

## DER OMBUDSDIENST EMPFIEHLT DEN POSTUNTERNEHMEN

- ▶ Die Rechte des Empfängers zu gewährleisten, indem sie seine Beschwerden untersuchen, ihn informieren und ihm in begründeten Fällen eine Entschädigung zahlen.
- ▶ Die Zugänglichkeit ihrer Kundendienste zu bewachen, damit jeder Nutzer zügig Auskunft bekommen kann, ein Problem melden kann und sein Problem weiter verfolgt wird.

## DER OMBUDSDIENST EMPFIEHLT BPOST

### IN BEZUG AUF DEN VERSAND VON PAKETEN:

- ▶ Seine inneren Verfahren für die Lokalisierung von Paketen, die von der vorgesehenen Strecke abweichen, zu optimieren, so dass Pakete nicht spurlos verschwinden.
- ▶ Die Kommunikation des Speditionsbüros mit dem Empfänger zu optimieren und die Abfertigungsfristen einzuschränken.
- ▶ Beim Kauf eines Versandetiketts am Schalter genügend Information über die verschiedenen Versandoptionen und deren Bedingungen zu geben, einschließlich der Option einer versicherten Sendung.
- ▶ Den Paketen, die im Rahmen des E-Commerce zurückgeschickt werden, bis einschließlich Aushändigung dem Absender/Verkäufer zu folgen.

### IN BEZUG AUF DIE POSTZUSTELLUNG:

- ▶ Bei sich hinziehenden Zustellungsschwierigkeiten eine gründliche Untersuchung durchzuführen, und anschließend Maßnahmen zu treffen, die so lange wie nötig weiter verfolgt werden.
- ▶ Das Verfahren für die Zustellung einer Einschreibesendung korrekt zu befolgen, mit Beweis der Überprüfung der Identität des Empfängers.

Der vollständige Jahresbericht kann auf der Webseite [www.omps.be](http://www.omps.be) konsultiert werden.

Verantwortlicher Herausgeber: Paul De Maeyer, Médiateur / ombudsman  
 Katelijne Exelmans, Ombudsvrouw / médiatrice

Layout: Graphic Design Slangen



**9.153** VERMITTLUNGERSUCHEN  
 IM JAHR 2020

**3.647**  
 ZULÄSSIGE  
 ERSUCHEN

**5.506**  
 UNZULÄSSIGE  
 ERSUCHEN

ZULÄSSIGE BESCHWERDEN

\*3.647 ZULÄSSIGE ERSUCHEN ERZEUGEN 10.044 BESCHWERDEN

**2.274** über  
 POSTSENDUNGEN

**2.740**  
 BESCHWERDEN IM  
 BEZIEHUNGSBEREICH

**4.863** über  
 PAKETE

**167**  
 SONSTIGE

**10.044** NEUE ZULÄSSIGE BESCHWERDEN  
 IM JAHR 2020

+ 1.420 BESCHWERDEN AUS 2019

**11.464**  
 ZU BEHANDELNDE  
 BESCHWERDEN IM JAHR 2020

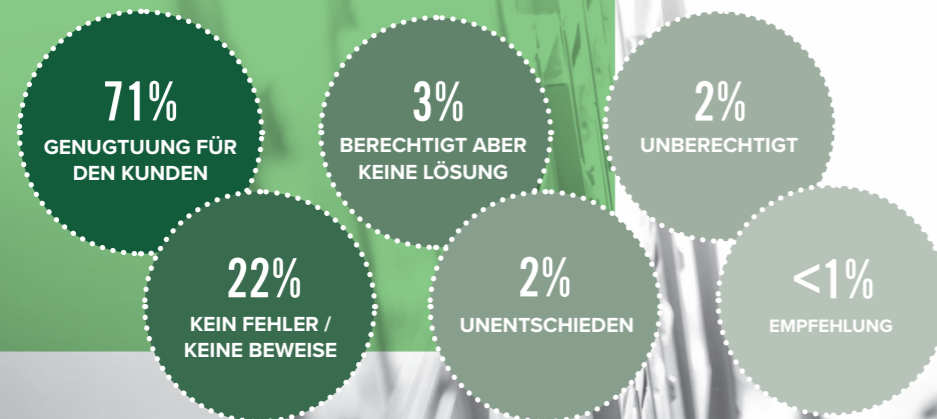
9.975 ABGESCHLOSSENE  
 BESCHWERDEN IM JAHR 2020

1.489 AUF 2021  
 VERSCHOBENE BESCHWERDEN

\* Jedes Vermittlungsersuchen wird vom Ombudsdienst aufgrund einer europäischen CEN-Norm codiert. Dies bedeutet, dass mit jedem Dossier unterschiedliche Beschwerden verbunden sind, wenn Kunden in ihrem Vermittlungsersuchen verschiedene Probleme erwähnen. Im Durchschnitt sind mit jedem Dossier 3 Beschwerden verbunden.

## VERMITTLUNGSERGEBNISSE: 9.975 ABGESCHLOSSENE BESCHWERDEN IM JAHR 2020

Der zentrale Auftrag des Ombudsdienstes besteht darin, einen friedlichen Vergleich zu schließen. Dazu untersuchen die Dossierverwalter die Tatsachen und vermitteln sie zwischen den Parteien. Die Unparteilichkeit des Ombudsdienstes ist dabei ein wichtiger Ausgangspunkt. Falls die Parteien keinen Vergleich schließen, vertritt der Ombudsdienst einen bestimmten Standpunkt. Das geschieht im Rahmen der Regulierung und eventuell der allgemeinen Bedingungen des betreffenden Betriebs. Überdies kann und wird der Ombudsdienst sich auf Billigkeit berufen, wenn er das als gestattet erachtet.



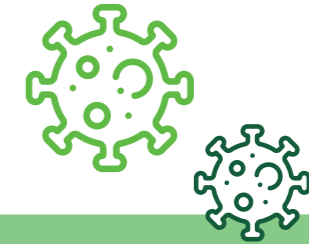
## ZULÄSSIGE BESCHWERDEN IM JAHR 2020

 **4.863 ÜBER PAKETE**  
1 VON 3 BESCHWERDEN BEZIEHT SICH  
AUF EIN VERSCHWUNDENES PAKET

 **2.274 ÜBER BRIEFSENDUNGEN**  
1 VON 3 BESCHWERDEN BEZIEHT SICH  
AUF EINE EINSCHREIBESENDUNG

 **2.740 BESCHWERDEN  
IM BEZIEHUNGSBEREICH**

## EINE STARKE LEISTUNG DES POSTSEKTORS IM PANDEMIEJAHR 2020!



Die COVID-19-Pandemie und die dazugehörigen, von der Regierung getroffenen Maßnahmen sorgen für eine starke Steigerung der Paketbeförderung, getrieben durch einen boomenden E-Commerce. Eine Steigerung der Beschwerden über Pakete um 10% beim Ombudsdienst hat dieser Tendenz einigermaßen gefolgt, aber sicherlich nicht in demselben Maße wie das explosive Wachstum bei den Kurierdiensten.

Der Ombudsdienst notierte eine erhebliche Senkung der typischen Probleme bei der Zustellung eines Pakets oder eines Briefes ins Haus, d.h. der letzte und entscheidende Schritt im postalischen Verfahren. Ein Postbote oder Zusteller ist jeden Tag unterwegs, um Sendungen beim Empfänger zu bringen. 2020 war dieser Job infolge der COVID-19-Pandemie und der dazugehörigen Maßnahmen nicht einfach. Man musste nicht nur in Kontakten mit Kollegen und Kunden Abstandsregeln einhalten. Daneben sorgten die außergewöhnlichen Mengen und die dazugehörige Arbeitsbelastung für eine alles andere als ideale Situation für die Ausübung des Berufs eines Zustellers.

*Die Postboten, Kuriere und im weiteren Sinne alle Mitarbeiter der Postbetriebe haben 2020 außergewöhnliche Arbeit in schwierigen Umständen geleistet.*

## 9 VORSCHLÄGE FÜR DIE OPTIMIERUNG DER POSTALISCHEN UNIVERSALDIENSTLEISTUNG

Die Wichtigkeit der postalischen Universaldienstleistung wurde im von der Pandemie heimgesuchten Jahr 2020 besonders betont. Der Ombudsdienst macht 9 Vorschläge, um die Universaldienste weiter zu optimieren.

- 1 Eine dauerhafte Lösung bei sich hinziehenden Zustellungsschwierigkeiten.
- 2 Ein nahes Netz von roten Briefkästen, Postämtern und unterstützenden Diensten.
- 3 Eine Rechtsgrundlage für die Höhe der Entschädigung einer Anzahl nationaler elementarer Produkte.
- 4 Proaktive Kommunikation über die verschiedenen Versandoptionen und deren Bedingungen, einschließlich der Option einer versicherten Sendung.
- 5 Eine richtige Anwendung des Verfahrens für die Zustellung einer Einschreibesendung.
- 6 Besserer Schutz der Versandfristen für Todesnachrichten.
- 7 Verfolgen der (erschwinglichen) Prior-Briefmarke.
- 8 Eine dauerhafte Anstrengung für die Sortierung und Zustellung von Sendungen mit einem kleinen Irrtum in der Adressierung.
- 9 Berichterstattung des Universaldienstleisters über die Beschwerdezeffern.

## ENTWICKLUNG VERMITTLUNGERSUCHEN

■ UNZULÄSSIGE DOSSIERS  
■ ZULÄSSIGE DOSSIERS  
■ GESAMTZAHL DOSSIERS

