijn geen diensten van de BPOST BANK, maar postale financiële diensten, zoals de betaling van internationale postwissels, assignaties of circulaire cheques, een storting van geld aan het loket, de uitbetaling van pensioenen aan huis. In deze rubriek vinden wij eveneens klachten over betalingen via Western Union. De oorzaken van de stijging zijn zeer divers en geen gevolg van een structureel probleem.

Wij zien aanzienlijke dalingen in het aantal klachten over postwaarden en volmachten. De “kinderziekten” bij de opstart van de e-shop zijn weggewerkt en, zoals eerder al vermeld, kennen de postbodes en de bedrijven de volmachten via de Kruispuntbank voor Ondernemingen beter.

We kunnen met tevredenheid vaststellen dat het Beheerscontract ook kwaliteitsnormen stelt voor de financiële verrichtingen en de andere diensten van algemeen economisch belang (zie ook pagina 29 en verder).

Commerciële activiteiten van BPOST

De Ombudsdienst voor de postsector is bevoegd voor alle klachten over BPOST (als overheidsbedrijf), ook diegene die buiten de postsector vallen, tenzij er een andere Ombudsdienst voor die klachten bestaat.

De zendingen zonder adres zijn geen postzendingen, want postzendingen zijn 'geadresseerde' zendingen. Bijgevolg vallen dergelijke huis-aan-huis bedelingen buiten onze competenties. Behalve bij BPOST, omdat wij bevoegd zijn voor alle activiteiten van BPOST.

Dus ook voor alle andere commerciële activiteiten, zoals postbussen, postmobile, afhalingen ten huize, de bezorging van geneeskundige attesten en nummerplaten...

Er is een nieuwe rubriek, BPOST BANK. Bij de uitbreiding van onze bevoegdheden werd bepaald dat wij bevoegd bleven voor alle activiteiten van BPOST, behalve als er een andere ombudsman of geschillencommissie bevoegd was. Dit was het geval voor de niet-postale financiële diensten, nl. BPOST BANK.

Wij stuurden de klachten door naar onze collega van de banken (Ombudsfin). Wij stelden echter vast dat, voor een aantal klachten, deze ombudscollega niet bevoegd was. Deze dienst behandelt klachten van particulieren en voor klachten in verband met kredieten en grensoverschrijdende betalingen kunnen ook rechtspersonen op hen beroep doen.

Gezien het feit dat de Ombudsdienst voor de postsector wel bevoegd is voor klachten van rechtspersonen, waren wij gehouden deze te behandelen.

We blijven er echter bij dat dit voor de klanten zeer verwarrend is en dat de Ombudsdienst voor de postsector daardoor de evoluties en regels in die materies moet blijven volgen.

| | 2013 | 2012 |
|------------------------|------------|------------|
| Zendingen zonder adres | 144 | 123 |
| BPOST BANK | 21 | / |
| Postmobile | 18 | 5 |
| Postbussen | 17 | 13 |
| Afhaling ten huize | 8 | 4 |
| Geneeskundige attesten | 0 | 4 |
| Nummerplaten | 0 | 2 |
| Diversen | 1 | 0 |
| Totaal | 209 | 151 |

De klachten over de zendingen zonder adres zijn wat gestegen. Na een grote toename bij de reorganisatie van dit product, zijn het aantal klachten de daaropvolgende jaren afgenomen. In 2013 is er een stijging, vooral bij de uitvoering op het terrein.

Ook voor de andere rubrieken kunnen we uit het aantal klachten besluiten dat er geen grote of structurele problemen zijn.

Klachten waarvoor we niet bevoegd zijn

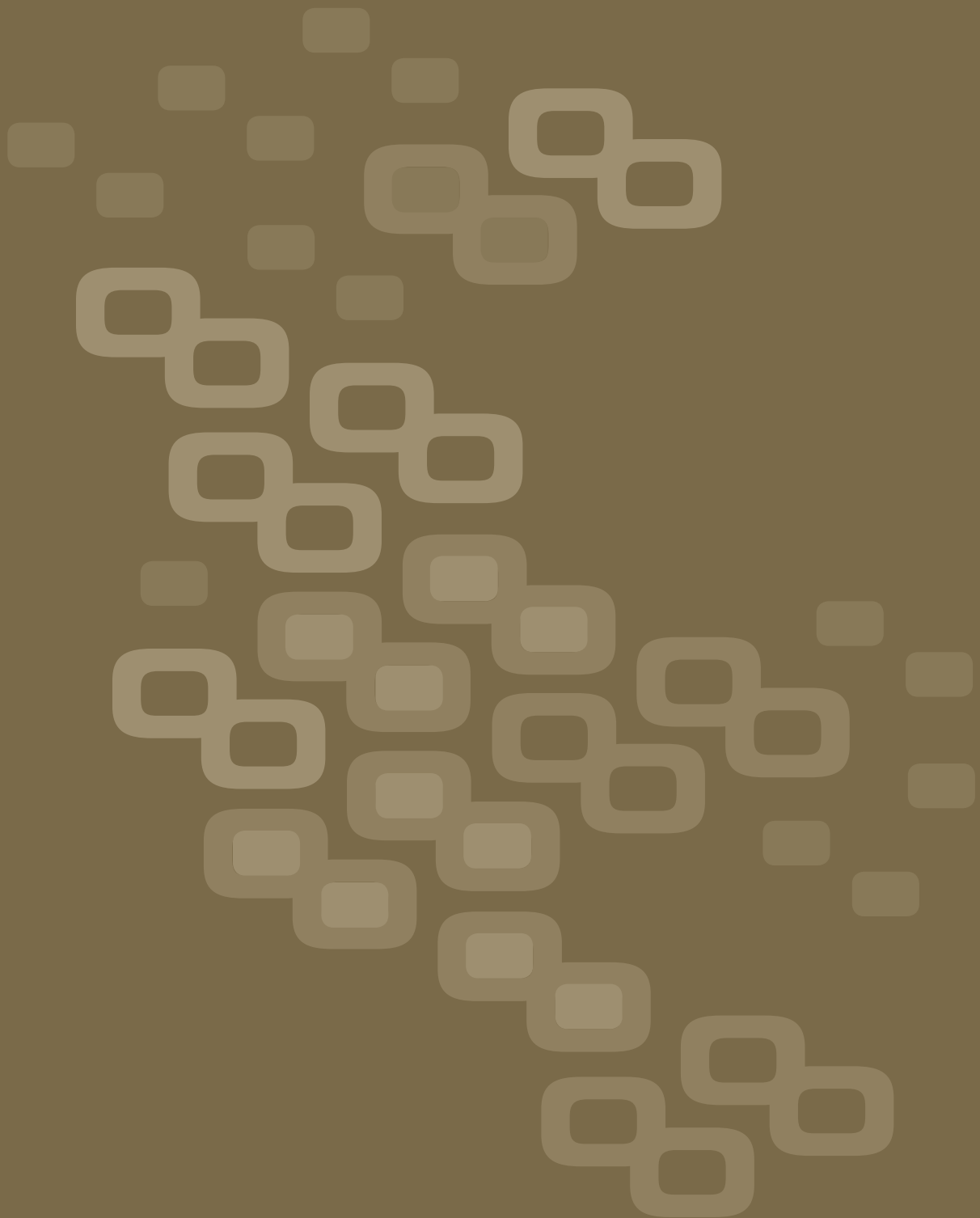
| | 2013 | 2012 |
|---------------|------------|------------|
| BPOST BANK | 342 | 405 |
| Andere | 165 | 292 |
| Totaal | 507 | 697 |

In 2013 kregen we 342 klachten over BPOST BANK, waarvoor we ons onbevoegd moesten verklaren en die wij doorstuurden naar onze collega van Ombudsfin. De klachten waarvoor we wel bevoegd waren, werden in de tabel op pagina 41 opgenomen.



Deel 3

De activiteiten van de Ombudsdienst in cijfers



De te behandelen klachten

Hoeveel klachten

Het aantal te behandelen klachten was in 2013 lager dan het voorgaande jaar. We kregen niet alleen klachten, maar ook het overgedragen saldo van 2012 was lager dan dat van 2011.

Hoewel we minder klachten te behandelen hadden, sloten we het jaar af met meer openstaande dossiers. De oorzaak ligt bij het feit dat in de laatste 2 weken van december het gemiddeld aantal klachten bijna de helft hoger lag dan het gemiddelde van de andere weken.

Door structurele maatregelen bij BPOST zien we een manifeste verbetering bij de inkleding van pakketten van buiten Europa en minder problemen met de verzending van maaltijdcheques.

ALGEMENE CIJFERS 2013

| | 2013 | 2012 |
|---|---------------|---------------|
| Nieuwe klachten | 13.571 | 16.742 |
| Saldo voorgaande jaar | 834 | 2.512 |
| Te behandelen klachten | 14.405 | 19.254 |
| Telefonische | 2.821 | 3.243 |
| Schriftelijke niet-ontvankelijke | 3.846 | 5.558 |
| Schriftelijke, afgehandeld na bemiddeling | 6.666 | 9.619 |
| Afgehandeld op 31 december | 13.333 | 18.420 |
| Saldo overgedragen naar volgend jaar | 1.072 | 834 |

Op welke manier ingediend?

De wetgever heeft bepaald dat klachten bij de Ombudsdienst schriftelijk moeten ingediend worden. Men beschikt daarvoor over diverse kanalen: per brief of fax, elektronisch of ter plaatse in onze kantoren.

Wij blijven het jammer vinden dat men geen klacht kan indienen per telefoon. Men kan wel telefonisch informatie of advies vragen, of contact opnemen rond een lopend dossier. Wij blijven daarom hiervoor een pleidooi houden zoals we het formuleerden in het Jaarverslag van 2012:

Veel mensen verwonderen er zich over dat men bij ons telefonisch geen klacht kan indienen. Callcenters zijn nochtans een laagdrempelig en ingeburgerd systeem om problemen te signaleren. Sommige postbedrijven bieden aan hun klanten ook deze mogelijkheid aan en wij stellen vast dat diegene die dit niet doen als zeer klantenvriendelijk worden aanzien.

Wij begrijpen de frustratie van mensen die alles hebben geprobeerd om hun probleem op te lossen en tenslotte bij de Ombudsdienst aankloppen en dat wij, nadat zij hun verhaal hebben gedaan, hen moeten vragen het op papier, mail of fax te zetten, ook al hebben we alle gegevens en het hele verhaal genoteerd. Vaak gaat er zo veel tijd verloren.

Bovendien kan in een telefonisch gesprek de klant geholpen worden om zijn klacht correct te formuleren (bvb een zending met barcode is daarom geen aangetekende of verzekerde zending) en er kan snel de noodzakelijke informatie gevraagd worden (barcodenummer, vermeldingen van het betrokken post- of pakjesbedrijf op een zending, naam van de afzender of bestemming...).

Wat betreft de **schriftelijke klachten** blijft **het internet hét middel bij uitstek** om een klacht in te dienen. De klachten via e-mail en via de website (www.omps.be) zijn goed voor 81% van de klachten (zie bijlage pagina 72).

In welke taal?

Voor de behandeling van dossiers hanteren wij de drie landstalen. Anderstaligen worden echter ook geholpen in het **Engels**. Wij beschikken daarvoor over gekwalificeerde meertalige dossierbeheerders. Het jaarverslag wordt gepubliceerd in het Nederlands en het Frans, en Duitstalige en Engelstalige samenvattingen zijn beschikbaar op de website.

Er zijn reeds jaren beduidend meer Nederlandstalige dan Franstalige en Duitstalige klachten. Het feit dat er meer Nederlandstalige Belgen zijn verklaart onvoldoende dit verschil.

Kruipen Nederlandstaligen sneller in de pen of achter de computer? Hebben zij meer toegang tot internet? Vinden zij gemakkelijker de weg naar Ombudsdiensten? Wat het ook zij, we kunnen, enkel op basis van de onderzochte klachten, niet zomaar conclusies trekken over eventuele regionale verschillen in kwaliteit van de postale dienstverlening.

ALGEMENE CIJFERS 2013 PER TAAAL

| | NL | FR | DE | EN | Totaal |
|-------------------------------|--------|-------|----|-----|---------------|
| Schriftelijke klachten | 7.439 | 3.115 | 17 | 179 | 10.750 |
| Onmiddellijke dienstverlening | 2.154 | 653 | 2 | 12 | 2.821 |
| +Saldo 2012 | 591 | 234 | 0 | 9 | 834 |
| Te behandelen | 10.184 | 4.002 | 19 | 200 | 14.405 |
| Saldo 2013 | 721 | 336 | 0 | 15 | 1.072 |

Welke klachten?

De registratie en de codificatie van de klachten in onze dienst zijn zeer gedetailleerd. Voor de registratie van de klachten baseren wij ons op de CEN14012-norm¹⁶, wat ondertussen ook is vastgelegd in artikel 43ter §4 van de wet van 1991. Het gebruik van deze registratie- en codificatienorm is belangrijk omdat het een instrument is dat uitgewerkt werd door een officieel, gespecialiseerd en onafhankelijk orgaan. Het verzekert transparantie en het garandeert de gelijke behandeling van alle bedrijven.

De statistieken hieronder gaan over de hele postsector en zijn onderverdeeld in de vier belangrijkste categorieën voorzien in de CEN14012-norm. De specifieke taken van BPOST en zijn commerciële diensten die buiten de postsector vallen, vermelden we apart. Er is een rubriek 'Klachten buiten onze bevoegdheid' aan toegevoegd, die vooral informatievragen bevat over de diensten en producten in de sector en klachten die buiten onze bevoegdheden liggen.

VERDELING VAN DE NIEUWE KLACHTEN IN 2013 PER CATEGORIE

| POSTZENDINGEN | 2013 | 2012 |
|---|-------|-------|
| Verwerking van zendingen | 7.573 | 9.945 |
| Klantgerichtheid/relatieel | 3.802 | 4.149 |
| Reglementering | 581 | 749 |
| Contactpunten | 516 | 632 |
| PUBLIEKE EN NIET-POSTALE DIENSTEN BINNEN DE BEVOEGDHEID VAN DE OMBUDSDIENST | 2013 | 2012 |
| Financiële post en taken van openbare dienst | 383 | 419 |
| Commerciële diensten | 188 | 151 |
| BPOST BANK | 21 | 0 |

¹⁶ CEN14012- norm betreffende 'de postdiensten kwaliteit van de dienstverlening' als meetinstrument voor de klachten en procedure van de verdeling. Zie bijlagen pagina 68

| KLACHTEN BUITEN ONZE BEVOEGDHEID | 2013 | 2012 |
|----------------------------------|---------------|---------------|
| BPOST BANK | 342 | 405 |
| Overige klachten | 165 | 292 |
| TOTAAL | 13.571 | 16.742 |

Over welke bedrijven?

Zoals in de voorgaande jaren gaan de meeste klachten over BPOST. Zoals ook in de voorgaande jaren moeten we de cijfers in het juiste perspectief plaatsen: als universele dienstverlener werkt BPOST in een heel andere markt.

Dit jaar heeft BPOST op dit gebied een concurrent, TBC-POST, waarover in 2013 nog weinig klachten waren. Gezien het feit van de voorlopig beperkte activiteiten is dit ook niet te verwonderen.

SCHRIFTELIJKE KLACHTEN PER BEDRIJF

| | 2013 | 2012 |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| BPOST | 9.991 | 12.900 |
| MONDIAL RELAY | 73 | 9 |
| POST NL | 64 | 74 |
| KIALA | 63 | 77 |
| UPS | 47 | 29 |
| DPD | 23 | 32 |
| DHL | 22 | 18 |
| GLS | 16 | 18 |
| TNT EXPRESS | 10 | 6 |
| FEDEX | 4 | 18 |
| GENERAL MAIL SERVICE | 0 | 2 |
| ALI EXPRESS | 0 | 1 |
| MEDIMAIL EXPRESS | 0 | 1 |
| NIEUWKOMERS | | |
| DELTA MEDIA | 26 | 0 |
| BPO | 19 | 0 |
| BELGISCHE DISTRIBUTIEDIENST | 7 | 0 |
| THE SWAP GROUP | 4 | 0 |
| TBC POST | 3 | 0 |
| MOBENTRANS | 3 | 0 |
| Totaal sector | 10.375 | 13.185 |
| Buiten sector/niet te bepalen | 375 | 314 |
| Algemeen Totaal | 10.750 | 13.499 |

TELEFONISCHE KLACHTEN PER BEDRIJF

| | 2013 | 2012 |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| BPOST | 2.544 | 2.988 |
| MONDIAL RELAY | 81 | 1 |
| DHL | 17 | 12 |
| KIALA | 13 | 5 |
| POST NL | 11 | 4 |
| DPD | 10 | 0 |
| UPS | 9 | 2 |
| TNT EXPRESS | 6 | 6 |
| FEDEX | 2 | 0 |
| GLS | 0 | 1 |
| NIEUWKOMERS | 2013 | 2012 |
| DELTAMEDIA | 6 | 0 |
| TBC-POST | 6 | 0 |
| Totaal sector | 2.705 | 3.019 |
| Buiten sector/niet te bepalen | 116 | 224 |
| Algemeen Totaal | 2.821 | 3.243 |

De postmarkt is voortdurend in beweging: nieuwe bedrijven, andere die verdwijnen, verschillende en wijzigende samenwerkingsverbanden en onderaannemers.

Dit maakt het de klant/gebruiker niet gemakkelijk om de aansprakelijkheid te bepalen en zijn rechten te verdedigen. Het principe moet gelden dat het postbedrijf dat de zending in ontvangst neemt, de uiteindelijke verantwoordelijkheid draagt tot aan de uitreiking. Het moet instaan voor de onderaannemers, de eventuele zuster- of dochterbedrijven. Het moet tenslotte de aansprakelijkheid ten opzichte van de klanten/gebruikers duidelijk vastleggen in de onderlinge contracten. Dit ligt helemaal in de lijn van de wil van de wetgever die zegt dat de bedrijven gehouden zijn een procedure uit te werken "voor het bepalen van hun verantwoordelijkheid in gevallen waarbij er meer dan één exploitant betrokken is".¹⁷

¹⁷ Artikel 148.Bis van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven







De resultaten

Van de **14.405 te behandelen klachten** zijn er **13.333** (93%) verwerkt. Dit zijn zowel telefonische, schriftelijke, ontvankelijke als niet-ontvankelijke klachten.

DE RESULTATEN

| | 2013 | 2012 | 2011 |
|---|---------------------|---------------------|--------------------|
| Totaal te behandelen | 14.405 | 19.254 | 15.956 |
| Telefonisch | 2.821 | 3.243 | 2.552 |
| Schriftelijk | 11.584 | 16.011 | 13.404 |
| Niet ontvankelijk | 3.846 | 5.558 | 3.748 |
| 1 ^{ste} lijn | 3.227 | 4.807 | 3.283 |
| Buiten voorziene bevoegdheden | 346 | 400 | 208 |
| Onvoldoende informatie | 99 | 185 | 115 |
| Andere redenen | 174 | 166 | 142 |
| Ontvankelijk | 6.666 | 9.619 | 7.144 |
| Probleem opgelost en/of compensatie voor de klant | 4.612 | 7.651 | 5.369 |
| Bedrijf maakt geen fout of onvoldoende bewijzen | 1.614 | 1.580 | 1375 |
| Klacht onterecht | 339 | 317 | 253 |
| Onbeslist | 101 | 62 | 147 |
| Aanbeveling | 0 | 9 | 0 |
| Totaal verwerkt | 13.333 (93%) | 18.420 (96%) | 13.444(84%) |
| Open | 1.072 | 834 | 2.512 |
| Gemiddelde behandelingsduur | 38 dagen | 66 dagen | 38 dagen |

De telefonische klachten/Onmiddellijke dienstverlening

Alle **2.821 telefonische klachten** werden meteen gecodeerd, geregistreerd en administratief afgehandeld. Maandelijks worden de cijfers verwerkt voor analyses.¹⁸

De schriftelijke klachten

Alle schriftelijke klachten worden bij aankomst meteen gecodeerd en geregistreerd, waarna een ontvankelijkheidsonderzoek gebeurt. Voor sommige schriftelijke klachten is het snel duidelijk dat de klachten niet ontvankelijk zijn, maar voor andere moet bijkomende informatie gevraagd worden bij de klant of bij het betrokken bedrijf, of is een intern overleg nodig om te beslissen.

DE NIET-ONTVANKELIJKE SCHRIFTELIJKE KLACHTEN¹⁹

Van de **11.584 te behandelen schriftelijke klachten** werden er **3.846 als niet ontvankelijk afgesloten**. In 2012 waren dat er 5.558.

De meeste van die klachten zijn **eerstelijnsklachten** (3.227 tegenover 4.807 in 2012). Als beroepsinstantie kunnen wij die niet zelf behandelen, maar we maken ze over aan het betrokken bedrijf en informeren de klant.

¹⁸ Meer gedetailleerde informatie, zie bijlage pagina 72

¹⁹ Idem pagina 74-75

De tweede groep klachten in de categorie niet-ontvankelijke klachten zijn die welke buiten de voorziene bevoegdheden vallen (346 tegenover 400 in 2012). Het gaat bijvoorbeeld over een geschil naar aanleiding van een verkeersongeval met een auto van een postbedrijf, een geschil over een huis-aan-huis bedeling die door een ander bedrijf dan BPOST werd uitgereikt...

De derde rubriek met 99 klachten (185 in 2012) bestaat uit klachten die onvoldoende informatie bevatten om een onderzoek te kunnen starten. In eerste instantie wordt aan de klant gevraagd om de bijkomende noodzakelijke informatie te bezorgen. Als daarop geen antwoord komt, sturen wij een herinnering. Indien daarop niet wordt geantwoord, sluiten wij het dossier als niet-ontvankelijk af, sturen het naar het betrokken bedrijf voor onderzoek en informeren de klant daarover.²⁰

DE ONTVANKELIJKE SCHRIFTELIJKE KLACHTEN

Het aantal ontvankelijke klachten dat in 2013 werd afgesloten is **6.666** (9.619 in 2012) met volgend resultaat:

HET PROBLEEM IS OPGELOST EN/OF DE KLANT KRIJGT EEN COMPENSATIE: 4.612 (69,2%) (7.651 OF 79,5% IN 2012)

- Het bedrijf erkent dat de klacht van de klant terecht is en geeft een volledige, of gedeeltelijke compensatie. Dit kan gebeuren in de vorm van een schadevergoeding, een terugbetaling, of een gratis zending. Ook als de fout volledig werd hersteld bvb een verloren zending is terecht;
- De klant kan naar de letter van de wet of het reglement niet meteen een compensatie krijgen, maar krijgt omwille van billijkheid of klantvriendelijkheid, toch een tegemoetkoming;
- Soms is het een immateriële compensatie. Een schriftelijke erkenning van de fout, een excuusbrief, maatregelen om toekomstige fouten te voorkomen of een berisping van een personeelslid herstellen voor veel klanten het vertrouwen in het bedrijf.

DE KLACHT WERD AFGESLOTEN ZONDER COMPENSATIE OF RECHTZETTING: 1.953 (29,3%) TEGENOVER 1.897 (19,7%) IN 2012

- De klacht is begrijpelijk, maar er werd door het bedrijf geen fout gemaakt of er is onvoldoende bewijs: 1.614 of 24% (tegenover 1.580 (16,4%) in 2012);
- De klacht is niet terecht: 339 of (5%) tegenover 317 (3,3%) in 2012.

ONBESLISTE KLACHTEN ALS HET ONDERZOEK VAN DE KLACHT WERD BEËINDIGD: 101 (1,5%) TEGENOVER 62 (0,6%) IN 2012

- Klanten trekken in de loop van het onderzoek hun klacht in;
- Klanten maken het geschil over aan de rechtbank.

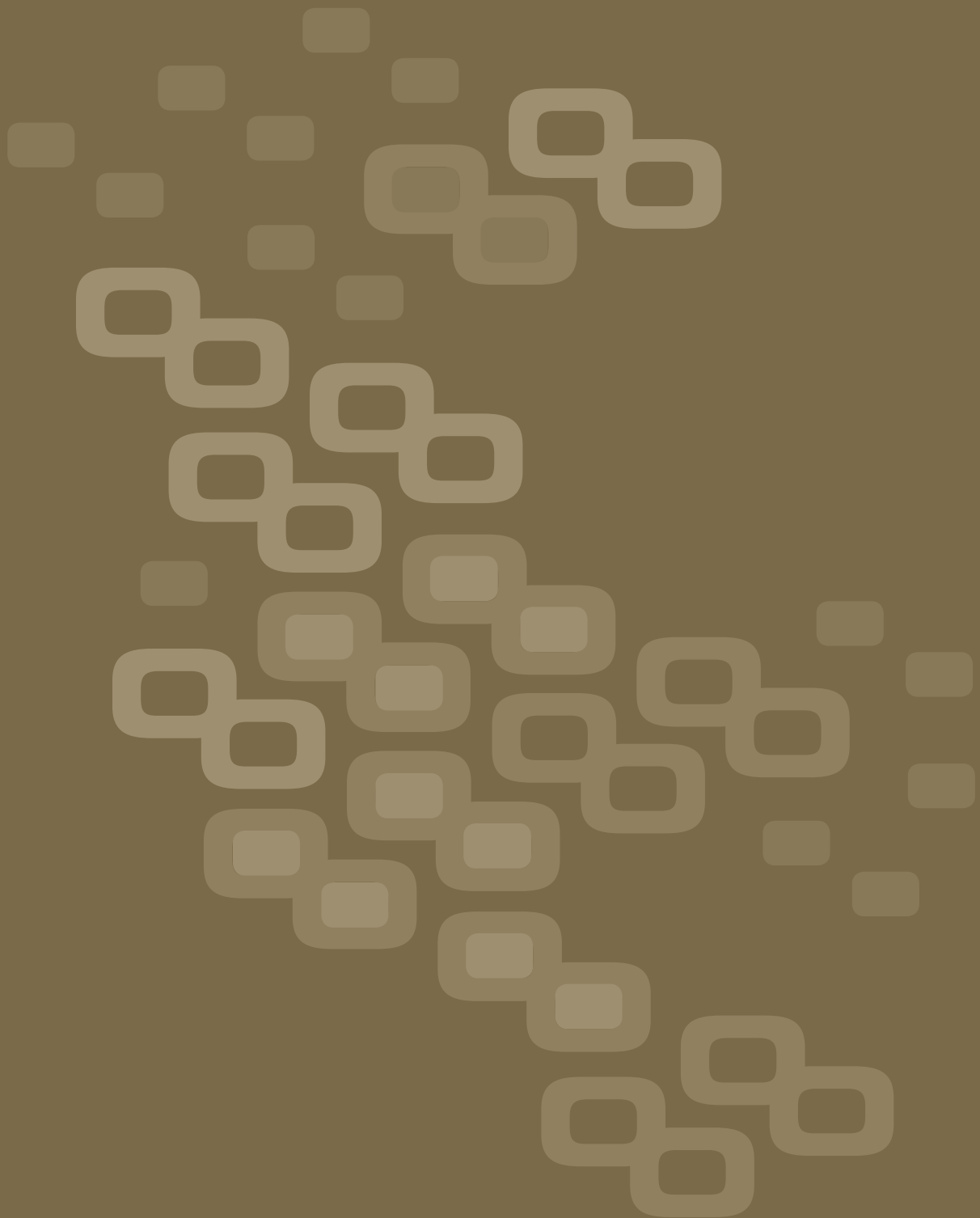
IN 2013 WAREN ER GEEN AANBEVELINGEN

Zoals voorzien in de wet kan de Ombudsdienst een aanbeveling opmaken wanneer de dienst van mening is dat de klacht gerechtvaardigd is, maar er geen overeenstemming wordt bereikt met de bedrijven.

De gemiddelde behandelingsduur in 2013 is 38 dagen.

Deel 4

Algemene conclusies



De Ombudsdienst heeft bij de uitbreiding van de bevoegdheden geïnvesteerd in de samenwerking met de sector. We zien daarvan vandaag enkele belangrijke resultaten. Ook in de volgende jaren blijft het één van de prioriteiten van de dienst, want het werk is niet af.

Bovendien was 2013 een sleuteljaar voor de toekomst van de Ombudsdienst voor de postsector en andere ombudsdiensten, door de oprichting van de Consumentenombudsdienst. Dit is een koepel waarin de ombudsdiensten voor postsector, telecommunicatie, treinreizigers, energie, verzekeringen en banken zullen samenwerken, en ook alle andere consumentenklachten waarvoor geen ombudsdienst of geschillencommissie bestaat, kunnen behandeld worden. De koepel werd gecreëerd met het oog op een grotere transparantie en een betere bescherming van de consument/klant/gebruiker.

Opvolging jaarverslag 2012 en pijnpunten 2013

Voor één markt gelijke spelregels: de eerste stappen zijn gezet

Wij krijgen via de klachten een goed beeld van de gevolgen van het hanteren van verschillende spelregels op het vlak van aansprakelijkheid en rechtszekerheid. Wij stelden onder meer vast dat verschillende bedrijven een andere invulling geven aan de wettelijke verplichtingen, of reglementeringen zeer selectief toepassen.

Om er voor te zorgen dat iedereen dezelfde spelregels volgt, is het belangrijk dat men ze kent. De informatie- en overlegvergadering (zie pagina 14 van dit jaarverslag) was een eerste stap. Deze bijeenkomst heeft alvast het nut van de duidelijkheid gehad: **in de postmarkt gelden de postale regels**. Dat dit wat betreft de consequenties, heel wat vragen oproept, is evident. Anderzijds hebben de bedrijven ook heel wat bekommernissen geuit die een verdere reflectie vragen. Daarom heeft de Ombudsdienst de Voorzitter van het Raadgevend Comité van de postsector verzocht om binnen de schoot van het Comité een werkgroep te creëren om de problematiek uit te diepen.

De klantvriendelijkheid

1. DE BEDRIJVEN HEBBEN INSPANNINGEN GELEVERD

Er zijn in 2013 duidelijk inspanningen gedaan door de bedrijven om de verplichtingen die ze hebben ten aanzien van hun klanten in te vullen. Er zijn ook heel wat constructieve gesprekken geweest met verschillende bedrijven.

Wij willen goede afspraken maken om efficiënt en doelgericht te kunnen werken. We zien bij velen een grote bereidheid. Die willen we vorm geven in een protocol van samenwerking. Met dit protocol nodigt de Ombudsdienst de bedrijven uit om verder te gaan dan de wettelijke verplichtingen. In de wet staat immers dat enkel de bedrijven die universele diensten aanbieden waarvoor een vergunning nodig is, verplicht zijn een protocol van samenwerking te sluiten met de Ombudsdienst.

Als andere bedrijven dit op vrijwillige basis toch doen, beschouwen wij dit niet alleen als een positief signaal naar de Ombudsdienst, maar ook naar alle klanten en gebruikers van postdiensten.

2. TOCH BLIJVEN ER NOG ENKELE PIJNPUNTEN:

- Wij willen hier nogmaals herinneren aan de verplichting voor de postbedrijven in artikel 148bis van de wet van 21 maart 1991 om een procedure uit te werken “voor het bepalen van hun verantwoordelijkheid in gevallen waarbij er meer dan één exploitant betrokken is”. Niettegenstaande wij deze problematiek reeds vermeldde in ons vorig jaarverslag, zien we op dit vlak geen enkele vooruitgang. Toch worden hierdoor heel wat problemen veroorzaakt. Gezien de complexiteit van de markt, is dit geen overbodige bepaling. We zien in de praktijk dat bedrijven klanten met een klacht naar elkaar doorsturen, soms meermaals. Soms worden klanten naar een klantendienst in het buitenland doorverwezen.

In principe is het postbedrijf dat een zending ontvangt verantwoordelijk voor de zending, dus ook voor de onderaannemers waar het mee werkt. Dit betekent dat de garanties die het bedrijf geeft (afhankelijk van het soort zending), moeten gelden tot bij de bestemming;

- Wij willen ook herinneren aan de internationale postreglementering die zowel de afzender als de bestemming het recht geeft om klacht in te dienen bij het postbedrijf van oorsprong of van bestemming. Het bedrijf waarbij de klacht is ingediend moet het onderzoek opstarten. Als uit dat onderzoek blijkt dat er werkelijk een fout is gemaakt en de aansprakelijkheid is bepaald, dan wordt ook bepaald wie de schadevergoeding moet betalen. Als een klacht werd ingediend door de bestemming, en het postbedrijf is aansprakelijk, dan kan het postbedrijf van bestemming zelfs instaan voor de betaling van de schadevergoeding op conto van het bedrijf van oorsprong. Dit wordt achteraf onderling geregeld;
- Wij willen wijzen op de nood aan transparantie bij e-commerce. De klant wordt bij een probleem door de postbedrijven geregeld verwezen naar de afzender/verkoper/producent om een klacht in te dienen en een schadevergoeding te krijgen. Bij verkoop op afstand zijn er heel wat regels die de aansprakelijkheid bepalen. Die hebben als resultaat dat de verkoper vaak een volledige compensatie geeft voor een zending die beschadigd is of verloren gaat. Dit is vaak een betere compensatie dan die voorzien in het postrecht. Hier wordt enkel een vergoeding gegeven voor de verzending, en vaak niet, of beperkt voor de inhoud van de zending, tenzij expliciet anders vermeld en voor betaald.

Principieel is de Ombudsdienst niet gekant tegen deze evolutie, voor zover er degelijke overeenkomsten afgesloten worden, er een grote transparantie is en de klant zich kan wenden tot de Ombudsdienst indien er geen resultaat is.

Wij zijn voorstander van een pragmatische aanpak, waar alle actoren betrokken worden bij de zoektocht naar een oplossing.

De verdwijning van maaltijd- en ecocheques: de winkeliers passen voor een aangeboden oplossing door BPOST

Wat betreft de problematiek van de veiligheid bij de verzending van maaltijd- en ecocheques hadden we vastgesteld dat op heel wat schakels in de ketting mogelijke veiligheidsrisico's waren. Een ronde tafel met UNIZO, de uitgevers, de Ombudsdienst en BPOST, dat als postbedrijf instond voor het grootste deel van de verzendingen, heeft de problematiek onder de loep genomen en gezocht naar een gezamenlijke aanpak.

De analyse van de problemen zorgde er voor dat alle betrokkenen extra inzetten op veiligheid. De uitgevers deden inspanningen, de winkeliers werden door UNIZO gesensibiliseerd, en BPOST ontwikkelde een beveiligd product.

Met als gevolg, gevoelig minder klachten in 2013. Over verzendingen met de beveiligde zendingen van BPOST kregen we zelfs geen klachten.

Het product van BPOST was immers een antwoord op de verzuchtingen van de sector van winkeliers die de gebruikte cheques van hun klanten ter betaling stuurden naar de uitgevers en die ontvreemd werden. De zending werd gedurende het hele proces beveiligd en verzekerd.

Niettegenstaande een sensibilisering van UNIZO bleek, na een proefperiode, dat te weinig winkeliers gebruik maakten van het product en dat het onmogelijk was voor BPOST om in die omstandigheden dergelijke dienst te blijven aanbieden.

Wij vinden het jammer dat de reactie van de sector zo lauw was. Als wij de klachten en financiële schade zagen, keken wij toch met enig ongeloof naar die reactie. Het zijn echter de winkeliers die tenslotte beslissen en kosten, baten en risico's afwegen.

De inklaring van zendingen buiten Europa

1. BELANGRIJKE ENGAGEMENTEN HADDEN RESULTAAT

Hoewel de klachten over de inklaring van zendingen buiten Europa niet zijn verdwenen, zijn ze toch gedaald. De grote problemen wat deze inklaring betreft, deden zich voor bij BPOST, maar na de maatregelen die genomen zijn, konden wij, ook bij bezoeken ter plaatse vaststellen dat de verwerking vlotter en veiliger verloopt en dat de samenwerking met de douane, die ook heel wat inspanningen heeft gedaan, tot resultaten leidt.

Er zijn echter nog andere diensten betrokken bij de invoer van zendingen van buiten Europa. Afhankelijk van het soort zendingen is bijvoorbeeld controle nodig voor de voedselveiligheid, de bescherming van bedreigde diersoorten of planten, drugspreventie, wapeninvoer, namaak, verboden frequenties...

2. ER BLIJVEN NOG HEEL WAT PIJNPUNTEN:

De voornaamste problemen bij BPOST blijven **de vertraagde inklaring** (meestal omwille van de verwerking van een opgevraagde factuur) en de betwistingen van de douanetaksen (gedeeltelijk veroorzaakt door weinig transparant kwijschrift).

Problemen bij de douanediens zelf: er was een achterstand van verschillende maanden bij de dienst 'Namaak'. Deze is ondertussen grotendeels weggewerkt.

Op het vlak van de communicatie zien we dat nog niet alles gesmeerd loopt, bvb wanneer BPOST niet over de nodige informatie beschikt voor de inklaring. In dat geval stuurt het bedrijf een brief naar de bestemming om de ontbrekende gegevens op te vragen. Sommige bestemmingen klagen over het niet ontvangen van zo'n brief (werd hij verstuurd en zo ja, naar het juiste adres?). Bij gebrek aan antwoord stuurt BPOST de zending na de bewaartermijn terug naar de afzender!

De problemen bij de **berekening van de kosten zijn niet opgelost**, zowel bij BPOST als de andere bedrijven:

1. Een constante blijft het verrekenen van de verzendkosten in de douanetaksen: de klant is niet op de hoogte dat bij de berekening van BTW niet alleen de waarde van de inhoud maar ook de verzendkosten (waarde inhoud + verzendkosten = douanewaarde), invoerrechten, dossierkosten en andere kosten (zoals kosten opslag..) meetellen. Een meer transparant kwijschrift zou veel vragen kunnen voorkomen;

2. Er ontstaan discussies over de berekening van de kosten of bijkomende kosten:
 - Als er geen verzendkosten vermeld zijn op het pak, wordt 'free shipping' niet aanvaard voor de inklaring tenzij de afzender expliciet vermeldt in de douane aangifte, dat de verzendkosten inbegrepen zijn in het gefactureerd bedrag aan de koper (incoterm). Dit probleem stelt zich bij verschillende post- en pakjesbedrijven. BPOST gebruikt een forfaitair tarief om de verzendkosten te bepalen, andere bedrijven nemen het eigen tarief om het pak in omgekeerde richting te versturen. Vaak schrikt de bestemming van de aangerekende kosten;
 - dossierkosten verschillen ook van postoperator tot postoperator;
 - voor de herziening van een douanedossier zijn deze kosten niet te verwaarlozen;
 - certificaten van bvb het FAVV, of kosten voor bijkomende controles van het FAGG...

3. Bij de inklaring van pakketten met persoonlijke, gebruikte goederen kunnen problemen ontstaan omdat dergelijke pakketten vaak worden ingeklaard volgens de waarde en de herziening van de kosten kan bovendien een kostelijke zaak blijken;

4. E-commerce heeft na een aarzelend begin in België zijn weg gevonden naar ons land. Zowat alles is te koop via internet en zowat iedereen vindt er zijn gading. In dit verband zien we enkele terugkomende klachten:
 - Soms bestelt een klant een zending in eigen land of in Europa, maar ze wordt geleverd van buiten Europa, waardoor er tot zijn verrassing inklaringskosten zijn;
 - Sommige zendingen krijgen een ondergewaardeerde declaratie van de prijs bij de afzender om op deze manier invoerkosten te vermijden. Er zijn immers vrijstellingen tot een bepaald bedrag (verschillend voor een gift of een aankoop). Als dit bij controle wordt vastgesteld, krijgt de klant naast de inklaringskosten ook een boete te betalen;
 - Wij krijgen ook klachten over de elektronische opvolging, 'track and trace', van zendingen. De informatie online klopt niet altijd met de realiteit of een zending wordt als uitgereikt gesignaleerd, terwijl de zending nog niet terecht is. We zien ook dat, bij een overdracht van de zending tussen de landen of postbedrijven, het barcodenummer niet langer gevolgd wordt, of de systemen niet compatibel zijn om een eventueel nieuw barcodenummer te volgen.

De verantwoordelijkheid kan ook bij de klanten en gebruikers liggen: een onvolledig adres, slechte verpakking, gebrek aan gegevens (bvb een factuur), een onzorgvuldige declaratie of zelfs oneerlijke praktijken. Niet alle verkopers zijn even betrouwbaar. Als men merkkelijk koopt voor een zeer lage prijs, dan is er een groot risico dat het namaak is. De controles op namaak zijn streng en bij de vaststelling ervan worden de goederen onverbiddelijk in beslag genomen en vernietigd. Belangrijk is dat men goederen koopt van een betrouwbare verkoper.

Bij grote webwinkels kan de koper vaak zelf kiezen op welke manier de aankoop verstuurd wordt. De prijs bepaalt niet alleen de snelheid, maar meestal ook de graad van beveiliging en de eventuele schadevergoeding bij problemen.

Tenslotte is een veilige, reglementaire brievenbus (indien nodig met busnummer), gekoppeld aan een goed zichtbaar huisnummer het sluitstuk van de ketting.

Particuliere brievenbussen: geen vooruitgang

Wij blijven klachten krijgen van bestemmingen die van BPOST een vraag krijgen om hun brievenbus in orde te maken, maar die om een of andere reden menen dat ze niet gevat zijn: omdat de bus hun eigendom niet is en de eigenaar geen initiatieven wil nemen, of omdat de regels niet gelijk lijken te zijn voor iedereen, of omdat ze in een geklasseerd huis wonen, of omdat één van de partners moeilijk te been is en verwacht dat de postbode aanbelt...

In het kader van het efficiënter maken van de postbedeling en daardoor ook de (universele) ophaling en uitreiking van briefwisseling (overal, elke weekdag, aan een betaalbare prijs) heeft BPOST een grote inspanning gedaan om niet alleen de organisatie van de rondes te wijzigen, maar ook gevraagd aan de klanten om hen bij hun inspanningen te helpen door hun brievenbus aan te passen aan de reglementering. Dit komt er in essentie op neer dat de bus groot genoeg is en op de juiste plaats staat.

België is wat verkaveling betreft een lappendeken en de woning van de Belg is zijn koninkrijk. Daar heeft hij altijd de regels zelf bepaald, met voor de postman een ongelooflijke variatie aan vormen van brievenbussen en plaatsen waar ze staan.

Wat de plaats van de brievenbus betreft, worden de regels niet alleen bepaald door BPOST. De postreglementering bepaalt dat een brievenbus aan de rand van de openbare weg moet staan.²¹ Die rand kan echter de eigendom zijn van iemand anders, of openbaar domein. Er is soms ook verwarring met de rooilijn, met de regels voor campings waar mensen gedomicilieerd zijn of de nu zeer in trek zijnde gegroepeerde projecten met afgesloten hekken.

De brievenbussen moeten op een plaats staan die veilig is voor de postman. Gevaarlijke honden, een lange wegel naar het huis die in de winter spekglad is, of werken in uitvoer kunnen redenen zijn om de brieven niet in de brievenbus te deponeren, maar te bewaren in het postkantoor.

Tenslotte is er heel wat onenigheid of verwarring over de toepassing van de regels. Als in eenzelfde straat de regels blijkbaar verschillend worden toegepast, ontstaat een groot ongenoegen. Het kan zijn dat daar een goede reden voor is, maar wij stellen na onderzoek soms vast dat er een zekere subjectiviteit kan bestaan. Dit heeft in 2012 zelfs tot een aanbeveling geleid.

Om dit te voorkomen, menen wij dat bij blijvende klachten het dossier door een niet-betrokken specialist van BPOST moet bekeken worden. Iemand die de reglementering kent en de toepassing ervan ter plaatse op een objectieve manier, maar vanuit een ruimer perspectief kan bekijken. Wij hebben immers vastgesteld dat er vaak een goede reden is, of een gelegitimeerde uitzondering, waarna het probleem snel is opgelost en de rust in de straat terugkeert.

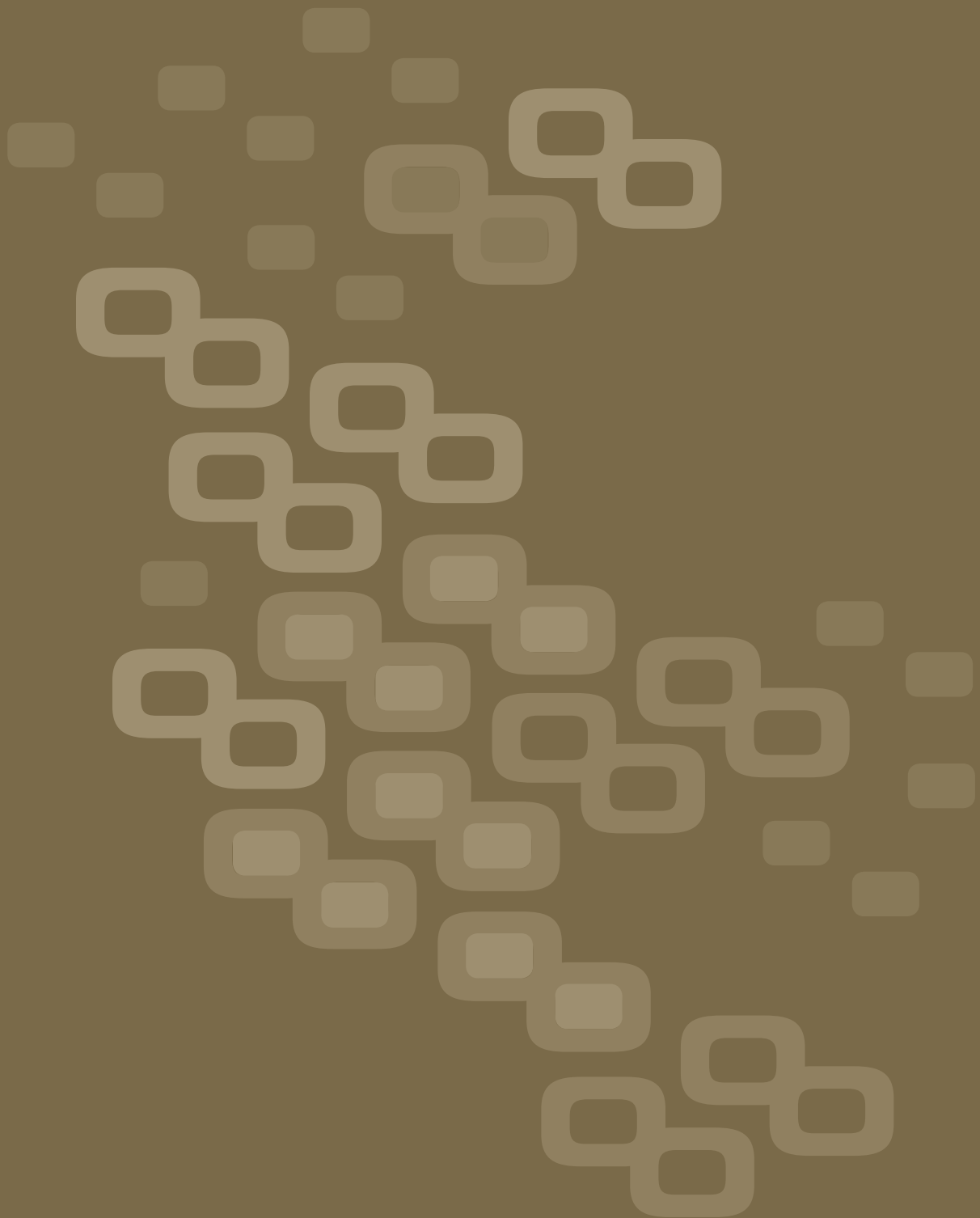
Het derde jaar op rij doen wij een pleidooi voor een verplichting voor de eigenaars van woningen en appartementen om een brievenbus te voorzien die conform de 'postale' reglementering is. De regionale overheden hebben daarvoor de bevoegdheid.

Het is duidelijk dat de huidige reglementering aan evaluatie toe is. Alle overheden en actoren dragen daarbij een verantwoordelijkheid. De Ombudsdienst heeft aan het Raadgevend Comité voor de postsector gevraagd om dit debat te trekken en op basis van de expertise binnen BPOST en de terechte klachten van de klanten de rechtsonzekerheid om te buigen tot gedragen conclusies en adviezen.

²¹ Artikel 2 §1 van het Ministerieel Besluit van 20 april 2007 houdende reglementering van de particuliere brievenbussen

Deel 5

De toekomst van de Ombudsdienst voor de postsector



Op 12 mei 2014 verscheen in het Staatsblad: *de wet van 4 april 2014 houdende invoeging van Boek XVI "buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen in het Wet boek van Economisch recht"*. Dit ontwerp paste in de omzetting van een Europese Richtlijn betreffende de alternatieve beslechting van consumentengeschillen. Artikel 16 §5 bepaalt: *"Er wordt een autonome openbare dienst met rechtspersoonlijkheid opgericht, de consumentenombudsdienst..."*

Het wetsontwerp, zoals besproken in het Parlement, vermeldde in de samenvatting het volgende:

"Niemand ontkent de moeilijkheden om toegang te krijgen tot de rechter, a fortiori voor kleine geschillen. De consumenten zijn vaak geconfronteerd met problemen bij het uitoefenen van hun rechten, vooral wanneer ze bij de onderneming zelf geen voldoening krijgen.

De regeling van geschillen buiten de gerechtelijke sfeer kan een interessant alternatief bieden voor de consument: snelheid, beperkte kosten, minder formalisme.

Ook al bestaan er bepaalde organen voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, toch moet men vaststellen dat er geen algemeen beleid is op dit vlak.

Het voorliggende wetsontwerp is erop gericht een veralgemeend, gecoördineerd en coherent systeem te ontwikkelen dat het mogelijk moet maken om elk consumentgeschil te laten behandelen door een buitengerechtelijk orgaan, gekwalificeerde entiteit genaamd, dat alle vereiste waarborgen biedt. Het principe van de vrijheid van de partijen om er een beroep op te doen, blijft uiteraard behouden.

Het voorliggend wetsontwerp geeft omzetting aan Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 206/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Pb. 18.06.2013), de zgn. Richtlijn ADR (Alternative Dispute Resolution).

Deze richtlijn heeft als bedoeling ervoor te zorgen dat de consumenten in alle lidstaten van de Europese Unie geschillen met ondernemingen kunnen voorleggen aan entiteiten die procedures van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen toepassen en die onafhankelijk, onpartijdig, doorzichtig, doeltreffend, snel en billijk zijn.

Teneinde deze doelstelling te realiseren, en ervoor te zorgen dat voldaan wordt aan de Europese vereiste dat alle economische sectoren worden gedekt door de mogelijkheid tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, wordt een Consumentenombudsdienst opgericht die een overkoepelende structuur vormt voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. De Consumentenombudsdienst moet de consumenten en ondernemingen inlichten over de consumentenrechten en -plichten en de mogelijkheden tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil.

Deze Consumentenombudsdienst zal voorts een centrale rol spelen door het fungeren als enig loket, en door het bezorgen van de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen aan de bevoegde "gekwalificeerde entiteit", d.i. een private of door een publieke overheid opgerichte entiteit die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doet en die voorkomt op de lijst die de Federale Overheidsdienst Economie opstelt en notificeert aan de Europese Commissie in uitvoering van voornoemde Richtlijn.

Wanneer geen enkele gekwalificeerde entiteit bevoegd is om te aanvraag te behandelen, treedt de Consumentenombudsdienst zelf op."

Uiteraard staat de Ombudsdienst achter de doelstellingen voor meer transparantie en een grotere bescherming van de consument/klant en gebruiker. Uiteraard ondersteunt onze dienst het streven naar een oplossing van geschillen via consensus. Als Ombudsdienst zien wij al jaren de positieve effecten ervan.

Een veralgemening van de geschillenoplossing buiten de rechtbank en die toegankelijk maken voor elk consumentengeschil is een antwoord op het gevoel van machteloosheid bij kleine of grote ongenoegens die men omwille van het bedrag, de tijd of de inspanning niet wil overmaken aan de rechtbank. Het geeft de mensen meer impact op sectoren die een groot deel van hun leven bepalen: telecom, energie, banken en verzekeringen, openbaar (trein)vervoer, post- en pakjesdistributie. Zij kunnen via hun klachten bovendien een signaal geven. De resultaten die we in de afgelopen jaren hebben bereikt op het vlak van de aanpak van structurele problemen zijn daarvan het beste bewijs.

Onze dienst is er ook van overtuigd dat de samenwerking de zichtbaarheid en de onafhankelijkheid van de ombudsdiensten kan vergroten.

Het is echter niet zo dat de genoemde ombudsdiensten niet gekend zijn. Integendeel, het aantal klachten bewijst dat de klanten/gebruikers hun weg naar onze diensten hebben gevonden. Er zijn echter heel wat andere organisaties of personen die de naam ombudsdienst, ombudsman of ombudsvrouw gebruiken en soms ten onrechte. Bij gebrek aan een reglementair kader kan iedereen zich immers ombudsman noemen en aan de titel en functie een eigen invulling geven. In de nieuwe wet is gelukkig een begin gemaakt met de wettelijke bescherming van de titel. Daardoor zal de consument ook beter weten welke garanties hij krijgt.

"Teneinde de consument toe te laten bij een onderneming rechtstreeks een klacht in te dienen of informatie te vragen in verband met een reeds afgesloten overeenkomst, verstrekt de onderneming daartoe, aanvullend op de gegevens bedoeld in artikel III.74, en wanneer een terzake bevoegde dienst bestaat, diens telefoon- en faxnummer en elektronisch adres. Deze dienst mag in zijn benaming geen verwijzing maken naar de termen "ombuds", "bemiddeling", "verzoening", "arbitrage" "gekwalificeerde entiteit" of "buitengerechtelijke geschillenregeling".²²

De Ombudsdienst voor de postsector wil een loyale partner zijn in de uitbouw van de koepel. Samen met de collega's wil onze dienst blijven ijveren voor een laagdrempelige, efficiënte, billijke en oplossingsgerichte behandeling van de klachten.

TRUUS LOSTRIE

Ombudsvrouw postsector

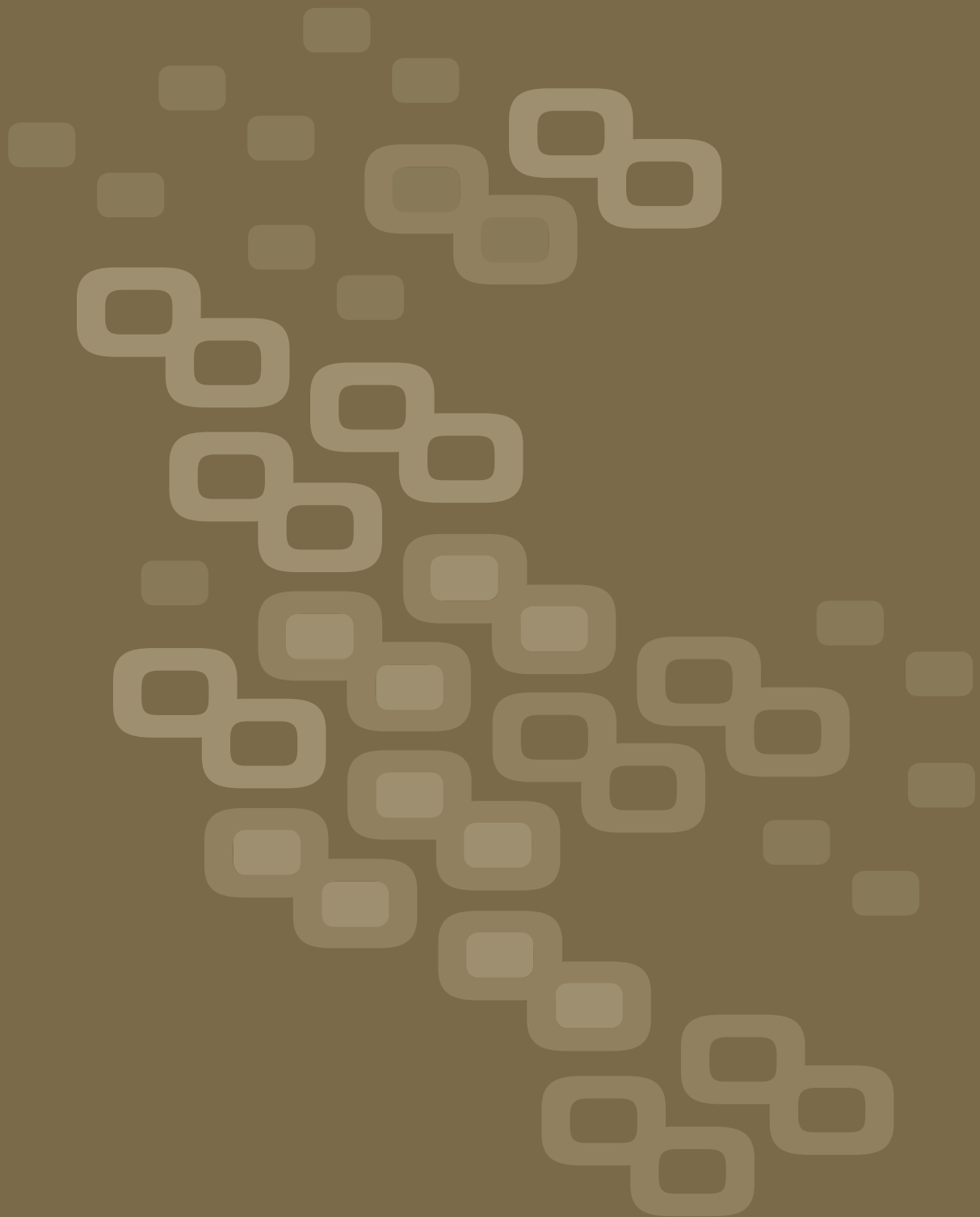
Mei 2014

²² Artikel 2 van Boek XVI "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" uit het Wetboek van economisch recht

“Bedrijven en Ombudsdienst
partners in het streven
naar kwaliteit”

Deel 6

Bijlagen



De basisbeginselen voor een Ombudsman

- De Ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsinstantie wanneer na een eerste contact met een betrokken bedrijf of dienst, het probleem niet opgelost is;
- De Ombudsman moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoort onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren die bedoeld zijn om herhaling van de vastgestelde gebreken te voorkomen;
- De Ombudsman is gebonden door een volledig beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar vindt tevens inspiratie in het beginsel van de billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen. In deze is hij een drager van hervormingen in functie van de verworven ervaring;
- De Ombudsman stelt periodiek een activiteitenverslag op, dat toegankelijk dient te zijn voor het publiek.

Bovenstaande basisbeginselen, opgesteld in 1996, worden toegepast door alle leden van POOL (organisatie van de onafhankelijke publieke en private Belgische Ombudsmannen en -vrouwen) en bieden garanties voor iedereen die op hen beroep doet.

De dienstbaarheid, als essentieel onderdeel van de werking van een Ombudsdienst, houdt in dat de drempel naar de Ombudsdiensten zo laag mogelijk moet zijn.

Daarom heeft POOL een gemakkelijk toegankelijke website gecreëerd: www.ombudsman.be zodat men voor een probleem op een eenvoudige manier de juiste Ombudsman kan vinden.

Naast algemene informatie over de werking van de Ombudsdiensten en meer uitleg over de basisprincipes, vindt men er de gegevens van alle aangesloten diensten en een zoekmachine met trefwoorden die de mensen op weg helpt.

De bevoegdheden en opdrachten van de Ombudsdienst voor de postsector

De ‘Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven’ ligt aan de basis van de Ombudsdienst voor de postsector.

Oorspronkelijk was de ‘Ombudsdienst bij De Post’ enkel bevoegd voor alle activiteiten van het overheidsbedrijf De Post. Door de voortschrijdende liberalisering van de postmarkt werd het aandeel van de privébedrijven steeds belangrijker. Consumenten doen, afhankelijk van hun specifieke behoeften, in toenemende mate beroep op verschillende postale operatoren. De wetgever besliste dan ook de bevoegdheid van de Ombudsdienst uit te breiden tot alle bedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt.²³

Met de wet van 13 december 2010, (BS 31 december 2010) werd de wet van 21 maart 1991 opnieuw gewijzigd en de Belgische postmarkt volledig geliberaliseerd. Die wet heeft ook enkele wijzigingen en aanvullingen aangebracht aan de artikels die de Ombudsdienst voor de postsector betreffen.

Vanaf januari opereert de Ombudsdienst voor de postsector bijgevolg in een volledig geliberaliseerde postmarkt, waarbij BPOST tot 2018 aangewezen is als aanbieder van de universele dienst.

De bevoegdheden

De Ombudsdienst voor de postsector is bevoegd voor

- 1° BPOST;
- 2° de ondernemingen die postdiensten aanbieden in de zin van artikel 131, 1° van de wet van 21 maart 1991.

De wet beperkt de bevoegdheid tot “**de belangen van gebruikers** die zelf geen postdiensten aanbieden”. De Ombudsdienst is dus niet bevoegd voor geschillen tussen verschillende operatoren.

De opdrachten

- 1° alle klachten van de gebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de bedrijven die onder zijn bevoegdheid vallen:
 - a) de activiteiten van BPOST, met uitzondering van:
 - klachten waarvoor een andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissie of onafhankelijke bemiddelaar bevoegd is (vb. BPOST BANK);
 - klachten die producten en diensten betreffen die door BPOST aangeboden worden in onderaanneming van derden.
 - b) de postale activiteiten van de ondernemingen die postdiensten aanbieden zoals bedoeld in artikel 131, 1°.
- 2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de ondernemingen en de gebruikers;
- 3° een aanbeveling richten tot de ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt. Een afschrift van aanbeveling wordt aan de klager toegezonden;
- 4° de gebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun rechten en belangen;
- 5° op verzoek van de Minister die bevoegd is voor de postsector, of van de Minister bevoegd voor consumentenzaken, of van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, of van het Raadgevend Comité voor de postdiensten adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten;

²³ Wet van 21 december 2006 houdende diverse bepalingen met het oog op de oprichting van de Ombudsdienst voor de postsector

- 6° samenwerken met :
- a) andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissies of onafhankelijke bemiddelaars, onder meer door het doorsturen van klachten die niet ressorteren onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor de postsector naar de bevoegde geschillencommissie of bemiddelaar;
 - b) de buitenlandse ombudsmannen of hiermee functioneel gelijkgestelde instanties die opereren als beroepsinstantie voor de behandeling van klachten waarvoor de Ombudsdienst voor de postsector bevoegd is.

De wetgever bepaalt welke klachten niet ontvankelijk zijn:

- de klachten die niet voorafgaandelijk bij de onderneming zijn ingediend volgens de interne procedure van de betrokken onderneming;
- anonieme klachten;
- klachten die niet schriftelijk zijn ingediend;

of wanneer de Ombudsdienst ze kan weigeren:

- klachten die meer dan een jaar geleden werden ingediend bij de betrokken onderneming;
- vexatoire klachten;

en tenslotte dat het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer de klacht in een rechtbank wordt beslecht.

De verplichtingen voor de bedrijven t.a.v. de Ombudsdienst voor de postsector

De wetgever heeft bij wet van 13 december 2010 de rol van de Ombudsdienst versterkt, o.a. via het opnemen in de wet van een aantal elementen, die voorheen waren opgenomen in het protocol dat werd gesloten tussen de Ombudsdienst en de ondernemingen (klachtenregistratie volgens de CEN14012-norm, termijnen voor antwoord van de bedrijven, procedure voor behandeling en informatie).

In het kader van de klachtenbehandeling en werking van de Ombudsdienst wordt aan de aanbieders van postdiensten, hun onderaannemers en elke persoon die hem personeel levert een aantal verplichtingen opgelegd.²⁴

- De verplichting een transparante, eenvoudige en goedkope procedure intern in te stellen voor een billijke en snelle behandeling van klachten van gebruikers die betrekking hebben op het verlies, de diefstal, de beschadiging of de niet-naleving van de kwaliteitsnormen met inbegrip van een procedure voor het bepalen van hun verantwoordelijkheid in gevallen waarbij meer dan één exploitant betrokken is;
- De verplichting de gebruikers van postdiensten op de hoogte te brengen van de beroepsmogelijkheid bij de Ombudsdienst voor de postsector;
- De verplichting alle personeelsleden en in het bijzonder de personeelsleden van de commerciële diensten, klantenrelaties en informatiediensten, over de beroepsmogelijkheden van de gebruikers bij de Ombudsdienst te informeren en daarbij de meest aangewezen communicatiemiddelen gebruiken. Op verzoek van de gebruiker de coördinaten van de Ombudsdienst voor de postsector geven;
- Er wordt bij de aanbieder van postdiensten een persoon aangewezen die naar behoren bevoegd wordt verklaard om de aanbieder van postdiensten te vertegenwoordigen in zijn betrekkingen met de Ombudsdienst voor de postsector;
- Het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) controleert de naleving van de verplichtingen bovenvermeld in dit artikel door de aanbieders van postdiensten en publiceert een jaarverslag over de controle en resultaten ervan.

²⁴ Artikel 148bis van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven

De CEN14012-norm

Bij de uitbreiding van de bevoegdheden van de Ombudsdienst is er voor geopteerd om de registratie van de klachten te baseren op een Europese norm. Dit zorgt immers voor transparantie en gelijke behandeling van alle bedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt en onderworpen zijn aan de verplichting tot vergunning of aangifte. Dit ligt in de lijn van de Europese visie die een betere bescherming nastreeft van de consumenten en gebruikers in een geliberaliseerde markt.

Al in het Groenboek in 1992, heeft de Europese Commissie het belang onderstreept van de gemeenschappelijke regels voor de ontwikkeling van een Europese postmarkt en de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en de nood aan de ontwikkeling van gemeenschappelijke evaluatienormen.

In samenwerking met de Wereld Post Vereniging, heeft het Europees Comité voor normalisatie zich toegelegd op het ontwikkelen van een Europese kwaliteitsnorm, van een standaard voor het meten van klachten en van procedures voor herstel.

Dit heeft in 2003 geleid tot de CEN14012-norm. Deze norm definieert verschillende klachtentypes, ontwikkelt voor elk van hen een methodologie zodat de operator de klachten kan identificeren, behandelen en oplossen.

De norm legt ook de eisen vast waaraan de organisatie van de klachtenbehandeling bij de operatoren moet voldoen.

De CEN14012-norm is van toepassing op alle binnenlands en grensoverschrijdend postverkeer dat deel uitmaakt van de universele dienst. Hij mag desgevallend ook toegepast worden voor andere postdiensten.

De Publicaties van het Europees Comité voor normalisatie vallen onder de wet op de auteursrechten, wij kunnen de norm bijgevolg niet publiceren. Wij beperken ons tot de weergave van de belangrijkste componenten.²⁵

Een eerste hoofdstuk bevat een aantal definities: wat is een klant, gebruiker, een klager? Wat is een algemene en een specifieke klacht? Wat is een terechte klacht? Hoe bepaalt men de behandelingstijd van een klacht? Hoe bepaalt men het verschil tussen een vertraging en een verlies van een zending?

Een tweede hoofdstuk helpt om meer duidelijkheid te brengen in een klacht. Op welke manier kan men een klacht indienen? Welke informatie moeten de operatoren in dit verband geven en welke de klanten?

De norm definieert verder de manier waarop klachten geklasseerd kunnen worden en in welke categorieën onderverdeeld. De voorgestelde categorieën zijn minimaal en kunnen uitgebreid worden of variëren volgens de landen.

In een volgend hoofdstuk bepaalt de norm het kader voor de behandeling van de klachten: het proces, de behandelingstermijn en de manier waarop aan de klant moet geantwoord worden.

Daarna volgt een hoofdstuk over de procedures om te remediëren, en een volgende behandelt de manier waarop de statistieken worden opgemaakt.

Afsluitend beveelt de norm een permanente evaluatie van de klantentevredenheid aan over de manier waarop de klacht werd behandeld.

²⁵ In België is de norm te verkrijgen bij de Europees Comité voor normalisatie (Marnixlaan 17, 1000 Brussel, www.cen.eu) of bij het Bureau voor normalisatie (Jozefill-straat 40 bus 6, 1000 Brussel, www.nbn.be)

Gebruikte wetteksten

In ons verslag verwijzen wij geregeld naar wetteksten en reglementen. Wij geven hierbij hun volledige benaming. In de verdere tekst zullen wij ons beperken tot de vermelding van de datum.

- **Wereldpostconventie. Reglement van de brievenpost.**
- **Wereldpostconventie. Reglement betreffende postpakketten.**
- **Verdrag van Warschau van 12 oktober 1929.**
- **Verdrag van Genève van 19 mei 1956.**
- **Verdrag betreffende de Werking van de Europese Unie van 13 december 2007.**

- **Richtlijn 97/67/EG van het Europees Parlement en de Raad van 15 december 1997** betreffende gemeenschappelijke regels voor de ontwikkeling van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap en de verbetering van de kwaliteit van de dienst.
- **Richtlijn 2002/39/EG van het Europees Parlement en de Raad van 10 juni 2002** tot wijziging van Richtlijn 97/67/EG met betrekking tot de verdere openstelling.
- **Richtlijn 2008/6/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 februari 2008** tot wijziging van Richtlijn 97/67/EG wat betreft de volledige voltooiing van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap.
- **Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011** betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad.
- **Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013** betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 206/2004 en Richtlijn 2009/22/EG.

- **Wet van 6 juli 1971** houdende oprichting van De Post.
- **Wet van 21 maart 1991** betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.
- **Wet van 24 maart 2003** tot instelling van een basis-bankdienst.
- **Wet van 21 december 2006** houdende diverse bepalingen met het oog op de oprichting van de Ombudsdienst voor de postsector en tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.
- **Wet van 1 april 2007** tot wijziging van de wet van 6 juli 1971 houdende oprichting van De Post en tot wijziging van de wet van 26 december 1956 op de postdienst.
- **Wet van 13 december 2010** tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de Belgische post- en telecommunicatiesector en tot wijziging van de wet van 9 juli 2001 houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen en certificatediensten.
- **Wet van 21 december 2013** houdende invoeging van boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" in het Wetboek van economisch recht en houdende invoeging van de definities eigen aan boek VI, en van de rechtshandhabingsbepalingen eigen aan boek VI, in de boeken I en XV van het Wetboek van economisch recht.
- **Wet van 4 april 2014** houdende de invoeging van boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht.

- **Koninklijk Besluit van 9 oktober 1992** betreffende de dienst “Ombudsman” in sommige autonome overheidsbedrijven.
- **Koninklijk Besluit van 13 december 2005** houdende goedkeuring van het vierde beheerscontract gesloten tussen De Post en de Staat.
- **Koninklijk Besluit van 11 januari 2006** tot toepassing van titel IV (Hervorming van de Regie der Posterijen) van de wet van 21 maart 1991 betreffende hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.
- **Koninklijk Besluit van 11 januari 2006** tot vaststelling van de nadere regels inzake aangifte en overdracht van postdiensten die geen deel uitmaken van de universele dienst en tot toepassing van de artikelen 144*quater*, § 3, 148*sexies* § 1,1° en 148*septies* van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.
- **Koninklijk Besluit van 27 april 2007** houdende reglementering van de postdienst.
- **Koninklijk Besluit van 30 april 2007** houdende reglementering van de financiële postdiensten.
- **Koninklijk Besluit van 29 mei 2013** tot goedkeuring van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en BPOST voor de periode 2013-2015.
- **Koninklijk Besluit van 10 april 2014** betreffende de inwerkingtreding van de wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van Boek XVI "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht.
- **Koninklijk Besluit van 19 april 2014** houdende wijziging van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot vaststelling van de nadere regels inzake aangifte en overdracht van postdiensten die geen deel uitmaken van de universele dienst en tot toepassing van de artikelen 144*quater*, § 3, 148*sexies*, § 1, 1° en 148*septies* van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.
- **Koninklijk Besluit van 24 april 2014** houdende reglementering van de postdienst.
- **Ministerieel Besluit van 20 april 2007** houdende reglementering van de particuliere brievenbussen.
- **Ministerieel Besluit van 30 april 2007** houdende reglementering van de financiële postdiensten.

Evolutie van het aantal klachten

We kunnen twee periodes onderscheiden: de periode toen de Ombudsdienst enkel bevoegd was voor De Post (1993 tot en met januari 2007) en de periode na de uitbreiding van onze bevoegdheden vanaf februari 2007 naar alle bedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt.

EVOLUTIE VAN 01/01/1993 TOT 31/01/2007 – OMBUDSDIENST BIJ DE POST

| JAAR | SCHRIFTELIJKE KLACHTEN EN BEZOEKEN | TELEFONISCHE KLACHTEN EN ONMIDDELIJKE DIENSTVERLENING | TOTAAL |
|---------------|---------------------------------------|---|---------------|
| 1993 | 375 | 764 | 1.139 |
| 1994 | 560 | 1.129 | 1.689 |
| 1995 | 927 | 1.670 | 2.597 |
| 1996 | 1.551 | 2.686 | 4.237 |
| 1997 | 1.488 | 2.607 | 4.095 |
| 1998 | 1.610 | 2.832 | 4.442 |
| 1999 | 1.789 | 3.258 | 5.047 |
| 2000 | 1.929 | 3.800 | 5.729 |
| 2001 | 2.163 | 4.687 | 6.850 |
| 2002 | 2.618 | 4.714 | 7.332 |
| 2003 | 3.726 | 3.970 | 7.696 |
| 2004 | 6.027 | 5.200 | 11.227 |
| 2005 | 7.708 | 5.132 | 12.840 |
| 2006 | 8.906 | 5.494 | 14.400 |
| jan-07 | 1.113 | 442 | 1.555 |
| Totaal | 42.490 | 48.385 | 90.875 |

EVOLUTIE VAN 01/02/2007 TOT 31/12/2013 – OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

| JAAR | SCHRIFTELIJKE KLACHTEN EN BEZOEKEN | TELEFONISCHE KLACHTEN EN ONMIDDELIJKE DIENSTVERLENING | TOTAAL |
|----------------|---------------------------------------|---|---------------|
| 2007 (feb/dec) | 8.855 | 3.651 | 12.506 |
| 2008 | 9.040 | 3.068 | 12.108 |
| 2009 | 8.973 | 2.573 | 11.546 |
| 2010 | 9.897 | 2.386 | 12.283 |
| 2011 | 12.187 | 2.552 | 14.739 |
| 2012 | 13.499 | 3.243 | 16.742 |
| 2013 | 10.750 | 2.821 | 13.571 |
| Totaal | 73.201 | 20.294 | 93.495 |

TOTAAL VAN 1/1/1993 TOT 31/12/2013

| JAAR | SCHRIFTELIJKE KLACHTEN EN BEZOEKEN | TELEFONISCHE KLACHTEN EN ONMIDDELIJKE DIENSTVERLENING | TOTAAL |
|------------------|---------------------------------------|---|----------------|
| 1993-2013 | 115.691 | 68.679 | 184.370 |

Hoe de klachten werden ingediend

| | AANTAL | % T.O.V. SUBTOTAAL 9.897 | % T.O.V. ALGEMEEN TOTAAL 12.283 |
|---|---------------|-----------------------------|------------------------------------|
| Elektronisch E-mail 6.557 Webform 2.107 | 8664 | 80,6% | 63,8% |
| Brief | 1.696 | 15,8% | 12,5% |
| Fax | 261 | 2,4% | 1,9% |
| Bezoek | 129 | 1,2% | 1,0% |
| Subtotaal | 10.750 | 100% | 79,2% |
| Telefoon | 2.821 | | 20,8% |
| Totaal | 13.571 | | 100% |

De klachten per rubriek

| | SCHRIFTELIJK | TELEFONISCH | TOTAAL |
|---|--------------|--------------|--------------|
| A VERWERKING VAN ZENDINGEN | | | |
| 1. Fouten/vergissingen bij de uitreiking | 2.556 | 507 | 3.063 |
| 2. Verdwijningen | 1.520 | 425 | 1.945 |
| 3. Vertragingen | 631 | 292 | 923 |
| 4. Organisatie | 572 | 177 | 749 |
| 5. Adreswijzigingen/nazendingen | 383 | 65 | 448 |
| 6. Beschadigingen | 270 | 66 | 336 |
| 7. Overige | 79 | 30 | 109 |
| Totaal | 6.011 | 1.562 | 7.573 |

1. FOUTEN/VERGISSINGEN BIJ DE UITREIKING

| | | | |
|------------------------|--------------|------------|--------------|
| Gewone zendingen | 1.327 | 273 | 1.600 |
| Pakjes | 453 | 98 | 551 |
| Aangetekende zendingen | 431 | 97 | 528 |
| Dagbladen | 202 | 15 | 217 |
| Tijdschriften | 143 | 24 | 167 |
| Totaal | 2.556 | 507 | 3.063 |

2. VERDWIJNINGEN

| | | | |
|------------------------|--------------|------------|--------------|
| Gewone zendingen | 906 | 236 | 1.142 |
| Pakjes | 369 | 116 | 485 |
| Aangetekende zendingen | 167 | 32 | 199 |
| Tijdschriften | 61 | 38 | 99 |
| Dagbladen | 17 | 3 | 20 |
| Totaal | 1.520 | 425 | 1.945 |

3. VERTRAGINGEN

| | | | |
|------------------------|------------|------------|------------|
| Gewone zendingen | 302 | 157 | 459 |
| Pakjes | 224 | 103 | 327 |
| Tijdschriften | 43 | 6 | 49 |
| Aangetekende zendingen | 40 | 15 | 55 |
| Dagbladen | 22 | 11 | 33 |
| Totaal | 631 | 292 | 923 |

| | SCHRIFTELIJK | TELEFONISCH | TOTAAL |
|-------------------------|--------------|-------------|------------|
| 4. ORGANISATIE | | | |
| Algemeen (georoute,...) | 491 | 148 | 639 |
| Aangetekende zendingen | 35 | 2 | 37 |
| Brieven/pakjes | 24 | 6 | 30 |
| Dagbladen | 7 | 3 | 10 |
| Tijdschriften | 2 | 0 | 2 |
| Diversen | 13 | 18 | 31 |
| Totaal | 572 | 177 | 749 |

| | | | |
|--|------------|-----------|------------|
| 5. ADRESWIJZIGINGEN/NAZENDINGEN | | | |
| Gewone zendingen | 327 | 57 | 384 |
| Aangetekende zendingen | 25 | 6 | 31 |
| Tijdschriften | 25 | 1 | 26 |
| Pakjes | 5 | 1 | 6 |
| Dagbladen | 1 | 0 | 1 |
| Totaal | 383 | 65 | 448 |

| | | | |
|--------------------------|------------|-----------|------------|
| 6. BESCHADIGINGEN | | | |
| Pakjes | 135 | 27 | 162 |
| Gewone zendingen | 105 | 33 | 138 |
| Aangetekende zendingen | 14 | 2 | 16 |
| Tijdschriften | 13 | 1 | 14 |
| Dagbladen | 3 | 3 | 6 |
| Totaal | 270 | 66 | 336 |

| | | | |
|-------------------------|-----------|-----------|------------|
| 7. OVERIGE | | | |
| Elektronische opvolging | 72 | 26 | 98 |
| Afstempeling | 7 | 4 | 11 |
| Totaal | 79 | 30 | 109 |

| B KLANTGERICHTHEID | | | |
|---------------------------|--------------|------------|--------------|
| Klachtenbehandeling | 1.449 | 304 | 1.753 |
| Communicatie algemeen | 960 | 215 | 1.175 |
| Houding | 367 | 119 | 486 |
| Bekwaamheid/kennis | 244 | 81 | 325 |
| Bescherming privéleven | 34 | 8 | 42 |
| Briefgeheim | 18 | 3 | 21 |
| Totaal | 3.072 | 730 | 3.802 |

| C REGLEMENTERING | | | |
|-------------------------|------------|------------|------------|
| Tarieven | 230 | 52 | 282 |
| Brievenbussen | 89 | 21 | 110 |
| Algemene voorwaarden | 46 | 18 | 64 |
| Aangetekende zendingen | 41 | 21 | 62 |
| Taalreglementering | 34 | 4 | 38 |
| Nazending | 17 | 3 | 20 |
| Geen reclame aub | 1 | 0 | 1 |
| Diversen | 3 | 1 | 4 |
| Totaal | 461 | 120 | 581 |

| | SCHRIFTELIJK | TELEFONISCH | TOTAAL |
|---|--------------|-------------|------------|
| D PUBLIEKE EN COMMERCIELE DIENSTEN VAN BPOST BINNEN ONZE BEVOEGDHEID | | | |
| FINANCIËLE EN ANDERE PUBLIEKE DIENSTEN | | | |
| Financiële post | 216 | 73 | 289 |
| Postwaarden | 33 | 11 | 44 |
| Volmachten | 24 | 4 | 28 |
| Brievenbussen BPOST | 17 | 2 | 19 |
| Postnummers | 3 | 0 | 3 |
| Subtotaal | 293 | 90 | 383 |
| COMMERCIELE DIENSTEN | | | |
| Zendingen zonder adres (ZZA) | 124 | 20 | 144 |
| BPOST BANK | 19 | 2 | 21 |
| Postmobile | 16 | 2 | 18 |
| Postbussen | 17 | 0 | 17 |
| Afhaling ten huize | 8 | 0 | 8 |
| Vlaanderen vakantieland | 1 | 0 | 1 |
| Nummerplaten | 0 | 0 | 0 |
| Geneeskundige attestaten | 0 | 0 | 0 |
| Subtotaal | 185 | 24 | 209 |
| Totaal | 478 | 114 | 592 |
| E NETWERK | | | |
| Beschikbaarheid/nabijheid/openingsuren/afschaffing | 219 | 114 | 333 |
| Beschikbare diensten en informatie | 95 | 17 | 112 |
| Wachttijden | 54 | 17 | 71 |
| Totaal | 368 | 148 | 516 |
| F KLACHTEN BUITEN ONZE BEVOEGDHEID | | | |
| BPOST BANK | 269 | 73 | 342 |
| Overige | 91 | 74 | 165 |
| Totaal | 360 | 147 | 507 |

De niet-ontvankelijke klachten

| | TOTAAL 2013 | TOTAAL 2012 |
|---|--------------|--------------|
| Eerstelijnsklachten | 3.227 | 4.807 |
| Buiten de voorziene bevoegdheden, buiten de sector of onbepaald | 346 | 400 |
| Onvoldoende informatie | 99 | 185 |
| Informatievragen | 95 | 84 |
| Te laat ingediend bij de ombudsdienst | 41 | 34 |
| Personeelsklachten | 24 | 33 |
| Anonieme klachten | 11 | 8 |
| Klachten ingeleid bij een rechtbank | 2 | 5 |
| Vexatoire klachten | 1 | 2 |
| Totaal | 3.846 | 5.558 |

Eerstelijnsklachten:

- De klanten hebben niet eerst geprobeerd hun probleem op te lossen met het bedrijf, volgens de voorziene procedures;
- De klanten sturen tegelijk een kopie van hun klacht naar het bedrijf en naar onze dienst zonder dat er sprake is van hoogdringendheid;
- De klanten respecteren de termijnen niet die door de bedrijven voor een onderzoek zijn bepaald, zonder dat er sprake is van hoogdringendheid.

Buiten de voorziene bevoegdheden, buiten de sector of onbepaald:

- Niet geadresseerde zendingen die niet door BPOST werden uitgereikt;
- Een verkeersongeval;
- Een huurconflict tussen een postbedrijf en de eigenaar van het gebouw;
- Een geschil tussen de verschillende bedrijven;
- De BPOST BANK inclusief verzekeringen, omdat er voor de bank- en verzekeringssector een aparte onafhankelijke ombudsman bestaat;
- Een buitenlands post- of pakjesbedrijf, voor activiteiten uitsluitend in het buitenland;
- Telecommunicatie;
- Een niet te definiëren operator: de klant weet niet wie een zending bezorgd heeft, of wie de verantwoordelijkheid draagt, of hij stelt een algemene vraag over de hele sector.

Onvoldoende informatie:

- Niettegenstaande ons aandringen, geeft de klant onvoldoende informatie om een onderzoek te starten.

Informatievragen:

- Een adres of telefoonnummer van een bedrijf of een contactpunt;
- Een postnummer in België of het buitenland;
- Een rechtstreeks nummer van een persoon in de bedrijven.

Te laat of buiten termijn ingediend:

- Langer dan een jaar na het laatste contact met het bedrijf;
- De onmogelijkheid om tussen te komen gezien de niet meer te achterhalen feiten;
- Het ontbreken van een materieel spoor.

Personeelsklachten:

- Een personeelslid, of een gewezen personeelslid dat problemen heeft met vb. zijn loon, sociale uitkeringen, pensioendossier...;
- Een sollicitant die informatie vraagt of klaagt over het feit dat hij niet aangeworven is.

Anonieme klachten:

- Weigering om zich te identificeren;
- Een e-mail adres zonder verdere gegevens en de onmogelijkheid om verdere gegevens (naam, adres) te bekomen.

Vexatoire klachten:

- Beledigende klachten aan het adres van het bedrijf, management of personeel;
- Voortdurend herhaalde klachten die niet gefundeerd zijn of geen extra argumenten of klachten inhouden.

Klachten ingeleid bij een rechtbank:

- Klachten die eerder voor de rechtbank zijn beslecht.

Evolutie van de afsluiting van de ontvankelijke klachten

We kunnen twee periodes onderscheiden: de periode toen de Ombudsdienst enkel bevoegd was voor De Post (1993 tot en met januari 2007) en de periode na de uitbreiding van onze bevoegdheden vanaf februari 2007 naar alle bedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt.

EVOLUTIE VAN 01/01/1993 TOT 31/01/2007 – OMBUDSDIENST BIJ DE POST

| JAAR | POSITIEF VOOR DE KLANT | | DE KLANT KREEG GEEN GENOEGDOENING | | ADVIES/AANBEVELING | |
|--------------------|------------------------|--------|-----------------------------------|--------|--------------------|-------|
| | AANTAL | % | AANTAL | % | AANTAL | % |
| 1993 | 128 | 45,71% | 126 | 45,00% | 26 | 9,29% |
| 1994 | 199 | 51,30% | 175 | 45,10% | 14 | 3,60% |
| 1995 | 418 | 51,86% | 378 | 46,90% | 10 | 1,24% |
| 1996 | 656 | 47,70% | 708 | 51,50% | 11 | 0,80% |
| 1997 | 588 | 50,17% | 573 | 48,89% | 11 | 0,94% |
| 1998 | 522 | 55,06% | 423 | 44,62% | 3 | 0,32% |
| 1999 | 693 | 60,00% | 452 | 39,13% | 10 | 0,87% |
| 2000 | 766 | 60,22% | 506 | 39,78% | 0 | 0,00% |
| 2001 | 862 | 65,55% | 453 | 34,45% | 0 | 0,00% |
| 2002 | 1.114 | 69,06% | 499 | 30,94% | 0 | 0,00% |
| 2003 | 1.406 | 65,58% | 738 | 34,42% | 0 | 0,00% |
| 2004 | 2.468 | 64,93% | 1.333 | 35,07% | 0 | 0,00% |
| 2005 | 2.863 | 67,80% | 1.359 | 32,18% | 1 | 0,02% |
| 2006 + jan 2007 | 5.185 | 76,70% | 1.575 | 23,30% | 0 | 0,00% |

EVOLUTIE VAN 01/02/2007 TOT 31/12/2013 – OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

| JAAR | POSITIEF VOOR DE KLANT | | DE KLANT KREEG GEEN GENOEGDOENING | | ADVIES/AANBEVELING | |
|----------------|------------------------|--------|-----------------------------------|--------|--------------------|-------|
| | AANTAL | % | AANTAL | % | AANTAL | % |
| 2007 (feb/dec) | 3.196 | 72,97% | 1.184 | 27,03% | 0 | 0,00% |
| 2008 | 2.943 | 69,79% | 1.274 | 30,21% | 0 | 0,00% |
| 2009 | 4.290 | 74,70% | 1.453 | 25,30% | 0 | 0,00% |
| 2010 | 4.110 | 67,38% | 1.990 | 32,62% | 0 | 0,00% |
| 2011 | 5.369 | 75% | 1.775 | 25% | 0 | 0,00% |
| 2012 | 7.651 | 79,5% | 1.957 | 20,4% | 9 | 0,1% |
| 2013 | 4.612 | 69,2% | 2.054 | 30,8% | 0 | 0,00% |



3.2. Terugbetaling van invoerchten en btw bij invoer

In bepaalde gevallen en onder bepaalde voorwaarden kunnen de invoerchten en btw bij invoer terugbetaald worden. Dit is het geval wanneer het goederen vervoer wordt verricht op werkdagen, 's ochttends vóór 12 uur 's ochttends, gestuurd met de aangifte of de kwitantie en vóór de deadline worden ingediend bij de douane als tussenkomst van de douaneautoriteiten.

Wanneer het om de verzending van voorwerpen met een waarde tot 1000 euro gaat (ongeveer 1200 euro), betaalt bpost of middelna de ontzucht rangewijde bedragen terug.

Wanneer de zending niet is toegestaan, kan het bedrag van de wijzigingen worden terugbetaald. Het bedrag van de kosten van de documenten bij de zending zal bpost of de douaneadministratie betalen voor de behouding van het teruggevorderde goederen. bpost zal de terugbetaling van de kosten van de officiële verzegelingen en de kosten van bpost waarborgen kan betalen.

4. De vrijstellingen

Alle informatie over vrijstellingen hetzij van invoerchten en/of btw moet kunnen worden geraadpleegd op <http://officius.fgov.be/infoblan/vrijstellingen>.

5. De kosten van douaneformaliteiten

5.1. Berekening van de "kosten voor douaneformaliteiten"

bpost kent in 2013 de volgende tarieven voor douaneformaliteiten:

- 0 euro voor zendingen met een waarde van maximaal 22 euro (uitgezonderd alcoholische producten, parfum, parfums, water, cosmetica, accessoires)
- 12 euro voor het vervullen van de douaneformulieren voor niet vrijgestelde zendingen waarvan de waarde niet lager bedraagt dan 100 euro
- 30 euro voor het vervullen van de douaneformulieren voor niet vrijgestelde zendingen waarvan de waarde 100 euro of meer bedraagt
- 40 euro voor zendingen (zakken en paksaaiende producten) waarvoor een fysiek attest moet worden overgelegd
- 50 euro voor de diensten van een transitopgave of een aankomst
- 60 euro voor het indienen van een registratieproces

5.2. Terugbetaling van de "kosten voor douaneformaliteiten"

In bepaalde gevallen en onder bepaalde voorwaarden kunnen de kosten voor douaneformaliteiten worden terugbetaald. Het meest voorkomende geval is dit wanneer de waarde van de zending lager is dan de aangegeven waarde, waaraan een credit wordt gegeven. De hoge kosten van douaneformaliteiten worden aangemerkt, in het geval dat het verzoek gestuurd met de aangifte of de kwitantie en vóór de deadline worden ingediend bij bpost. Wanneer het om de verzending van voorwerpen met een waarde tot 1000 euro gaat (ongeveer 1200 euro), worden de tussenrangewijde kosten voor douaneformaliteiten van 10 euro (30 euro-12 euro) door bpost of middelna terugbetaald. Wanneer het om de verzending van de kosten van douaneformaliteiten gaat, wordt het bedrag van de kosten van de verzending aan de douaneautoriteiten of de verzending documenten, zal er in principe geen terugbetaling plaatsvinden door bpost.



Federale
Overheidsinstelling
KONINKRIJK
Algemeen Register van de
Rechtspraak (GREG)



Inlichtingen

1. Douane

Bijkomende inlichtingen over de Douane zijn beschikbaar op de internetzite van de Douane:

<http://www.douane.be/fr/accueil/accueil.html>

Wanneer u wilt weten de wettelijke aansprakelijkheid van hebben gevonden op zijn website, kan u het adres contact opnemen met de Douane op volgend e-mail adres:

gw@f.fed.be (infringement) of gw@f.fed.be (infringement)

Bekrijgt u opzichtig, kan men helpen u zich niet systematisch met de douane te informeren om de douane dienst van hun pakket te weten ("Waar bevindt mijn pakket zich? Is het aangekomen in België? Zijn de goederen ingedeklareerd?").

Ook wanneer de douane dienst van bpost (http://www.bpost.be/nl/gh/1/voor/voor?page=coscos_lang.jsp#M) de term "douane" vermeldt, betekent dit niet altijd dat de Douane in het bezit is van de zending. Deze term is een algemene aanduiding dat de zending ook overgaat aan de douane, maar is niet strikt in overeenstemming met de douane dienst. Voor de invoer van bepaalde goederen wordt er ook een beroep gedaan op andere controleinstellingen (FRANCO BACC, SFT, ...). De afhandeling van douane ("douane") is een proces van meerdere stappen, dus het is belangrijk om te weten.

2. bpost

Bijkomende inlichtingen over bpost zijn beschikbaar op de internetzite van bpost:

http://www.bpost.be/nl/gh/1/voor/voor?page=coscos_lang.jsp#M

Klanten kunnen ook terecht op volgende telefoonnummers 022 012345 (maandag tot en met vrijdag van 8 uur 's ochtends tot 6 uur 's avonds) of 022 012345 (maandag tot en met vrijdag van 8 uur 's ochtends tot 6 uur 's avonds).

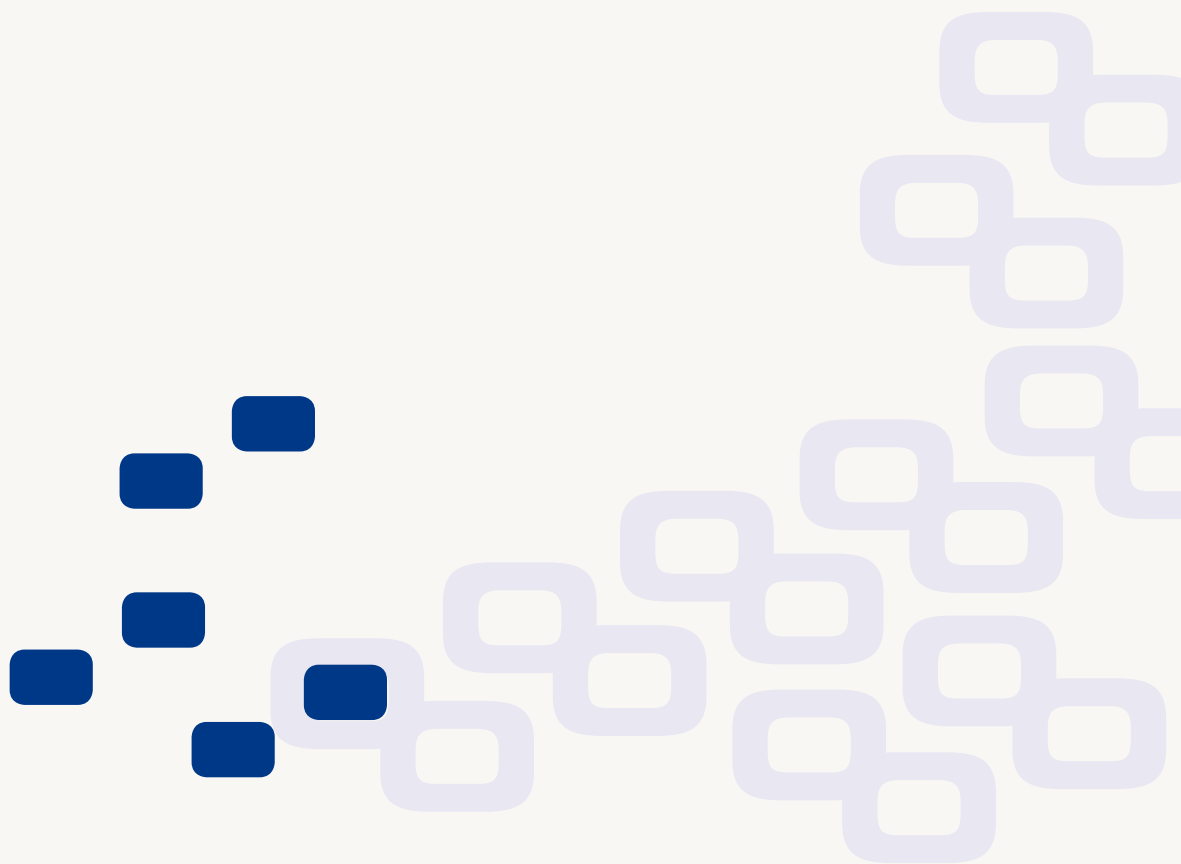
Artikel 46 van de wet van 21 maart 1991 bepaalt dat de Ombudsdienst voor de postsector elk jaar een jaarverslag publiceert.

Dit verslag wordt overgemaakt aan de Minister, bevoegd voor de postsector, de Minister bevoegd voor consumentenzaken en aan de wetgevende kamers. Verder aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, aan BPOST en aan de aanbieders van postdiensten die actief zijn op de Belgische markt. Er wordt ook een exemplaar gedeponneerd in de Nationale Bibliotheek.

Het jaarverslag is ter beschikking van het publiek via onze website www.omps.be of via de bibliotheken (al dan niet elektronisch). Indien gewenst, wordt gratis een gedrukt exemplaar opgestuurd.

Het Jaarverslag bestaat in het Nederlands en het Frans. Een samenvatting in het Duits en Engels is beschikbaar via de website.

Verantwoordelijke uitgever: Truus LOSTRIE , Ombudsvrouw/Médiatrice



Ontwerp, lay-out & fotografie CIBE Communicatie
Fotograaf Carl Vandervoort

