

## DER OMBUDSDIENST EMPFIEHLT DEN POSTUNTERNEHMEN:

- ▶ Die Rechte des Empfängers zu gewährleisten, indem sie seine Beschwerden untersucht, ihn informiert und ihm in begründeten Fällen eine Entschädigung zahlt.

## DER OMBUDSDIENST EMPFIEHLT BPOST:

- ▶ Seinen Kundendienst zugänglich zu machen, sodass jeder Benutzer die Möglichkeit hat, Informationen anzufordern, ein Problem zu melden und ein Follow-up zu erwarten.

### IN BEZUG AUF DEN VERSAND VON PAKETEN

- ▶ Spezifische Untersuchungen über das Verschwinden von Paketen innerhalb des eigenen Netzes durchzuführen und operative Maßnahmen zu ergreifen, damit Pakete nicht verschwinden können.
- ▶ Bei einer Hauszustellung, ein Paket an die auf dem Versandetikett angegebene Anschrift anzubieten: im Briefkasten oder durch Aushändigung an den Empfänger. Alternative Lieferungen dürfen eine richtige Zustellung nicht beeinträchtigen. Darüber hinaus müssen die Rechte des Empfängers und des Absenders gewährleistet bleiben: das Recht auf eine Untersuchung und gegebenenfalls das Recht auf eine richtige Entschädigung.
- ▶ Die Kommunikation Ihrer Zollagentur zum Empfänger zu optimieren und die Verzögerungen bei der Zollabfertigung eingehender Pakete zu beseitigen.

### IN BEZUG AUF DIE ZUSTELLUNG VON BRIEFSENDUNGEN

- ▶ Eine eingehende Untersuchung durchzuführen, wenn anhaltende Zustellungsprobleme auftreten, gefolgt von Maßnahmen, die so lange wie nötig befolgt werden.
- ▶ Das Verfahren für die Zustellung einer Einschreibesendung immer korrekt durchzuführen, d.h. die Sendung gegen Unterschrift des Empfängers zu verteilen und die Identität des Empfängers zu überprüfen.

Der vollständige Jahresbericht kann auf der Webseite [www.omps.be](http://www.omps.be) konsultiert werden.  
 Verantwortliche Herausgeber: Paul De Maeyer, Ombudsmann  
 Katelijne Exelmans, Ombudsfrau  
 Layout: Graphic Design Slangen



**8.520** VERMITTLUNGSANFRAGEN  
IM JAHR 2019

**3.614**  
ZULÄSSIGEN  
VERMITTLUNGSANFRAGEN

**4.906**  
UNZULÄSSIGEN  
VERMITTLUNGSANFRAGEN

ZULÄSSIGE BESCHWERDEN

\*3.614 ZULÄSSIGEN VERMITTLUNGSANFRAGEN HABEN ZU 10.098 BESCHWERDEN GEFÜHRT

**2.700**  
BESCHWERDEN ÜBER  
BRIEFSENDUNGEN

**2.741**  
BEZIEHUNGS-  
BESCHWERDEN

**4.436**  
BESCHWERDEN  
ÜBER PAKETE

**221**  
ANDEREN  
ANTRÄGE

**10.098** NEUEN ZULÄSSIGEN  
BESCHWERDEN IM JAHR

+ 2.630 BESCHWERDEN VOM 2018

**12.728**  
ZU BEHANDELNDEN  
BESCHWERDEN IM JAHR 2019

11.308 ABGESCHLOSSENEN  
BESCHWERDEN IM JAHR 2019

1.420 AUF 2020 VERSCHOBENEN  
BESCHWERDEN

\* Jedes Vermittlungsersuchen wird vom Ombudsdienst auf der Grundlage eines europäischen CEN-Standards codiert.  
 Dies bedeutet, dass mit jedem Dossier unterschiedliche Beschwerden verbunden sind, wenn Kunden in ihrem Antrag unterschiedliche Probleme erwähnen.  
 Im Durchschnitt sind mit jedem Dossier 3 Beschwerden verbunden.

## DER OMBUDSDIENST WIEDERHOLT: EIN KUNDENDIENST MUSS ZUGÄNGLICH SEIN!

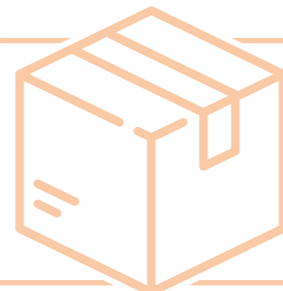
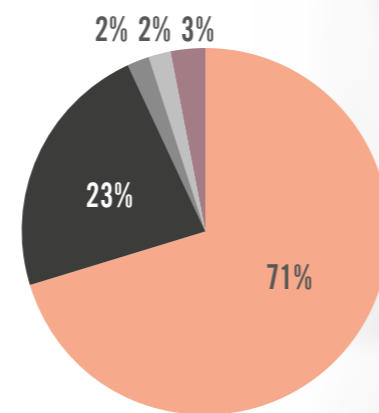
Im Jahr 2019 stellte der Ombudsdienst eine hohe Anzahl unzulässiger Vermittlungersuchen fest, nämlich 4.906. Der bei weitem wichtigste Grund für die Unzulässigkeit von Beschwerden ist die Feststellung, dass sie noch nicht beim Unternehmen selbst eingereicht wurden. Im Jahr 2019 diente der Ombudsdienst als Zugang zum Kundendienst von bpost für mehr als 4.000 Anträge.

Wir beschränken unseren Anruf nicht auf bpost. Andere Unternehmen sind ebenfalls nicht immer leicht zu erreichen, einige verwenden eine Zahlungsnummer für ihren Kundendienst, andere verweisen auf den Absender usw. Im Sektor treffen wir auch Postunternehmen, die auch eine kundenfreundliche Politik für ihre Empfänger entwickeln: eine bestimmte Telefonnummer oder E-Mail-Adresse für Empfänger, spezialisierte Kundenmitarbeiter usw.

## ERGEBNISSE DER VERMITTLUNG

11.308 ABGESCHLOSSENEN BESCHWERDEN IM JAHR 2019

- 7.985 ZUR BEFRIEDIGUNG DER KUNDEN
- 2.603 KEINE SCHULD/OHNE BEWEIS
- 230 UNBEGRÜNDETEN BESCHWERDEN
- 181 UNENTSCHEIDENEN BESCHWERDEN
- 309 BEGRÜNDETEN BESCHWERDEN ABER OHNE LÖSUNG



## 4.436 BESCHWERDEN ÜBER PAKETE

Fast jede vierte Beschwerde betrifft die Benachrichtigung über ein verschwundenes Paket.

Im Jahr 2019 wurden 1.219 Pakete vom Kunden als verschwunden gemeldet, 1.122 davon waren für bpost. Das Verschwinden eines Pakets ist auch oft der Grund für eine Beschwerde bei den meisten anderen Unternehmen.

Die Untersuchung des Ombudsdienstes auf verschwundene Pakete führt in einigen Dossiers zu einem positiven Ergebnis. Ein Paket wird dann zurückgefunden: in einem Sortierzentrum, bei einem Nachbarn, in einem Postpunkt, bei der Zollagentur, beim Dienst für unzustellbare Sendungen... und wird weiterhin an den rechtmäßigen Empfänger zugestellt.

Das Endergebnis ist jedoch oft, dass ein Paket als endgültig verloren gilt und das Unternehmen dies nicht erklären kann. Als Ombudsdienst sind wir der Meinung, dass wir diese Antwort zu oft erhalten, selbst der Kunde versteht nicht, dass ein Paket einfach so verschwinden kann. Wir fordern daher die Unternehmen auf, ihre Prozesse zu optimieren, um die Anzahl verschwundener Pakete zu reduzieren.

### Erklärung eines Absenders:

*Bisher wurden keine Maßnahmen in Bezug auf ein Paket ergriffen, das am 9. September ordnungsgemäß versandt wurde. Das Unternehmen hat offensichtlich kein Verfahren, um nach einem solchen verlorenen Paket zu suchen. Schlimmer noch, es stellte sich bald heraus, dass ich davon ausgehen musste, dass es verloren ging.*

## BRIEFSENDUNGEN: STARKER RÜCKGANG DER ANZAHL DER BESCHWERDEN

Im Jahre 2019 empfangen wir 2.700 Beschwerden über Briefsendungen. Dies ist ein deutlicher Rückgang von 27% gegenüber 2018. Der Rückgang der Anzahl der Beschwerden folgt daher dem schrumpfenden Briefmarkt.

Während die Anzahl der Beschwerden über gewöhnliche Briefsendungen und Zeitungen stark abnimmt, blieb die Anzahl der Beschwerden über eingeschriebene Briefe relativ hoch. Fehler bei der Zustellung und verschwundene Briefsendungen bleiben der Hauptgrund für die Einreichung einer Beschwerde beim Ombudsdienst.

## ZULÄSSIGE BESCHWERDEN IM JAHR 2019

-  4.436 BESCHWERDEN ÜBER PAKETE
-  2.700 BESCHWERDEN ÜBER BRIEFSENDUNGEN
-  2.741 BEZIEHUNGSBESCHWERDEN
-  221 ANDEREN ANTRÄGE

## ENTWICKLUNG

Rückgang um 8% zwischen 2018 und 2019  
Anstieg um 116% zwischen 2015 und 2019

