

ombudsmanposte

Seit 30 Jahren, seit 1993, bietet ombudsman poste in jedem einzelnen Streitfall, der ihm vorgelegt wird, seine Vermittlungsdienste an. Der Ombudsdienst beginnt seine Analyse mit der Schilderung des Beschwerdeführers. Die Suche nach einer Lösung erfordert dann eine entschlossene Zusammenarbeit zwischen dem Ombudsdienst und dem Postunternehmen, das von dem analysierten Streitfall betroffen ist. Und diese Zusammenarbeit trägt Früchte: von der Lösung einzelner Beschwerden bis hin zur Wiederherstellung des Vertrauens des Kunden in das von der Streitigkeit betroffene Postunternehmen.

Die Aussage eines zufriedenen Kunden faßt diese Dynamik treffend zusammen:

“Die verschiedenen Informationsmails, die wir erhalten haben, und der von beiden Seiten akzeptierte Vorschlag einer schlüssigen Schlichtung beruhigen uns hinsichtlich des effizienten Funktionierens des Postdienstes.”

Im Jahr 2022 haben **5.435 Postbenutzer den Ombudsdienst in Anspruch genommen** und 2.541 Streitfälle waren Gegenstand einer Schlichtungsuntersuchung, die **in 89 % der Fälle zu einer gütlichen Lösung führte**. Das Verschwinden eines Pakets ist nach wie vor der Hauptgrund, warum sich Postbenutzer an den Ombudsdienst wenden. Im Jahr 2022 erinnert die Ombudsperson daran, dass jeder belgische Empfänger das Recht hat, dass der betreffende Postbetreiber eine Untersuchung einleitet, wenn es Probleme mit seiner Sendung gibt. Allzu oft ist die Tatsache, dass der Empfänger vom Postbetreiber zur Beilegung seiner Streitigkeit an seinen Absender verwiesen wird, eine zusätzliche Frustration für den Kunden und ein Grund, sich an den Ombudsdienst zu wenden.

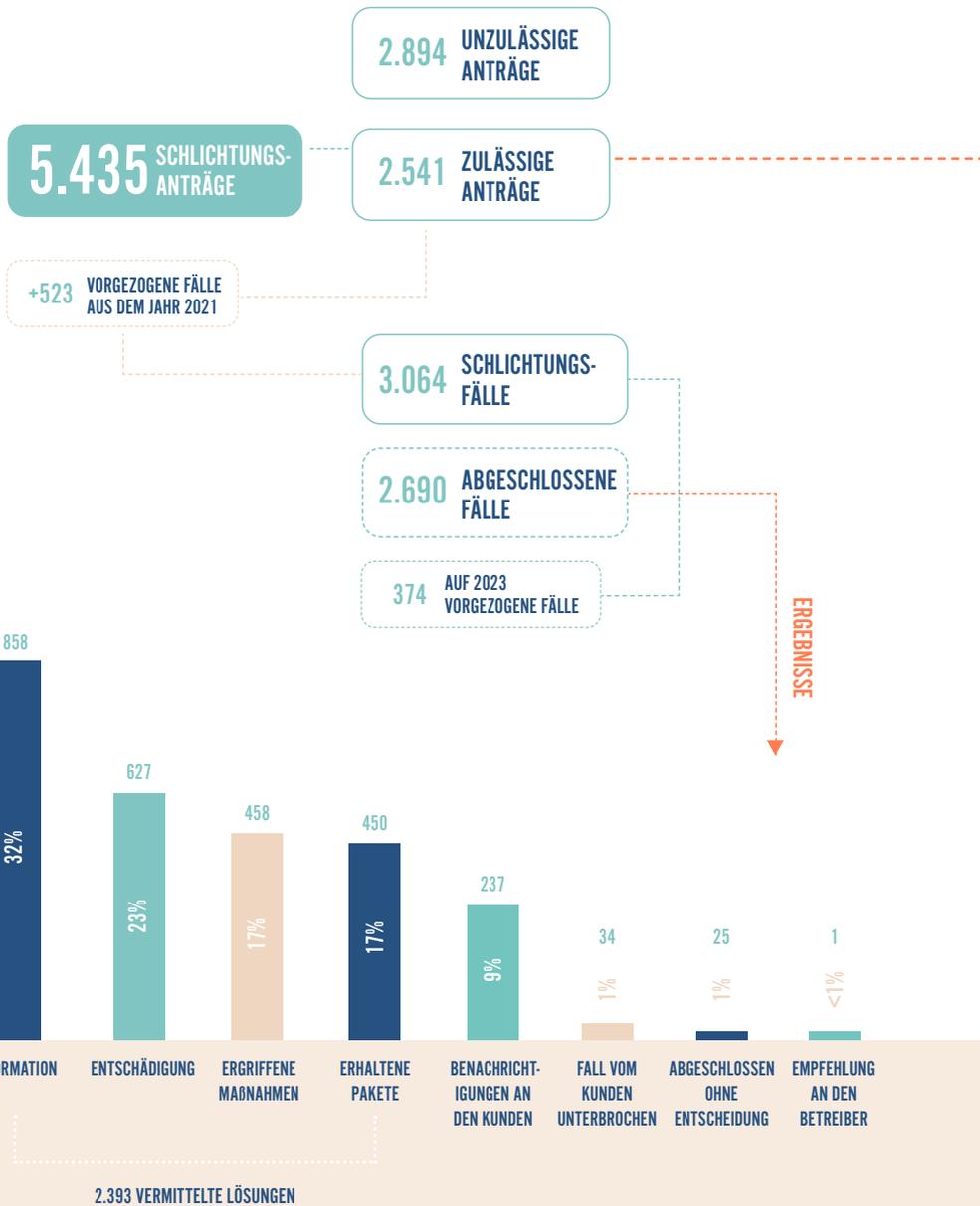


Auch nach 30 Jahren besteht die Aufgabe von ombudsman poste weiterhin darin, eine gütliche Einigung zwischen dem Nutzer und dem Postunternehmen zu erzielen. Das Erreichen möglichst vieler einvernehmlicher Lösungen bleibt auch sein Bestreben. Im Jahr 2022 wurden 2.393 Fälle mit einer gütlichen Einigung zwischen den Parteien abgeschlossen. Ein schönes Ergebnis, das dank eines leidenschaftlichen, kompetenten und eng verbundenen Teams erreicht wurde! Mit der gleichen Aufgabe und dem gleichen Ehrgeiz geht ombudsman poste die nächsten 30 Jahre Mediation im Postsektor an.



2022 AUF EINEN BLICK

EIN DETAILLIERTES BILD DER BESCHWERDEN IM POSTSEKTOR: JEDEM SCHLICHTUNGSANTRAG KÖNNEN VERSCHIEDENE BESCHWERDEN ZUGEORDNET WERDEN, JE NACHDEM, WIE DER KUNDE DEN STREITFALL BESCHREIBT. IM JAHR 2022 GAB ES IM DURCHSCHNITT 2,2 BESCHWERDEN PRO AKTE.



5.635 ZUGELASSENE BESCHWERDEN

TOP 3

876 VERLORENE PAKETE
664 ENTSCHÄDIGUNGEN
412 GEBÜHREN/RECHNUNGEN

TOP 3

392 FEHLENDE SENDUNGEN
308 ZUSTELLUNGSFEHLER
119 ANTRAG AUF ENTSCHÄDIGUNG

TOP 3

548 KUNDENDIENST BIETET KEINE LÖSUNG AN
331 FEHLENDE KOMMUNIKATION
202 ADRESSAT KANN KEINE BESCHWERDE EINREICHEN

3.106
PAKETE

1.220
POSTSENDUNGEN

1.244
BEZIEHUNGEN ZWISCHEN
POSTNÜTZERN UND
POSTUNTERNEHMEN

65
ANDERE

SCHLÜSSELZAHLEN SCHLICHTUNGSANFRAGEN

2022 IM EINZELNEN: ZULÄSSIGE BESCHWERDEN

ombudsman poste empfiehlt dem Sektor:

- ▶ die internen Prozesse zur Lokalisierung von Paketen, die von der geplanten Route abweichen, zu optimieren. Auf diese Weise sollen Paketverluste verringert werden.
- ▶ das Recht auf Widerruf eines Online-Erstellung Versandetiketts anzuwenden, und zwar auf einfachen Antrag eines Privatkunden, solange er das Paket nicht zum Beförderungsunternehmen gebracht hat.
- ▶ jedem Kunden die Berechnung der Zollgebühren genau zu erklären, mit besonderem Augenmerk auf private Empfänger, Vereine oder Selbstständige.
- ▶ die Rechte des Empfängers zu garantieren, indem sie seiner Beschwerde nachgeht, den Kunden ordnungsgemäß informiert und in begründeten Fällen den erlittenen Schaden ersetzt.

ombudsman poste empfiehlt bpost:

das Verfahren für die Zustellung eines Einschreibens mit Nachweis der Überprüfung der Identität des Empfängers korrekt anzuwenden.

ombudsman poste schlägt den Behörden vor:

die unbeabsichtigten Folgen der Anwendung der neuen europäischen Mehrwertsteuerregelungen für den elektronischen Handel auf Sendungen, die die Voraussetzungen für die Mehrwertsteuerbefreiung von Spenden erfüllen, zu analysieren und gegebenenfalls die notwendigen Anpassungen vorzunehmen.



DEN VOLLSTÄNDIGEN JAHRESBERICHT FINDEN SIE UNTER OMBUDSMANPOSTE.BE

Verantwortlicher Herausgeber:
Paul De Maeyer und Katelijne Exelmans,
Ombudsmänner

Layout:
Graphic Design Slangen
www.graphicdesignslangen.com