

S M S P O M P S

JAARVERSLAG 2021

OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR



INHOUDSOPGAVE

3 | VOORWOORD

5 | 2021 IN ÉÉN OOGOPSLAG

6 | KERNCIJFERS BEMIDDELINGSVRAGEN

- KERNCIJFERS 2021
- EVOLUTIE 2015 - 2021

10 | ONZE MISSIE: ONTVANKELIJKE GESCHILLEN MINNELIJK OPLOSSEN

- RESULTATEN
- EEN MINNELIJKE OPLOSSING IS HET FINALE DOEL!
- ALS EEN MINNELIJKE OPLOSSING NIET HAALBAAR IS
- BEHANDELINGSTERMIJN

20 | ONZE KLANTEN

- BEMIDDELEN IN DE POSTSECTOR
- PROFIEL VAN DE GEBRUIKER VAN DE OMBUDSDIENST
- WIJZE VAN AANMELDEN

23 | 2021 IN DETAIL: ONTVANKELIJKE KLACHTEN

- ...NAAR CATEGORIE: POST, PAKKETTEN EN KLANTENRELATIE
- ..NAAR BEDRIJF

26 | PAKKETTEN: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

- FOCUS OP: GESCHILLEN OVER INKLARING EN DOUANEKOSTEN
- ... TEGEN BPOST
 - GIFTEN
 - DE CONSUMENT BETAALT 2-MAAL HET BTW-BEDRAG
 - NIET-TRACEERBARE ZENDINGEN EN DOUANEKOSTEN
- ... TEGEN ALLE PAKKETBEDRIJVEN: TOELICHTING OVER BEREKENINGEN
- VERDWENEN PAKKETTEN
- FOUTEN IN DE UITREIKING
- VRAAG NAAR EEN HOGERE SCHADEVERGOEDING

39 | POST: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

- AANGETEKENDE ZENDINGEN
- VERDWENEN EN VERTRAAGDE BRIEVENPOST
- UITREIKING VAN BRIEFWISSELING

44 | RELATIE TUSSEN DE PARTIJEN: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

- RECHTEN VAN DE BESTEMMELING
- COMMUNICATIE OMTRENT DOUANEKOSTEN

48 | ADVIES AAN SECTOR EN BELEID: SYSTEMATISCHE VERZUCHTINGEN VAN VERZENDERS

- PRECONTRACTUELE INFORMATIE
- BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID
- MISLEIDENDE BENAMINGEN VOOR PAKKETTEN

52 | DE OMBUDSDIENST ALS ORGANISATIE

54 | LEXICON

55 | VOETNOTEN

VOORWOORD

2021 is een atypisch jaar voor de Ombudsdienst voor de Postsector. Enerzijds noteren we een gevoelige daling van het type klachten dat de postsector reeds jaren kenmerkt. Anderzijds ontving de ombudsdienst een verzoek van 1.558 bestemmingen om te bemiddelen omtrent de douanekost bij de ontvangst van een pakket buiten de Europese Unie. Een verviervoudiging ten opzichte van werkingsjaar 2020.

FOCUS OP GESCHILLEN OVER INKLARING EN DOUANEKOSTEN

De toepassing van de nieuwe Europese btw-regelgeving voor e-commerce vanaf 1 juli 2021 is de aanleiding voor deze geschillen. De postsector int de btw en invoerkosten in opdracht van de Algemene Administratie Douane en Accijnzen. De introductie van de nieuwe regelgeving én de procedures die de bedrijven implementeerden om de regelgeving toe te passen, zorgen voor systematische klachten. De ombudsmannen formuleren 3 concrete aanbevelingen aan de sector met het oog op meer transparante procedures en communicatie aan de bestemming als burger, consument, zelfstandige, onderneming, ...

De individuele geschillen duiden eveneens op onbedoelde gevolgen van de toepassing van de nieuwe btw-regels voor e-commerce. We doelen dan voornamelijk op geschenken die

burgers in België ontvangen van familieleden en vrienden die buiten de Europese Unie wonen. De ombudsmannen adviseren het beleid om deze onbedoelde gevolgen te analyseren en bij te sturen, zodat de burger kan blijven genieten van de voorziene btw-vrijstelling voor giften met een beperkte waarde.

BEMIDDELEN TUSSEN 2 PARTIJEN

De klant van de postbedrijven is de aanvrager in elk individueel bemiddelingsdossier. Bemiddelen doen we op een onpartijdige en onafhankelijke wijze. Een goede verstandhouding met de post- en pakketbedrijven is essentieel om het nodige onderzoek te doen én een resultaat te bereiken waar beide partijen zich in kunnen vinden. Investeren in een goede samenwerking met de bedrijven in de postsector staat dan ook hoog op onze agenda. Wij danken de vertegenwoordigers van de post en pakketbedrijven voor hun constructieve medewerking in de bemiddelingsdossiers.

MINNELIJKE OPLOSSINGEN BEREIKEN MET EEN STERK TEAM

Ten gevolge van de Covid-19 pandemie en de bijgaande maatregelen hebben onze dossierbeheerders in 2021 vanuit thuis gewerkt. Ook de introductie in een nieuw klachtenbehandelingssysteem, de evaluatie

en bijsturing van dit systeem gebeurden grotendeels van op afstand. Het ombudsteam stapte in 2022 mee in het Nieuwe Werken: een combinatie van thuis- en kantoorwerk. We kijken er met vertrouwen naar uit.

In 2021 werd een minnelijke oplossing bereikt in 8 op 10 bemiddelingsdossiers. Een mooi resultaat, bereikt met een gedreven team.

Paul de Maeyer en Katelijne Exelmans





HET OMBUDS
TEAM



2021 IN ÉÉN OOGOPSLAG

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

8.321 VRAGEN TOT BEMIDDELING

4.810 NIET-ONTVANKELIJKE VRAGEN

3.511 ONTVANKELIJKE VRAGEN

+322 OVERGEDRAGEN DOSSIERS VAN 2020

3.833 BEMIDDELINGS-DOSSIERS

3.310 AFGESLOTEN DOSSIERS

523 OVERGEDRAGEN DOSSIERS NAAR 2022

8.235 ONTVANKELIJKE KLACHTEN

1.639
BRIEFENPOST

4.559
PAKKETTEN

1.913
RELATIONEEL

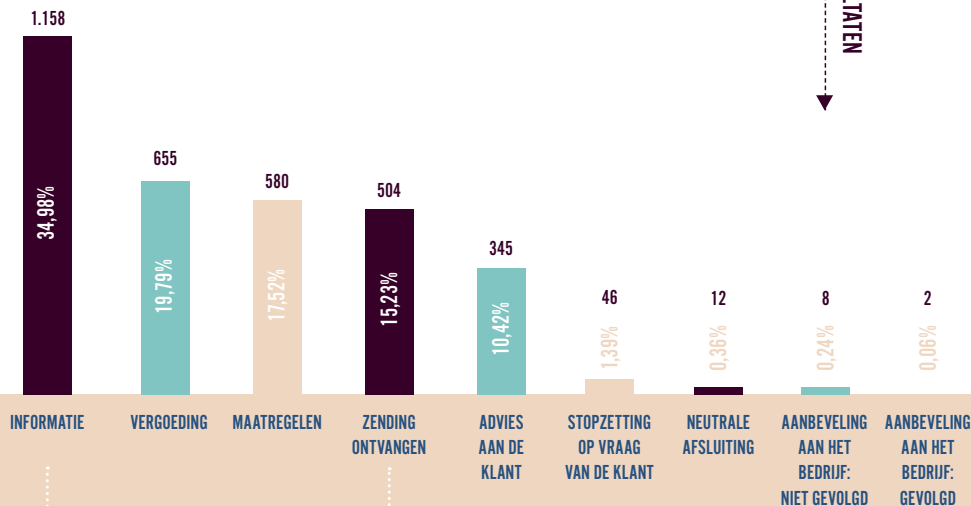
124
OVERIGE

TOP 3
503 VERDWENEN ZENDINGEN
443 FOUTEN BIJ DE UITREIKING
160 VRAAG SCHADEVERGOEDING

TOP 3
650 KLANTDIENST BIEDT GEEN OPLOSSING
307 GEEN REACTIE VAN KLANTDIENST
280 BESTEMMING KAN GEEN KLACHT INDIENEN

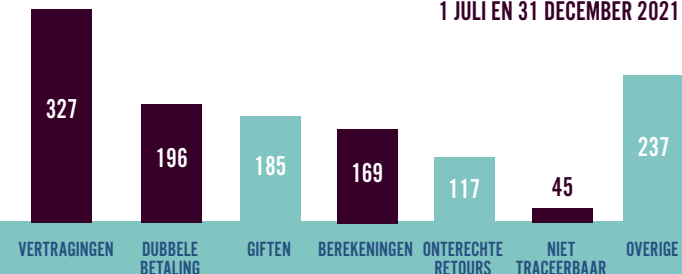
TOP 3
1.075 VERDWENEN PAKKETTEN
823 VRAAG SCHADEVERGOEDING
794 KOSTEN/FACTURATIE

RESULTATEN



2.897 MINNELIJKE OPLOSSINGEN

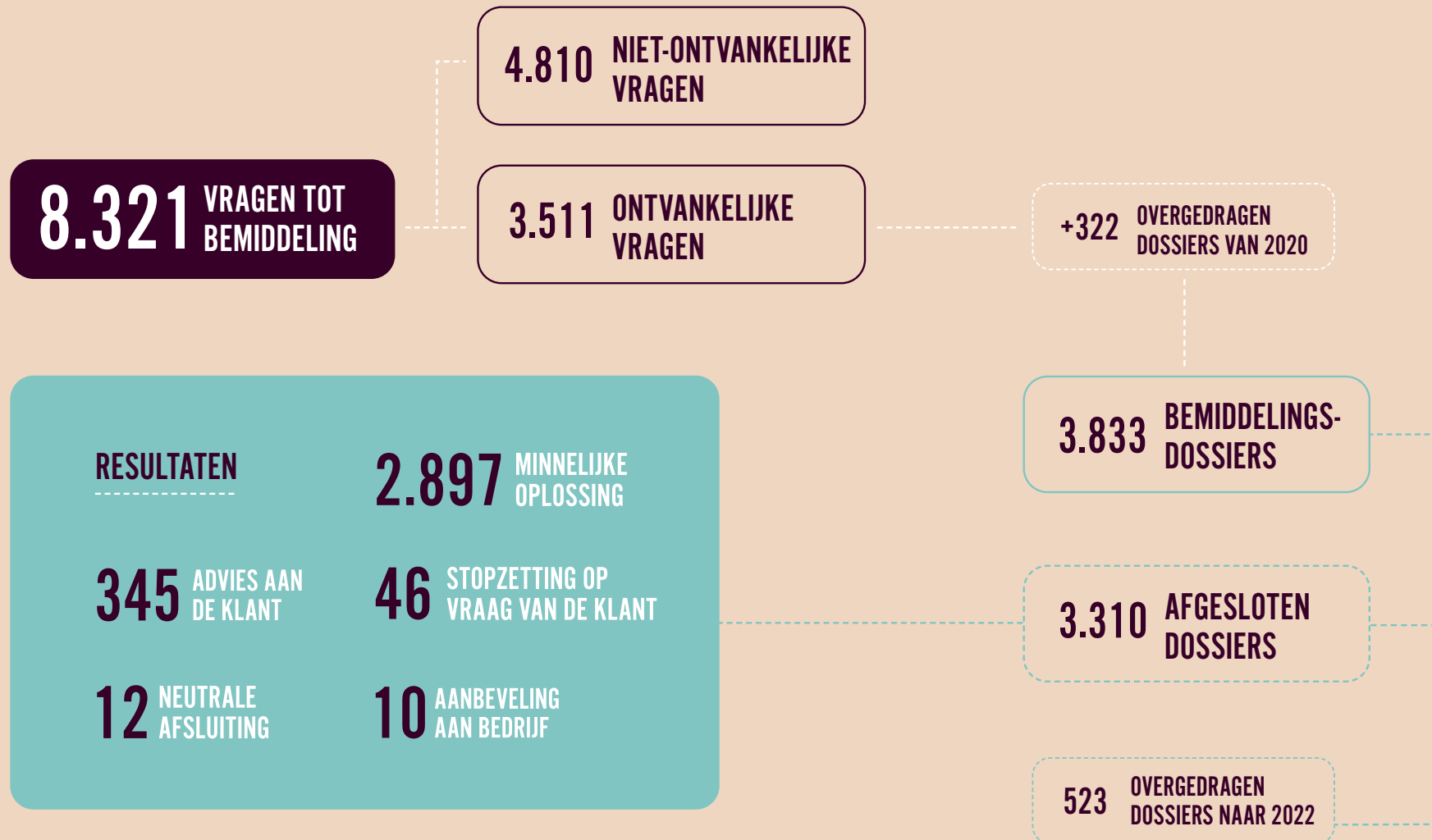
FOCUS OP 1.276 KLACHTEN OVER DOUANEKOSTEN TUSSEN 1 JULI EN 31 DECEMBER 2021



KERNCIJFERS BEMIDDELINGSVRAGEN

2021 IN DETAIL: ONTVANKELIJKE KLACHTEN

KERNCIJFERS BEMIDDELINGSAANVRAGEN





4.810 NIET-ONTVANKELIJKE
VRAGEN

De Ombudsdienst voor de Postsector bemiddelt in elk individueel geschil tussen een afzender of bestemming enerzijds en een post- en pakketbedrijf anderzijds. Een minnelijk akkoord bereiken tussen de klant en het bedrijf is het uiteindelijke doel in elk dossier dat we behandelen. In het jaar 2021 werden **8.321 bemiddelingsaanvragen** ingediend bij de ombudsdienst.

Elke nieuwe aanvraag wordt in eerste instantie geanalyseerd naar bevoegdheid én ontvankelijkheid. Indien de Ombudsdienst voor de Postsector niet bevoegd is voor een specifieke klacht, dan wordt deze doorgestuurd naar de bevoegde ombudsdienst of buitengerechtelijke geschilleninstantie¹. Daarnaast onderzoekt de ombudsdienst of de aanvraag voldoet aan een aantal voorwaarden, het zogenaamde ontvankelijkheidsonderzoek. Veruit de belangrijkste reden waarom klachten niet ontvankelijk zijn, is de vaststelling dat ze nog niet ingediend werden bij het bedrijf zelf (voorbarige aanvragen). Als beroepsinstantie kan de ombudsdienst pas een onderzoek instellen als het postbedrijf de kans heeft gekregen om het geschil zelf op te lossen. De verzender of bestemming moet bijgevolg zijn probleem in eerste instantie voorleggen aan het betrokken bedrijf.

In 2021 werden **4.810 bemiddelingsaanvragen niet-ontvankelijk verklaard**. De ombudsdienst

bezorgt de niet-ontvankelijke klachten ter opvolging aan de klantendienst van het betreffende bedrijf. Dit is conform haar wettelijke opdracht.

8.321
VRAGEN TOT BEMIDDELING

3.511 ONTVANKELIJKE
VRAGEN

4.810 NIET-ONTVANKELIJKE
VRAGEN

82 % VOORBARIGE KLACHTEN

10 % NIET BEVOEGD

4 % ONVOLLEDIGE KLACHTEN

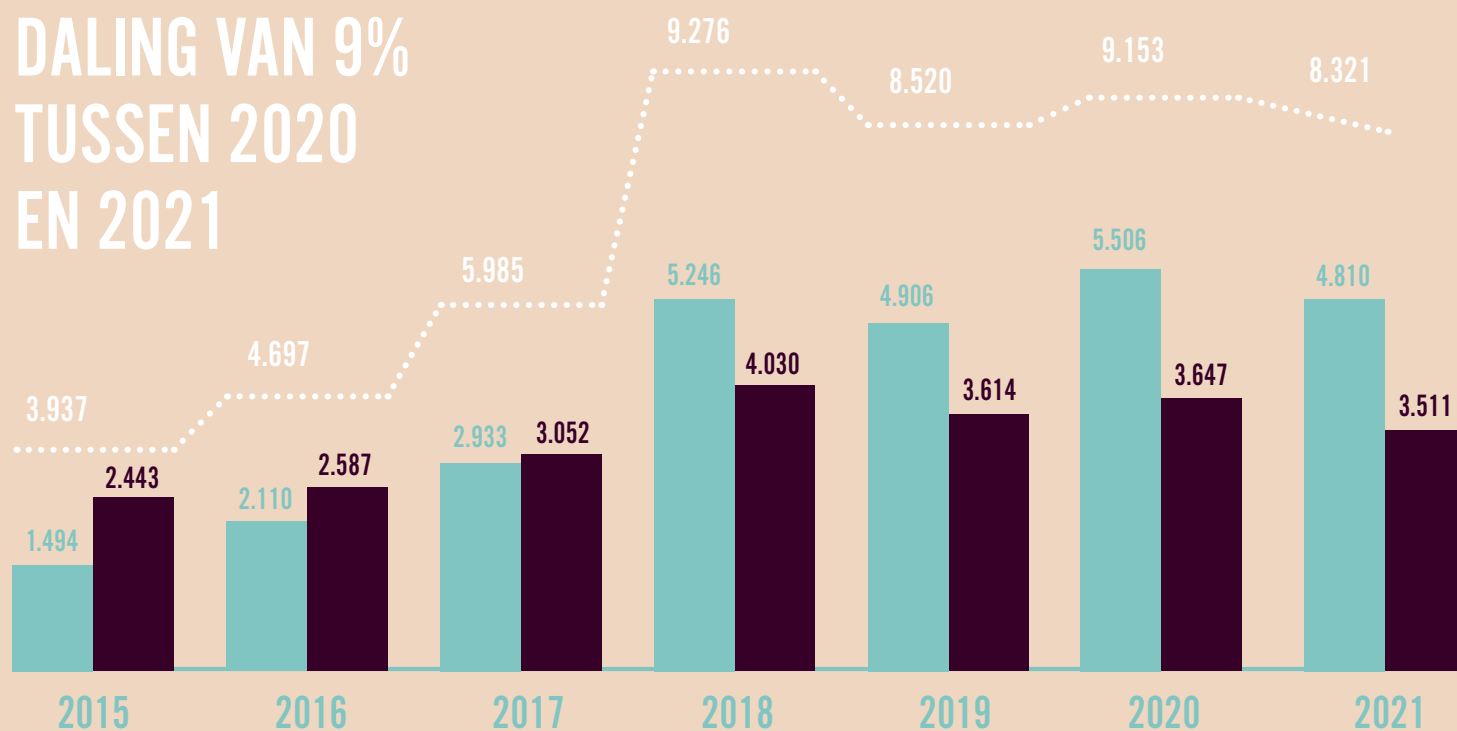
3 % VRAAG OM INLICHTINGEN

1 % ANONIEM, ONDERWERP VAN
GERECHTELIJKE PROCEDURE
OF BUITEN TERMIJN

EVOLUTIE 2015 – 2021

Er werden 8.321 bemiddelingsvragen ingediend in 2021. Dit is een daling van het aantal bemiddelingsaanvragen met 9% t.o.v. 2020. Deze daling situeert zich voornamelijk in het aantal niet-ontvankelijke dossiers.

DALING VAN 9% TUSSEN 2020 EN 2021



EVOLUTIE BEMIDDELINGSVRAGEN

- NIET-ONTVANKELIJKE DOSSIERS
- ONTVANKELIJKE DOSSIERS
- TOTAAL DOSSIERS

2021 IN ÉÉN OOGOPSLAG

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

8.321 VRAGEN TOT BEMIDDELING

4.810 NIET-ONTVANKELIJKE VRAGEN

3.511 ONTVANKELIJKE VRAGEN

8.235 ONTVANKELIJKE KLACHTEN

+322 OVERGEDRAGEN DOSSIERS VAN 2020

3.833 BEMIDDELINGS-DOSSIERS

3.310 AFGESLOTEN DOSSIERS

523 OVERGEDRAGEN DOSSIERS NAAR 2022

1.639
BRIEFENPOST

4.559
PAKKETTEN

1.913
RELATIONEEL

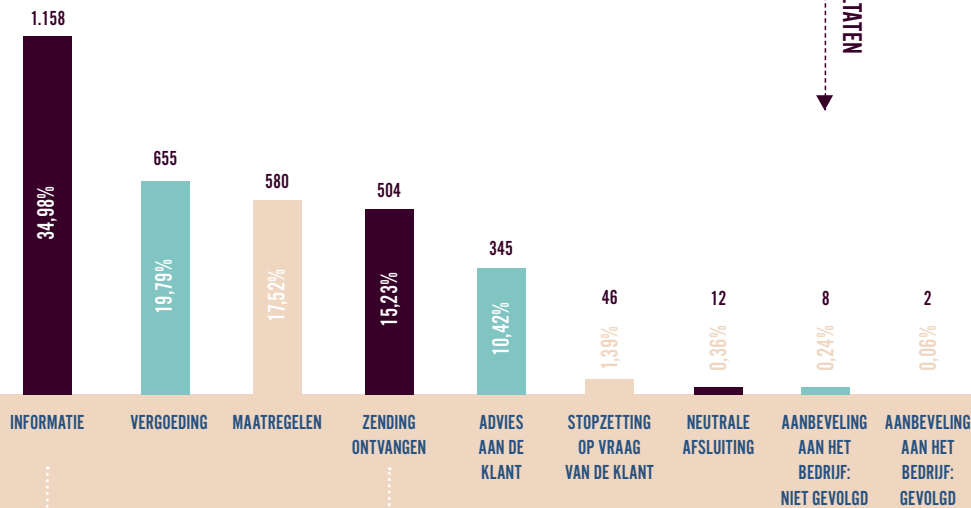
124
OVERIGE

TOP 3
503 VERDWENEN ZENDINGEN
443 FOUTEN BIJ DE UITREIKING
160 VRAAG SCHADEVERGOEDING

TOP 3
650 KLANTDIENST BIEDT GEEN OPLOSSING
307 GEEN REACTIE VAN KLANTDIENST
280 BESTEMMING KAN GEEN KLACHT INDIENEN

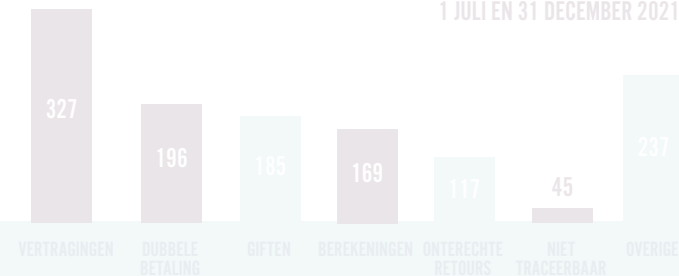
TOP 3
1.075 VERDWENEN PAKKETTEN
823 VRAAG SCHADEVERGOEDING
794 KOSTEN/FACTURATIE

RESULTATEN



2.897 MINNELIJKE OPLOSSINGEN

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



KERNCIJFERS BEMIDDELINGSVRAGEN

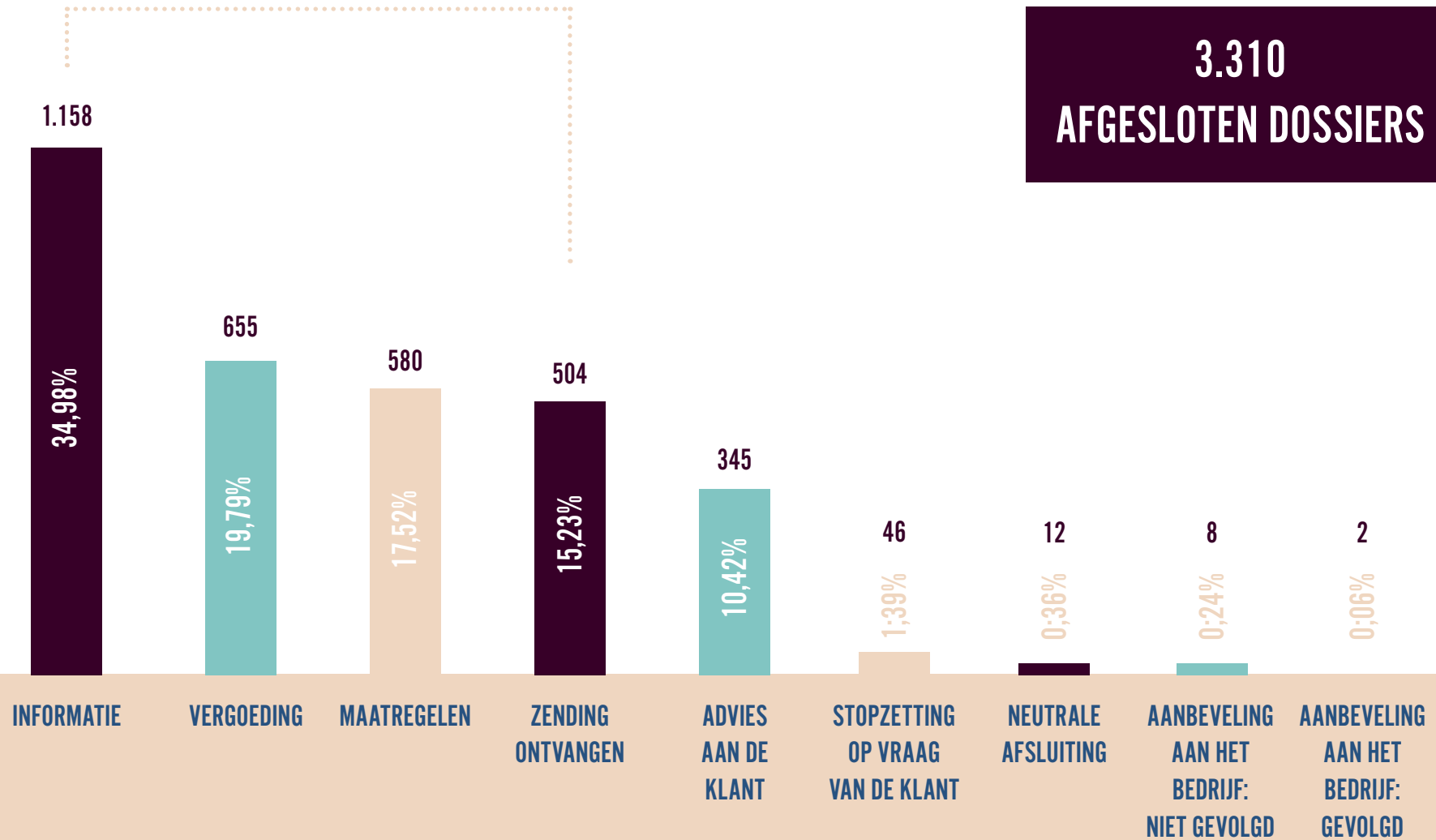
2021 IN DETAIL: ONTVANKELIJKE KLACHTEN

ONZE MISSIE: ONTVANKELIJKE GESCHILLEN MINNELIJK OPLOSSEN

De kernopdracht van de ombudsdienst is het bereiken van een minnelijk akkoord tussen de partijen. Hiertoe voeren de dossierbehandelaars een onderzoek naar de feiten en ze bemiddelen tussen de partijen. **De onpartijdigheid van de ombudsdienst** is hierbij het uitgangspunt. Indien de partijen niet tot een akkoord komen, is de ombudsman niet langer neutraal, maar neemt hij een standpunt in. Dit gebeurt op basis van de feitelijke elementen en in het kader van regelgeving. Bovendien kan en zal de ombudsman billijkheid inroepen indien hij dit geoorloofd acht.

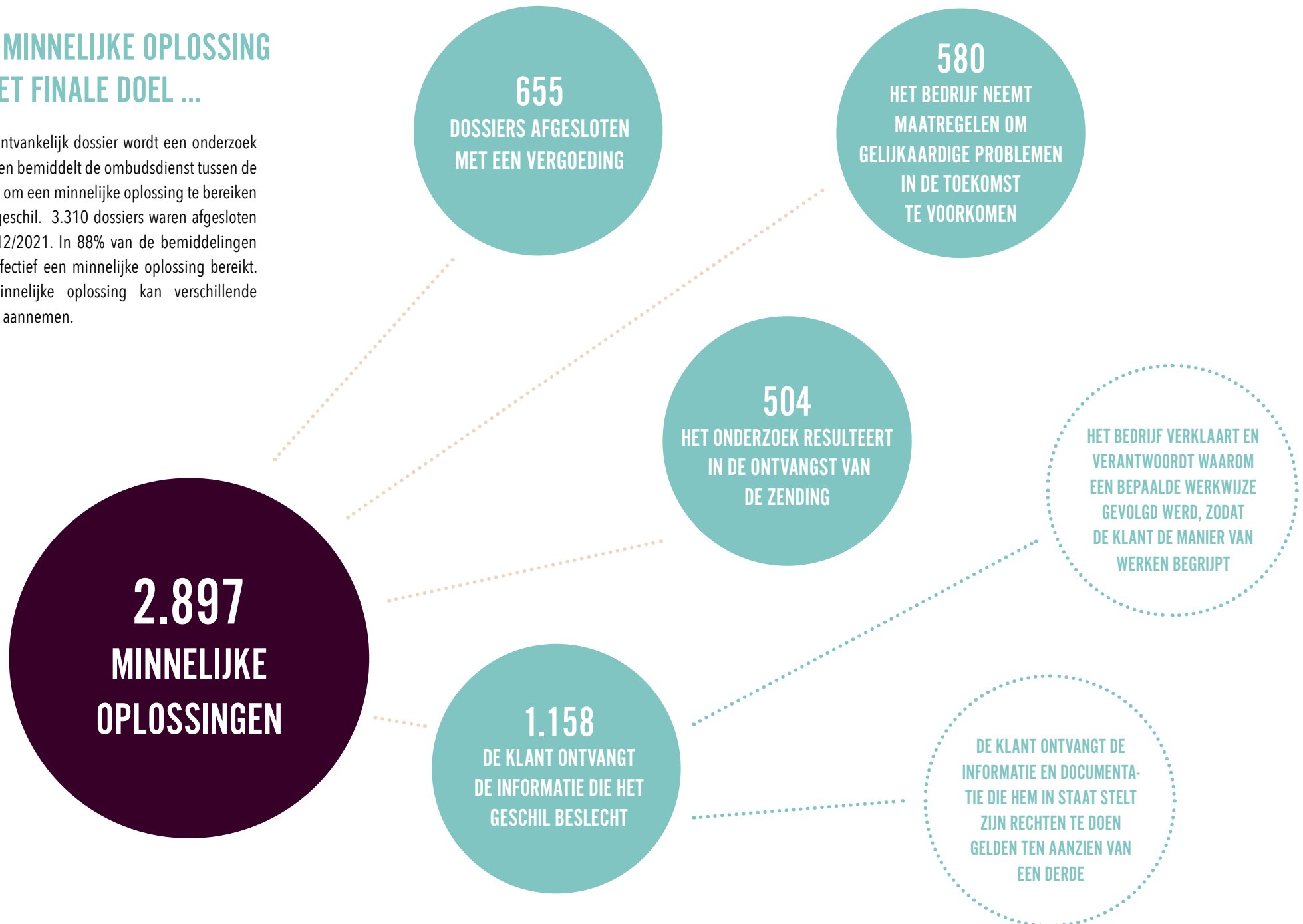


2.897 MINNELIJKE OPLOSSINGEN



EEN MINNELIJKE OPLOSSING IS HET FINALE DOEL ...

In elk ontvankelijk dossier wordt een onderzoek gestart en bemiddelt de ombudsdienst tussen de partijen om een minnelijke oplossing te bereiken in het geschil. 3.310 dossiers waren afgesloten op 31/12/2021. In 88% van de bemiddelingen werd effectief een minnelijke oplossing bereikt. Een minnelijke oplossing kan verschillende vormen aannemen.



655 DOSSIERS RESULTEREN IN EEN VERGOEDING

Het kan dan gaan om een vergoeding voor de afzender op basis van regelgeving en/of de algemene voorwaarden van het bedrijf, een vergoeding voor de bestemming op basis van buitencontractuele aansprakelijkheid of een commerciële vergoeding op basis van een duidelijke fout, billijkheid of klantvriendelijkheid.

CASE

Een studente zendt vanuit Groot-Brittannië een pakje naar haar grootvader. Het postbedrijf stuurt de grootvader een betalingsuitnodiging van 41,26 euro (btw en administratiekost), in het kader van de import van goederen in de EU. Deze betaalt de kosten en ziet na ontvangst van de zending dat het gaat om een geschenk van zijn kleindochter. De klant vraagt het postbedrijf om de terugbetaling van dit bedrag, vanuit het standpunt dat hij voor een gift geen inklaringskost dient te betalen.

Resultaat van de bemiddeling: een éénmalige, commerciële vergoeding aan de klant van de douanekosten van 41,26 euro. Het bedrijf raadt de klant aan bij toekomstige geschenken de voorziene procedure tot betwisting te volgen.





504 ONDERZOEKEN LEIDEN TOT DE ONTVANGST VAN DE ZENDING

De meest voorkomende klacht met betrekking tot pakketten is de verdwijning van een pakket. Het pakket kan niet meer gevolgd worden op de tracking, de klant krijgt de mededeling van het postbedrijf dat het pakket spoorloos is, het pakket staat op uitgereikt, maar de bestemming heeft het niet ontvangen, enz.

Naast verdwijning was het aantal vertraagde zendingen opvallend in 2021. Het ging hierbij vooral over geïmporteerde zendingen die vertraging opliepen in het inklaringsproces. Het onderzoek van deze klachten, op vraag van de ombudsdienst, heeft geleid tot het terugvinden en uitreiken van het pakket aan de rechtmatige eigenaar.

CASE

Een Belgische consument heeft een reserveonderdeel besteld bij zijn handelaar in de VS. Het reserveonderdeel wordt verzonden vanuit China. De klant betwist de douanekosten die hem gevraagd worden door het postbedrijf, aangezien hij kan aantonen dat er een vrijstelling van toepassing is. Na de betwisting ontvangt de klant geen informatie meer van het postbedrijf ondanks veelvuldige vraag. Er is ook geen wijziging meer in de trackinggegevens.

Resultaat van de bemiddeling: Het postbedrijf meldt aan de ombudsdienst dat er douanekosten aangerekend werden omdat de afzender nagelaten had een verklaring toe te voegen voor een vervangzending. De nodige documenten worden bezorgd aan het postbedrijf, waarop het pakket zonder kosten uitgereikt wordt aan de klant.

580 DOSSIERS LEIDEN TOT MAATREGELEN VAN HET POSTBEDRIJF

In dergelijke dossiers gaat het doorgaans over problemen met de uitreiking van brievenpost, pakketten, kranten en tijdschriften. Na onderzoek neemt het bedrijf maatregelen om de uitreikingsproblemen in de toekomst te vermijden.

CASE

De klant klaagt aan dat ze problemen heeft met het ontvangen van haar brievenpost. Verjaardagskaarten, een document van de fysiotherapeut, een factuur en het weekblad Telepro heeft ze niet ontvangen. Omdat ze al meerdere malen klacht heeft ingediend voor hetzelfde probleem, wendt ze zich nu tot de ombudsdienst.

Resultaat van de bemiddeling: De uitreiking op dit adres wordt enige tijd extra opgevolgd door de postbode en gecontroleerd door zijn verantwoordelijke en het adres wordt extra zichtbaar gemaakt op de werkplek van de postbode. Na deze maatregelen, meldt mevrouw geen verdere problemen meer.





1.158 DOSSIERS BEREIKEN EEN MINNELIJKE OPLOSSING IN DE VORM VAN HET CORRECT INFORMEREN VAN DE KLANT

Bij een verzending zijn er doorgaans 3 partijen betrokken: de afzender, de bestemming en het postbedrijf. De contractuele relaties en verplichtingen tussen deze partijen zijn niet altijd geheel helder. Bovendien heeft de postsector zijn eigen sectorspecifieke wetgeving op internationaal en nationaal niveau. Daarnaast is het consumentenrecht van toepassing bij pakjes die verzonden worden tussen een professionele handelaar en een consument. Een probleem met een zending kan dan snel leiden tot een ingewikkeld kluwen van rechten en plichten aangaande het onderzoek en de schadeloosstelling, ook bij zendingen met een kleine waarde. Een belangrijk onderdeel van het werk van de ombudsdienst is dan ook het correct informeren van de afzender of bestemming over zijn rechten en plichten én de te volgen weg om een oplossing te bereiken voor het specifieke probleem.

CASE

De bemiddelingsaanvraag handelt over een pakket met kledij dat vanuit Frankrijk gezonden wordt naar een klant in België. Het pakket wordt ter bewaring bezorgd aan een afhaalpunt, aangezien er niemand thuis is op het uitreikingsmoment. De bestemming biedt zich aan bij het afhaalpunt, maar het pakket wordt daar niet gevonden. De klant vraagt een vergoeding voor de waarde van de inhoud van het pakket, nl. 889 euro, aan het pakketbedrijf. De bestemming dient een klacht in bij de ombudsdienst, aangezien zij slechts een korte mededeling krijgt van het bedrijf: 'Gelieve u te wenden tot de afzender'.

Resultaat van de bemiddeling: De ombudsdienst licht de bestemming in dat het pakket spoorloos is en geeft een toelichting omtrent de contractuele verplichtingen. De Franse handelaar kan een vergoeding ontvangen van zijn postbedrijf volgens de verzendwijze waar hij voor koos (vaak is die een stuk lager dan de waarde van het pakket). Het Franse postbedrijf kan op haar beurt een vergoeding ontvangen van het Belgische postbedrijf via een internationale procedure. De consument zelf is klant van de Franse handelaar en kan volgens het consumentenrecht aanspraak maken op een vervangzending of terugbetaling. Ondanks de ingewikkelde procedure kan de consument op deze manier haar schade volledig recupereren. De klant laat weten dat ze een vervangzending ontvangen heeft.

ALS EEN MINNELIJKE OPLOSSING NIET HAALBAAR IS ...

Indien een minnelijke oplossing niet haalbaar is, neemt de ombudsdienst een standpunt in, op basis van de elementen uit het onderzoek. Dit standpunt resulteert in een aanbeveling aan het bedrijf of een advies aan de klant.

Net als in de voorbije jaren heeft de ombudsdienst in 2021 slechts een gering aantal aanbevelingen opgemaakt. De ombudsdienst investeert sterk in de samenwerking met de postbedrijven om de kansen tot het bereiken van een minnelijke oplossing in elk dossier te maximaliseren. Zo houdt de ombudsdienst om de 6 weken een persoonlijk dossieroverleg met bpost om die dossiers waar een minnelijke oplossing volgens de 'gewone' bemiddelingsprocedure niet bereikt wordt alsnog te bespreken. Met uitzondering van de hieronder beschreven aanbevelingen, bereikten we in elk van deze dossiers een minnelijk voorstel.

In 2021 werd een dergelijk gestructureerd overleg ook opgestart met UPS, DPD en PostNL. Met de andere bedrijven wordt 'ad hoc' samengekomen om dossiers persoonlijk te bespreken om de kans op een minnelijke oplossing te verhogen.

IN 2021 HEEFT DE OMBUDSDIENST 10 AANBEVELINGEN OPGEMAAKT.

De ombudsdienst schreef 1 aanbeveling aan UPS. Het betrof hier een dossier met een betwisting over de aangerekende douanekosten door UPS, gevolgd door een verlies van de zending. UPS heeft de aanbeveling gevolgd en een commerciële vergoeding betaald ter hoogte van de totale schade van de klant.

9 aanbevelingen waren gericht aan bpost. 8 van deze aanbevelingen betreffen aangetekende zendingen met een waardevolle inhoud, verzonden door 8 verschillende afzenders aan dezelfde bestemming. Op basis van verschillende elementen uit het onderzoek nam de ombudsdienst positie, nl. het vergoeden van de volledige schade van de afzenders door bpost. bpost heeft de aanbeveling niet gevolgd en hield zich aan haar oorspronkelijke beslissing, nl. het vergoeden van de afzenders met 39 euro, de voorziene vergoeding voor een verdwenen, aangetekende zending. Het staat de afzenders vrij om een gerechtelijke procedure op te starten en hiervoor de aanbeveling van de ombudsdienst in te brengen.

De 9de aanbeveling aan bpost betreft het vergoeden van de verzender voor de waarde van de inhoud van een pakket (schilderij). Het pakket werd onbeheerd achtergelaten in de inkomhal van het gebouw waar de bestemming woont

en is daar verdwenen. bpost heeft de aanbeveling gevolgd en een commerciële vergoeding uitbetaald ter hoogte van de waarde van de inhoud.

**DE OMBUDSDIENST
VOOR DE POSTSECTOR
INVESTEERT STERK IN
DE SAMENWERKING
MET DE POSTBEDRIJVEN
OM ZOVEEL MOGELIJK
MINNELIJKE OPLOSSINGEN
TE BEREIKEN. DE
OMBUDSDIENST BEDANKT
HIERBIJ DE BEDRIJVEN
VOOR DE POSITIEVE
SAMENWERKING IN 2021!**



345 BEMIDDELINGSAANVRAGEN WERDEN AFGESLOTEN MET EEN ADVIES AAN DE KLANT

In deze dossiers heeft het bedrijf geen fouten gemaakt en conform de wet of haar algemene voorwaarden gehandeld.

CASE

Een verzameling Pokémon-kaarten wordt door een Belgische verzamelaar verkocht aan een liefhebber in Italië. Het pakje komt terecht in de Italiaanse stad van bestemming maar wordt na enkele dagen retour gestuurd. In eerste lijn krijgt de afzender de melding dat de Italiaanse post niet meegedeeld heeft wat de reden van retour was. Via de ombudsdienst vraagt de klant de reden van retour én een terugbetaling van de verzendkosten: 15,90 euro.

Resultaat van de bemiddeling: Na internationaal onderzoek blijkt dat de afzender een verkeerd adres opgegeven heeft op de zending. Het pakketbedrijf is niet bereid een vergoeding te betalen. De verantwoordelijkheid voor een correcte adressering van de zending ligt bij de klant. De ombudsdienst volgt het standpunt van het bedrijf en licht de afzender in.




In 2021 werden **12 dossiers afgesloten met een neutrale afsluiting**. In deze dossiers werd geen minnelijke oplossing bereikt. Op basis van de elementen in het dossier en de resultaten van het onderzoek was de ombudsdienst niet in staat om positie in te nemen voor één van beide partijen. Er waren tegenstrijdige elementen, geen bewijzen of simpelweg te weinig feitelijke informatie voorhanden.

DE AANVRAGER DEELT MEE ZIJN KLACHT STOP TE ZETTEN

46 mensen vroegen in 2021 de bemiddeling stop te zetten. Dit is 1,39% van de afgesloten, ontvankelijke dossiers. Doorgaans omdat de klacht ongegrond was of het probleem opgelost voor de start van het onderzoek door de ombudsdienst: een verloren gewaande aangetekende zending werd gevonden, een pakket is toegekomen, men kreeg een terugbetaling via een derde, ...

BEHANDELINGSTERMIJN

86% van de dossiers was op 31.12.2021 afgesloten. De gemiddelde behandelingsduur van een dossier bedraagt 33 werkdagen (t.o.v. 34 werkdagen in 2020).



DE BEHANDELINGSTERMIJN VAN EEN DOSSIER BEDRAAGT GEMIDDELD 33 WERKDAGEN

ONZE KLANTEN

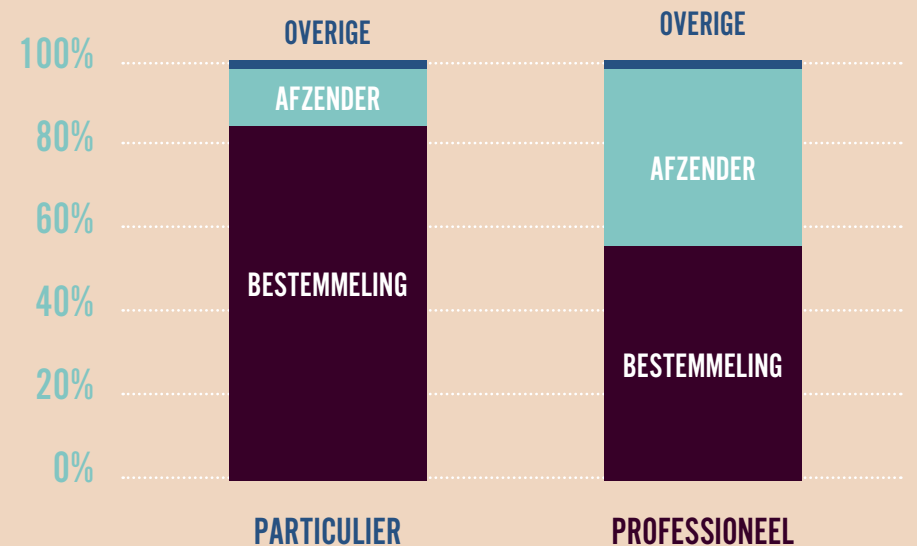
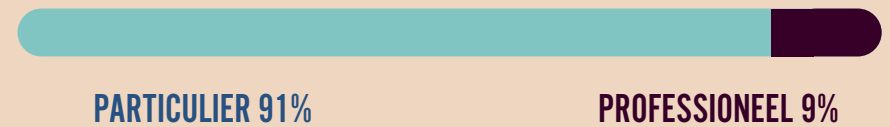
BEMIDDELEN IN DE POSTSECTOR

De Ombudsdienst voor de postsector, door de overheid gecreëerd op 21 maart 1991, past in de Europese en nationale betrachting om geschillen te regelen via consensus. Het is de gebruiker van de post- en pakketdiensten die een aanvraag tot bemiddeling kan indienen. De ombudsdienst neemt dan contact op met het betreffende bedrijf. Sinds februari 2007 is de ombudsdienst bevoegd voor alle bedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt. Voor onze werking en behandeling van de dossiers beroepen wij ons niet alleen op de toepasselijke wet- en regelgeving maar als ombudsdienst kunnen we ook billijkheid inroepen. In elk dossier streven we naar het bereiken van een minnelijk akkoord tussen de partijen en vertrekken hierbij van het verhaal van beiden.

PROFIEL VAN DE GEBRUIKER VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst voor de Postsector ontvangt voornamelijk klachten van bestemmingen. Dit bedraagt 82% van alle ontvankelijke bemiddelingsvragen in 2021. Het is namelijk de bestemming die in de eerste plaats hinder ondervindt wanneer hij een pakket, zijn dagelijkse briefwisseling, een factuur, een aangetekende zending, ... niet ontvangt. 16% van de klachten is afkomstig van een afzender. De 2% overige gebruikers betreft mensen die een beroep doen op de overige dienstverlening van bpost: financiële post, filatelie, ...

91% van de aanvragers is particulier. Het aandeel van de rechtspersonen bedraagt 9%. In deze laatste categorie bemiddelt de ombudsdienst voornamelijk voor zelfstandigen, vrije beroepen en KMO's (als bestemming én afzender). Grote bedrijven hebben als afzender doorgaans een contract op maat én een aanspreekpunt binnen het postbedrijf dat de contractuele relatie onderhoudt. Particulieren doen doorgaans een beroep op de ombudsdienst als bestemming, bij de rechtspersonen zien we meer afzenders.

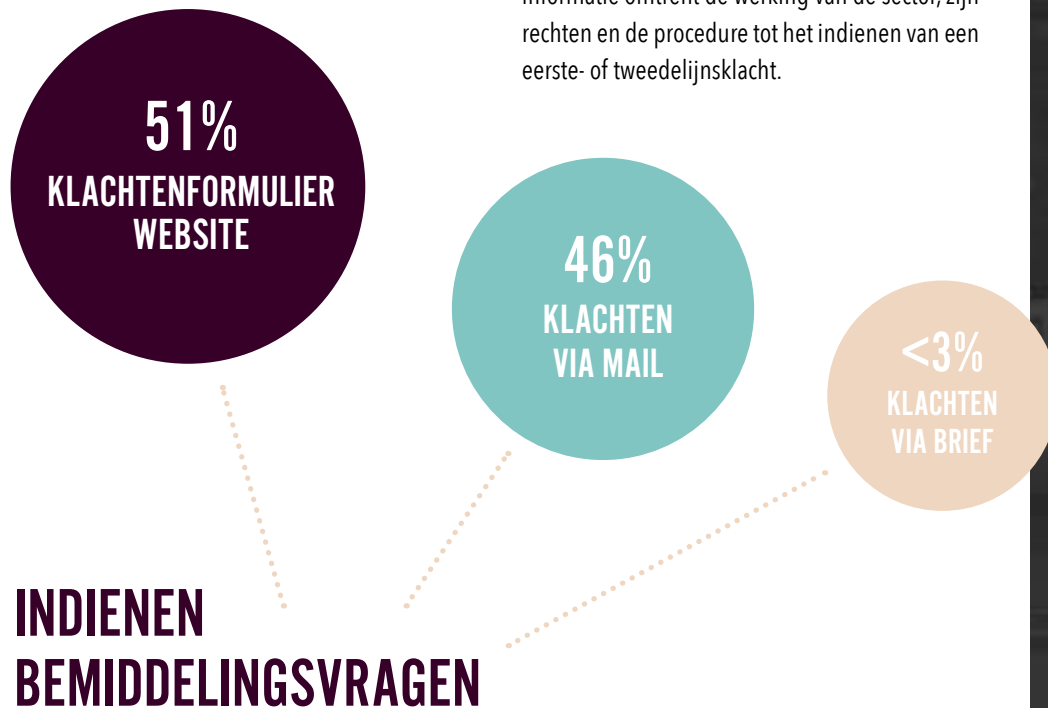


WIJZE VAN AANMELDEN

In 98% van de dossiers is het de klant van de postsector zelf die de ombudsdienst contacteert. 23 dossiers werden verwezen door de Consumentenombudsdienst, 22 door een andere ombudsman en 6 door Belmed.

De bemiddelingsvragen worden ingediend via het klachtenformulier op de website van www.ombudspost.be (51%) of via mail (46%). 40 klachten werden via brief ingediend.

Een bemiddelingsaanvraag kan enkel schriftelijk ingediend worden. Om de laagdrempeligheid van onze dienstverlening te verzekeren, kunnen mensen wel telefonisch terecht om informatie te vragen. In 2021 ontving de ombudsdienst **5.926 telefonische vragen tot informatie**, niet verbonden aan lopende dossiers. De stijging van het aantal telefonische vragen tot informatie in de voorbije jaren is opvallend, van 2.575 in 2017 tot 5.926 in 2021. In een telefonisch contact kan de oproeper zijn probleem toelichten, hij krijgt informatie omtrent de werking van de sector, zijn rechten en de procedure tot het indienen van een eerste- of tweedelijnsklacht.



De ombudsdienst behandelt de klachten in de taal waarin ze ingediend worden.

73% NEDERLANDS

23% FRANS

3% ENGELS

<1% DUI TS

BONJOUR

HALLO



2021 IN ÉÉN OOGOPSLAG

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

8.321 VRAGEN TOT BEMIDDELING

4.810 NIET-ONTVANKELIJKE VRAGEN

3.511 ONTVANKELIJKE VRAGEN

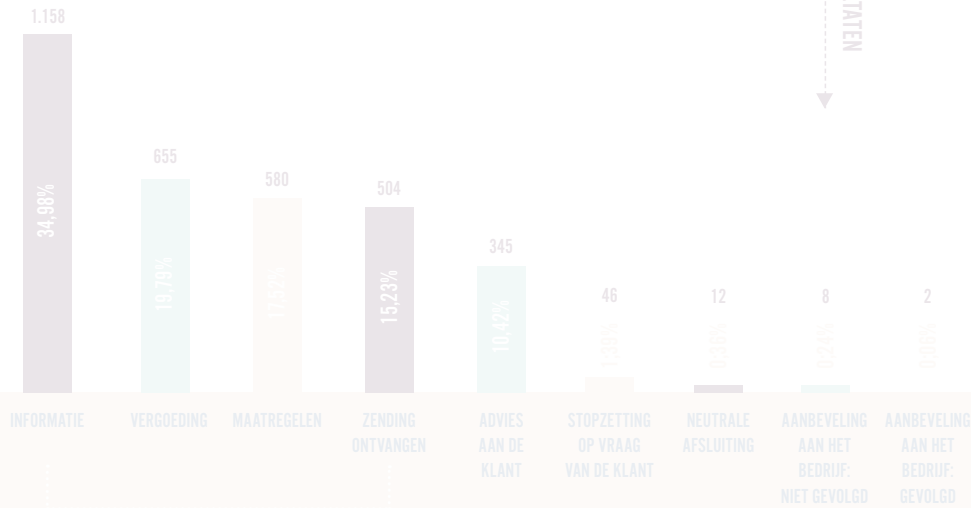
+322 OVERGEDRAGEN DOSSIERS VAN 2020

3.833 BEMIDDELINGS-DOSSIERS

3.310 AFGESLOTEN DOSSIERS

523 OVERGEDRAGEN DOSSIERS NAAR 2022

RESULTATEN



2.897 MINNELIJKE OPLOSSINGEN

KERNCIJFERS BEMIDDELINGSVRAGEN

8.235 ONTVANKELIJKE KLACHTEN

1.639 BRIEFVENPOST

4.559 PAKKETTEN

1.913 RELATIONEEL

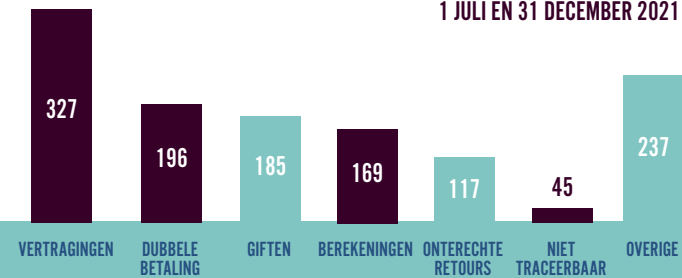
124 OVERIGE

TOP 3
503 VERDWENEN ZENDINGEN
443 FOUTEN BIJ DE UITREIKING
160 VRAAG SCHADEVERGOEDING

TOP 3
650 KLANTDIENST BIEDT GEEN OPLOSSING
307 GEEN REACTIE VAN KLANTDIENST
280 BESTEMMING KAN GEEN KLACHT INDIENEN

TOP 3
1.075 VERDWENEN PAKKETTEN
823 VRAAG SCHADEVERGOEDING
794 KOSTEN/FACTURATIE

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

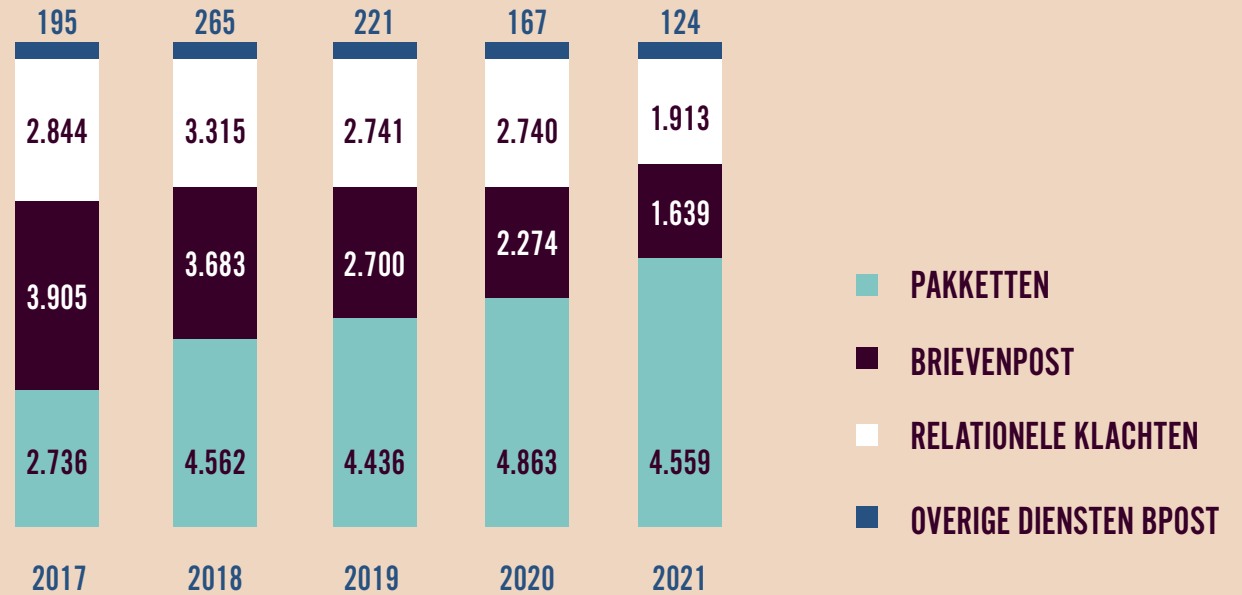


2021 IN DETAIL: ONTVANKELIJKE KLACHTEN

2021 IN DETAIL: ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Elke vraag tot bemiddeling wordt door de ombudsdienst gecodeerd op basis van een Europese CEN-norm². Dit wil zeggen dat aan elke bemiddelingsvraag verschillende klachten kunnen toegekend worden, op basis van de beschrijving van het geschil door de klant. De meerwaarde van deze manier van werken is een verfijnd beeld van de problemen die mensen ervaren in het verzenden en ontvangen van pakketten en brieven. Informatie die ook aan de sector en de individuele bedrijven de opportuniteiten toont tot het verhogen van de klanttevredenheid. 3.511 vragen tot bemiddeling werden in 2021 ontvankelijk verklaard en onderzocht. Deze 3.511 unieke bemiddelingsvragen genereerden 8.235 klachten, dit betekent een gemiddelde van 2,3 klachten per dossier.

EVOLUTIE: ONTVANKELIJKE KLACHTEN VOLGEN DE TENDENS VAN DE POSTMARKT



ONTVANKELIJKE KLACHTEN NAAR BEDRIJF

BEDRIJVEN	PAKKETTEN	POST	KLANTEN-RELATIE	OVERIGE DIENSTEN	TOTAAL
BPOST	4.015	1.639	1.725	124	7.503
UPS	164		52		216
DPD	137		61		198
POSTNL	85		31		116
GLS	59		18		77
MONDIAL RELAY	44		10		54
FEDEX	37		11		48
DHL EXPRESS	8		2		10
DHL PARCEL	7		3		10
TNT	1				1
EASYPOST	1				1
TOP-SPEED	1				1
TOTAAL	4.559	1.639	1.913	124	8.235

Voor bpost noteren we een daling van het aantal klachten ten opzichte van 2020. Het aandeel van bpost in de bemiddelingsaanvragen bij de ombudsdienst blijft hoog. Met betrekking tot brievenpost was bpost in 2021 de enige aanbieder die op de markt het integrale brievenpostproces aanbood. Alle klachten in dit segment gaan dan ook over bpost. Ook in de verzending van pakketten is 88% van de klachten voor rekening van bpost (91% in 2020 en 92% in 2019). De andere pakketbedrijven noteren 12% van alle klachten bij de ombudsdienst over pakketten. Tegenover 2020 zien we een stijging van het aantal klachten bij UPS, Fedex/TNT en GLS. PostNL en Mondial Relay noteren een daling van het aantal klachten bij de ombudsdienst.

Aangezien de relationele klachten de klachten over postzendingen en pakketten volgen, zien we hier bij de bedrijven ongeveer dezelfde verhoudingen.

Als ombudsdienst kunnen we geen sluitende verklaring geven voor **het hoge aandeel van bpost in de klachten omtrent de verzending van pakketten**. Volgende factoren spelen ons inziens mee:

- Als historische postoperator en universele dienstverlener is bpost met zijn uitgebreid netwerk een zeer aanwezig en gekend bedrijf.

- bpost is in België een sterke speler in het verzenden en uitreiken van pakketten in een commerciële B2C- en C2C- context (relatie tussen verzender en bestemming) én het vervoeren van niet-commerciële pakketten. De meeste klachten (9 op 10) worden bij de ombudsdienst ingediend door een burger/consument.
- Specifiek voor 2021 stelt de ombudsdienst een groot aantal klachten vast ten gevolge van de nieuwe Europese btw-regelgeving voor e-commerce zendingen. Vooral bij bpost blijkt de toepassing van deze nieuwe regelgeving tot klachten te leiden (cf. infra).
- De nieuwe regels met betrekking tot goederenvervoer tussen het Verenigd Koninkrijk en de EU, ten gevolge van de Brexit hadden hun impact op de uitwisseling van postpakketten tussen de nationale aangewezen postoperatoren.
- Het grote aantal klachten voor rekening van bpost duidt op een aantal terugkerende problemen die verder in dit verslag besproken worden in de analyse en structurele aanbevelingen.



PAKKETTEN: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

In 2021 werden 4.559 klachten ingediend met betrekking tot het transport van pakketten³. Een daling van 6% ten opzichte van het voorgaande jaar. Het aantal klachten over pakketten is na een stijging in 2020, ten gevolge van de explosieve groei van e-commerce in COVID-19 tijden, opnieuw iets afgenomen. Net als de voorbije jaren zijn verdwenen pakketten en de vraag naar een (hogere) vergoeding de voornaamste aanleiding tot het indienen van een tweedelijnsklacht. De belangrijkste vaststelling voor 2021 is echter het hoog aantal geschillen omtrent douanekosten⁴.

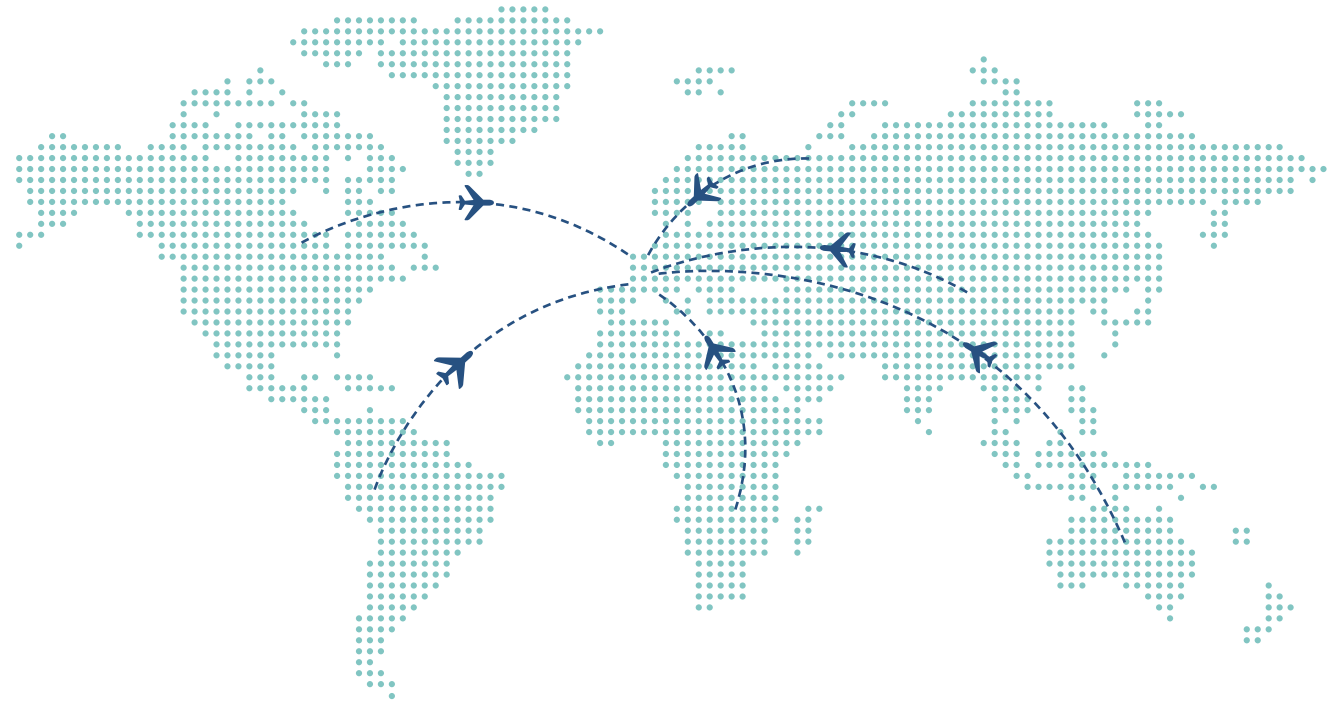
	TOTAAL	DOUANEKOSTEN KLACHTEN	OVERIGE KLACHTEN
VERDWIJNING	1.075	50	1.025
SCHADEVERGOEDING	823	195	628
TARIEVEN/KOSTEN/FACTURATIE	794	718	76
VERTRAGING	628	390	238
FOUTEN BIJ UITREIKING	459		459
ONTERECHT RETOUR	337	154	183
TRACKING	224		224
BESCHADIGD	146		146
OVERIGE	73	51	22
TOTAAL	4.559	1.558	3.001

**KLACHTEN OVER PAKKETTEN:
DALING VAN 6% TUSSEN
2020 EN 2021**

FOCUS OP: GESCHILLEN OVER INKLARING EN DOUANEKOSTEN

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

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



**385 KLACHTEN
OVER DOUANEKOSTEN
IN 2020**



**282 KLACHTEN
OVER DOUANEKOSTEN
TUSSEN 1 JANUARI EN 31 JUNI 2021**



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

In het kader van de optimalisering van de digital single market zijn vanaf 1 juli 2021 alle goederen die ingevoerd worden in de Europese Unie onderworpen aan btw. De vrijstelling voor goederen tot max. 22 euro vervalst.

De nieuwe regels hebben een drieledig doel voor ogen⁵:

- *"ervoor zorgen dat btw wordt betaald daar waar de consumptie van goederen en diensten plaatsvindt;*
- *opnieuw een eerlijke concurrentie tot stand brengen tussen Europese en buitenlandse e-commerce spelers, evenals tussen e-commerce en traditionele winkels, iets wat extra belangrijk is in het licht van de coronacrisis;*
- *bedrijven een eenvoudig uniform systeem bieden voor aangifte en betaling van hun btw-verplichtingen bij grensoverschrijdende transacties met kopers in de EU via twee nieuwe online systemen: het btw één-loketsysteem (OSS) of het één-loketsysteem voor invoer (IOSS)."*

Alle pakketten die de Europese Unie binnenkomen, zijn bijgevolg onderhevig aan een inklaring door een douanedecarant (de pakketbedrijven hebben interne declaranten) én **de bestemming dient de douanekosten aan het tussenkomende pakketbedrijf te vereffenen**. Na betaling door de klant stort het pakketbedrijf de btw-taksen en invoerrechten

door naar de FOD Financiën. De bedrijven handelen hierbij in opdracht en onder toezicht van de Algemene Administratie Douane en Accijnzen.

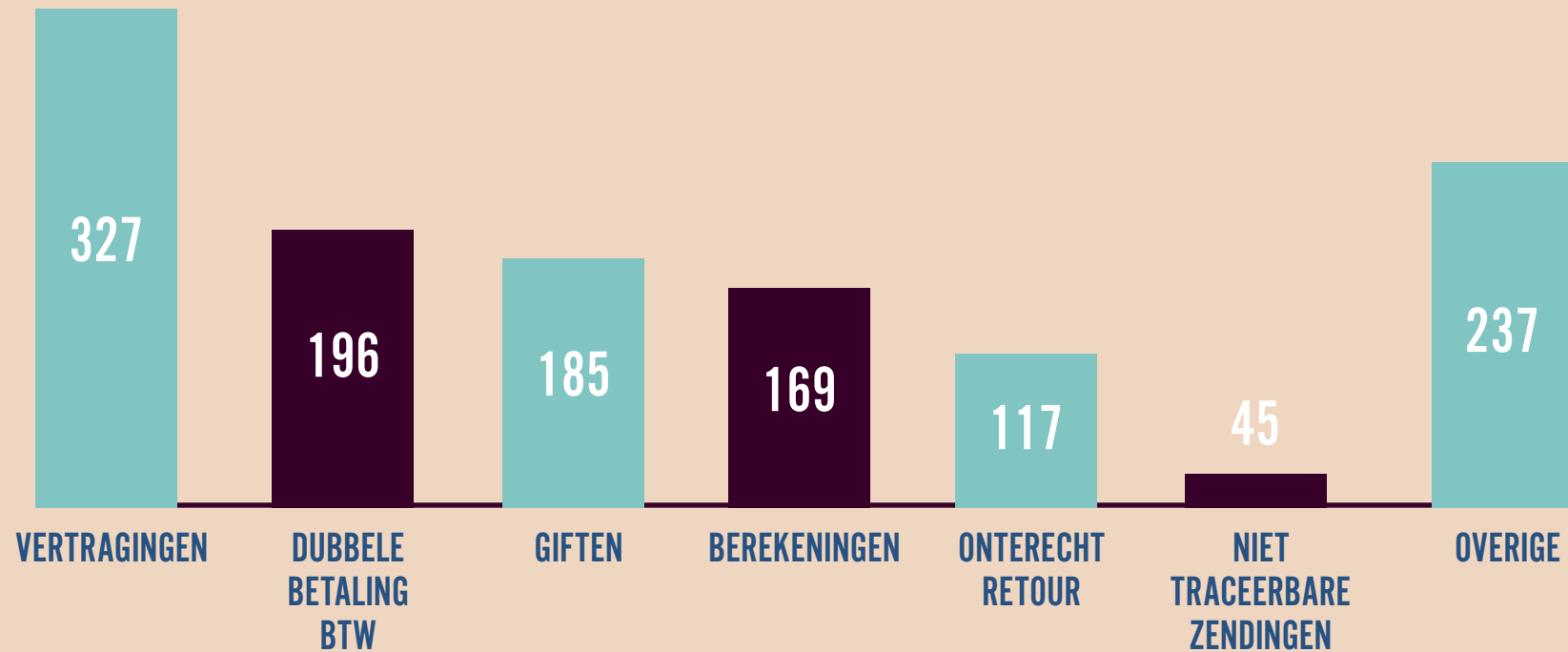
Van de 1.558 klachten omtrent inklaring- en douanekosten zijn er 1.267 voor rekening van bpost. We verduidelijken hierbij dat bpost als universele postoperator alle internationale pakketten inklaart die door de nationale postbedrijven van derde landen verstuurd worden. bpost is dus sterk afhankelijk van de kwaliteit van de data, aangeleverd door het verzendende postbedrijf, via een internationale elektronische tool.

De andere pakketbedrijven bieden een end-to-end verzending aan hun e-commerce klanten. Hierdoor is alle informatie van bij start en gedurende het ganse traject beschikbaar bij en controleerbaar door het pakketbedrijf, ook de data die aan de basis liggen van de inklaring en de berekening van de douanekosten.





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



GESCHILLEN OVER INKLARING EN DOUANEKOSTEN ... TEGEN BPOST

bpost heeft naar aanleiding van de nieuwe Europese btw regelgeving vanaf 1 juli 2021 grote procedurele veranderingen doorgevoerd. **De ombudsdienst stelt vast dat de te volgen procedures voor veel onduidelijkheid en geschillen zorgen bij bestemmingen in België.** Bovendien blijken ook niet alle internationale handelaars/e-commerce bedrijven op de hoogte van de te volgen procedures om hun producten in het kader van de nieuwe regelgeving naar Europa/België te verzenden.

Elke transitie gaat gepaard met overgangsproblemen. We stelden echter vast dat de procedures die bpost uitgewerkt heeft om de nieuwe regelgeving toe te passen, leiden tot **4 systematisch terugkerende problemen die ook maanden na de invoering van de nieuwe btw-regeling tot geschillen blijven leiden.**

GIFTEN

De ombudsdienst ontving 185 klachten met betrekking tot giften die ingeklaard werden als een commerciële zending. De betrokken bestemmingen hebben de douanekosten betaald omdat het voor hen niet duidelijk was dat het om een gift ging of omdat ze vreesden dat het geschenk retour gezonden zou worden naar de afzender of eenvoudigweg omdat ze niet op de hoogte zijn van de vrijstelling die voorzien is voor een zending die voldoet aan de voorwaarden van een gift. **In dergelijke dossiers betreft het familieleden of vrienden die vanuit een derde land een geschenk verzenden naar een burger in België.**

CASE

"Een vriendin in de Verenigde Staten stuurde mij een pakketje met een cadeautje voor de feestdagen. Ik ontving van bpost een uitnodiging tot betaling van de douanekosten ten belope van iets meer dan 31 euro. Ik betaal te goeder trouw dit bedrag, en ontvang mijn pakje. Nu blijkt dat mijn vriendin op de douanedocumenten heeft aangegeven dat de inhoud een waarde heeft van 10.00 USD. Ik heb dus een bedrag betaald dat drie keer hoger is dan de waarde van het pakket! Telefonisch heb ik vanmorgen contact opgenomen met de klantendienst. De dame zei mij dat ik niets meer kon doen omdat ik het bedrag betaald had. Mij werd verteld dat ik via de foto op het internet had moeten controleren hoeveel de waarde van het pakje was en de douanekosten had moeten betwisten omdat het een cadeau is. Ik als klant zou dus de verantwoordelijkheid moeten dragen voor de correcte aanrekeningen van het bedrijf bpost. Mij lijkt dit behoorlijk misleidend voor de klant: er moet een bedrag betaald worden voor het pakje ontvangen kan worden, en achteraf kan je dan niets meer doen."

Resultaat van de bemiddeling: éénmalige, commerciële vergoeding van het postbedrijf aan de klant ter hoogte van de inklaringskost van 31,34 euro. bpost raadt de klant aan bij toekomstige geschenken de voorziene procedure te volgen.



bpost stelt dat alle zendingen als commercieel beschouwd worden bij binnenkomst in hun douaneagentschap. De inklaringsprocedure is 100% automatisch waardoor alle zendingen door het inklaringsproces gaan. Ook de zendingen die als gift werden aangekondigd. Het is aan de bestemming om, bij giften, de kosten te betwisten volgens de voorziene procedure. bpost zal dan de nodige informatie opvragen en verifiëren of het werkelijk om een gift gaat. Indien dit onderzoek in het voordeel is van de klant, wordt de zending alsnog vrijgegeven, zonder douanekost. Na betaling van de douanekost voor een gift, is een terugbetaling niet voorzien. bpost verdedigt haar standpunt en procedure vanuit de vaststelling dat vele commerciële zendingen ten onrechte als gift gekwalificeerd worden door de verzender buiten de EU, teneinde de te verschuldigde btw te omzeilen.

bpost wordt in deze materie geruggesteund door de Algemene Administratie Douane en Accijnzen. Gevraagd naar een reactie stelt de federale overheidsdienst dat er weliswaar een vrijstelling voorzien is voor zendingen zonder handelskarakter die voldoen aan de wettelijke voorwaarden⁶, maar dat "er beslist is dat bpost ook voor de C2C-zendingen tussen particulieren die voorzien zijn van een CN22/23 formulier een douaneaangifte moet indienen, om een uniforme risicoanalyse te kunnen uitvoeren"⁷.

De ombudsdienst stelt vast dat de procedure van bpost gebaseerd is op de richtlijnen van de Algemene Administratie Douane en Accijnzen. Tegelijkertijd stelt de ombudsdienst vast dat het inklaren van giften tot veel geschillen leidt. De procedure van bpost zorgt ervoor dat er voor zendingen waarvoor een vrijstelling kan gelden, toch btw en andere inklaringskosten betaald worden door bestemmingen die de procedure niet kennen, niet begrijpen of in eerste instantie betalen uit vrees dat hun zending retour gestuurd zal worden of met grote vertraging geleverd wordt. **Bovendien besluit de ombudsdienst dat de toepassing van de nieuwe Europese regelgeving, die uitsluitend bedoeld is voor e-commerce zendingen, een onbedoeld effect heeft op zendingen die geen commercieel karakter hebben.**

De ombudsdienst volgt de problematiek structureel op en is hieromtrent in gesprek met bpost én de Algemene Administratie Douane en Accijnzen.

De bemiddelingsaanvragen met betrekking tot giften worden zoals elke aanvraag individueel behandeld. In 2021 werd in de dossiers waar de zending voldeed aan de voorwaarden voor een vrijstelling als gift, een minnelijke oplossing bereikt, nl. de terugbetaling van de douanekost door bpost aan de bestemming. De ombudsdienst blijft de materie van nabij opvolgen zodat alle bestemmingen die een geschenk ontvangen van vrienden of familie, kunnen genieten van de wettelijke btw-vrijstelling. Ook die burgers die de weg niet vinden naar de ombudsdienst.

BELEIDSADVIES

DE OMBUDSDIENST ADVISEERT HET BELEID DE ONBEDOELDE GEVOLGEN VAN DE TOEPASSING VAN DE NIEUWE EUROPESE BTW-REGELGEVING VOOR E-COMMERCE, OP ZENDINGEN DIE VOLDOEN AAN DE BTW-VRIJSTELLING VOOR GIFTEN, TE ANALYSEREN EN BIJ TE STUREN.



DE CONSUMENT BETAALT 2 MAAL HET BTW-BEDRAG

In het kader van een vlotte inning van de btw, verschuldigd op goederen die ingevoerd worden in de Europese Unie, werd het Import One Stop Shop (IOSS) systeem geïntroduceerd. E-commerce handelaars kunnen zich registreren in dit systeem. Consumenten betalen dan bij hun aankoop onmiddellijk de verschuldigde btw aan de handelaar, die het op zijn beurt doorstort aan de EU. Vele buitenlandse handelaars, waaronder de meeste grote e-commerce reuzen zijn geregistreerd in het IOSS systeem. De goederen (tot een waarde van 150 euro) die je als consument bij deze IOSS-geregistreerde bedrijven aankoopt, worden niet meer ingeklaard in Europa. Ze komen in België na verificatie van de IOSS-registratie rechtstreeks in het uitreikingscircuit terecht. De zendingen zonder een geldig IOSS-nummer volgen de inklaaringsprocedure in België. Na vereffening van de douanekosten door de bestemming en controle door de Algemene Administratie Douane en Accijnzen, vervolgen de pakketten hun weg naar het uitreikingscircuit. De ombudsdienst ontving 196 klachten van bestemmingen die aanklagen dat ze twee maal de verschuldigde btw dienen te betalen. Zij kunnen via hun factuur en betalingsbewijs aantonen dat de btw reeds gevorderd werd door de handelaar bij aankoop van het product. Toch wordt de zending in België alsnog ingeklaard en ontvangt

de bestemming een betalingsuitnodiging om de douanekosten te vereffenen, vooraleer hij het pakket kan ontvangen.

De inklaaringsprocedure van bpost is gebaseerd op de data die elektronisch aangekondigd worden in een internationaal datasysteem dat gebruikt wordt door elke designated nationale postoperator. Deze data bevatten onder andere het IOSS-nummer waaronder de handelaar geregistreerd is. In deze geschillen bleek het IOSS nummer niet of niet correct digitaal aangekondigd in het internationale datasysteem. **Het pakket werd bijgevolg ingeklaard en de bestemming dient btw en administratiekosten aan bpost te betalen, vooraleer het pakket te ontvangen. Ook al kan de bestemming aantonen dat de btw reeds betaald werd.**

De ombudsdienst stelt vast dat 6 maanden na de invoering van de nieuwe btw regelgeving meerdere handelaars hun IOSS-registratie niet correct aankondigen. Bovendien blijken ook bepaalde buitenlandse postoperatoren de correcte procedures niet te kennen of niet toe te passen. De te volgen procedures door verschillende tussenkomende partijen (internationale handelaar, consument in België, verzendend postbedrijf en bpost) zorgen voor een grote foutenmarge met als risico dat de consument 2 maal de btw dient te betalen, indien hij zijn pakket wenst te ontvangen.

De Algemene Administratie Douane en Accijnzen bevestigde aan de ombudsdienst dat een zending in België ingeklaard moet worden indien

het IOSS-nummer niet of niet correct elektronisch aangekondigd werd. Er werd eveneens meegedeeld dat op EU-niveau bekeken wordt hoe een dergelijke dubbele belasting geregulariseerd kan worden⁸. De ombudsdienst volgt deze materie verder op.

De 196 betrokken geschillen werden na een onderzoek door de ombudsdienst afgesloten door de bestemming de correcte informatie te bezorgen, zodat hij op de hoogte is waarom hij in België een tweede maal btw dient te betalen. De bestemming kan met deze informatie contact opnemen met het e-commerce bedrijf.

CASE

Een consument plaatste een bestelling bij een webshop uit Noorwegen. De webshop was geregistreerd en had een IOSS-nummer. De bestemming betaalde bij het plaatsen van de bestelling btw voor een bedrag van 25,81 euro. Van bpost ontvangt hij een betalingsuitnodiging van 39,65 euro douanekosten (btw + administratieve kost). De klant doet navraag bij de webshop die hem verzekert dat hij alles reeds betaald heeft. De webshop bezorgt de klant nogmaals de factuur mét IOSS-nummer en reeds betaald btw-bedrag. De klant betwist de douanekosten. bpost blijft erbij dat de kosten betaald moeten worden, indien de klant zijn zending wil ontvangen. De klant betaalt de douanekosten en ontvangt zijn pakket. Hij vraagt via de ombudsdienst een terugbetaling van de dubbele kost, zijnde 39,65 euro.

Resultaat van de bemiddeling: De ombudsdienst bezorgt de bestemming het bewijs dat het IOSS-nummer niet digitaal aangekondigd werd, waardoor het pakket in België ingeklaard werd. De consument kan met die informatie contact opnemen met zijn afzender die hem de dubbel betaalde btw kan terugbetalen.

NIET-TRACEERBARE ZENDINGEN⁹ EN DOUANEKOSTEN

In de UPU-wetgeving wordt gesteld dat de aangewezen nationale postoperatoren aansprakelijk zijn voor het verlies, de diefstal, de beschadiging en het onterecht retour zenden van aangetekende zendingen, verzekerde zendingen en traceerbare pakketten. Voor alle andere zendingen sluit de UPU-wetgeving aansprakelijkheid uit.¹⁰

Een belangrijk deel van de geschillen die de ombudsdienst behandelt, betreffen niet-traceerbare zendingen waarin e-commerce-goederen getransporteerd worden¹¹.

Naast het volledig uitsluiten van aansprakelijkheid van de postbedrijven voor deze zendingen (cf. infra), brengt de nieuwe procedure voor het innen van de douanekosten op deze zendingen een extra probleem met zich mee. Vanaf 1 juli 2021, moet de douanekost van een pakket vereffend zijn door de bestemming, alvorens het pakket gerouteerd wordt naar het uitreikingscircuit. Een niet-traceerbaar pakket wordt wel gescand tijdens het inklingstraject bij bpost. Na betaling van de douanekost door de bestemming én vrijgave van de zending door douane wordt het pakket verder niet meer geregistreerd in het uitreikingscircuit.

De ombudsdienst ontving 45 klachten van bestemmingen die meedelen dat zij een zending ,die niet meer traceerbaar is na het beëindigen van de inklingprocedure, niet ontvangen hebben. Het onderzoek naar deze zendingen is omwille van het ontbreken van scans zeer beperkt met als resultaat dat bpost niet kan bewijzen dat het pakket geleverd werd en de bestemming niet kan bewijzen dat hij het pakket niet ontvangen heeft.

Omwille van het gebrek aan aansprakelijkheid van bpost voor deze low-cost zendingen is er postaal gezien geen vergoeding voorzien bij problemen, noch voor de afzender, noch voor de bestemming. De bestemming/consument staat bovendien zwak om zich ten aanzien van de handelaar te beroepen op het consumentenrecht om een terugbetaling of vervangzending te bekomen. Er is geen bewijs van ontvangst, noch van niet-ontvangst.

Bijkomend probleem is dat de bestemming de douanekosten (waaronder de administratiekosten ten voordele van bpost) reeds betaald heeft. Gezien het gebrek aan bewijs van niet-uitreiking, worden ook deze douanekosten niet terugbetaald door bpost.

Los van de risico's van een niet-traceerbare zending ,die in de praktijk vooral de bestemming/consument treffen, is de douanekost in deze dossiers een extra verlies voor de klant.

CASE

"In september 2021 stuurde bpost mij een verzoek tot betaling van douanekosten voor de zending met u-barcode ... Het pakket uit de VS bevatte een moeilijk te vinden boek. Ik heb dit bedrag meteen betaald, en kreeg daarvan bevestiging van bpost. Inmiddels heb ik het boek nog steeds niet ontvangen, ondanks herhaalde telefoontjes, telkens met een paar weken tussen. ... Op 2 december stuurde ik een email met de vraag waar de zending gebleven is en, indien zij die niet kunnen bezorgen, terugbetaling van de door mij betaalde btw én kosten voor de daaraan verbonden diensten van bpost. ... De afzender heeft mij een terugbetaling van het boek gestuurd, de douanekost heb ik nog steeds niet terug ontvangen van bpost."

Resultaat van de bemiddeling: Minnelijke oplossing. De klant ontvangt het btw-bedrag (21,03 euro) terug van bpost als commercieel gebaar aangezien bpost niet kan aantonen dat de inklingprocedure beëindigd werd.

AANBEVELING

DE OMBUDSDIENST BEVEELT BPOST AAN ALLE ZENDINGEN WAAR DE BESTEMMING EEN DOUANEKOST BETAALT, TE TRACEREN TOT EN MET DE OVERDRACHT VAN DE ZENDING AAN DE BESTEMMING.

DOUANEKOSTEN KUNNEN ENKEL ONLINE BETAALD WORDEN

Tot slot ontving de ombudsdienst verschillende bemiddelingsaanvragen omtrent de wijze waarop de bestemming de douanekosten moet betalen. De enige betaalwijze die bpost vandaag voorziet, is een online betaling. In het kader van e-commerce kan je er logischerwijze vanuit gaan dat klanten vertrouwd zijn met een online-betaling.

Douanekosten kunnen echter ook verschuldigd zijn op andere pakketten dan e-commerce aankopen, zoals een gift boven 45 euro, persoonlijke goederen, promotiemateriaal, ... Niet elke burger beschikt over de mogelijkheid of de competentie om online te betalen, via een specifieke app. De ombudsdienst ontving een beperkt aantal klachten van mensen wiens pakket retour gezonden werd naar de afzender omdat ze niet in de mogelijkheid waren de betaling online uit te voeren. **Ondanks het beperkt aantal klachten benadrukt de ombudsman dat elke burger, ongeacht zijn digitale vaardigheden en mogelijkheden, een pakket moet kunnen ontvangen van buiten de Europese Unie.**

bpost heeft aan de ombudsdienst bevestigd dat klanten vanaf het derde kwartaal in 2022 de douanekosten kunnen betalen in een postkantoor.

AANBEVELING

DE OMBUDSDIENST BEVEELT BPOST AAN EEN ALTERNATIEVE MOGELIJKHEID TE VOORZIEN VOOR DE BETALING VAN DOUANEKOSTEN, NAAST HET ONLINE SYSTEEM.

GESCHILLEN OVER BEREKENING VAN DOUANEKOSTEN ... TEGEN ALLE PAKKETBEDRIJVEN

169 klachten werden bij de ombudsdienst ingediend omtrent facturatie, administratiekosten en tarieven voor geïmporteerde pakketten.

Opvallend hierbij zijn de klachten over het gebrek aan transparantie van de berekening van de douanekost. Voor UPS en Fedex was dit de meest voorkomende klacht bij de ombudsdienst in 2021. Tijdens het onderzoek bleek dat de uitnodiging tot betaling van de douanekost onoverzichtelijk was en onbegrijpbaar voor de bestemming. Bovendien ontving de bestemming, ondanks herhaaldelijk aandringen, geen verdere toelichting omtrent de (complexe) aanrekeningen.

De betalingsuitnodiging moet alle kosten toelichten en transparant zijn voor de klant, inclusief de particuliere klant, zelfstandigen, verenigingen en kleine bedrijven.

AANBEVELING

**DE OMBUDSDIENST BEVEELT DE
SECTOR AAN DE BERECENING VAN
DE DOUANEKOSTEN HELDER TOE TE
LICHTEN AAN DE BELGISCHE KLANT.**

CASE

"Ik bestel als zelfstandige al jaren regelmatig bij een Amerikaanse firma. Bij aflevering moet ik dan ongeveer 25% douane en rechten betalen. Het zou logisch zijn om deze kosten op voorhand te betalen aan het transportbedrijf, maar om te voorkomen dat ze mijn pakjes laten slingeren in de gang, betaal ik cash aan de koerier. Voor drie zendingen heb ik aan de deur betaald, maar eist het bedrijf alsnog een betaling via factuur, voor telkens nog een keer ongeveer hetzelfde bedrag. Het bedrijf doet er nu al bijna 2 maanden over om uit te zoeken waar de fout zit, en stuurt mij aanmaningen, en een aanrekening van intresten. Ze blijven beweren 'dat ze ermee bezig zijn!'"

Resultaat van de bemiddeling: De klant ontvangt via de ombudsdienst een gedetailleerde berekening van de douanekosten. De aangerekende bedragen zijn terecht aangezien naast btw en invoerrechten ook verhoogde invoerrechten op datum van de aangifte verschuldigd waren door de betrokken zelfstandige. De klant vereffent de verhoogde invoerrechten en het bedrijf annuleert de aanmaningskosten.



VERDWENEN PAKKETTEN

Het spoorloos verdwijnen van pakketten is reeds verscheidene jaren een belangrijk aandachtspunt in het jaarrapport van de ombudsdienst.

1.075 klachten gaven in 2021 aanleiding tot een onderzoek naar een verdwenen pakket. Ondanks een sterke daling van 30% voor dit type probleem in vergelijking met 2020, blijft **1 op 4 van de geschillen een verdwenen pakket** betreffen. 932 van deze geschillen zijn voor rekening van bpost. Ook voor de meeste andere pakketbedrijven is een verdwenen pakket de belangrijkste reden om een bemiddelingsaanvraag in te dienen.

Onderzoek naar verdwenen pakketten leidt regelmatig tot een positief resultaat. Een pakket wordt teruggevonden bij een buur, in een sorteercentrum, in een uitreikingskantoor, in een afhaalpunt, bij de dienst onbestelbare stukken ... of kreeg een verkeerde scan waardoor het tijdelijk van de radar verdween. **Het eindresultaat is echter ook meermaals dat een pakket definitief verloren is en het bedrijf dit niet kan verklaren.**

Een pakket dat verdwijnt tijdens transport geeft doorgaans recht op een vergoeding voor de afzender. In de postsector is de aansprakelijkheid voor bepaalde verzendwijzen echter beperkt op basis van specifieke postregelgeving (cf. infra onrechtmatige bedingen).

In een digitaal tijdperk met performante track&trace technieken is het spoorloos verdwijnen van zendingen opmerkelijk. Klanten kunnen dit

moeilijk begrijpen en de ombudsdienst treedt hen hierin bij. Indien een pakket om één of andere reden afwijkt van het voorziene traject, moeten er scenario's zijn die het lokaliseren en her-routen van het pakket mogelijk maken. Er bestaan uiteraard dergelijke processen binnen bpost en de andere bedrijven, maar deze blijken in vele tweedelijnsonderzoeken ontoereikend.

Uit analyse van de klachten blijken bepaalde pakketten een verhoogd risico te lopen op verlies, waaronder niet-traceerbare zendingen, retourzendingen en pakketten die beschadiging oplopen tijdens het transport.

AANBEVELING

DE OMBUDSDIENST BEVEELT BPOST AAN DE INTERNE PROCESSEN VOOR HET LOKALISEREN VAN PAKKETTEN, DIE AFWIJKEN VAN HET VOORZIENE TRAJECT, TE OPTIMALISEREN. DIT MET HET OOG OP EEN DALING VAN HET VERLIES VAN PAKKETTEN.

Bovenstaande aanbeveling heeft de ombudsdienst eveneens in het jaarrapport van 2020 geformuleerd. bpost heeft in het kader van een structureel overleg met de ombudsdienst benadrukt deze problematiek zeer ernstig te nemen. Er zijn verschillende projecten lopende

met betrekking tot pakketten die niet meer opgespoord kunnen worden of pakketten die niet meer herleid kunnen worden naar afzender of bestemming. De ombudsdienst stelt eveneens vast dat er een gevoelige daling is van dit type klachten in 2021.

VERDWENEN NIET-TRACEERBARE PAKKETTEN

In het kader van verdwenen zendingen **stelt de ombudsdienst vast dat goederen die verzonden worden met een niet-traceerbare zending een hoog risico lopen op verdwijning.** Het gaat hier in postjargon om letterpost-zendingen die goederen bevatten. Ze kunnen bijgevolg niet gescand worden, zijn niet (of slechts voor een deel van het traject) traceerbaar en er kunnen praktisch geen onderzoeksdaden gesteld worden om ze terug te vinden. Dit type van 'low-cost' pakjes wordt wereldwijd uitgewisseld tussen de nationale aangewezen postoperatoren, op vraag van een e-commerce handelaar. Het gaat om internationale zendingen die net als een gewone brief het postproces doorlopen en ook in de brievenbus uitgereikt mogen worden.

De UPU voorziet in zijn regelgeving geen onderzoek, noch een vergoeding voor dergelijke 'low-cost' zendingen door de postbedrijven. De aansprakelijkheid van bpost als universeel postbedrijf wordt bij problemen met niet-traceerbare zendingen dan ook uitgesloten.

De bestemming in België van dergelijke pakjes is degene die geconfronteerd wordt met een aankoop die hij niet ontvangen heeft. Hij heeft echter geen verhaal tegen bpost en kan evenmin bewijzen aan de afzender dat hij de aankoop niet ontvangen heeft.

Als ombudsdienst stellen wij vast dat het consumentenrecht en de postwetgeving hier niet op mekaar afgestemd zijn.

Er is een Belgische variant die niet traceerbaar is en geen recht geeft op compensatie bij verlies. Uit de bemiddelingen blijkt dat de particuliere afzender, die éénmalig of sporadisch een internationaal pakket verstuurt, vaak niet op de hoogte is dat dergelijke zendingen na afgifte niet traceerbaar zijn, noch verzekerd tegen verlies.

Als ombudsdienst adviseren wij afzenders om zich goed te informeren over de verschillende verzendproducten en hun eigenschappen die aanwezig zijn op de postale markt. Wij adviseren eveneens consumenten die een internationale aankoop doen, indien mogelijk te kiezen voor een traceerbare verzending van de goederen.

De ombudsdienst vindt het een goede zaak dat het gamma van nationale verzendwijzen voor pakketten, bij bpost als universele dienstverlener, enkel bestaat uit traceerbare zendingen.



CASE

“Mijn pakket is niet aangekomen bij de bestemming. Het pakket was onderweg voor verzending en een uur erna zou het plots ‘niet meer geleverd kunnen worden door onvoorziene omstandigheden’. Het postbedrijf beschouwt dit pakket nu als verloren en ik krijg de waarde van de inhoud van het pakket niet vergoed.”

Resultaat van de bemiddeling: Na onderzoek werd de klant geïnformeerd dat zij gekozen had voor een verzendwijze die, volgens regelgeving en de algemene voorwaarden van het bedrijf, recht geeft op een beperkte vergoeding bij verlies tijdens het transport, namelijk de verzendkosten.

FOUTEN IN DE UITREIKING VAN PAKKETTEN

Postbodes en chauffeurs zetten zich elke dag in om tienduizenden pakketten tot bij de bestemming te brengen. Het overgrote deel van de pakketten wordt probleemloos uitgereikt.

De sector investeert in deze groeiende markt eveneens in alternatieve manieren om de uiteindelijke overhandiging aan de bestemming, de laatste fase van het traject dat een postpakket aflegt, te diversifiëren. Denken we hierbij aan: levering in afhaalpunten, de mogelijkheid als bestemming om een veilige plaats van uitreiking aan te duiden, pakketbrievbussen, ...

De 459 uitreikingsklachten die de ombudsdienst in 2021 ontving, betroffen voornamelijk problemen die gelinkt zijn aan de uitreiking van een pakket op het thuisadres. Zoals: het pakket wordt op een fout adres uitgereikt, er werd een afwezigheidsbericht in de brievenbus gedeponneerd zonder aan te bellen en fouten met het afwezigheidsbericht.

Het meest voorkomende geschil betreft het niet respecteren van de uitreikingsprocedure van een (aangetekend) pakket. In het kader van het respecteren van de sociale afstand in een pandemie-context was ook in 2021 een Koninklijk Besluit¹² van kracht dat bepaalt

dat de postbode zelf kan aftekenen voor een aangetekende zending, zij het in aanwezigheid van de betrokkene. Een geschil omtrent het niet ontvangen van een aangetekende zending was meermaals moeilijk te beslechten bij gebrek aan hard bewijs dat de bestemming effectief aanwezig was bij de aftekening.

De meeste bedrijven beslisten eveneens bij de uitreiking van pakketten tegen handtekening, de chauffeur te laten handtekenen voor ontvangst in het bijzijn van de klant. Sommige bedrijven kozen ervoor om bij de uitreiking de laatste cijfers van het RR-nummer of nr. van de ID-kaart te noteren of een foto te nemen van de voordeur. In het kader van een tweedelijns onderzoek bevestigen we als ombudsdienst dat een dergelijke procedure extra feitelijk materiaal levert om een minnelijke oplossing te bereiken of standpunt in te nemen in geschillen omtrent de al dan niet uitreiking van een pakket.

Tot slot stelt de ombudsdienst vast dat er de voorbije jaren een dalende trend is met betrekking tot fouten die gemaakt worden in de uitreiking van een pakket: 459 klachten in 2021, 688 klachten in 2020 en 848 klachten in 2019.



VRAAG NAAR (EEN HOGERE) SCHADEVERGOEDING

In 823 klachten vroeg de klant een schadevergoeding of een hogere schadevergoeding ten gevolge van een vertraging, verlies, of beschadiging van zijn zending. In vele dossiers hebben de betrokkenen reeds een schadevergoeding ontvangen in een eerstelijnsklacht, maar zetten ze de klacht alsnog door naar de ombudsdienst omdat de vergoeding niet hun ganse schade dekt. Deze beperking van de aansprakelijkheid van de postbedrijven wordt verder toegelicht in deel 9.

POSTBODES EN CHAUFFEURS ZETTEN ZICH ELKE DAG IN OM TIENDUIZENDEN PAKKETTEN TOT BIJ DE BESTEMMELING TE BRENGEN

POST: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

In tegenstelling tot de pakketmarkt, wordt de markt van de briefwisseling al jaren gekenmerkt door dalende volumes. Zowel brieven tussen particulieren, als zakelijke berichten, worden vervangen door digitale alternatieven. Ter illustratie:¹³ in 2010 ontving elke Belg gemiddeld 199 stukken brievenpost, in 2020 bedroeg dat aantal 107 per inwoner. Voor het integrale brievenproces heeft bpost een feitelijk monopolie. Het verwondert dan ook niet dat de klachten allemaal over bpost gaan.

Het aantal klachten over brievenpost zakt weliswaar, maar **als onderdeel van de universele dienstverlening voor elke burger verdient briefwisseling voldoende aandacht. Correcte uitreiking blijft belangrijk**: afzenders rekenen erop dat hun brieven tijdig en op het juiste adres toekomen; voor bestemmingen blijft de tijdige en correcte ontvangst onontbeerlijk. Ook in een dalende brievenmarkt.

BELEIDSADVIES

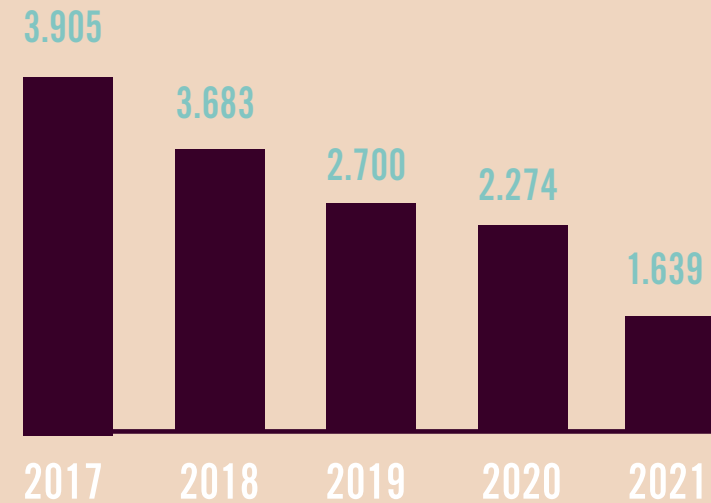
AAN HET BELEID EN BPOST DOET DE OMBUDSDIENST DE OPROEP OM TE ONDERZOEKEN ,OF IN EEN MARKT MET KLEINERE VOLUMES EN HOGERE PRIJZEN, DE PRIORZEGELS GETRACEERD MOETEN WORDEN.

Er worden steeds minder brieven verzonden, maar zij hebben vaak een bijzonder belang voor de afzender en/of de geadresseerde.

Tracering van een (betaalbare) priorzegel kan aan deze tendens in de universele postdienstverlening tegemoet komen.

In andere Europese landen blijkt deze mogelijkheid reeds doorgevoerd of onderzocht te worden.

DALING VAN DE KLACHTEN OVER BRIEFENPOST BIJ DE OMBUDSDIENST:



1.639 KLACHTEN OVER BRIEVENPOST

	BRIEVEN	AANGETEKENDE BRIEVEN	TIJDSCHRIFTEN	KRANTEN	OVERIGE	TOTAAL
VERDWIJNING	218	225	41	19		503
FOUTEN BIJ DE UITREIKING	287	131	15	9	1	443
VRAAG SCHADEVERGOEDING	47	68	5	1	39	160
VERTRAGING	86	35	15	5	4	145
NAZENDING/ ADRESWIJZIGING	92	8	1			101
UITREIKING OPGESCHORT		1	16	17	60	94
TERUG NAAR AFZENDER	35	22	2			59
BESCHADIGING	21	1		2	10	34
OVERIGE	11	52	4	1	32	100
TOTAAL	797	543	99	54	146	1.639

AANGETEKENDE BRIEVEN

We kunnen het belang van een aangetekende zending niet genoeg benadrukken: het is een specifiek product en wordt gebruikt om belangrijke documenten te versturen. De afzender heeft een bewijs van verzending en bpost heeft via de handtekening en een controle van de identiteit het bewijs dat de zending aan de juiste persoon (of een gevolmachtigde daarvan) afgeleverd werd. In sommige situaties is het een juridische of administratieve verplichting om een zending aangetekend te versturen. Een correcte verwerking is noodzakelijk en de schade bij het niet-ontvangen van een aangetekende zending kan groot zijn.

De aansprakelijkheid van bpost bij fouten in de behandeling van een aangetekende zending is beperkt t.a.v. de afzender: de verzendkost (zonder de aantekentaks) bij vertraging of een forfaitaire vergoeding van € 39 in geval van verlies, diefstal of beschadiging. De beperking van de aansprakelijkheid heeft een wettelijke basis¹⁴, de hoogte van de vergoeding is door bpost bepaald.

Deze beperking van de aansprakelijkheid voor vertraging, verlies, diefstal of beschadiging van een aangetekende zending is aanleiding tot frustratie in bemiddelingsdossiers.

De bestemming kan bij schade beroep doen op extracontractuele aansprakelijkheid, met een maximale vergoeding van 50 keer de betaalde verzendkost en de aantekencost¹⁵. Deze vergoeding is echter weinig gekend, ook binnen

de klantendienst van bpost.

Op de verwerking van aangetekende zendingen heeft de COVID-19 pandemie een invloed gehad. Ook in 2021 voorzag een Koninklijk Besluit dat de postbode zelf aftekende voor een aangetekende zending (in plaats van de bestemming), uiteraard na controle van de identiteit van de ontvanger¹⁶.

De ombudsdienst ontving echter klachten waarbij de postbode hierin een vrijgeleide zag om zelf te handtekenen en de brief dan in de brievenbus te steken. Sommige bestemmingen ontkennen de ontvangst niet, maar willen maar aangeven dat zij niet akkoord gaan met de uitholling van de regels. Anderen ontkennen de ontvangst en dan vervalt het geschil in een woord-tegenwoord situatie, terwijl dat voor een aangetekende zending niet zou mogen.

In het Jaarverslag van 2020 deed de ombudsdienst volgende aanbeveling aan bpost: "De procedure voor de uitreiking van een aangetekende brief correct op te volgen, met een bewijs van de verificatie van de identiteit van de geadresseerde."

bpost informeerde de ombudsdienst dat alle postbodes herinnerd werden aan de regels voor de uitreiking: aanbellen aan de deur, controle van de identiteit van de geadresseerde of zijn gevolmachtigde en de handtekening (met de tijdelijke COVID-19 maatregel). bpost vestigde eveneens de aandacht op de uitreiking van een aangetekende zending met aangegeven waarde.

CASE

Een man vraagt te bemiddelen met bpost omdat hij een aangetekende zending van de stadsdiensten niet ontving. Het gevolg: naast het originele factuurbedrag dat hij aan de stad moest betalen komen er achterstallen en deurwaarderskosten bij.

Resultaat van de bemiddeling: gezien het gebrek aan bewijs van correcte uitreiking betaalt bpost het bedrag van de achterstallen en deurwaarderskosten aan de bestemming terug (€ 35,96).



1 OP 3 VAN DE KLACHTEN OVER BRIEVENPOST BETREFT EEN AANGETEKENDE ZENDING

VERDWENEN EN VERTRAAGDE POST

503 klachten in 2021 hebben betrekking op verdwenen brievenpost.

Onderzoek naar gewone brieven is niet evident, aangezien ze niet traceerbaar zijn. De ombudsdienst vraagt haar klanten om steeds zoveel mogelijk details te geven: datum van verzending, datum waarop er geen enkele briefwisseling toekwam, adressen van afzender en bestemming. Hierdoor kunnen patronen opgemerkt worden: een afzender die een fout adres gebruikt, een (vervangende) postbode die zich van huisnummer vergist, een brievenbus in een appartementsgebouw blijkt toegankelijk voor derden, ...

Ook in 2021 voelde de sector de gevolgen van de pandemiegolven. Vele klanten hebben er, samen met de ombudsdienst, begrip voor dat de gevolgen op personeelsvlak groot kunnen zijn. Operationele medewerkers die afwezig zijn wegens ziekte of quarantaine kunnen ervoor zorgen dat niet alle briefwisseling tijdig gesorteerd en uitgereikt werd. Daarnaast ontving de ombudsdienst vooral klachten over vertraagde behandeling van briefwisseling tijdens de eindejaarsdrukke. Kerst- en nieuwjaarskaarten die lang onderweg waren of er weken of soms maanden over deden om (soms onterecht) retour bij de afzender geleverd te worden. De ombudsdienst benadrukt dat eveneens in drukke

pakjesperiodes de uitreikingstermijnen, bepaald in het beheerscontract, nageleefd dienen te worden.

DE UITREIKING VAN BRIEVENPOST

638 klachten betreffen de uitreiking van brievenpost. Het gaat dan om fouten bij de uitreiking, opschorting van de uitreiking of problemen met de nazending van de briefwisseling, na een verhuis.

Mensen klagen niet als één brief, dagblad of tijdschrift verkeerd uitgereikt wordt. **De klachten die we ontvangen, betreffen een aanslepend uitreikingsprobleem.** M.a.w. bewoners die reeds weken of maanden dezelfde problemen ondervinden en ondanks het veelvuldig melden van deze problemen bij de klantendienst van bpost geen of slechts tijdelijk verbetering ondervinden.

In haar vorige jaarverslag adviseerde de ombudsdienst aan bpost: een diepgaand onderzoek te voeren bij aanslepende uitreikingsproblemen, gevolgd door maatregelen die, zolang het nodig is, opgevolgd worden. bpost deelde ons mee dat een observatorium opgericht werd om enerzijds een duurzame oplossing te voorzien, en anderzijds (en vooral) te kunnen begrijpen waarom de vroegere maatregelen niet tot een duurzame oplossing leidden. Dit observatorium moet zorgen voor een

verfijning van interne processen, zodat herhaalde uitreikingsfouten vermeden worden.

De ombudsdienst zal bovenstaande actie van bpost opvolgen en toetsen aan toekomstige klachten omtrent aanslepende uitreikingsproblemen.

Aan de burger doet de ombudsdienst een oproep om te zorgen voor een goed zichtbare en toegankelijke brievenbus met correcte vermelding van huis- en busnummer en op te volgen dat gekende afzenders het volledige en correcte adres gebruiken. Briefwisseling wordt in de sorteercentra van bpost volautomatisch gesorteerd op adressering. Ook de postbode reikt een brief uit op basis van de straat, huis- en busnummer. Een correcte adressering is bijgevolg een voorwaarde voor een correcte uitreiking. Een vaste postbode, vertrouwt met zijn ronde en de bewoners, kan (kleine) fouten in de adressering corrigeren. Voor een vervanger, een postbode in opleiding of een jobstudent is dit al veel moeilijker.

AANBEVELING

DE OMBUDSDIENST BEVEELT BPOST AAN EEN DIEPGAAND ONDERZOEK TE VOEREN NAAR AANSLEPENDE UITREIKINGSPROBLEMEN, GEVOLGD DOOR DOELTREFFENDE MAATREGELEN.





CASE

Meneer V. vraagt de ombudsdienst begin december 2021 tussen te komen omdat hij reeds verscheidene maanden af en toe brieven en kranten niet ontvangt of de post van andere mensen in zijn brievenbus vindt. Hij benadrukt dat zijn vaste postbode niets te verwijten valt maar dat het altijd mis loopt als zij niet werkt. Hij heeft reeds 3 maal klacht ingediend bij de klantendienst maar er is geen verbetering.

Resultaat van de bemiddeling: bpost vermeldt dat er in het betreffende dorp 2 straatnamen zijn die zeer sterk op mekaar lijken en die op dezelfde ronde gelegen zijn. Bovendien liggen de straten in mekaars verlengde. Een fout is snel gemaakt, zeker op momenten dat vervangers de ronde verzekeren. Er werden maatregelen genomen om de uitreiking in beide straten correct te laten verlopen: de postbodes werden aangesproken en op de werkplek van de postbode werd voor beide adressen een eyecatcher aangebracht.

RELATIE TUSSEN HET BEDRIJF EN ZIJN KLANT: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

Een bemiddelingsvraag die ingediend wordt bij de ombudsdienst bevat vaak 2 componenten: enerzijds een klacht over de verzending, anderzijds uiten mensen hun **ontevredenheid over het contact met het bedrijf**. In 2021 ging het om **1.913 klachten**.

Op zich is dit hoog aantal klachten niet verrassend, aangezien een dossier net ingediend wordt bij een ombudsdienst omdat de klant geen antwoord kreeg van de klantendienst of niet tevreden is met de aangeboden oplossing. De ombudsdienst registreert een relationele klacht enkel als een communicatieprobleem expliciet door de klager aangebracht wordt. Dit betekent dat **investeren in een adequate en performante klantendienst een daling van het aantal tweedelijnsklachten met zich zal meebrengen**. Bovendien investeert het bedrijf dan rechtstreeks in het behouden of herstellen van het vertrouwen van zijn klant.

Het goede nieuws voor bpost is een halvering van het aantal klachten omtrent de **ontoegankelijkheid van de klantendienst**. Het bedrijf had begin 2021 aangekondigd dat ze de mogelijkheden voor het online indienen van een klacht via de website geoptimaliseerd had. Deze verbeteringsacties hadden effect.

DE TOP 3 VAN RELATIONELE KLACHTEN IN DE POSTSECTOR

1

650 KLACHTEN
DE KLANTDIENST BIET
GEEN OPLOSSING

2

DE KLANTDIENST
194 KLACHTEN
OF HET DOUANE-AGENTSCHAP
113 KLACHTEN
TELEFONEERT OF MAILT NIET TERUG,
ONDANKS EEN BELOFTE

3

280 KLACHTEN
DE BESTEMMELING KAN NIET
TERECHT BIJ HET BEDRIJF MAAR
WORDT RECHTSTREEKS VERWEZEN
NAAR DE AFZENDER





RECHTEN VAN DE BESTEMMELING

De ombudsdienst benadrukt dat, conform internationaal en nationaal postrecht¹⁷, elke gebruiker (afzender én bestemming) van postdiensten het recht heeft een onderzoek aan te vragen bij het betrokken postbedrijf. Een reglementaire schadeloosstelling zal doorgaans de contractuele aansprakelijkheid volgen¹⁸.

De ombudsdienst ontving 280 ontvankelijke klachten omtrent de rechtstreekse verwijzing van de bestemming naar de afzender, dit is 15% van alle relationele klachten.

De bestemming die een klacht indient omtrent de verdwijning of beschadiging van een pakket, krijgt zeer vaak het standaard antwoord dat hij zich moet wenden tot de afzender, voor het afhandelen van zijn klacht. Een opzoeking naar het pakket binnen het eigen netwerk van het pakketbedrijf gebeurt niet op eerste lijn.

In het kader van (internationale) e-commerce aankopen kan dit tot absurde situaties leiden. Een bestemming moet dan contact opnemen met zijn buitenlandse afzender, ook als de tracking aangeeft dat het pakket vast zit in een sorteercentrum in België of niet in het juiste afhaalpunt ligt.

Het klopt dat de aansprakelijkheid voor een verdwenen, vertraagd of beschadigd pakket volgens de contractuele afspraken tussen het pakketbedrijf en de e-commerce shop, doorgaans ligt bij de handelaar. Het is bovendien de e-commerce verkoper die volgens het consumentenrecht zijn particuliere klant moet vergoeden indien er iets fout loopt met de verzending. Voor de bestemming is de vergoeding van de verkoper meestal ook hoger dan een mogelijke postale vergoeding. Uit onderzoeken van de ombudsdienst blijken er echter heel wat **situaties waarin een standaard verwijzing naar de afzender niet voldoet en het bedrijf een onderzoek moet voeren op vraag van de bestemming**:

- Er is een duidelijke fout van het postbedrijf in de uitreiking, bv. het pakket wordt op een verkeerd adres uitgereikt.
- Een pakket 'zit vast' in het netwerk van het pakketbedrijf en moet gedeblokkeerd worden.
- De klacht betreft het niet aanbellen van de postbode voor de uitreiking van een zending.
- De e-tracker duidt aan dat het pakket uitgereikt is, maar de bestemming geeft aan niets ontvangen te hebben. In deze situatie heeft een verwijzing naar de e-commerce verkoper geen enkele zin, aangezien die voortgaat op de e-tracker om de correcte levering na te gaan en aldus niet over zal gaan tot het compenseren van zijn klant.

De verzending van pakketten gebeurt overigens niet enkel in het kader van een e-commerce transactie. Het kan evengoed gaan om een andere verzending, waarbij het consumentenrecht niet geldt, bv. B2B of C2C.

De ombudsdienst heeft de voorbije jaren meermaals gehamerd op de rechten van de bestemming op een onderzoek bij de postbedrijven, zoals voorgeschreven door Belgische en Europese wetgeving¹⁹. Ook voor het werkingsjaar 2021 herhalen we deze aanbeveling.

AANBEVELING

DE OMBUDSDIENST BEVEELT DE SECTOR AAN DE RECHTEN VAN DE BESTEMMELING TE GARANDEREN DOOR ZIJN KLACHTEN TE ONDERZOEKEN, HEM TE INFORMEREN EN HEM IN GERECHTVAARDIGE GEVALLEN EEN SCHADEVERGOEDING TE BETALEN.

CASE

"Ik wacht al meer dan een week op mijn bestelling. De levering hiervan werd steeds dag per dag uitgesteld door het koerierbedrijf. Uiteindelijk is de bestelling mogelijks zoek. Bij de klantendienst zijn ze karig met informatie en willen ze geen onderzoek opstarten (ze laten het over aan de verkoper). Ik ben de koper en heb heel veel geld betaald voor de bestelling. Gelet op de niet-hulpvaardige houding van het koerierbedrijf vraag ik de tussenkomst van de Ombudsman."

Resultaat van de bemiddeling: Het bedrijf start een onderzoek naar aanleiding van het ombudsdossier. Het bewuste pakket wordt als verloren beschouwd en het koerierbedrijf neemt contact op met de afzender om hem te vergoeden, conform hun onderlinge contract. De ombudsdienst raadt de bestemming aan met deze informatie contact op te nemen met de afzender. De klager meldt dat de handelaar hem terugbetaald heeft voor het niet-ontvangen van de zending.



DE COMMUNICATIE IN VERBAND MET DOUANEKOSTEN

2021 werd gekenmerkt door een groot aantal bemiddelingsaanvragen omtrent douanekosten voor importzendingen in de Europese Unie. Onder het deel pakketten werd reeds uitgebreid aandacht besteed aan de meest voorkomende klachten. Ook de communicatie van de pakketbedrijven over te vereffenen douanekosten was bron van ergernis, in 169 geschillen. De meest voorkomende klacht was **het gebrek aan reactie van de douaneafdeling van het betrokken pakketbedrijf op aanhoudende vragen van de klant (113 klachten).**



ADVIES AAN SECTOR ÉN BELEID: SYSTEMATISCHE VERZUCHTINGEN VAN VERZENDERS

De Ombudsdienst voor de Postsector bemiddelt niet enkel in individuele dossiers. Als beroepsinstantie hebben we een goed zicht op welke structurele problemen de gebruikers van postdiensten ervaren. Geschillen zijn vaak het gevolg van gebrekkige of onvolledige informatie aan de klant of hiaten in de regelgeving.

Naar aanleiding van een aantal regelmatig terugkerende opmerkingen in de klachten van afzenders over de jaren heen, bundelde de Ombudsdienst voor de Postsector een aantal vragen aan de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen. Dit is een onafhankelijk adviesorgaan waarin experts in het consumentenrecht zetelen en die op basis van eigen onderzoek en ervaring niet-bindende adviezen formuleert. In 2021 ontving de ombudsdienst van de Commissie een omstandig antwoord op haar vragen²⁰. We gingen hier onmiddellijk mee aan de slag en overlegden met de sector, vooral met bpost, om meer tegemoet te komen aan de verzuchtingen van de klanten.

De ombudsdienst beoogt hier een betere dienstverlening voor de particuliere verzender, die niet altijd op de hoogte is van de toepasbare regelgeving en algemene voorwaarden. In 2020 en 2021 geldt dit uitdrukkelijk ook voor de zelfstandige en kleine onderneming die op zeer korte termijn de omslag maakte naar online-verkoop en hierbij een beroep deed op de postsector om zijn producten tot bij de klant te brengen. Uit de klachten bleek dat het kluwen aan algemene voorwaarden en beperking van de aansprakelijkheid voor hen allesbehalve doorzichtig is.

PRECONTRACTUELE INFORMATIE

18% van de bemiddelingsaanvragen wordt bij de ombudsdienst ingediend door de verzender. Veel van deze mensen zijn als particulier, kleine onderneming of zelfstandige geen regelmatige gebruiker van postdiensten en niet altijd goed op de hoogte van de verschillende verzendopties die een bedrijf aanbiedt. Enerzijds ligt de verantwoordelijkheid deels bij de klant om zich goed te informeren over de verschillende producten, anderzijds melden veel afzenders dat ze aan het loket niet de verzendoptie aangeboden kregen die het best past bij hun product. **Vooral het feit dat standaard verzendproducten niet verzekerd zijn voor de (volledige) waarde**

van de inhoud bij verlies of beschadiging is weinig gekend. Veel klanten reageren dan ook verwonderd dat ze slechts een beperkt bedrag vergoed krijgen wanneer de zending verloren of beschadigd is binnen het postcircuit. **De Commissie voor Onrechtmatige Bedingen heeft hier gesteld dat de algemene voorwaarden enkel van toepassing kunnen zijn wanneer het vaststaat dat de klant de kans heeft gehad om kennis te nemen van deze voorwaarden en hiermee instemt.** Dat laatste valt niet altijd gemakkelijk vast te stellen. De klant is niet verplicht om alle voorwaarden te lezen, maar moet hier wel duidelijk de kans toe gekregen hebben. Op één of andere manier moet de klant ook aangeven met deze voorwaarden in te stemmen. De Commissie voor Onrechtmatige Bedingen stelt dat het louter ter beschikking stellen van de algemene voorwaarden op de website en in de verkoopkantoren op zich niet voldoende is om aan de wettelijke voorwaarde tot precontractuele informatie te voldoen. **De klant moet meer proactief geïnformeerd worden.**

bpost heeft alvast bevestigd dat ze het verschil tussen (volledig) verzekerde en niet-verzekerde producten veel duidelijker zal afficheren in haar postkantoren. We vragen bpost om dit eveneens in haar postpunten te doen. Ook op de website wordt de verzekerde optie intussen duidelijker gecommuniceerd via relevante webpagina's.



CASE

“Op 11/1 deed ik een retourzending naar Mijn pakket is verloren geraakt door het postbedrijf. Ze betalen mij enkel 6,9 euro terug voor de verzending. Ik heb gebeld met de klantendienst die zeiden dat ik een verzekering moest nemen. Ik ken niets van pakjes verzenden en deed dat in vertrouwen bij het postpunt, dus ik ga ervan uit dat alles in orde is. Ofwel is de medewerker bij dit verkooppunt niet goed opgeleid want dit is toch de basis om de klant te informeren, anderzijds vertrouwde ik volledig op het postbedrijf. Ik ben zwaar teleurgesteld.”

Resultaat van de bemiddeling: Het onderzoek kon geen uitsluitsel bieden over een gebrek aan precontractuele informatie. De klant werd geïnformeerd dat ze de correcte postale vergoeding ontving volgens de verzendwijze. Daarnaast bracht de ombudsdienst de consument op de hoogte dat ze recht had op een vervangzending of een terugbetaling van de webshop volgens het consumentenrecht, aangezien ze de procedure van de webshop volgde om haar goederen retour te sturen en ze de retour kon aantonen aan de hand van het kassaticket.



BEPERKEN VAN AANSPRAKELIJKHEID

Een tweede verrassing voor veel gebruikers is de manier waarop de vergoedingen berekend worden. De vergoedingen worden op een andere manier berekend in de mate waarin de zending gekwalificeerd kan worden als een commerciële zending of een zending binnen het kader van de universele dienst. Deze is soms afhankelijk van nationale of internationale regelgeving. Zoals internationale standaardpakketten, waarvan de vergoeding berekend wordt op basis van een girale munteenheid die deels vastgelegd is op een forfaitair bedrag en deels op basis van het gewicht van de zending en de hoogte van de verzendkosten. Deze berekeningen zijn vaak technisch en ingewikkeld. Voor niet-traceerbare internationale verzendproducten voorziet de UPU-regelgeving zelfs geen onderzoek noch een vergoeding, aansprakelijkheid van de aangewezen nationale postbedrijven wordt hier uitgesloten.

Sommige nationale vergoedingen hebben dan weer geen enkele wettelijke basis, zoals aangetekende zendingen en standaardpakjes die vallen onder de universele dienst. bpost kan zelf bepalen voor welk bedrag zij aansprakelijk wenst te zijn bij verlies, beschadiging, vertraging of diefstal van dergelijke zendingen. Voor standaardpakjes spreken we dan doorgaans van een vergoeding ter hoogte van de verzendkosten.

Voor een aangetekende zending heeft bpost de vergoeding forfaitair bepaald op 39 euro.

De Commissie voor Onrechtmatige Bedingen heeft hier gemeld dat er mogelijk een probleem is met deze werkwijze, aangezien dit in strijd zou kunnen zijn met de lijst onrechtmatige bedingen die in Boek VI van het Wetboek Economisch Recht opgesomd staan, en dan vooral de bepaling dat een onderneming zich niet mag ontslaan van enige aansprakelijkheid bij grove nalatigheid of een opzettelijke fout. De Commissie voor Onrechtmatige Bedingen duidde er enerzijds op dat het de bedoeling was van de wetgever om de aansprakelijkheid van de universele dienstverlener enigszins te beperken, maar schrijft anderzijds wel het volgende hierover: *“Aangezien ook de algemene voorwaarden enkel voorzien in een schadevergoeding met een maximum gelijk aan het frankeerbedrag dat werd betaald voor de Zending(en), en dit zowel in het geval van vertraging, verlies, diefstal, of beschadiging van de zending, kan men er niet omheen dat dit nauwelijks een vergoeding vormt voor de resultaatsverbintenis om de zending binnen de aangegeven termijn op haar bestemming te brengen”.*

BELEIDSADVIES

DE OMBUDSDIENST ADVISEERT HET BELEID EEN WETTELIJKE

BASIS VAST TE LEGGEN VOOR DE HOOGTE VAN DE COMPENSATIE VOOR VERTRAGING, VERLIES, DIEFSTAL EN BESCHADIGING VAN NATIONALE AANGETEKENDE ZENDINGEN ÉN NATIONALE PAKJES, IN HET KADER VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING.

MISLEIDENDE BENAMINGEN

De benaming van een product doet ertoe, zeker wanneer de benaming bepaalde beloftes inhoudt of verwachtingen creëert. Bij de verzendoptie ‘bpack 24h’ verwachten afzenders dat de zending effectief binnen het etmaal geleverd wordt. Dit wordt niet gegarandeerd en leidt vaak tot onbegrip bij de klanten die zich afvragen waarom bpost dan voor deze benaming gekozen heeft. Meer nog: wanneer een dergelijke verzending tot vertraging leidt, heeft de afzender geen recht op enige vergoeding hiervoor. Een gelijkaardige irritatie bij veel gebruikers geeft de benaming ‘bpack Express’, die een snellere verzending dan de andere opties zou moeten inhouden.

Ook hier heeft de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen zich kritisch uitgelaten. bpost heeft de ombudsdienst geïnformeerd dat ze zich herbronnen over de benaming van de verzendproducten en de verwachtingen

duidelijker zullen communiceren. **We vragen aan bpost dat de benamingen van haar verzendwijzen ondubbelzinnig zijn en dat verträgen voor dergelijke zendingen volledig of gedeeltelijk gecompenseerd worden.** Intussen heeft bpost de naam ‘bpack 24h’ geschrapt. De benaming ‘bpack Express’ is onder review.





CASE

"Op 9 december heb ik 2 pakketten verstuurd in het postkantoor. Maar op 29 december was het eerste pakket nog altijd niet toegekomen. Dus ik heb de klantendienst opgebeld, zie dossiernummer Op 18 Januari was er nog altijd geen nieuws dus ik heb teruggebeld en een klacht ingediend voor een schadevergoeding - dossiernummer Ik heb alle bewijstukken geleverd en later werd mij meegedeeld dat ik recht had op een schadevergoeding van 92 euro, mijn totale kost van inhoud en verzending kwam op 247 euro. Ik heb gebeld en er werd mij gezegd dat het normaal is, dat alleen de verzendkost terugbetaald werd. Dit klopt dus niet en ik heb gewacht om te zien hoeveel uiteindelijk er op mijn rekening zou gestort worden. In de eerste week van februari heb ik 92 euro op mijn rekening gekregen. Graag zou ik willen weten hoe dit kan en ook een uitleg van dit bedrag. Dus als men iets verstuurt, is er maar een bepaald bedrag verzekerd? Ik weet niet wat er eigenlijk gebeurd is. Werd het gestolen? Was het verloren? U kan alle documenten en emails vinden in de bijlage zip."

Resultaat van de bemiddeling: Het onderzoek naar het pakket leverde niets op. Het pakket werd definitief als verloren beschouwd. De vergoeding van 92 euro is de voorziene vergoeding voor een verloren internationaal pakket en conform de UPU-regelgeving. De afzender werd hierover ingelicht en hij heeft de vergoeding aanvaard.

DE OMBUDSDIENST ALS ORGANISATIE

De Ombudsdienst voor de Postsector is een onafhankelijke, federale overheidsdienst, gecreëerd bij de Wet van 21 maart 1991²¹, en sinds februari 2007²², bevoegd voor alle bedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt.

Als beroepsinstantie heeft de ombudsdienst de bevoegdheid²³ alle klachten van gebruikers te onderzoeken die verband houden met:

- De activiteiten van bpost, met uitzondering van:
 1. Klachten waarvoor een andere onafhankelijke, sectoriële geschillencommissie of onafhankelijke bemiddelaar bevoegd is;
 2. Klachten die producten en diensten betreffen die door bpost aangeboden worden in onderaanneming van derden.
- De postale activiteiten van de in §1, 2° en 3°, van dit artikel bedoelde ondernemingen.

Iedereen kan een vraag tot bemiddeling richten aan de ombudsdienst: een particulier, een onderneming, een vereniging, een organisatie, ...zowel bestemming als afzender voor zover het probleem te maken heeft met een bedrijf dat actief is op de Belgische postmarkt en

er voorafgaand een klacht werd ingediend bij het betrokken bedrijf volgens hun interne procedure. De ombudsdienst voor de Postsector heeft geen eigen rechtspersoonlijkheid, maar is administratief aangehecht aan het BIPT, met wie een samenwerkingsovereenkomst afgesloten werd die de goede werking en de onafhankelijkheid van de ombudsdienst garandeert.

De ombudsdienst beschikt over een personeelskader van 17 dossierbeheerders en 2 ombudsmannen.

De ombudsdienst wordt gefinancierd door de postsector. Dit gebeurt via een in de wet vastgelegde formule waarbij een postbedrijf een bijdrage betaalt, in verhouding met het aantal ontvankelijke beroepsklachten per jaar aan haar bedrijf. Enkel bedrijven die meer dan 12 ontvankelijke klachten hebben en een jaaromzet van meer dan 500.000 euro zijn bijdrageplichtig. Met betrekking tot het budget voorziet de Wet van 21 maart 1991, artikel 45ter §8, het volgende: *“De ombudsmannen leggen elk jaar het ontwerp van begroting van de Ombudsdienst voor de Postsector ter advies voor aan het raadgevend comité voor de postdiensten. De begroting van de Ombudsdienst voor de Postsector maakt afzonderlijk deel uit van de begroting van het BIPT.”*

De procedures, verplichtingen en controles die gelden voor de overheidsadministraties zijn integraal van toepassing op de ombudsdienst. Hetzelfde geldt voor de rekeningen.





EVOLUTIE VAN DE BEGROTING

	2021	2020	2019
TOTAAL BUDGET	€2.599.490	€2.331.900	€2.258.876
PERSONEEL	€2.063.690	€1.796.100	€1.729.476
WERKINGSKOSTEN	€445.800	€402.800	€394.400
INVESTERINGEN	€90.000	€115.000	€135.000

EVOLUTIE VAN DE UITGAVEN

	2021	2020	2019
TOTAAL UITGAVEN	€2.065.656	€1.967.438	€1.867.988
PERSONEEL	€1.879.832	€1.776.960	€1.700.879
WERKINGSKOSTEN	€169.169	€150.074	€158.865
INVESTERINGEN	€16.655	€40.404	€8.244



LEXICON

Aangetekende zendingen: een zending volgens de definitie in artikel 2, 9° van de Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten: "een dienst die op forfaitaire basis tegen de risico's van verlies, diefstal of beschadiging waarborgt, waarbij de afzender, in voorkomend geval op zijn verzoek, een bewijs ontvangt van de datum van afgifte of van de bestelling van de postzending aan de geadresseerde".

Beheerscontract / Beheersovereenkomst: schriftelijke overeenkomst afgesloten tussen de Belgische staat en bpost over de kwaliteitscriteria van de universele postdiensten en diensten van algemeen economisch belang en gepubliceerd als een koninklijk besluit.

Import one stop shop (IOSS): De import one stop shop (IOSS) zorgt ervoor dat de Europese consument geen btw meer dient te betalen op het moment dat de goederen in de EU worden ingevoerd. Het zijn de verkopers en online-platforms die in dit systeem de btw innen, aangeven en betalen aan de belastingautoriteiten in de EU.

Inbound: internationale zendingen die ons land binnenkomen.

Inklaring: het proces van de douanediensten of het douaneagentschap van de postoperator waarbij de aard en de waarde van de inhoud van de zending wordt nagegaan, en de douaneheffing en bijkomende kosten worden berekend.

Inklaringskosten: de berekende douaneheffingen, inclusief administratieve kosten en btw.

Outbound: internationale zendingen die uit ons land vertrekken.

Pakket: een pakket binnen de definitie van een postzending, zoals gedefinieerd in artikel 2, 7° van de Wet van 26 januari 2018.

Postbedrijf: "elke onderneming die een of meer postdiensten aanbiedt" (artikel 2, 2° van de Wet van 26 januari 2018).

Postdiensten: "diensten die bestaan in het ophalen, het sorteren, het vervoeren en de distributie van postzendingen, met uitzondering van de postdiensten aangeboden door de natuurlijke persoon of

rechtspersoon van wie de post afkomstig is" (artikel 2, 1° van de Wet van 26 januari 2018).

Postzending: "geadresseerde zending in de definitieve vorm waarin zij door de aanbieder van postdiensten moet worden vervoerd en waarvan het gewicht niet hoger is dan 31,5 kg" (artikel 2, 7° van de Wet van 26 januari 2018).

Track&trace: een online traceringsstool waarmee de aanbieder van postdiensten de gebruikers toelaat om zendingen met een barcode online te volgen in het verwerkingsproces.

Universele dienstverlening: alle postdiensten, zoals gedefinieerd in definitie van 'universele postdiensten' in de Wet van 26 januari 2018:

"Art. 15. § 1. De universele postdienst omvat de volgende verrichtingen :

1° het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postzendingen tot 2 kg;

2° het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van de tegen enkelstuktarieven aangeboden postpakketten tot 10 kg;

3° de distributie van de tegen enkelstuktarieven aangeboden postpakketten ontvangen vanuit andere lidstaten tot 20 kg;

4° de diensten in verband met aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde.

De universele postdienst omvat zowel de nationale als de grensoverschrijdende diensten."

UPU: Universal Postal Union (Wereldpostvereniging): een VN-orgaan dat standaarden stelt die gelden als internationale regelgeving, onder andere over de aansprakelijkheid van de postoperator.



VOETNOTEN

1 Artikel 43ter, §3, 7°, a) van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven

2 Artikel 43ter §4 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, met verwijzing naar CEN-norm 14012.

3 Pakketten die onderdeel uitmaken van de postsector en de bijgaande nationale regelgeving zijn gedefinieerd in de Wet van 26 januari 2018, artikel 2, 2°. Deze pakketten hebben een maximum gewicht van 31,5 kg.

4 Artikel 4. 9. Van de Verordening 2913/92 van de Raad, zoals gewijzigd door latere versies "douaneschuld: de op een persoon rustende verplichting tot betaling van de rechten bij invoer (douaneschuld bij invoer) of de rechten bij uitvoer (douaneschuld bij uitvoer) die op bepaalde goederen van toepassing zijn uit hoofde van de geldende communautaire bepalingen;"

5 <https://op.europa.eu/nl/publication-detail/-/publication/a129b205-6b4d-11eb-aeb5-01aa75ed71a1>

6 Verordening (EG) nr. 1186/2009 van de Raad van 16 november 2009 betreffende de instelling van een communautaire regeling inzake douanevrijstellingen, art. 25 t.e.m. 27

7 Reactie van de Algemene Administratie Douane en Accijnzen aan de Ombudsdienst voor de Postsector per mail op 9 februari 2022.

8 Reactie van de Algemene Administratie Douane en Accijnzen aan de Ombudsdienst voor de Postsector per mail op 9 februari 2022.

9 Niet-traceerbare zendingen: de ombudsdienst gebruikt de term voor zendingen die niet traceerbaar zijn gedurende het ganse of een deel van het traject.

10 UPU: Art 22 en 23 van de UPU Convention Manual, zoals gewijzigd op juni 2019.

11 In postjargon gaat het hier niet om pakketten, maar om niet-traceerbare mailzendingen.

12 Koninklijk besluit van 26 maart 2021 tot wijziging van het Koninklijk besluit van 24 april 2014 houdende reglementering van de postdienst

https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2021032607&table_name=wet

Dit koninklijk besluit houdt een versoepeling in met betrekking tot de regels van de uitreiking van een aangetekende zending, binnen het kader van de 'social distancing', en die verlengd werd tot 30 juni 2021.

13 Postobservatorium van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT): <https://www.bipt.be/operators/volume-brievenpost-per-inwoner>

14 Artikel 2, 9° van de Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten

15 Artikel 5-6 van het Koninklijk Besluit van 19 april 2014 houdende wijziging van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van Titel IV (Hervorming van de Regie der Posterijen) van de wet van 21 maart 1991 houdende hervorming van sommige economische overheidsbedrijven

16 Koninklijk besluit van 26 maart 2021 tot wijziging van het Koninklijk besluit van 24 april 2014 houdende reglementering van de postdienst

17 Artikel 19 van Richtlijn 93/67/EG, zoals gewijzigd door Richtlijn 2008/6/EG, geïmplementeerd door artikel 3, 2° van de Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten:

"De lidstaten zien erop toe dat alle aanbieders van postdiensten transparante, eenvoudige en niet te dure procedures instellen voor de behandeling van klachten van gebruikers, met name in geval van verlies, diefstal, beschadiging of niet-naleving van de kwaliteitsnormen van de dienst (met inbegrip van procedures voor het bepalen van de verantwoordelijkheid in gevallen waarbij meer dan één exploitant betrokken is), onverminderd de toepasselijke internationale en nationale bepalingen inzake compensatieregelingen

Artikel 2 van de Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten:

"Voor de toepassing van deze wet wordt verstaan onder :...

15° "gebruiker" : natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie de postdienst aangeboden wordt, als afzender of als geadresseerde"

18 Artikel 3, 2° van de Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten

19 Artikel 5-6 van het Koninklijk Besluit van 19 april 2014 houdende wijziging van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van Titel IV (Hervorming van de Regie der Posterijen) van de wet van 21 maart 1991 houdende hervorming van sommige economische overheidsbedrijven

20 <https://www.ccecrb.fgov.be/p/nl/887/de-algemene-voorwaarden-in-de-postsector/19>

21 Artikel 43ter §1 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

22 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.

23 Artikel 43ter §3 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

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 en de Postbedrijven, actief op de Belgische markt. Het jaarverslag is online ter beschikking voor het publiek, www.omps.be. Indien gewenst, wordt gratis een gedrukt exemplaar opgestuurd.

Verantwoordelijke uitgever:

Paul De Maeyer en Katelijne Exelmans,
ombudsmannen

Layout:

Graphic Design Slangen
www.graphicdesignslangen.com