

ombudsman *poste*



Jahresbericht 2022





## INHALTSVERZEICHNIS

### 3 | VORWORT

### 5 | 30 JAHRE OMBUDSMAN POSTE

### 8 | 2022 AUF EINEN BLICK

### 9 | WICHTIGSTE ZAHLEN ZU VERMITTLUNGERSUCHEN

- Wichtigste Zahlen 2022
- Entwicklung 2015–2022

### 14 | UNSER AUFTRAG: GÜTLICHE BEILEGUNG ZULÄSSIGER STREITFÄLLE

- Ergebnisse
- Endziel ist eine einvernehmliche Lösung!
- Wenn eine einvernehmliche Lösung erreichbar ist
- Bearbeitungsfrist

### 24 | UNSERE KUNDEN

- Vermittlung im Postsektor
- Profil von Antragstellers beim ombudsman poste
- Anmeldung

### 29 | 2022 IN EINZELHEITEN: ZULÄSSIGE BESCHWERDEN

- ... nach Kategorie: Post, Pakete und Kundenbeziehung
- ... nach Unternehmen

### 31 | PAKETE: ANALYSE UND EMPFEHLUNGEN

- Verschwundene Pakete
- Verschwundene, nicht rückverfolgbare Pakete
- Beantragung einer (höheren) Entschädigung
- Verzögerung
- Fehler bei der Zustellung
- Streitfälle über die Abfertigung und Zollgebühren
  - Berechnung und Rechnungsstellung
  - Der Verbraucher bezahlt den MwSt.-Betrag doppelt
  - Spenden

### 44 | POST: ANALYSE UND EMPFEHLUNGEN

- In Zahlen
- Einschreibebriefe
- Einfacher Briefwechsel

### 48 | BEZIEHUNG ZWISCHEN DEN PARTEIEN. ANALYSE UND EMPFEHLUNGEN

- In Zahlen
- Rechte des Empfängers:
- Erreichbarkeit des Kundendienstes

### 51 | STELLUNGNAHME AN DEN SEKTOR: WIDERRUFSRECHT

### 52 | TREND ZU KOMPLIZIERTEREN STREITFÄLLEN

### 54 | OMBUDSMAN POSTE ALS ORGANISATION

### 56 | DAS NETZWERK DES OMBUDSDIENSTES DER POST

- Ombudsdienste arbeiten zusammen
- Ein leistungsstarker Ombudsdienst für Verbraucher

### 57 | LEXIKON

### 58 | ENDNOTEN

## VORWORT

# ombudsman *poste*

Ein neues Logo, derselbe Auftrag  
und dieselbe Ambition!

Seit 30 Jahren, seit März 1993, kann sich jeder Bürger und jede juristische Person an einen Ombudsmann wenden, um ihren Streit mit einem Postunternehmen zu schlichten. Als der Ombudsdienst eingerichtet wurde, betrafen die Beschwerden vor allem die traditionellen Postdienste: Briefverkehr und Finanzsendungen, wie (Renten-)Abtretungen und Einzahlungen im Namen Dritter. Diese Beschwerden wurden per (eingeschriebener) Post an das Büro des Ombudsmannes bei De Post-La Poste in Brüssel geschickt. Die Art der Beschwerden und der Kontext, in dem das Büro des Bürgerbeauftragten Untersuchungen durchführt und vermittelt, hat sich im Laufe der Jahre im Einklang mit den sozialen und wirtschaftlichen Entwicklungen verändert. Aus dem vorliegenden Jahresbericht geht hervor, dass im Jahr 2022 die "Nichtankunft eines Pakets" der Hauptgrund für die Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle sein wird. Und dies geschieht immer noch selten per Brief, sondern über Online-Kanäle.

Anno 2023 vermittelt der Ombudsman poste immer noch jeden einzelnen beruflichen Streitfall. Die Ombudsstelle beginnt die Schlichtung mit der Geschichte des Beschwerdeführers. Um eine Lösung

zu finden, ist dann eine gute Zusammenarbeit zwischen dem betroffenen Postunternehmen und der Ombudsstelle erforderlich. Um auch in komplexen und langwierigen Fällen Ergebnisse zu erzielen, investieren mehrere Unternehmen und die Ombudsleute in regelmäßige Aktenberatungen. Das Engagement des Managements ist hier entscheidend. Je kundenorientierter, desto ombudsmannorientierter. Und das zahlt sich aus: von der Lösung einzelner Beschwerden bis zur Wiederherstellung des Vertrauens. In den Worten eines zufriedenen Kunden klingt das so: "Die vielen E-Mails mit Informationen und schließlich der Schlichtungsvorschlag, der von beiden Seiten akzeptiert wurde, stellt unser Vertrauen in die Postdienste wieder her."

Anno 2023 sind die Ombudsmänner noch dabei, strukturelle Empfehlungen zu formulieren, um die häufigsten Probleme aufzuzeigen und dem Postsektor oder der Politik zu empfehlen, die notwendigen Schritte für einen reibungsloseren Service für die Bürger, Verbände und Unternehmen des Landes zu unternehmen. Eine strukturelle Empfehlung, die seit Jahren formuliert wird, ist das "Recht des Empfängers auf eine Auskunft". Trotz des stärker

verbraucherorientierten Ansatzes, der sich im Postsektor durchsetzt, ist es bei den Kundendiensten der Postunternehmen nach wie vor üblich, den Adressaten an den Absender zu verweisen, bevor er eine Anfrage stellt. Sogar im Jahresbericht 2022 bekräftigt der Ombudsman, dass gemäß internationalem und nationalem Postrecht jeder Nutzer (sowohl Absender als auch Empfänger) von Postdiensten das Recht hat, im Falle eines Problems mit seiner Sendung untersucht zu werden.

Auch nach 30 Jahren besteht die Aufgabe des Ombudsmannes immer noch darin, eine

gütliche Einigung zwischen dem Nutzer und dem Postunternehmen zu erzielen. Das Ziel, so viele gütliche Lösungen wie möglich zu erreichen, bleibt ebenfalls bestehen. Im Jahr 2022 wurden 2.393 Fälle mit einer Einigung zwischen den Parteien abgeschlossen. Ein großartiges Ergebnis, das mit einem engagierten, kompetenten und eng zusammenarbeitenden Team erzielt wurde!

Mit demselben Auftrag und Ehrgeiz geht Ombudsman poste in die nächsten 30 Jahre der Mediation im Postsektor.

*Paul De Maeyer und Katelyne Exelmans*





# ombudsman poste



Der Dienst ombudsman poste wurde 1993 gegründet. Seit dieser Zeit haben sich der Sektor und der Ombudsdienst enorm weiterentwickelt.

Der Ombudsdienst wurde Anfang der 1990er Jahre als **einer der ersten Ombudsdienste** ins Leben gerufen. In diesem Zeitraum war die Überbrückung der Kluft zwischen Bürgern und Regierung ein wichtiges politisches Thema. Die ersten Ombudsleute waren daher in regulierten Sektoren tätig. Mit dem Gesetz vom 21. März 1991 „zur Umstrukturierung bestimmter öffentlicher Wirtschaftsunternehmen“ wurden Ombudsstellen bei drei öffentlichen Unternehmen eingerichtet: bei der Post (jetzt bpost), RTT (jetzt Proximus) und der SNCB. Schon damals hielten die Ombudsmänner an ihrer gesetzlich verankerten Unabhängigkeit fest, das Personal und die Materialien wurden von der Post bereitgestellt.

Zum ersten Mal hatten die Bürger und Benutzer von Postdiensten ein offenes Ohr für ihre kleinen und großen Anliegen in Bezug auf den Post-Universaldienst und andere von der Post erbrachte Dienstleistungen und ein Gremium, das für sie als Vermittler zwischen den großen Organisationen fungierte, in denen Bürger mit ihren Problemen nicht immer der Weg zu einer Lösung finden.

**Auf Beschluss des Gesetzgebers ist der Ombudsdienst seit 2013 für den gesamten Post- und Paketssektor zuständig.** Der Dienst Ombudsmann wurde in den Ombudsdienst für den Postsektor umgewandelt. Im Jahr 2007 wurden die Mitarbeiter im Belgischen Institut für Postdienste und Telekommunikation (BIPT) übernommen, und der Dienst wurde verwaltungstechnisch der Regulierungsbehörde für den Postsektor unterstellt. Die Ombudsmänner wurden vom Ministerrat für

ein verlängerbares fünfjähriges Mandat ernannt und arbeiteten weiterhin völlig unabhängig von der Regulierungsbehörde und der Regierung und natürlich auch vom Postsektor selbst.

All dies geschah im Rahmen einer umfassenden Entwicklung, die sich auf europäischer Ebene vollzog. In den Jahren 1993, 2002 und 2008 wurden drei Postrichtlinien veröffentlicht, die den Sektor innerhalb der Europäischen Union schrittweise liberalisiert. Der Höhepunkt dieses freien Wettbewerbs folgte schließlich im Jahr 2011. In dieser Zeit wurde eine Reihe von Aktien von De Post/La Poste – die ihren Namen in bpost änderte – frei verkauft, und das Unternehmen wurde 2013 an die Börse gebracht. Der Ombudsdienst wurde ab 2007 für Beschwerden von Benutzern aller Postdienste, einschließlich Kurierdiensten, zuständig. Dies wurde schließlich vom Brüsseler Appellationshof am 19. Juni 2013 endgültig bestätigt.

Die EU-Richtlinien sahen eine schrittweise Liberalisierung des Postmarktes vor, wobei der Gesetzgeber jedoch eine Reihe von Sicherheitsvorkehrungen für die Benutzer traf; der freie Wettbewerb sollte die Qualität der Dienstleistungen nicht beeinträchtigen. Die Leitlinien legen Qualitätsbedingungen fest, um sicherzustellen, dass Benutzer unabhängig von ihrem Wohnort Anspruch auf einen regelmäßigen und zuverlässigen Dienst haben. Jedes Postunternehmen sollte auch über einen Kundendienst leicht erreichbar sein. Die Rechte des Empfängers wurden hier eindeutig festgeschrieben; jeder, der ein Paket, einen Brief oder ein Einschreiben erwartet, sollte in der Lage sein, das zuständige Unternehmen bei Fragen oder Beschwerden einfach und kostengünstig zu erreichen. Auch heute noch ist ombudsman poste eine Organisation, die sich unermüdlich für die Einhaltung dieser Bedingungen einsetzt.



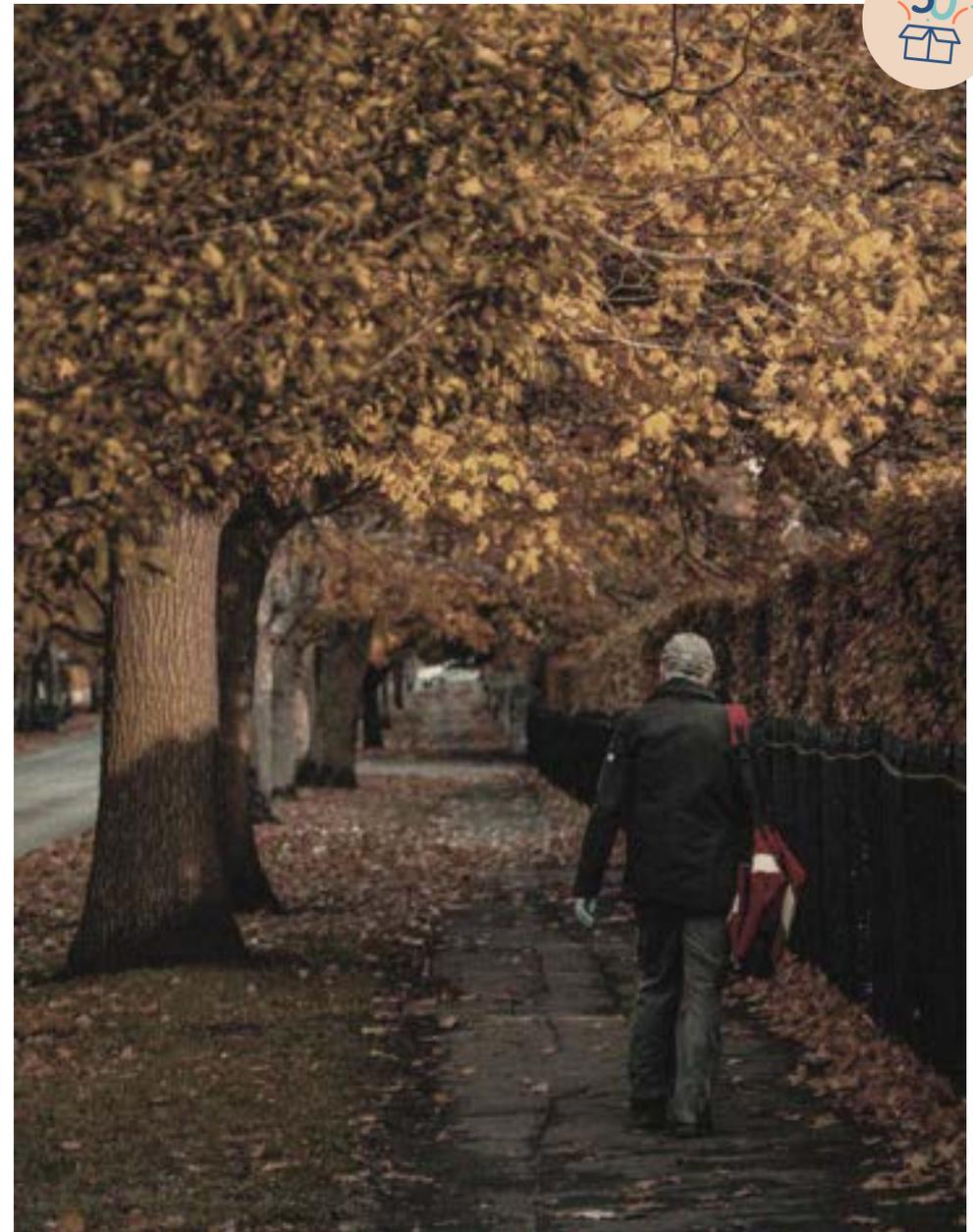
Die letzte Richtlinie stammt aus dem Jahr 2008, also kurz vor dem Aufkommen des elektronischen Handels (E-Commerce). Die Europäische Kommission arbeitet daher derzeit an einem neuen Text, in dem **sich der Ombudsdienst weiterhin für die Rechte aller Benutzer von Postdiensten einsetzen wird: Absender und Empfänger.** Die zunehmende Beliebtheit des Online-Shoppings - die während der Corona-Periode ihren Höhepunkt erreichte - bedeutet, dass die Qualität der Dienstleistung und die Rechte des Empfängers immer wichtiger werden.

Unsere Organisation setzt sich für eine weitere Professionalisierung ein, die mit der Entwicklung der Branche Schritt hält. Seit mehreren Jahren hat der Ombudsdienst Fachwissen in den Bereichen E-Commerce, Postabfertigung von Waren aus Ländern außerhalb der Europäischen Union und Verbraucherschutz entwickelt. Obwohl wir immer noch häufig Beschwerden über Probleme bei der Zustellung von **Briefen** bearbeiten, **sind diese Arten von Beschwerden im Vergleich zu den Dossiers, die wir seit mehreren Jahren zu Paketen bearbeiten, in der Minderzahl.** Viele dieser Waren werden auf dem Postweg über nationale Grenzen hinweg – innerhalb und außerhalb der EU – befördert, mit allen Konsequenzen für die Anwendung der Regeln des internationalen Rechts. Auch die Zahl der Beschwerden ist erheblich gestiegen und das Ombudsteam ist deutlich größer geworden.

Unter dem Einfluss von Europa wurden die Grundzüge der außergerichtlichen Streitbeilegung in Belgien weiterentwickelt. Im Jahr 2015 wurde ein königlicher Erlass<sup>1</sup> veröffentlicht, der die Bedingungen festlegt, die ein Mediator erfüllen muss, um als so genannte „qualifizierte Einrichtung für die außergerichtliche

Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten“ in Betracht zu kommen. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit sind zentrale Anforderungen an einen Mediator. Der Ombudsdienst für den Postsektor wurde 2015 zu einer qualifizierten Einrichtung.

Eine wichtige Errungenschaft des ombudsman poste ist die Vorreiterrolle bei der Durchsetzung von Regeln für die Unternehmenshaftung. Während in der Vergangenheit der Anbieter von Universalpostdiensten kaum haftbar gemacht werden konnte (außer bei Einschreibesendungen), gibt es heute unterschiedliche rechtliche Regelungen, die die Haftung je nach Beförderungsart und je nachdem, ob es sich um eine Inlands- oder Auslandssendung handelt, festlegen. Neben der Beilegung individueller Streitigkeiten ist es die Aufgabe des ombudsman poste, strukturelle Empfehlungen für Post- und Kurierunternehmen, den Sektor und die Politik zu geben. Der Ombudsdienst hat auch hart an seiner eigenen Zugänglichkeit und Ansprechbarkeit gearbeitet. Während ein Benutzer früher für die Einreichung einer Beschwerde bezahlen musste, ist unser Service heute kostenlos und wir sind über verschiedene Kanäle erreichbar.





In den 30 Jahren, die das Büro des ombudsman poste besteht, haben wir mehrere Trends in unserer Zusammenarbeit mit Unternehmen festgestellt. Die ersten 14 Jahre mit bpost; seit Februar 2007 mit den anderen Unternehmen des Sektors. In den ersten Jahren waren wir selbst vor Ort, und die Zusammenarbeit hing von der Einstellung des jeweiligen Mitarbeiters oder lokalen Managers ab. Obwohl wir immer noch jeden Mitarbeiter befragen können, haben wir uns zu einem Verfahren mit mehreren Kontaktstellen entwickelt. Dies führte zu mehr Einheitlichkeit und Professionalität bei der Untersuchung von Beschwerden des Unternehmens. In den letzten Jahren hat ombudsman poste erheblich in die Konzertierung zwischen Ombudsleuten und Unternehmensleitern investiert, um auch für komplexe Dossiers eine Lösung zu finden.

**Trotz der großen Veränderungen der letzten 30 Jahre und der aktuellen Entwicklungen ist eine Konstante geblieben: unser Engagement, zwischen Kunden und Unternehmen zu vermitteln und so zum Vertrauen der Bürger, Verbände und Unternehmen in unsere Post- und Kurierdienste beizutragen.**



**Das Ombudsteam 2014, mit Ombudsfrau Truus Lostrie.  
Die Ombudsmänner, die ihr vorausgegangen sind,  
waren: Xavier Godefroid und Elie Bockstal.**

# 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.

**5.435** SCHLICHTUNGSANTRÄGE

**2.894** UNZULÄSSIGE ANTRÄGE

**2.541** ZULÄSSIGE ANTRÄGE

**+523** VORGEZOGENE FÄLLE AUS DEM JAHR 2021

**3.064** SCHLICHTUNGSFÄLLE

**2.690** ABGESCHLOSSENE FÄLLE

**374** AUF 2023 VORGEZOGENE FÄLLE

**5.635** ZUGELASSENE BESCHWERDEN

**TOP 3**

876 VERLORENE PAKETE  
664 ENTSCHÄDIGUNGEN  
412 GEBÜHREN/RECHNUNGEN

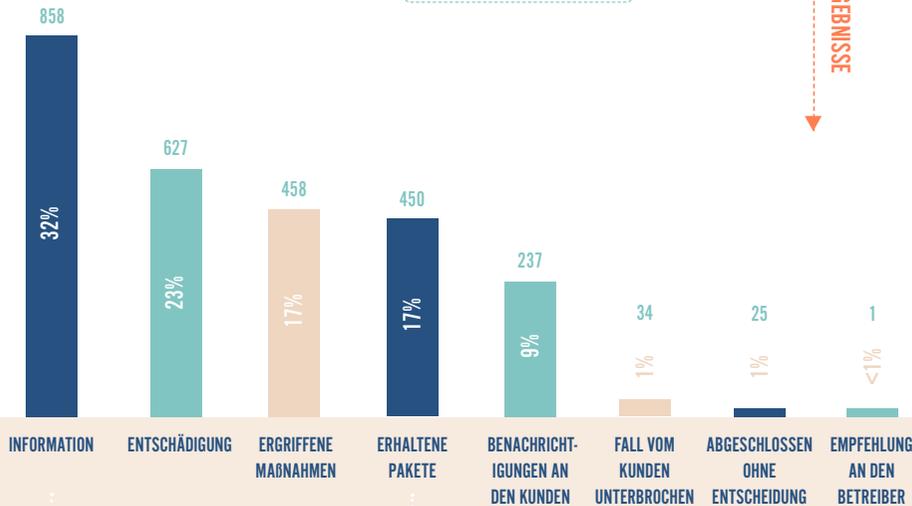
**TOP 3**

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

ERGEBNISSE



2.393 VERMITTELTE LÖSUNGEN

**3.106**  
PAKETE

**1.220**  
POSTSENDUNGEN

**1.244**  
BEZIEHUNGEN ZWISCHEN  
POSTNUTZERN UND  
POSTUNTERNEHMEN

**65**  
ANDERE

SCHLÜSSELZAHLEN SCHLICHTUNGSANFRAGEN

2022 IM EINZELNEN: ZULÄSSIGE BESCHWERDEN

## WICHTIGSTE ZAHLEN ZU VERMITTLUNGERSUCHEN





ombudsman poste vermittelt bei individuellen Streitfällen zwischen einem Kunden und einem Post- oder Paketdienstleister. Oberstes Ziel ist es, eine einvernehmliche Einigung zwischen dem Kunden und dem Unternehmen zu erzielen. Im Jahr 2022 wurden **5.435 Schlichtungsanträge** bei der Ombudsstelle eingereicht.

Bei jedem neuen Antrag wird zunächst die Zuständigkeit geprüft. Darüber hinaus prüft der Ombudsdienst, ob der Antrag eine Reihe von gesetzlich vorgesehenen Bedingungen erfüllt, die so genannte Zulässigkeitsprüfung. Der weitaus häufigste Grund für die Unzulässigkeit von Anträgen ist die Feststellung, dass sie noch nicht bei dem Unternehmen selbst eingereicht wurden (verfrühte Beschwerden). Als Beschwerdeinstanz kann der Ombudsdienst erst dann eine Untersuchung durchführen, wenn das Postunternehmen die Möglichkeit hatte, den Streitfall selbst zu lösen. Daher sollte der Absender oder Empfänger sein Problem zunächst mit dem betreffenden Unternehmen besprechen. Erhält der Kunde keine Antwort von dem Unternehmen oder ist er mit der angebotenen Lösung nicht zufrieden, kann er sich an den ombudsman poste wenden.

Im Jahr 2022 wurden **2.894 Vermittlungersuchen für unzulässig erklärt**. Der Ombudsdienst leitet unzulässige Beschwerden an die Kundendienstabteilung des betreffenden Unternehmens zur Weiterbehandlung weiter. Dies steht im Einklang mit ihrem gesetzlichen Auftrag.

**5.435**  
VERMITTLUNGERSUCHEN

**2.541** ZULÄSSIGE  
ERSUCHEN

**2.894** UNZULÄSSIGE  
ERSUCHEN

**79 %** VERFRÜHTE ERSUCHEN

**13 %** NICHT ZUSTÄNDIG

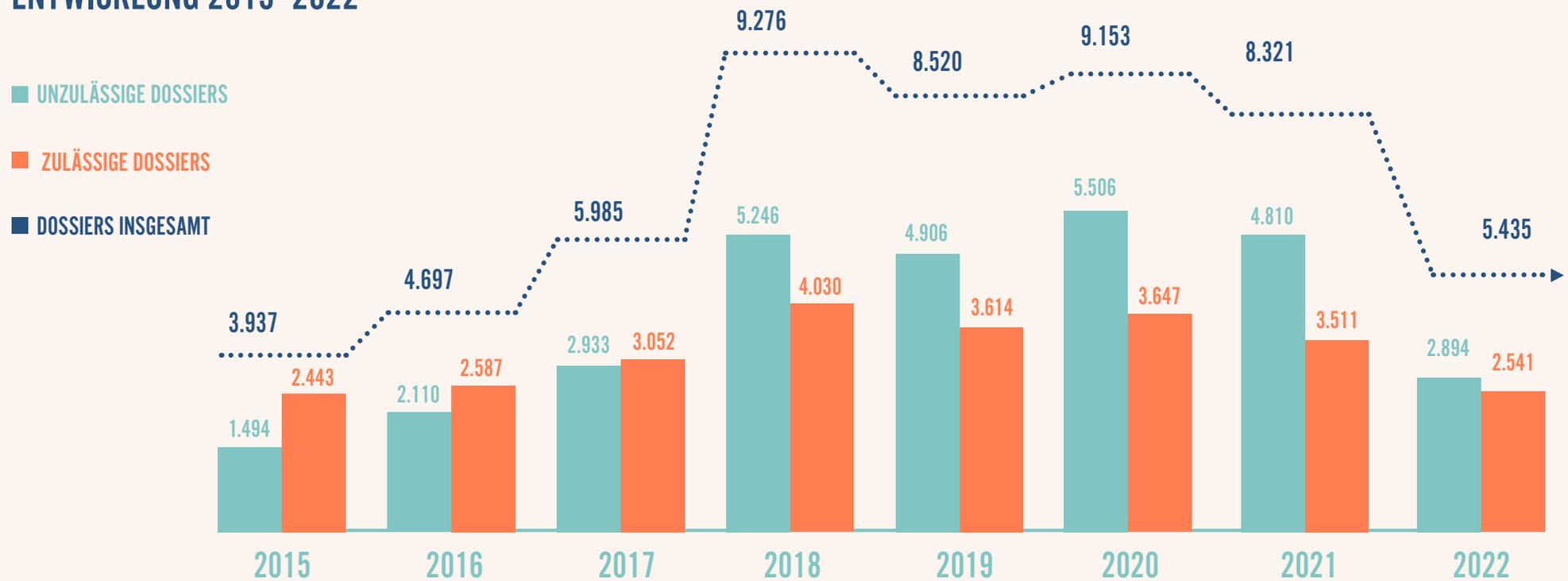
**5 %** UNVOLLSTÄNDIGE ERSUCHEN

**3 %** AUSKUNFTERSUCHEN

**1 %** ANONYM, BEREITS  
GEGENSTAND EINES  
GERICHTSVERFAHRENS,  
SCHIKANÖS ODER VERJÄHRT

Rückgang um 35 %  
zwischen 2021  
und 2022

## ENTWICKLUNG 2015-2022



**Im Jahr 2022 wurden 5.435 Streitfälle eingereicht. Dies ist ein solider Rückgang der Gesamtzahl der Vermittlungersuchen um 35 % gegenüber dem Jahr 2021. Bezüglich der Anzahl der Dossiers, in denen der Ombudsdienst tatsächlich eine Untersuchung und Vermittlung einleitet (zulässige Dossiers), bedeutet dies einen Rückgang um 28 %.**

Von der Einrichtung des Dienstes im Jahr 1993 bis zum Jahr 2003 stieg die Zahl der Vermittlungersuchen kontinuierlich an. Ab 2004 war bei der Anzahl der Beschwerdefälle ein deutlicher Anstieg zu beobachten, der auf den Anstieg des Paketsektors zurückzuführen war. Der Anstieg erreichte in den Jahren 2018, 2019 und 2020 mit rund 9.000 Ersuchen seinen Höhepunkt. Die hohe Zahl der Streitfälle im Jahr 2020 ist auch auf die COVID-19-Pandemie zurückzuführen, die dem E-Commerce und damit auch der Paketbeförderung einen starken Auftrieb gab. Im Jahr 2021 ging die Anzahl der Dossiers langsam zurück. Dieser Rückgang wurde jedoch durch eine bemerkenswert hohe Anzahl von Dossiers in der zweiten Hälfte des Jahres 2021 überlagert, die auf die Einführung der neuen europäischen Mehrwertsteuervorschriften für internationalen Inbound und die von den Paketdiensten eingerichteten Verfahren zur Anwendung dieser Zollvorschriften zurückzuführen ist.

Wir haben keine schlüssige Erklärung für den starken Rückgang der 2022 beim ombudsman poste eingereichten Streitfälle. Unserer Ansicht nach sind folgende Elemente für diese Entwicklung verantwortlich:

- Die Beschwerden folgen der Marktentwicklung. Im Jahr 2022 erreichten uns mehrere Berichte (u. a. von der IPC, International Post Corporation) über eine Stagnation bzw. einen Rückgang der Online-Käufe auf belgischer, europäischer und internationaler Ebene. Dies wirkt sich auch auf das Volumen der von der Branche beförderten Pakete im Jahr 2022 aus. Auf dem belgischen Markt in der Beförderung von Postpaketen tätige Unternehmen berichteten ebenfalls über einen rückläufigen Mengen in bestimmten Quartalen. Da jedoch die Analyse für das gesamte Jahr 2022 noch nicht bekannt ist, sind diese Informationen nur bedingt aussagekräftig.
- Rückgang der Beschwerden über Briefsendungen in einem schrumpfenden Briefmarkt (infra)
- Rückgang der Zollstreitigkeiten bei internationalen Paketen (infra)
- Ein zaghafter Trend zu einem stärker verbraucherorientierten Ansatz (sprich: Fokus auf den Empfänger bei einem B2C-Kauf) bei verschiedenen Unternehmen. Wir fordern dies schon seit Jahren und sehen nun, dass sich immer mehr Paketdienstleister in diese Richtung entwickeln.



# 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.

**5.435** SCHLICHTUNGSANTRÄGE

**2.894** UNZULÄSSIGE ANTRÄGE

**2.541** ZULÄSSIGE ANTRÄGE

**+523** VORGEZOGENE FÄLLE AUS DEM JAHR 2021

**3.064** SCHLICHTUNGSFÄLLE

**2.690** ABGESCHLOSSENE FÄLLE

**374** AUF 2023 VORGEZOGENE FÄLLE

**5.635** ZUGELASSENE BESCHWERDEN

**TOP 3**

876 VERLORENE PAKETE  
664 ENTSCHÄDIGUNGEN  
412 GEBÜHREN/RECHNUNGEN

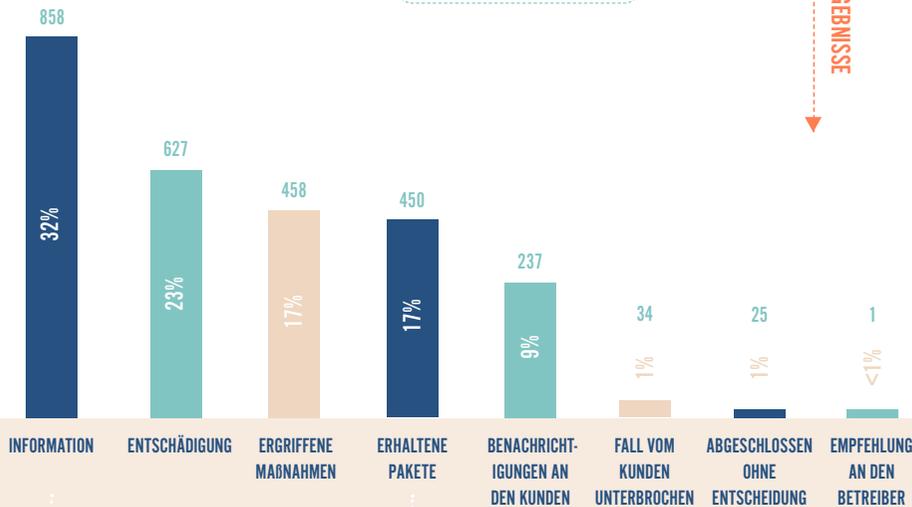
**TOP 3**

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

**ERGEBNISSE**



2.393 VERMITTELTE LÖSUNGEN

**SCHLÜSSELZAHLEN SCHLICHTUNGSANFRAGEN**

**3.106**  
PAKETE

**1.220**  
POSTSENDUNGEN

**1.244**  
BEZIEHUNGEN ZWISCHEN  
POSTNUTZERN UND  
POSTUNTERNEHMEN

**65**  
ANDERE

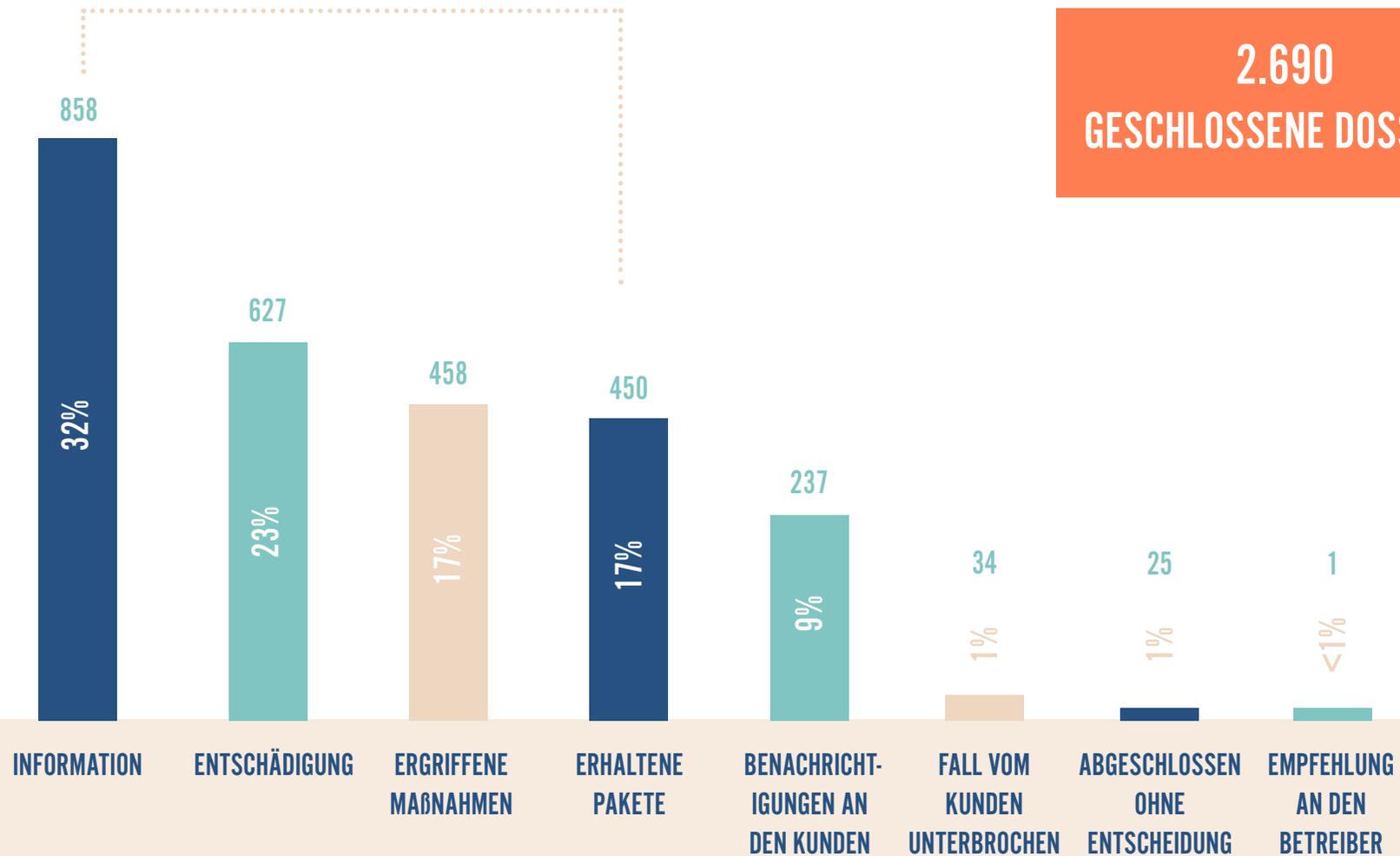
**2022 IM EINZELNEN: ZULÄSSIGE BESCHWERDEN**

## UNSER AUFTRAG: GÜTLICHE BEILEGUNG ZULÄSSIGER STREITFÄLLE

Die Hauptaufgabe des Ombudsdienstes besteht darin, eine gütliche Einigung zwischen den Parteien zu erzielen. Die Einholung von Standpunkten der Parteien, die Ermittlung des Sachverhalts und die Vermittlung zwischen Kunden und Unternehmen gehören zur täglichen Arbeit der Sachbearbeiter. Die **Unparteilichkeit des Ombudsdienstes** ist immer der Ausgangspunkt. Wenn die Parteien keine Einigung erzielen, nimmt der Ombudsdienst Stellung. Dies geschieht auf der Grundlage des Sachverhalts und der einschlägigen Vorschriften. Außerdem kann und wird sich der Ombudsdienst auf die Billigkeit berufen, wenn er dies für zulässig hält.



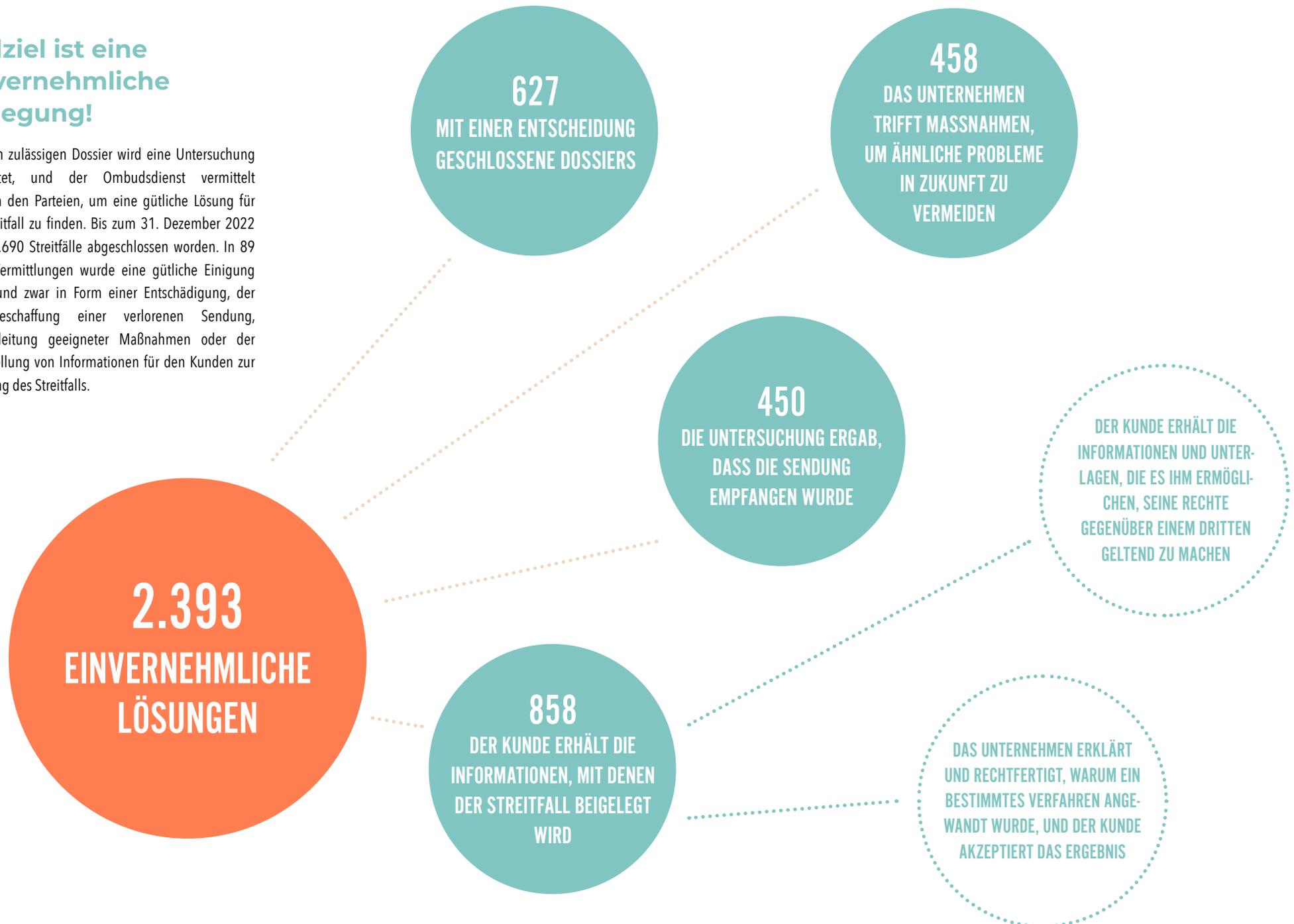
## 2.393 VERMITTELTE LÖSUNGEN



2.690  
GESCHLOSSENE DOSSIERS

## Endziel ist eine einvernehmliche Beilegung!

In jedem zulässigen Dossier wird eine Untersuchung eingeleitet, und der Ombudsdienst vermittelt zwischen den Parteien, um eine gütliche Lösung für den Streitfall zu finden. Bis zum 31. Dezember 2022 waren 2.690 Streitfälle abgeschlossen worden. In 89 % der Vermittlungen wurde eine gütliche Einigung erzielt, und zwar in Form einer Entschädigung, der Wiederbeschaffung einer verlorenen Sendung, der Einleitung geeigneter Maßnahmen oder der Bereitstellung von Informationen für den Kunden zur Beilegung des Streitfalls.



## 627 Vermittlungen führen zu einer Entschädigung durch das Unternehmen an den Kunden

Dabei handelt es sich um eine Entschädigung des Absenders auf der Grundlage des Vertrags oder der allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens oder um eine Entschädigung des Empfängers auf der Grundlage der außervertraglichen Haftung oder einer wirtschaftlichen Entschädigung infolge von Kundenfreundlichkeit, Kulanz oder eindeutigem Verschulden des Unternehmens.

### fall

Eine aus 4 Teilpaketen bestehende Sendung wird im Rahmen eines B2B-Vertrags innerhalb Belgiens zugestellt. Das letzte Paket erreicht den Empfänger mit einer Verspätung von 20 Tagen. Dieses Paket ist stark beschädigt und sein Inhalt (Motor) unbrauchbar. Der Absender schätzt den entstandenen Schaden auf 450 Euro. In der ersten Zeile wird die Reklamation des Absenders zurückgewiesen, da das Kurierunternehmen den Schaden nicht erfasst hatte und der Empfänger die Sendung bei Zustellung nicht verweigert hatte. Die Untersuchung des Ombudsdienstes ergab, dass das Paket nicht ordnungsgemäß zugestellt wurde und der Empfänger es folglich nicht verweigern konnte. Zudem gibt es mehrere Anhaltspunkte dafür, dass der Schaden auf der „letzten Meile“ entstanden ist.

**Ergebnis der Vermittlung:** Auf der Grundlage des Vertrags zwischen den Parteien macht das Kurierunternehmen geltend, dass der Kunde eine Entschädigung von 330,40 Euro verlangen könne. Der Kunde ist mit der Berechnung und der Entschädigung einverstanden.





## 450 Untersuchungen führen zum Empfang zur Sendung

Die häufigste Beschwerde beim Ombudsdienst ist das Verschwinden eines Pakets. Das Paket kann in der Sendungsverfolgung nicht mehr verfolgt werden, das Postunternehmen erklärt das Paket für spurlos verschwunden, das Paket wurde ausgehändigt, aber der Empfänger hat es nicht erhalten .... Verzögerungen bei der Beförderung und der Zustellung von Paketen führen ebenfalls zu zahlreichen Streitfällen.

In 450 solcher Dossiers führte die Untersuchung auf Ersuchen des Ombudsdienstes zum Auffinden und zur Zustellung des Pakets oder Einschreibens an den Empfänger.

### fall

Ein Verbraucher wendet sich an den Ombudsdienst, da sein Paket (B2C-Kauf in Deutschland) offenbar an eine falsche Adresse geliefert wurde (andere Straße und Gemeinde). Der Verbraucher fordert vom Postunternehmen eine Entschädigung in Höhe des Wertes des Inhalts: 101,18 Euro. Der Kundendienst des Postunternehmens lehnt einen Antrag des Empfängers ab und verweist ihn an den Absender.

**Ergebnis der Vermittlung:** Die zweite Untersuchung ergab, dass der deutsche Absender die Gemeinde und die Straße verwechselt hatte, indem er die Sendung an eine nicht existierende Adresse adressierte. Das digitale System ordnete der Sendung dann eine alternative, aber falsche Adresse zu. Der Bewohner dieser Adresse lehnte die Lieferung ab. Während der Untersuchung konnte die Sendung wiedergefunden und an den richtigen Empfänger weitergeleitet werden, der sie 2 Tage später in Empfang nahm.

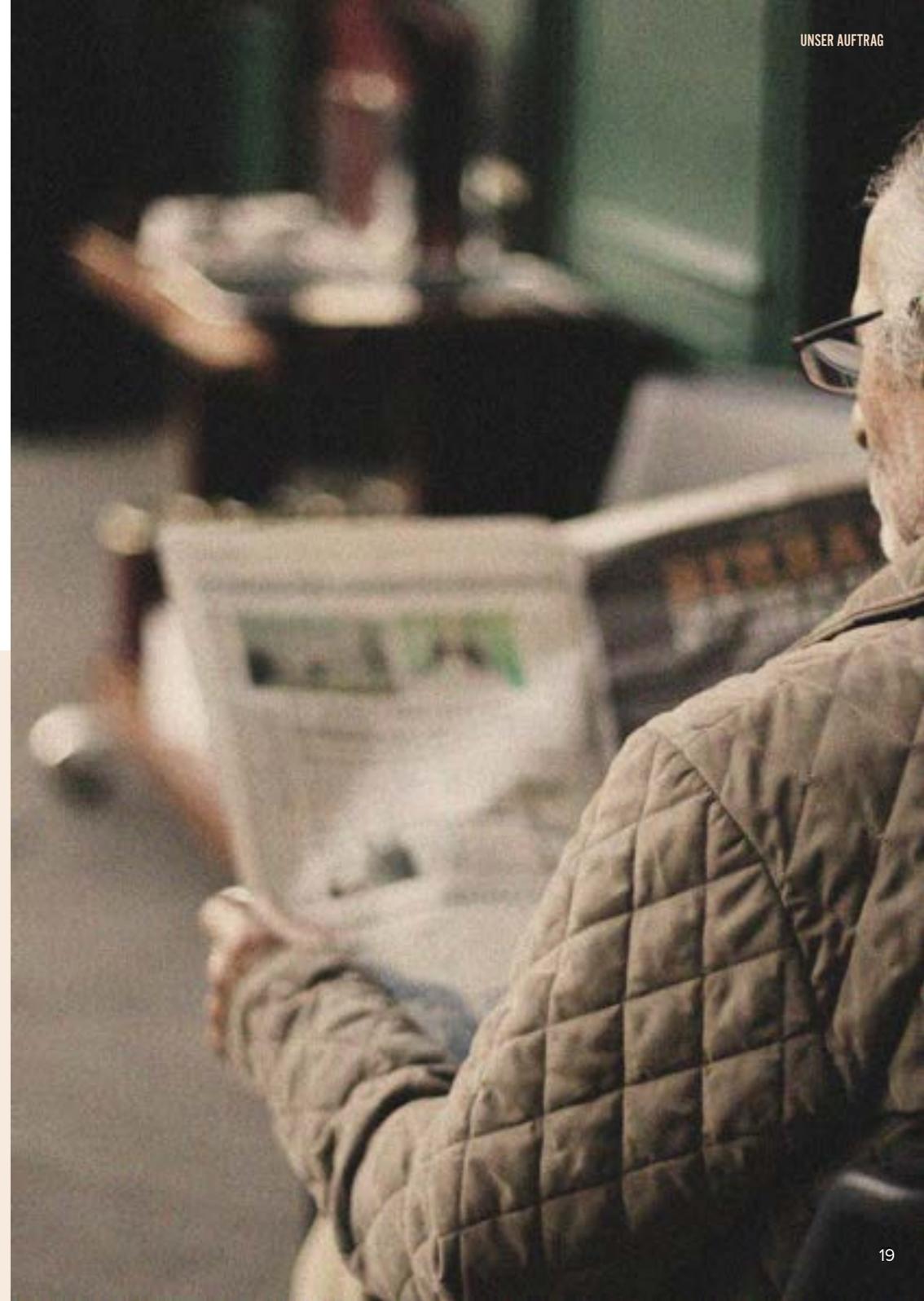
## 458 Vermittlungen führen zu Maßnahmen des Unternehmens

In diesen Dossiers geht es in der Regel um Probleme bei der Zustellung von Briefen, Paketen, Zeitungen und Zeitschriften. Nach einer Untersuchung ergreift das Unternehmen Maßnahmen, um solche Probleme in Zukunft zu vermeiden.

### fall

Der Kunde beschwert sich, dass die Zustellung von Briefen, Zeitungen und Paketen an seine Adresse häufig fehlschlug. *„Seit August dieses Jahres erlebe ich regelmäßig Fehllieferungen und an mich adressierte Sendungen landen bei Nachbarn.“* Der Kunde hatte sich wegen desselben Problems bereits zweimal beim Postunternehmen und beim Ombudsdienst beschwert.

**Ergebnis der Vermittlung:** Da sich der Kunde bereits mehrmals wegen der gleichen Lieferprobleme beschwert hat, wird der Teamleiter alle Sendungen eine Zeit lang überprüfen, bevor sie zur Verteilung gehen. Nach diesen Maßnahmen bestätigt der Kunde, dass die Zustellung reibungslos verläuft.





## fall

Die Kundin erwartet ein Geschenk von norwegischen Freunden, die sich im Vereinigten Königreich aufhalten. Das Postunternehmen fordert sie zur Zahlung von Zollgebühren in Höhe von 40,62 Euro auf. Der Wert des Geschenks beträgt 700 NOK bzw. 67,11 Euro. Die Kundin beschwert sich beim Postunternehmen über die Höhe der Zollgebühren, erhält aber keine schlüssige Antwort.

**Ergebnis der Vermittlung:** Der Ombudsdienst stellt fest, dass für diese Sendung nicht die Ausnahmeregelung für nichtkommerzielle Sendungen gilt, da die zulässige Grenze von 45 Euro für Spenden überschritten wird. Die vom Postunternehmen berechneten Zollgebühren, die von der Generalverwaltung für Zölle und Verbrauchssteuern in Auftrag gegeben und überwacht werden, sind korrekt. Die Kundin dankt dem Ombudsdienst für die Informationen.

## 858 gütliche Lösungen durch korrekte Information an den Kunden

An einer Sendung sind in der Regel 3 Parteien beteiligt: der Absender, der Empfänger und das Postunternehmen. Die vertraglichen Beziehungen und Verpflichtungen zwischen diesen Parteien sind nicht immer ganz klar. Zudem gelten für den Postsektor eigene sektorspezifische Rechtsvorschriften auf internationaler und nationaler Ebene. Ferner gilt das Verbraucherrecht für Pakete, die zwischen einem gewerblichen Händler und einem Verbraucher versandt werden.

Ein Problem bei einer Sendung kann dann schnell zu einem komplizierten Wirrwarr aus Rechten und Pflichten bei der Untersuchung und Entschädigung führen, sogar bei Sendungen von geringem Wert. Ein wichtiger Teil der Arbeit des Ombudsdienstes besteht daher darin, den Absender oder Empfänger korrekt über seine Rechte und Pflichten zu informieren und ihm Möglichkeiten zur Lösung des spezifischen Problems aufzuzeigen.

## fall

*„Sehr geehrte Damen und Herren, am 28.06.2022 habe ich ein Paket aufgegeben ... Dieses Paket hat den Käufer nie erreicht. Es ist tatsächlich nie im Sortierzentrum angekommen. ... Als ich um nähere Erläuterungen zur Vorgehensweise bei der Bearbeitung der Beschwerde bat, konnte man mir keine Auskunft geben.... Ich wünschte, man würde sich mehr Mühe geben, das Paket zu finden.“*

**Ergebnis der Vermittlung:** Eine Untersuchung auf Antrag des Ombudsdienstes bleibt ergebnislos. Der Fahrradsitz im Wert von 70 Euro (C2C) bleibt unauffindbar. Der Kunde wird darüber informiert, dass er sich für eine Versandart entschieden hat, die ihn im Falle eines Verlustes zu einer begrenzten Entschädigung berechtigt, nämlich zu den Versandkosten in Höhe von 4,7 Euro. Der Kunde ist damit einverstanden.

## Wenn eine gütliche Lösung erreichbar ist

Wenn eine gütliche Lösung nicht möglich ist, nimmt der Ombudsdienst auf der Grundlage der Untersuchungsergebnisse Stellung. Dieser Standpunkt führt zu einer Empfehlung an das Unternehmen oder zu einer Stellungnahme an den Kunden.

Wie in den Vorjahren hat der Ombudsdienst auch im Jahr 2022 nur eine geringe Anzahl von individuellen Empfehlungen ausgesprochen. **Im Jahr 2022 wurde 1 Empfehlung an bpost übermittelt.**

### empfehlung

Ein gewerblicher Absender sendet an seinen Kunden einen Schal. Trotz der Meldung „zugestellt“ im Tracking-System hat der Empfänger die Sendung nicht erhalten. In der ersten Zeile erhielt der Absender gemäß den allgemeinen Geschäftsbedingungen eine Entschädigung in Höhe der Versandkosten. Der Kunde fordert eine zusätzliche Entschädigung für den Wert des Inhalts, 59,95 Euro. Mit der Zustellung des Pakets an die Adresse des Empfängers ist der Kunde nicht einverstanden. Das Postunternehmen ist nicht bereit, eine höhere Entschädigung zu zahlen.

Auf der Grundlage der Untersuchung entscheidet der Ombudsdienst, dass das Paket nicht vorschriftsmäßig zugestellt wurde, d. h. in den Briefkasten oder in Abwesenheit des Empfängers am bevorzugten Ort oder schließlich in einer Poststelle oder einem Postbüro, wo der Kunde es mit der Abwesenheitsmitteilung abholen kann. Der Ombudsdienst teilt den Standpunkt des Kunden.

Das Postunternehmen ist mit der Analyse des Ombudsdienstes nicht einverstanden, ist aber bereit, seinem Kunden in dieser besonderen Situation eine kommerzielle Geste von 59,95 Euro zu gewähren.

## 237 Vermittlungsanträge wurden mit einer Stellungnahme an den Kunden abgeschlossen

Wenn der Ombudsdienst nach der Untersuchung eines Streitfalls und der Analyse der Standpunkte beider Parteien zu dem Schluss kommt, dass das Unternehmen keine Fehler gemacht hat und im Einklang mit seinen allgemeinen Geschäftsbedingungen und dem Gesetz gehandelt hat, teilt er dies dem Kunden in einer Stellungnahme mit.

### fall

Der Kunde schickt im Rahmen eines C2C-Verkaufs ein Porzellanset nach Waremme. Das Geschirr kommt beim Empfänger beschädigt an. Der Absender möchte den Wert des Inhalts erstattet bekommen. Das Postunternehmen behauptet, dass der zerbrechliche Inhalt nicht ausreichend verpackt war, um ihn sicher zu befördern.

**Ergebnis der Vermittlung:** Anhand der Fotos der Innen- und Außenverpackung schließlich sich der Ombudsdienst dem Standpunkt des Postunternehmens an. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens schließen eine Entschädigung aus, wenn eine Sendung unzureichend verpackt ist. Für eine angemessene Verpackung ist der Absender verantwortlich.



Im Jahr 2022 hatten **25 Dossiers einen neutralen Abschluss**. In diesen Dossiers wurde keine einvernehmliche Lösung erzielt. Auf der Grundlage der in der Akte enthaltenen Elemente und der Ergebnisse der Untersuchung war der Ombudsdienst nicht in der Lage, für eine der beiden Parteien Stellung zu beziehen. Es gab widersprüchliche Elemente, keine Beweise oder einfach zu wenig sachliche Informationen.

### **Antragsteller gibt Einstellung der Beschwerde bekannt**

Im Jahr 2022 beantragten 34 Personen die Einstellung der Vermittlung. Dies entspricht 1 % der geschlossenen, zulässigen Dossiers. Das Gesetz über qualifizierte Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten sieht vor, dass ein Verbraucher zu jedem Zeitpunkt des Verfahrens beschließen kann, die Vermittlung einzustellen.<sup>2</sup>

### **Bearbeitungsfrist**

88 % der Dossiers waren bis zum 31.12.2022 abgeschlossen. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit eines Dossiers beträgt 38 Arbeitstage (gegenüber 33 Arbeitstage im Jahr 2021).

## **Die durchschnittliche Bearbeitungszeit eines Dossiers beträgt 38 Arbeitstage**



## UNSERE KUNDEN

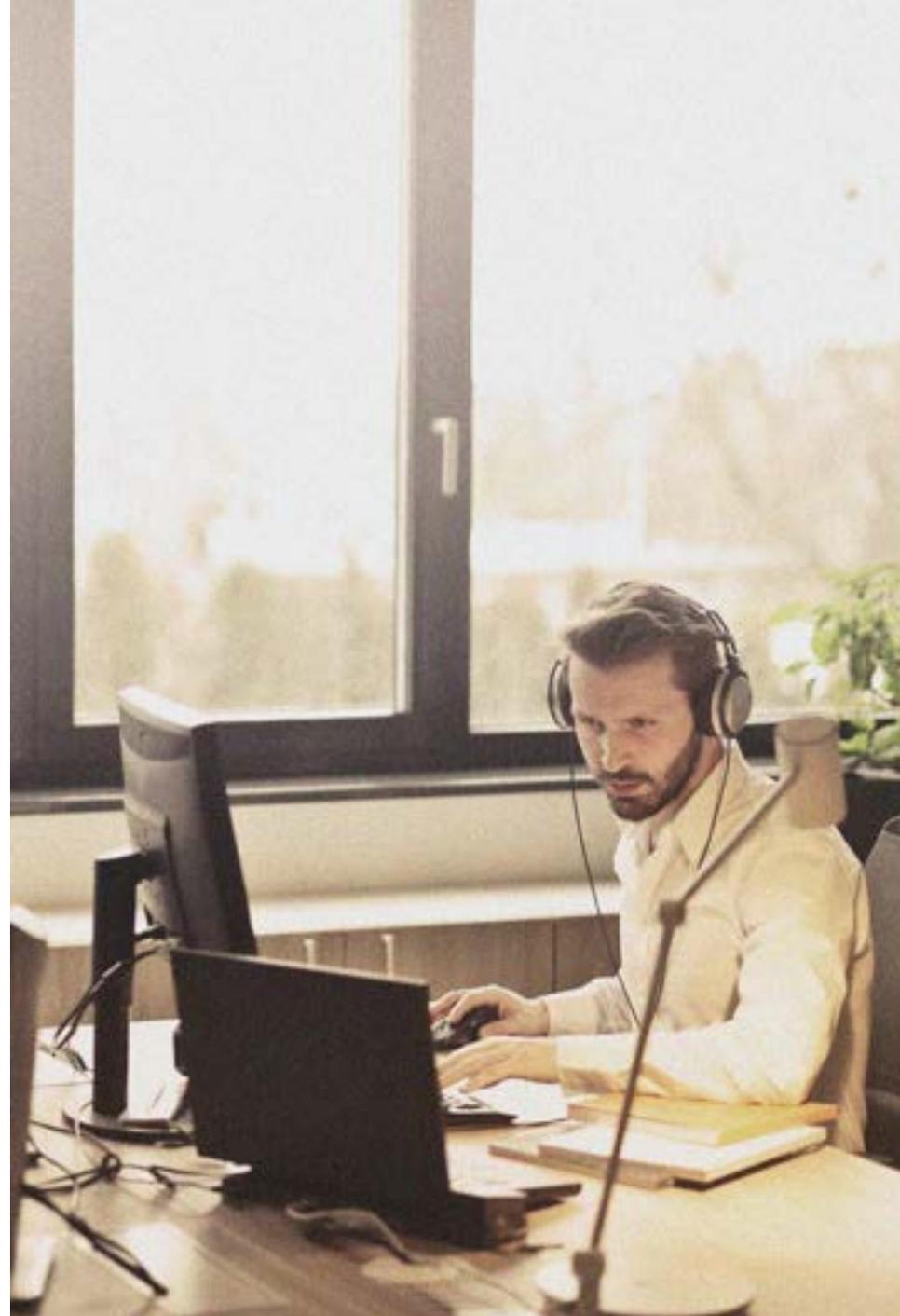
### Vermittlung im Postsektor

Der Ombudsdienst ist Teil der europäischen und nationalen Bemühungen um die einvernehmliche Beilegung von Streitigkeiten. Benutzer von Post- und Paketdiensten können einen Vermittlungsantrag stellen. Der Ombudsdienst wird sich dann mit dem betreffenden Unternehmen in Verbindung setzen. Seit Februar 2007, nach der Öffnung des Postmarktes für den Wettbewerb, ist der Ombudsdienst für alle Unternehmen zuständig, die Briefe und Pakete befördern und auf dem belgischen Postmarkt tätig sind. Bei jedem Dossier bemüht sich der Ombudsdienst um eine gütliche Einigung zwischen den Parteien. Der Ombudsdienst vermittelt auf der Grundlage der Standpunkte der Parteien, der geltenden Gesetze und Vorschriften sowie der Fairness.

ombudsman poste investiert viel in die Zusammenarbeit mit den Postunternehmen, um die Chancen auf eine gütliche Einigung bei jedem Dossier zu maximieren. Alle sechs Wochen hält der Ombudsdienst ein persönliches Treffen mit bpost ab, um Dossiers zu erörtern, bei denen sich durch ein „normales“ Vermittlungsverfahren keine gütliche Einigung erzielen lässt.

Ab 2021 werden solche strukturierten Konsultationen auch mit UPS, DPD, GLS, Fedex und PostNL durchgeführt. Mit den übrigen Unternehmen werden „Ad-hoc“-Treffen abgehalten, bei denen die Dossiers persönlich besprochen werden, um nach Möglichkeit eine gütliche Lösung zu erzielen.

**ombudsman poste investiert in persönliche Beratungen mit Post- und Paketunternehmen, um auch bei komplexen Dossiers eine gütliche Einigung zu erzielen.**

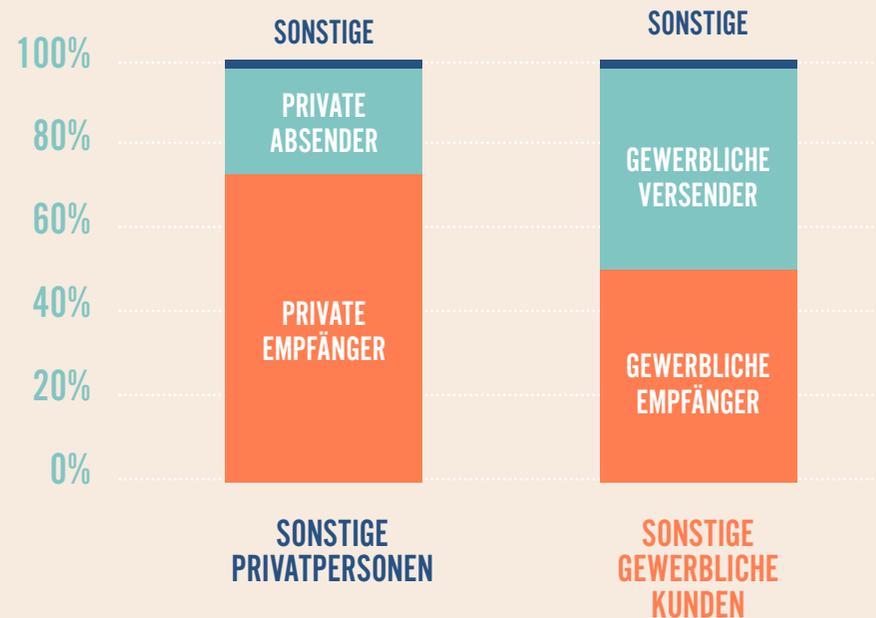
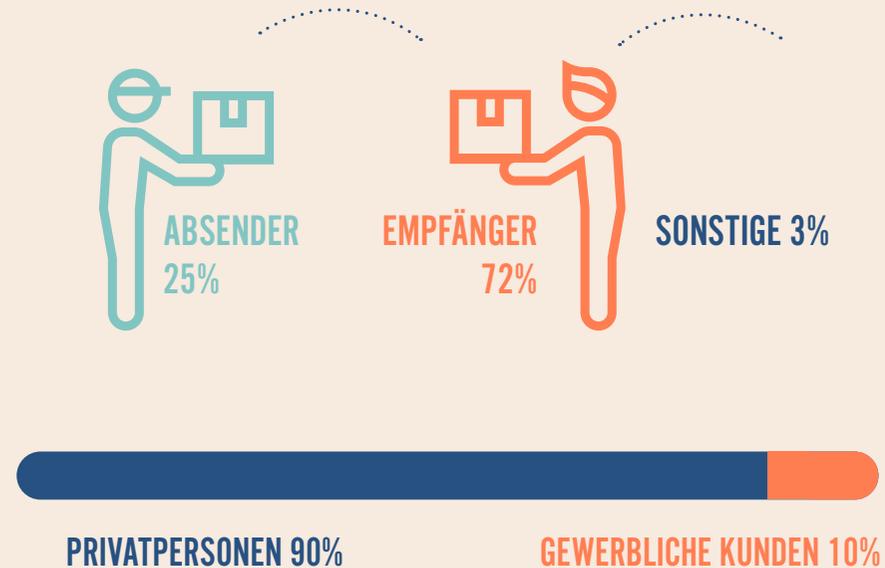


## Profil von Antragstellers beim ombudsman poste

90 % der Antragsteller sind Privatpersonen. Der Anteil der juristischen Personen beträgt 10 %. In der letztgenannten Kategorie vermittelt der Ombudsdienst vor allem für Selbstständige, freie Berufe und KMU (sowohl als Empfänger als auch als Absender). Große Unternehmen haben als Absender in der Regel einen maßgeschneiderten Vertrag und einen Ansprechpartner innerhalb des Postunternehmens, der das Vertragsverhältnis aufrechterhält. Privatpersonen wenden sich in der Regel als Empfänger an den Ombudsdienst, bei juristischen Personen sind es eher die Absender.

Im Jahr 2022 lag der Anteil der Empfänger, die ihren Streitfall beim Ombudsdienst einreichten, bei 72 %. 25 % der Beschwerden stammen von einem Absender. Von den anderen Benutzern sind 3 % Personen, die andere Services nutzen: Finanzpost, Philatelie ... Auch im Jahr 2022 ist der Durchschnittskunde des Ombudsdienstes ein privater Empfänger.

Unannehmlichkeiten entstehen, in erster Linie dem Empfänger, wenn er ein Paket, seine tägliche Korrespondenz, eine Rechnung, ein Einschreiben oder Ähnliches nicht erhält. Dennoch sehen wir **zwischen 2021 und 2022** eine deutliche **Verschiebung hin zu Absendern mit Vermittlungersuch**, sowohl bei privaten Absendern (13 % im Jahr 2021, 23 % im Jahr 2022) als auch bei geschäftlichen Absendern (22 % im Jahr 2021, 44 % im Jahr 2022).



Der Ombudsdienst bearbeitet Beschwerden in der Sprache, in der sie eingereicht werden.



BONJOUR



HALLO

74% NIEDERLÄNDISCH

22% FRANZÖSISCH

4% ENGLISCH

< 1% DEUTSCH

## Anmeldung

Bei 98 % der Dossiers wendet sich der Postkunde selbst an den Ombudsdienst. 42 Dossiers wurden vom Ombudsdienst für Verbraucher, 36 von einem anderen Ombudsdienst und fünf von Belmed weitergeleitet.

Vermittlungersuchen werden über das Beschwerdeformular auf der Website [ombudsmanposte.be](https://ombudsmanposte.be) (44 %) oder per E-Mail (55 %) eingereicht. 56 Beschwerden wurden per Brief eingereicht und 3 Personen erläuterten ihren Streit persönlich in den Büros des Ombudsdienstes.

Ein Vermittlungersuchen kann nur schriftlich eingereicht werden. Um den niedrigschwiligen Charakter unseres Dienstes zu gewährleisten, ist auch eine telefonische Auskunft verfügbar. Im Jahr 2022 erhielt der Ombudsdienst **2.032 telefonische Auskunftersuchen**, die nicht mit laufenden Dossiers in Verbindung standen. Parallel zum Rückgang der schriftlichen Dossiers ist auch ein starker Rückgang der Telefonanrufe zu verzeichnen. Im Jahr 2021 ging beim Ombudsdienst die Rekordzahl von 5.926 Anrufen ein. Bei einer telefonischen Kontaktaufnahme können die Anrufer ihr Problem schildern, sie erhalten Informationen über die Funktionsweise des Sektors, ihre Rechte und das Verfahren zur Einreichung einer Beschwerde in erster oder zweiter Instanz.

## EINREICHUNG VON VERMITTLUNGERSUCHEN

55%  
ANFRAGEN  
PER E-MAIL

44%  
BESCHWERDEFORMULAR  
AUF DER WEBSITE

<1%  
ANMELDUNG  
ÜBER DAS  
BÜRO

<1%  
BRIEFLICHE  
ANFRAGEN



# 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.

5.435 SCHLICHTUNGSANTRÄGE

2.894 UNZULÄSSIGE ANTRÄGE

2.541 ZULÄSSIGE ANTRÄGE

+523 VORGEZOGENE FÄLLE AUS DEM JAHR 2021

3.064 SCHLICHTUNGSFÄLLE

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

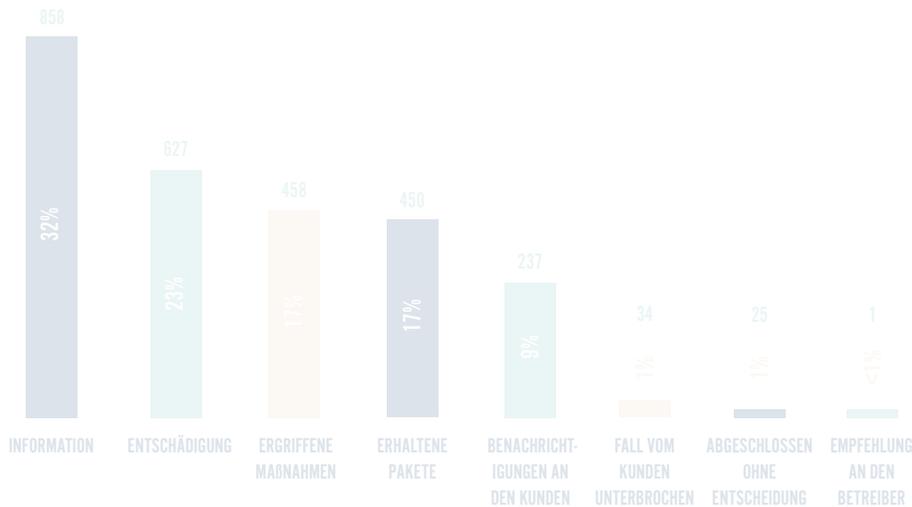
- 548 KUNDENDIENST BIETET KEINE LÖSUNG AN
- 331 FEHLENDE KOMMUNIKATION
- 202 ADRESSAT KANN KEINE BESCHWERDE EINREICHEN

3.106 PAKETE

1.220 POSTSENDUNGEN

1.244 BEZIEHUNGEN ZWISCHEN POSTNUTZERN UND POSTUNTERNEHMEN

65 ANDERE



2.393 VERMITTELTE LÖSUNGEN

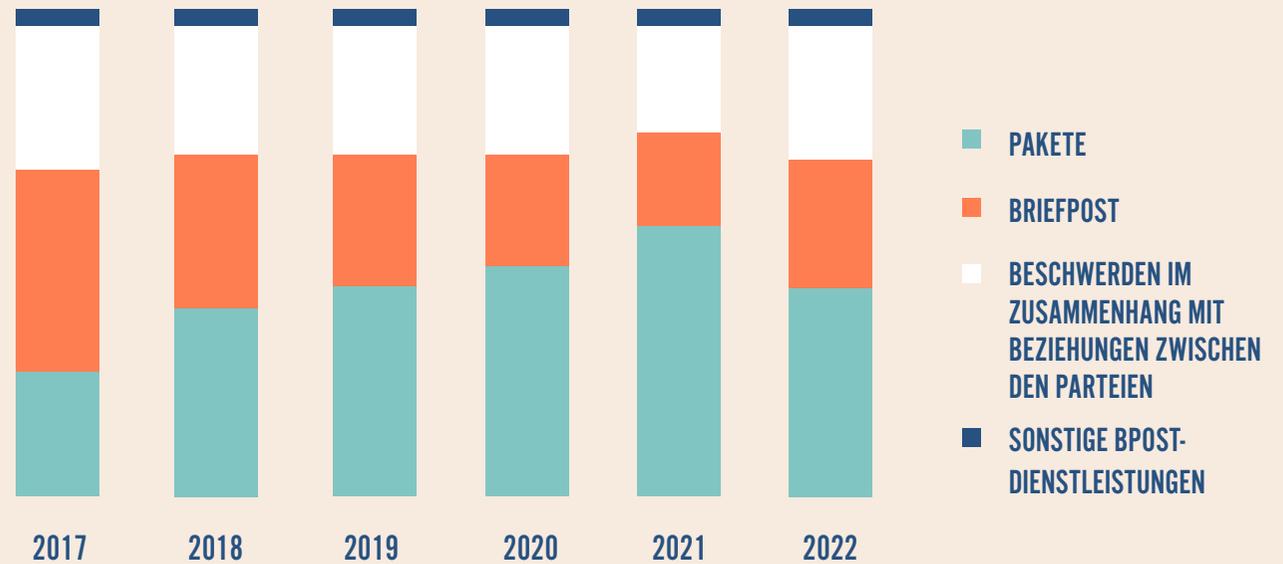
SCHLÜSSELZAHLEN SCHLICHTUNGSANFRAGEN

2022 IM EINZELNEN: ZULÄSSIGE BESCHWERDEN

## 2022 IN EINZELHEITEN: ZULÄSSIGE BESCHWERDEN

Jedes Ersuchen wird vom Ombudsdienst auf der Grundlage einer europäischen CEN-Norm<sup>3</sup> codiert. **Jedem Vermittlungersuchen können verschiedene Beschwerden zugeordnet werden, die auf der Beschreibung des Streitfalls durch den Kunden basieren.** Der Mehrwert dieser Arbeitsweise besteht darin, ein genaueres Bild von den Problemen zu gewinnen, die beim Versand und Empfang von Paketen und Briefen auftreten. Informationen, die auch dem Sektor und den einzelnen Unternehmen Möglichkeiten zur Steigerung der Kundenzufriedenheit aufzeigen. Im Jahr 2022 wurden 2.541 Vermittlungersuchen für zulässig erklärt und untersucht. **Diese 2.541 einzelnen Vermittlungersuchen führten zu 5.635 Beschwerden, was einem Durchschnitt von 2,2 Beschwerden pro Dossier entspricht.**

### ZULÄSSIGE BESCHWERDEN FOLGEN DEM TREND DES POSTMARKTES



## Zulässige Beschwerden durch das Unternehmen

Das wichtigste Ergebnis für das Jahr 2022 ist der deutliche Rückgang der Anzahl der Beschwerden im Namen von bpost. Im Briefpostbereich bot bpost im Jahr 2022 als einziger Anbieter auf dem belgischen Markt das integrale Briefpostverfahren an<sup>4</sup>. Erwartungsgemäß geht mit dem rückläufigen Briefmarkt auch die Anzahl der Beschwerden zurück. Der Anteil von bpost an den Vermittlungersuchen sinkt ebenfalls auf 82 % (88 % im Jahr 2021).

Andere Paketdienste verzeichnen 18 % aller Beschwerden zu Paketen beim ombudsman poste. Im Vergleich zu 2021 verzeichnen wir einen leichten Rückgang der Beschwerden bei UPS, DPD und GLS. Ein kräftiger Anstieg ist vor allem bei Mondial Relay und auch bei PostNL zu beobachten. Für Colis Privé und Homerr vermittelte die Ombudsstelle die ersten Berufungsstreitigkeiten im Jahr 2022.

| UNTERNEHMEN   | PAKETE | POST  | KUNDEN-<br>BEZIEHUNG | SONSTIGE<br>DIENSTLEIS-<br>TUNGEN | INSGESAMT |
|---------------|--------|-------|----------------------|-----------------------------------|-----------|
| BPOST         | 2.494  | 1.220 | 1.023                | 65                                | 4.802     |
| UPS           | 151    |       | 52                   |                                   | 203       |
| POSTNL        | 129    |       | 41                   |                                   | 170       |
| DPD           | 114    |       | 51                   |                                   | 165       |
| MONDIAL RELAY | 80     |       | 34                   |                                   | 114       |
| GLS           | 44     |       | 18                   |                                   | 62        |
| FEDEX         | 48     |       | 9                    |                                   | 57        |
| COLIS PRIVE   | 21     |       | 5                    |                                   | 26        |
| DHL PARCEL    | 12     |       | 6                    |                                   | 18        |
| DHL EXPRESS   | 10     |       | 2                    |                                   | 12        |
| HOMERR        | 3      |       | 3                    |                                   | 6         |
|               |        |       |                      |                                   |           |
| INSGESAMT     | 3.106  | 1.220 | 1.244                | 65                                | 5.635     |

## PAKETE: ANALYSE UND EMPFEHLUNGEN

Die Zahl der Beschwerden über Pakete<sup>5</sup> beim ombudsman poste hat weist in den letzten 30 Jahren eine steigende Tendenz auf, die der Entwicklung des Postsektors entspricht. In der zweiten Hälfte des Jahres 2021 ist ein leichter Rückgang zu beobachten. Dieser Rückgang wird sich bis ins Jahr 2022 fortsetzen, als 3.106 Beschwerden im Zusammenhang mit der Paketbeförderung eingereicht wurden.

**Dies entspricht einem Rückgang von 32 % gegenüber dem Vorjahr.**

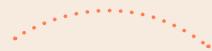
Der Rückgang der Anzahl der Beschwerden zu Paketen zeigt sich bei allen Arten von Beschwerden. Am deutlichsten ist die Halbierung der Beschwerden über die Zollabfertigung von internationalen Paketen.

|                                 | INSGESAMT    | PAKETE MIT ZOLLAB-FERTIGUNG | ANDERE PAKETE |
|---------------------------------|--------------|-----------------------------|---------------|
| VERSCHWUNDEN                    | 876          | 84                          | 792           |
| ENTSCHÄDIGUNG                   | 664          | 133                         | 531           |
| TARIFE/KOSTEN/RECHNUNGSSTELLUNG | 412          | 376                         | 36            |
| VERSPÄTETE ZUSTELLUNG           | 351          | 129                         | 222           |
| ZUSTELLUNGSFEHLER               | 340          |                             | 340           |
| UNRECHTMÄSSIGE RÜCKGABE         | 223          | 68                          | 155           |
| VERFOLGUNG                      | 106          | 4                           | 102           |
| BESCHÄDIGUNG                    | 76           |                             | 76            |
| SONSTIGES                       | 58           | 18                          | 40            |
|                                 |              |                             |               |
| <b>INSGESAMT</b>                | <b>3.106</b> | <b>812</b>                  | <b>2.294</b>  |





**50%**  
VERMITTLUNGERSUCHEN  
ZU PAKETEN BEIM  
OMBUDSMAN POSTE BETRIFFT  
EINE INLANDSZUSTELLUNG



**29%**  
BETREFFEN DEN  
VERSAND INNERHALB  
DER EUROPÄISCHEN  
UNION



**21%**  
DEN VERSAND  
AUS ODER IN  
EIN DRITTLAND

Die Beziehung zwischen Absender und Empfänger ergibt folgendes Bild:

**6% HABEN EINE B2B-VEREINBARUNG**

**63% EINE B2C-VEREINBARUNG**

**30% EINE C2C-VEREINBARUNG**

Zu letzterer Kategorie gehören Sendungen zwischen Familienmitgliedern und Freunden. Bei diesen Spenden handelt es sich in der Regel um Auslandssendungen. In diese Kategorie befindet sich zudem eine zunehmende Anzahl von Vermittlungersuchen zu C2C-Verkäufen.

Beschwerden über Pakete betreffen in erster Linie das Verschwinden von Sendungen, unmittelbar gefolgt von Entschädigungsforderung. Bei einer Entschädigungsforderung handelt es sich häufig nicht um eine vereinzelte Beschwerde, sondern um eine zusätzliche Forderung zur Hauptbeschwerde, z. B. bei Verschwinden, Beschädigung oder Verspätung einer Sendung, oder wenn der Kunde das Gefühl hat, dass seine Beschwerde vom Kundendienst nicht korrekt bearbeitet wurde.



## Verschwundene Pakete

Pakete, die ihren Bestimmungsort nicht erreichen und unauffindbar bleiben, waren auch 2022 der Hauptgrund, sich an den Ombudsdienst zu wenden.

Von den 3.106 Streitfällen im Zusammenhang mit Paketen betrifft **jede vierte Beschwerde im Jahr 2022 ein verschwundenes Paket**. Ein Vermittlungsersuchen für ein fehlendes Paket hat bei allen Unternehmen, für die der Ombudsdienst zuständig ist, einen hohen Stellenwert.

Nach einer Untersuchung werden einige dieser Streitfälle durch Auffinden des Pakets beigelegt: bei einem Nachbarn, in einem Sortierzentrum, in einer Verteilerstelle, in einer Abholstelle, beim Dienst für unzustellbare Sendungen ... in mehreren Fällen stellte sich jedoch heraus, dass ein Paketspurlos verschwunden ist. Wenn ein Paket aus irgendeinem Grund vom vorgesehenen Pfad abweicht, muss es angemessene Szenarien geben, die die Lokalisierung und erneute Zustellung des Pakets ermöglichen. Offensichtlich gibt es solche Verfahren in den Unternehmen, aber als Ombudsdienst weisen wir immer wieder darauf hin, dass diese Verfahren unzureichend sind und viele Pakete unauffindbar bleiben. Oft lässt sich nur feststellen, dass eine Sendung zuletzt zu einem bestimmten Zeitpunkt an einem bestimmten Ort gescannt wurde, ohne dass weitere Spuren zu finden sind. Folglich bleibt die Ursache für das Verschwinden unklar. Wir bitten daher betroffene Unternehmen, dass sie beim Verschwinden einer großen Anzahl von Sendungen an einem Ort der Ursache auf den Grund gehen.

### strukturelle empfehlung

**ombudsman poste empfiehlt den Postunternehmen, die internen Prozesse zur Lokalisierung von Paketen, die von der geplanten Route abweichen, zu optimieren. Auf diese Weise sollen Paketverluste verringert werden.**

Für den betroffenen Kunden ist das spurlose Verschwinden seiner Sendung oft nur schwer nachvollziehbar, insbesondere in Zeiten allgegenwärtiger Track&Trace-Techniken. Darüber hinaus **ist die Entschädigung des Absenders gemäß den nationalen und internationalen Postgesetzen häufig begrenzt**. Im Jahresbericht 2021 berichtete der Ombudsdienst ausführlich über die Haftungsbeschränkung durch die Postgesetzgebung.

Ein Empfänger, der die Nachricht erhält, dass seine Sendung verschwunden ist, enthält nur in seltenen Fällen eine Entschädigung vom Postunternehmen. Bei einem Kauf sollte sich der Empfänger an den Händler/Absender wenden.



### fall

Ein Händler versendet ein 19-Kilo-Paket (Akkordeon + Ständer) an seinen Kunden in Brügge. Im Sortierzentrum wird das Paket mehrmals gescannt, ist dann aber nicht mehr auffindbar. Da die Kommunikation mit dem Kurierunternehmen sehr schwierig ist, wendet sich der Absender an den Ombudsdienst.

**Ergebnis der Vermittlung:** Nach der Untersuchung wird das Paket wiedergefunden. Der Versandaufkleber hatte sich von der Sendung gelöst, sodass das Paket nicht weiter gescannt oder bearbeitet werden konnte. Auf Wunsch des Absenders wurde das Akkordeon an seine Adresse zurückgeschickt.

## Verschwendene nicht nachverfolgbare Pakete

Bei einigen Versandarten sieht die Postgesetzgebung (WPV) weder eine Untersuchung noch eine Entschädigung bei Problemen vor<sup>6</sup>. Im Postjargon handelt es sich dabei um Briefsendungen oder Economy-Pakete mit Waren. Diese Art von „Low-cost“-Paketen wird weltweit zwischen nationalen Postunternehmen ausgetauscht, in der Regel im Rahmen des elektronischen Geschäftsverkehrs. Sie werden während des Transports nicht gescannt und können daher nicht zurückverfolgt werden. Die Haftung von bpost als Universalpostunternehmen ist bei Streitfällen über eine nicht nachverfolgbare Sendung ausgeschlossen.

**Der Ombudsdienst stellt fest, dass der Verlust einer nicht nachverfolgbaren Sendung selten zu einem positiven Ergebnis führt: Die Sendung wird nicht wiedergefunden und der Absender hat keinen Anspruch auf Entschädigung.**

Vermittlungen zeigen, dass private oder gelegentliche Versender sich nicht bewusst sind, dass solche Sendungen nach Aufgabe weder nachverfolgbar noch gegen Verlust versichert sind.

Zudem hat der Empfänger nur wenig Recht, wenn er eine unauffindbare Sendung nicht erhält. Das Postunternehmen ist nicht verpflichtet, diese Sendungen zu untersuchen. Und bei einem späteren Streit mit dem Absender/Händler hat der belgische Verbraucher keinen Beleg: Er kann nicht nachweisen, dass er die Sendung nicht erhalten hat. Postrecht und Verbraucherrecht sind hier nicht aufeinander abgestimmt.

**Als Ombudsdienst raten wir privaten oder gelegentlichen Absendern, sich genau über die Bedingungen der verschiedenen auf dem Postmarkt angebotenen Versandarten zu informieren. Verbraucher, die einen Kauf im Ausland tätigen, wird empfohlen, sich für einen nachverfolgbaren Versand ihres Kaufs zu entscheiden, wenn die Möglichkeit dazu besteht.**

Der Ombudsdienst begrüßt die Tatsache, dass mit bpost als Universaldienstleister das Angebot an Methoden für den Inlandsversand von Paketen ausschließlich nachverfolgbare Sendungen umfasst.



### fall

Der Empfänger erwartet eine LP im Wert von 64 Euro, die sie in der Schweiz gekauft hat. Die LP durchläuft das Einfuhrverfahren in Belgien, erreicht jedoch nicht den Verbraucher. In der Regel antwortet der Kundendienst, dass es sich um eine Economy-Sendung handelt, die nicht zurückverfolgt werden kann und für die keine Entschädigung vorgesehen ist.

**Ergebnis der Vermittlung:** Auf Ersuchen des Ombudsdienstes wird die Abteilung für unzustellbare Sendungen nach der fraglichen LP durchsucht. Das Ergebnis der Suche ist negativ. Der Ombudsdienst bestätigt dem Kunden, dass keine weitere Untersuchung möglich ist, da die Sendung nicht zurückverfolgt werden kann. Das Postunternehmen haftet nicht. Der Verbraucher wird an den Online-Shop in der Schweiz verwiesen, der die Versandart Economy gewählt hat. Der Händler verweigert die Entschädigung aus Mangel an Beweisen.

## Beantragung einer (höheren) Entschädigung

Die Haftungsbeschränkung des Postunternehmens in der internationalen und nationalen Gesetzgebung zum Universaldienst ist für viele Kunden der Grund, sich mit einem Vermittlungersuchen an den Ombudsdienst zu wenden. In der Regel werden für verlorene Sendungen höhere Entschädigungen gefordert.

In einer Reihe von Dossiers folgt der Ombudsdienst dem Standpunkt des Kunden. Die Untersuchung weist dann auf Elemente hin, die zeigen, dass bei der Handhabung des Pakets Fehler passiert sind. Auf der Grundlage der Fairness vermittelt das Unternehmen dann, in der Regel mit Erfolg, eine wirtschaftliche Entschädigung.

Bei Dossiers, bei denen die Untersuchung kaum zusätzliche Informationen liefert, informiert der Ombudsdienst den Kunden darüber, dass er gemäß den allgemeinen Bedingungen und den Rechtsvorschriften eine Entschädigung erhalten hat.



### fall

Der Kunde versendet eine Wasserpumpe (29 kg) im Wert von 1.400 Euro zur Reparatur im Rahmen der Gewährleistung an den Hersteller in den Niederlanden. Der Hersteller teilt dem Kunden mit, dass das Paket nie angekommen ist. Der Kundendienst des Beförderungsunternehmens teilt dem Absender mit, dass die Sendung nicht auffindbar ist. Der Kunde erhält eine Entschädigung von 199,44 Euro gemäß den allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der Kunde ist damit nicht einverstanden und wendet sich an den Ombudsdienst zur Vermittlung.

**Ergebnis der Vermittlung:** Die Vermittlungsuntersuchung hat ergeben, dass das Paket in den Niederlanden verschwunden ist, und das niederländische Postunternehmen hat bpost die Kosten gemäß den internationalen Vereinbarungen erstattet. Die Entschädigung von 199,44 Euro an den Kunden ergibt sich aus der Berechnung des Internationalen Postübereinkommens (WPV). Der Ombudsdienst teilt dem Kunden mit, dass er die richtige Entschädigung erhalten hat. Zitat des Kunden: *Am 26. Januar 2022 erhielt ich eine mickrige Entschädigung von 199,44 Euro. Degenüber steht ein Verlust von 1.400,00 Euro. Da der Gesetzgeber in diesem Fall nicht den Endkunden, sondern das Beförderungsunternehmen schützt und wir keine Lust haben, eine Klage einzureichen, schlage ich vor, dieses Dossier zu schließen.*

## Verzögerung

Die von Online-Shops angebotenen Zustellfristen sind kurz und wecken Erwartungen bei den Verbrauchern. Manche Verbraucher werden ziemlich nervös, wenn sich ihr Online-Kauf um 1 oder 2 Tage verzögert. Wenn sie sich vorzeitig beim ombudsman poste beschweren, werden sie erneut an die erste Instanz verwiesen, damit das betreffende Paketunternehmen die Möglichkeit hat, den Streitfall zu lösen.

Im Gegensatz dazu betreffen die 351 Dossiers Vermittlungersuchen zu Verzögerungen, die ombudsman poste im Jahr 2022 eingeleitet hat, eine erhebliche Zustellverzögerung. Jedes dritte Dossier betrifft eine Verzögerung bei der Zollabfertigung. Die übrigen 222 Dossiers betreffen Verzögerungen bei der Zustellung der Sendung.

Die Gründe für Verzögerungen sind sehr vielfältig: betriebliche Probleme, falsches Routing, Beschädigung der Sendung, Personalmangel, Zustellungsprobleme

... Angesichts der (voll)automatischen Abfertigung in vielen Hubs und Sortierzentren ist Track&Trace das wichtigste Tool, um die Verspätung zu ermitteln oder das Paket manuell zu verfolgen. Eine verspätete Sendung wird in manchen Dossiers als verloren betrachtet und behandelt. Wir beobachten auch das Gegenteil. Eine als verloren geltende und entschädigte Sendung wird dem Empfänger dennoch zugestellt oder mit großer Verzögerung an den Absender zurückgesandt. Insbesondere bei nicht nachverfolgbaren Sendungen erhalten wir gelegentlich eine Mitteilung des Empfängers, dass die Sendung noch immer (und oft mit sehr großer Verzögerung) zugestellt wird (siehe hiernach).

### fall

Ein Privatkunde zahlt 60,47 Euro für eine Expresssendung nach Vancouver. Das Paket braucht 23 Tage, um seinen Bestimmungsort zu erreichen. Der Kunde erhält vom Beförderungsunternehmen eine Entschädigung von 5,5 Euro. Er ist mit der Entschädigung nicht zufrieden und bittet um eine Erklärung für die Verzögerung.

**Ergebnis der Vermittlung:** Die Sendung wurde über Großbritannien nach Kanada verschickt, was zu einer Verzögerung führte. Die Berechnung der Entschädigung ist fehlerhaft und basiert nicht auf dem Übereinkommen von Montreal. Der Kunde akzeptiert die zusätzliche und korrekte Entschädigung von 43,70 Euro.



## Zustellung

Postbote und Fahrer arbeiten jeden Tag hart, um Hunderttausende von Paketen an den Empfänger zuzustellen. Bei der Zustellung von Sendungen stellt ombudsman poste einen rückläufigen Trend fest: 848 Beschwerden im Jahr 2019, 688 Beschwerden im Jahr 2020, 459 Beschwerden im Jahr 2021 und 340 Beschwerden im Jahr 2022.

Seit einigen Jahren investiert die Branche in die Diversifizierung der Endzustellung von Paketen auf der Grundlage der Kundennachfrage und unter dem Gesichtspunkt der Nachhaltigkeit. Dies zeigt sich auch bei den Vermittlungen. Die klassische Zustellung auf der „letzten Meile“ wird durch andere Möglichkeiten ergänzt: Zustellung an Abholstellen, Paketautomaten, an einem bevorzugten Ort, bei Nachbarn, Paketbriefkästen ...

Bei unseren Kontakten mit den Empfängern stellen wir fest, dass alternative Zustellungsmethoden zunehmend genutzt und geschätzt werden.

Ein Modus Operandi, der zu Streitigkeiten führt, ist die Zustellung, bei der der Kurier in Abwesenheit des Empfängers selbst entscheiden kann, ob er einen Ort in der Nähe des Hauses des Empfängers für sicher und geschützt erachtet, um ein Paket abzustellen. Im Falle des Verschwindens oder der Beschädigung eines solchen Pakets wird der Begriff des sicheren Ortes von den beiden Streitparteien in der Regel sehr unterschiedlich interpretiert.

Wir sehen hier mehrere Verfahren vor Ort. Einige Kurierdienste weisen in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die Möglichkeit alternativer Zustellungsmethoden hin: Zustellung bei den Nachbarn, an einem sicheren Ort nach Wahl des Zustellers, im Eingangsbereich eines

Mehrfamilienhauses ... Der Absender stimmt diesen Zustellungsmethoden des Beförderungsdienstes beim Kauf stillschweigend zu. Andere Kurierdienste entscheiden sich erst nach Zustimmung des Empfängers für eine alternative Zustellung. In jedem Fall stellt der Ombudsdienst einen vorsichtig positiven Trend zu einem verbraucherorientierten Ansatz vor Ort fest, der sich auf den endgültigen Empfänger, den Verbraucher, konzentriert.

Eine Untersuchung zeigt nicht immer schlüssig, ob ein Paket korrekt zugestellt wurde oder nicht. Es gibt Raum für Interpretationen. Solche Streitigkeiten werden häufig in einem Gespräch zwischen dem Unternehmen und dem Ombudsdienst erörtert, um eine gütliche Lösung zu finden.

Für die Zustellung von Paketen, die zum Universaldienst gehören, sieht der Ombudsdienst keinen Interpretationsspielraum. Das Gesetz ist hier eindeutig. *Wenn das angebotene Paket nicht an die Adresse des Empfängers zugestellt werden kann, wird es an einem Ort in der Gemeinde des Empfängers aufbewahrt, wovon dieser durch einen Zettel in seinem Briefkasten informiert wird*<sup>7</sup>



### fall

Ein Verbraucher gibt eine Bestellung bei einem Online-Shop in China auf. Die Sendungsverfolgung ist aktiviert, aber das Paket ist nicht beim Empfänger in De Panne angekommen. Der Paketdienst verweist den Empfänger an den Online-Shop, der die Reklamation zurückweist, da die Sendungsverfolgung „zugestellt“ anzeigt.

**Ergebnis der Vermittlung:** Die Untersuchung ergab, dass das Paket in einem offenen Briefkasten an der Straßenseite abgelegt wurde, obwohl der Empfänger mitgeteilt hatte, dass er eine Zustellung beim Nachbarn bevorzugt, falls er zum Zeitpunkt der Zustellung nicht anwesend sein sollte. Das Kurierunternehmen erklärte sich nach einem persönlichen Gespräch mit dem Ombudsdienst bereit, dem Empfänger den Wert des Inhalts in Höhe von 229,75 Euro zu erstatten.

## Streitfälle betreffend Abfertigung und Zollgebühren

Alle Waren, die in die Europäische Union gelangen, unterliegen seit dem 1. Juli 2021 der Mehrwertsteuer. Pakete, die über den Postkreislauf eintreffen, müssen von einem Zollanmelder abgefertigt werden (Paketunternehmen haben interne Zollanmelder) **UND der Empfänger muss die Zollgebühren an das zwischengeschaltete Postunternehmen entrichten.** Zur Berechnung und Erhebung der Zollgebühren arbeiten die Postunternehmen nach den Anweisungen, Verfahren und unter der Aufsicht der Generalverwaltung Zoll und Akzisen. Mehrwertsteuer, Akzisen und Einfuhrabgaben werden von den Paketdiensten an den FÖD Finanzen abgeführt. Die Postdienstleister stellen dem Endkunden (dem Empfänger) für ihre Abfertigungsarbeiten auch Verwaltungskosten in Rechnung, die sie selbst tragen.

Bedingt durch die Einführung der neuen europäischen Mehrwertsteuervorschriften (und die Auswirkungen des Brexit) war die Anzahl der Vermittlungersuchen mit 1.558 im Jahr 2021 besonders hoch. Diese hohe Zahl von Beschwerden ist zum einen auf die neuen Verfahren zurückzuführen, die von der Post zur Anwendung der neuen Regelung eingeführt wurden, und zum anderen auf die unzureichenden Kenntnisse der belgischen Empfänger und der Absender im Ausland über die neuen Vorschriften und die Verfahren, die bei der Einfuhr von Waren nach Europa/Belgien zu beachten sind. Bis zum Jahr 2022 wird die Übergangszeit zum Teil verstrichen sein. Die Anzahl der Beschwerden im Zusammenhang mit der

Zollabfertigung und den Zollgebühren hat sich auf 812 halbiert.

**Trotz des Rückgangs machen Streitfälle über Zollgebühren weiterhin 25 % der vermittelten Beschwerden an den Ombudsdienst aus.**

Auch im Jahr 2022 entfallen die meisten dieser Beschwerden (730) auf bpost. Dies ist an sich nicht überraschend. Die neuen Vorschriften betreffen vor allem Waren von relativ geringem Wert, die von Verbrauchern im Rahmen eines Einkaufs in einem außereuropäischen Online-Shop eingeführt werden. Diese Art von Sendungen wird hauptsächlich zwischen Universalpostbetreibern im Inland ausgetauscht. bpost verlässt sich bei der Abfertigung dieser Sendungen in hohem Maße auf die Qualität der Daten, die vom absendenden Postunternehmen über ein elektronisches Tool bereitgestellt werden.



**385 BESCHWERDEN  
ÜBER ZOLLGEBÜHREN IM JAHR 2020**

**1.558 BESCHWERDEN  
ÜBER ZOLLGEBÜHREN IM JAHR 2021**

**812 BESCHWERDEN  
ÜBER ZOLLGEBÜHREN IM JAHR 2022**

## 812 BESCHWERDEN ÜBER ZOLLGEBÜHREN

149 BERECHNUNGEN UND RECHNUNGSSTELLUNG 

118 VERZÖGERUNGEN 

102 SPENDEN 

83 DOPPELTE MWST.-ZAHLUNG 

52 UNRECHTMÄßIGE RÜCKGABE 

40 NICHT ZURÜCKVERFOLGBARE  
SENDUNGEN 

268 SONSTIGES

### Berechnung und Rechnungsstellung

Vom Postunternehmen berechnete Einfuhrabgaben und Mehrwertsteuern auf Pakete von außerhalb der Europäischen Union und die damit verbundene Rechnungsstellung sind die wichtigsten Anlässe für Beschwerden. **Der Ombudsdienst befasst sich in zunehmendem Maße mit komplexen Dossiers, die eine steuerliche Komponente aufweisen.** Postunternehmen wenden die Steuergesetze an, die von der Generalverwaltung Zoll und Akzisen für eingehende Sendungen aus Drittländern vorgeschrieben sind und überwacht werden. Es sind die Postunternehmen, die dem Einführer/Empfänger die Begleitrechnung ausstellen. Beschwerden über die Berechnung und die Höhe der Rechnung sind daher in erster Instanz an das Postunternehmen und in zweiter Instanz an den ombudsman poste zu richten. Als Ombudsdienst erhalten wir mehrere komplexe Dossiers, die Steuerbefreiungen, die Anwendung der korrekten Warennummern, den Aufschub oder die Umkehrung der Steuerschuldnerschaft, die Berechnung der Mehrwertsteuer auf den Zollwert und die Verwaltungskosten, verbrauchssteuerpflichtige Waren oder verbotene Waren betreffen ... Handelt es sich bei dem Streitfall um eine reine Steuerangelegenheit, wird der Kunde an die GVZ&A und auf Antrag an den föderalen Ombudsdienst verwiesen.



## fall

Ein Bürger führt persönliche Waren aus den VAE ein. Vom Kurierunternehmen erhält er eine Rechnung über die einzuziehenden Gebühren. Der Kunde bestreitet dies gegenüber dem Unternehmen und beruft sich auf die Mehrwertsteuerbefreiung bei der Einfuhr von persönlichen Gegenständen. Das Paket wurde auch für die Anwendung der Steuerbefreiung korrekt angekündigt. Das Kurierunternehmen ändert die Rechnung auf einen Betrag von 39 Euro für die administrative Abwicklung der Abfertigung des Pakets. Der Kunde beanstandet auch diese Rechnung und wendet sich an den Ombudsdienst.

**Ergebnis der Vermittlung:** Die Rechnung über 39 Euro wird storniert, da das Unternehmen keine Rechtsgrundlage für diese Verwaltungsgebühr vorweisen kann.

Der steigende Anteil von B2C-Paketen bei kommerziellen Unternehmen im Postsektor erfordert besondere Aufmerksamkeit für die Art und Weise, wie die Kommunikation und Rechnungsstellung an den Endkunden, den Verbraucher, erfolgt. **Der Ombudsdienst bearbeitet mehrere Beschwerden von Verbrauchern (und KMU), die das Abrechnungsverfahren oder die mitgeteilten Berechnungen nicht verstehen und anfechten.**

Die Art der Rechnungsstellung scheint in einem B2B-Kontext üblich zu sein, ist aber für einen gelegentliche Versender nicht transparent genug. Beispiele hierfür sind das Arbeiten mit Vorschuss- und Schlussrechnungen, das Ausstellen von Rechnungen, nachdem die Ware bereits geliefert wurde, sodass das Paket nicht mehr abgelehnt werden kann, keine detaillierte Berechnung der Steuern ... Wir sehen diese Art von Dossiers hauptsächlich im Zusammenhang mit Beschwerden über Zollgebühren, aber auch über unerwartete zusätzliche Versandkosten für inländische und europäische Sendungen. Bei drei Kurierdiensten ist diese Art von Beschwerde der Hauptgrund für die Kontaktaufnahme mit dem Ombudsdienst.

Wir stellen fest, dass sich diese Unternehmen in Ombuds dossiers bemühen, die Kosten genauer zu erläutern. Wir fordern eine solche transparente Kommunikation über Kosten und Tarife in jeder Rechnung an jeden Privatkunden und jedes KMU.

## strukturelle empfehlung

**ombudsman poste empfiehlt dem Sektor, jedem Kunden die Berechnung der Zollgebühren genau zu erklären, mit besonderem Augenmerk auf private Empfänger, Vereine oder Selbstständige.**

## Der Verbraucher bezahlt den MwSt.-Betrag doppelt

Das Import One Stop Shop (IOSS)-System wurde eingeführt, um die reibungslose Erhebung der Mehrwertsteuer auf in die Europäische Union eingeführte Waren zu gewährleisten. E-Commerce-Händler von außerhalb der EU können sich in diesem System registrieren lassen. Die Verbraucher zahlen dann die zum Zeitpunkt des Kaufs fällige Mehrwertsteuer sofort an den Händler, der sie wiederum an die EU weiterleitet. Viele ausländische Händler, darunter die meisten der großen E-Commerce-Giganten, sind im IOSS-System registriert. Waren (bis zu einem Wert von 150 Euro), die Sie als Verbraucher von diesen IOSS-registrierten Unternehmen kaufen, werden nicht mehr in Europa verzollt. Sie nehmen nach Überprüfung der IOSS-Registrierung direkt in Belgien am Zustellprozess teil. Für Sendungen ohne gültige IOSS-Nummer gilt das Abfertungsverfahren in Belgien. Nach der Entrichtung der Zollgebühren durch den Empfänger und der Kontrolle durch den Dienst „Zoll und Akzisen“ werden die Pakete an den Zustellkreis weitergeleitet.

Das Abfertungsverfahren von bpost basiert auf Daten, die elektronisch in einem internationalen Datensystem bekannt gegeben werden, das von jedem im Inland benannten Postunternehmen verwendet wird. Zu diesen Daten gehört auch die IOSS-Nummer, unter der der Händler registriert ist. In Streitfällen stellt sich heraus, dass die IOSS-Nummer nicht digital oder nicht korrekt im internationalen Datensystem gemeldet wird.

Die begrenzte Anzahl von Beschwerden, die ombudsman poste im Jahr 2022 zu diesem Thema erhalten hat, zeigt, dass die meisten Absender inzwischen mit dem zu befolgenden Verfahren vertraut sind und das Paket korrekt melden. In den 83 Dossiers des Ombudsdienstes konnte in der Regel eine gütliche Einigung erzielt werden, wenn der Kunde anhand von Rechnung und Zahlungsnachweis nachweisen konnte, dass die Mehrwertsteuer bereits zum Zeitpunkt des Kaufs vom Händler geltend gemacht wurde.

Der Ombudsdienst rät Verbrauchern, die strittigen Zollgebühren immer mit dem Postunternehmen gemäß dem vorgesehenen Verfahren anzufechten, bevor sie die Mehrwertsteuergebühr begleichen.

## Spenden

Ein Geschenk zwischen Familienmitgliedern und Freunden kann von der Mehrwertsteuer befreit werden, wenn die folgenden 3 Voraussetzungen erfüllt werden:

- Die Sendung wird zwischen Privatpersonen verschickt
- Der Wert des Inhalts ist kleiner oder gleich 45 Euro (entweder ein Artikel oder eine Kombination von Artikeln aus der Sendung)

- Es erfolgt keine Zahlung durch den Empfänger
- Für den persönlichen Gebrauch ohne kommerziellen Zweck
- Die Sendung erfolgt gelegentlich
- Beschränkung von Tabak, Alkohol, Parfüm und verbrauchssteuerpflichtigen Waren

Der Ombudsdienst erhielt 102 Beschwerden im Zusammenhang mit Geschenken, die als kommerzielle Sendungen abgefertigt wurden. Da der Austausch solcher Geschenke fast ausschließlich über das internationale Netz der Universalpostbetreiber erfolgt, gehen diese Beschwerden alle zulasten von bpost.

**Als Ombudsdienst stellen wir fest, dass es sich bei solchen Sendungen Familienmitglieder oder Freunde handelt, die einem Bürger in Belgien ein Geschenk aus einem Drittland schicken.** Sie wissen oft nicht, welche Informationen sie in welcher Form offenlegen müssen, um die Ausnahmeregelung in Anspruch nehmen zu können. In Belgien wird die Zahlungsaufforderung von einigen Empfängern angefochten. Andere zahlen trotzdem, weil sie befürchten, dass das Paket an den Absender zurückgeschickt wird, oder einfach, weil sie die Ausnahmeregelung für eine Sendung, die die Bedingungen für ein Geschenk erfüllt, nicht kennen.

In dieser Hinsicht ist bpost an die strengen Richtlinien des Zollrechts gebunden, die sie befolgen muss, um keine Geldstrafen zu riskieren. Eine Schenkung, die nicht ordnungsgemäß gemeldet wurde oder bei der die Zahlung nicht bestritten wurde, kann nicht in den Genuss der vorgesehenen Befreiung kommen. In einigen Dossiers des Ombudsdienstes wird dennoch eine gütliche Einigung auf der Grundlage

einer wirtschaftlichen Entschädigung durch das Postunternehmen erzielt.

**Der Ombudsdienst kommt zu dem Schluss, dass die Anwendung der neuen europäischen Regelung, die ausschließlich für Sendungen im elektronischen Geschäftsverkehr gedacht sind, unbeabsichtigte Auswirkungen auf Sendungen hat, die keinen kommerziellen Charakter haben.**

Da es sich dabei häufig um Sendungen im Rahmen des Universaldienstes handelt, machen wir die Politik auf diesen Aspekt aufmerksam.

## politischen empfehlungen

ombudsman poste empfiehlt, 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.





## fall

*„Ich habe einen Brief erhalten, in dem mir mitgeteilt wird, dass eine Sendung aus Großbritannien für mich eingetroffen ist. Ich nehme an, dies ist ein Kalender, den mir seit 40 Jahren jedes Jahr mein Freund in Schottland schickt. ... Ich werde um eine Rechnung oder einen Zahlungsnachweis gebeten, oder wenn es sich um ein Geschenk handelt, um einen Wertnachweis. Ich frage mich, wie ich das machen kann, wenn ich nicht einmal weiß, wer mir etwas geschickt hat? Außerdem habe ich in dem Schreiben gelesen, dass ich, wenn es sich um ein „Geschenk“ handelt, eine E-Mail des Absenders übermitteln kann, in der bestätigt wird, dass es sich um ein Geschenk handelt, und in der der Wert und eine Beschreibung des gesendeten Artikels angegeben sind. In diesem Fall kann ich jedoch keine E-Mail weiterleiten, da mein Freund (80 Jahre) nicht mehr in der Lage ist, E-Mails zu schreiben ... Was für ein Aufwand für einen einfachen Kalender. Ich kann keine menschliche und einfache Lösung für dieses Problem finden, denn die Kontaktperson bei Import&Export, an die ich verwiesen wurde, teilt mir kurz und bündig mit, dass das Gesetz keine Ausnahmen vorsieht. Ich bitte Sie.*

**Ergebnis der Vermittlung:** Aufgrund der Angaben des Kunden wird die Sendung als Geschenk angenommen und kostenlos zugestellt.

## POST: ANALYSE UND EMPFEHLUNGEN

Die Anzahl der Beschwerden über die Zustellung von Briefen ist in den letzten Jahren deutlich zurückgegangen. Die elektronische Kommunikation (E-Mails, Social Media, Medien-Apps) ersetzt Briefe, Zeitungen ... Dennoch ist es wichtig, Beschwerden über die normale Post angemessen zu behandeln. Sie sind Teil des vom Gesetzgeber definierten Universaldienstes, für den somit eine klare Qualitätsanforderung besteht.

Bei Vermittlungersuchen stellen wir fest, dass es sich bei den Briefen, die Gegenstand von Beschwerden sind, oft um wertvolle Schreiben handelt. Dazu gehören persönliche Mitteilungen, Rechnungen, behördliche Anschreiben oder Informationskampagnen. **Ein Hinweis auf die digitale Kluft ist hier angebracht. Personen mit geringen digitalen Kenntnissen sind auf den korrekten Eingang ihrer Korrespondenz für ihre persönlichen Unterlagen angewiesen.** Und jeder Absender verlässt sich darauf, dass seine Briefe und Rechnungen korrekt versandt werden.

Das Gleiche gilt für eingeschriebene Briefe, die ebenfalls unter den Universaldienst fallen. Viele dieser Sendungen sind Teil von Verwaltungs- oder Gerichtsverfahren oder wichtige Kommunikationsmittel, bei denen das Datum und der Nachweis des Versands und/oder der Zustellung von wesentlicher Bedeutung sind.



## BESCHWERDEN ÜBER DIE ZUSTELLUNG VON BRIEFEN

|                                | BRIEFE     | EINSCHREIBE-<br>BRIEFE | ZEITSCHRIFTEN | ZEITUNGEN | SONSTIGES  | INSGESAMT    |
|--------------------------------|------------|------------------------|---------------|-----------|------------|--------------|
| VERSCHWUNDENE SENDUNGEN        | 202        | 122                    | 37            | 31        |            | 392          |
| FEHLER BEI DER ZUSTELLUNG      | 172        | 117                    | 7             | 12        |            | 308          |
| FORDERUNG NACH ENTSCHÄDIGUNG   | 34         | 44                     | 5             | 1         | 35         | 119          |
| VERZÖGERUNG                    | 60         | 30                     | 17            | 10        |            | 117          |
| ZUSTELLUNG AUSGESETZT          | 2          | 1                      | 21            | 14        | 47         | 85           |
| NACHSENDEAUFTRAG/ADESSÄNDERUNG | 58         | 4                      | 1             |           |            | 63           |
| ZURÜCK AN DEN ABSENDER         | 31         | 11                     | 1             | 1         |            | 44           |
| BESCHÄDIGUNG                   | 17         | 3                      | 1             | 3         | 3          | 27           |
| SONSTIGES                      | 6          | 36                     | 3             |           | 20         | 65           |
|                                |            |                        |               |           |            |              |
| <b>INSGESAMT</b>               | <b>582</b> | <b>368</b>             | <b>93</b>     | <b>72</b> | <b>105</b> | <b>1.220</b> |

## Einschreibebriefe

In der Einleitung haben wir kurz die Bedeutung von Einschreiben angesprochen, da diese Art von Postdienst sehr heikel ist. Für den Absender ist es wichtig, nachweisen zu können, dass er die Sendung zu einem bestimmten Datum abgeschickt hat und dass der Empfänger sie erhalten hat (Unterschrift für den Empfang). Es ist natürlich wichtig, dass der Empfänger den eingeschriebenen Brief rechtzeitig erhält. Bei jedem Schritt, vom korrekten Scannen des Barcodes der registrierten Sendung bis hin zur korrekten Durchführung der Identitätsprüfung und der Unterzeichnung der Empfangsbestätigung durch die richtige Person, ist es wichtig, die vorgeschriebenen

Verfahren einzuhalten. Bei dieser Art von Versand ist Schlamperei nicht erlaubt.

Die verbleibenden 366 Beschwerden über Einschreiben ergaben ebenfalls, dass diese Art von Sendung als wichtiges rechtliches und soziales Instrument genutzt wird. Wir empfehlen daher, dass bpost mehr Anstrengungen unternimmt, um die Absender über die korrekten Verfahren für die Identitätsüberprüfung und die Zustellung von Einschreibebriefen sowie über die Bedeutung ihrer Einhaltung zu informieren.<sup>9</sup>

### strukturelle empfehlung

ombudsman poste empfiehlt bpost, das Verfahren für die Zustellung eines Einschreibens mit Nachweis der Überprüfung der Identität des Empfängers korrekt anzuwenden.

### fall

Der Kunde verschickt ein Einschreiben, das er im Rahmen eines Rechtsstreits weiter verwenden möchte. Die AR-Karte wird jedoch vom Empfänger der Sendung nicht korrekt unterzeichnet. Dadurch verliert das eingeschriebene Paket für den Kunden seinen Wert; er kann vor Gericht nicht beweisen, dass das Paket tatsächlich rechtzeitig beim Empfänger angekommen ist. Er fordert von bpost einen schlüssigen Beweis. Der Kunde stellt die Zuverlässigkeit dieses Dienstes in Frage.

**Die Vermittlung läuft:** Bei der Besprechung des Dossiers wird vereinbart, dass bpost einen Nachweis mit der Unterschrift des Kunden erstellt.

### fall

Die Stadt X schickt einem ihrer Einwohner per Einschreiben eine Mahnung für eine überfällige Zahlung. Da einige Zeit später immer noch keine Zahlung erfolgt, wird ein Gerichtsvollzieher hinzugezogen, was für den Einwohner zusätzliche Kosten verursacht. Der Einwohner bestreitet die zusätzlichen Gebühren und teilt der Stadtverwaltung mit, dass er das Einschreiben nie gesehen oder unterschrieben hat, obwohl die Verwaltung eine Empfangsunterschrift hat.

**Ergebnis der Vermittlung:** Die Untersuchung des Ombudsdienstes hat ergeben, dass nicht bewiesen werden kann, dass das Einschreiben korrekt zugestellt wurde. Die Unterschrift ist unleserlich und die Identität des richtigen Empfängers wurde nicht überprüft, und es wurde auch kein Foto des Personalausweises gemacht. Der Postbote konnte sich nicht mehr an die Zustellung der Sendung erinnern. Die Stadt X wurde über das Ergebnis der Untersuchung informiert.

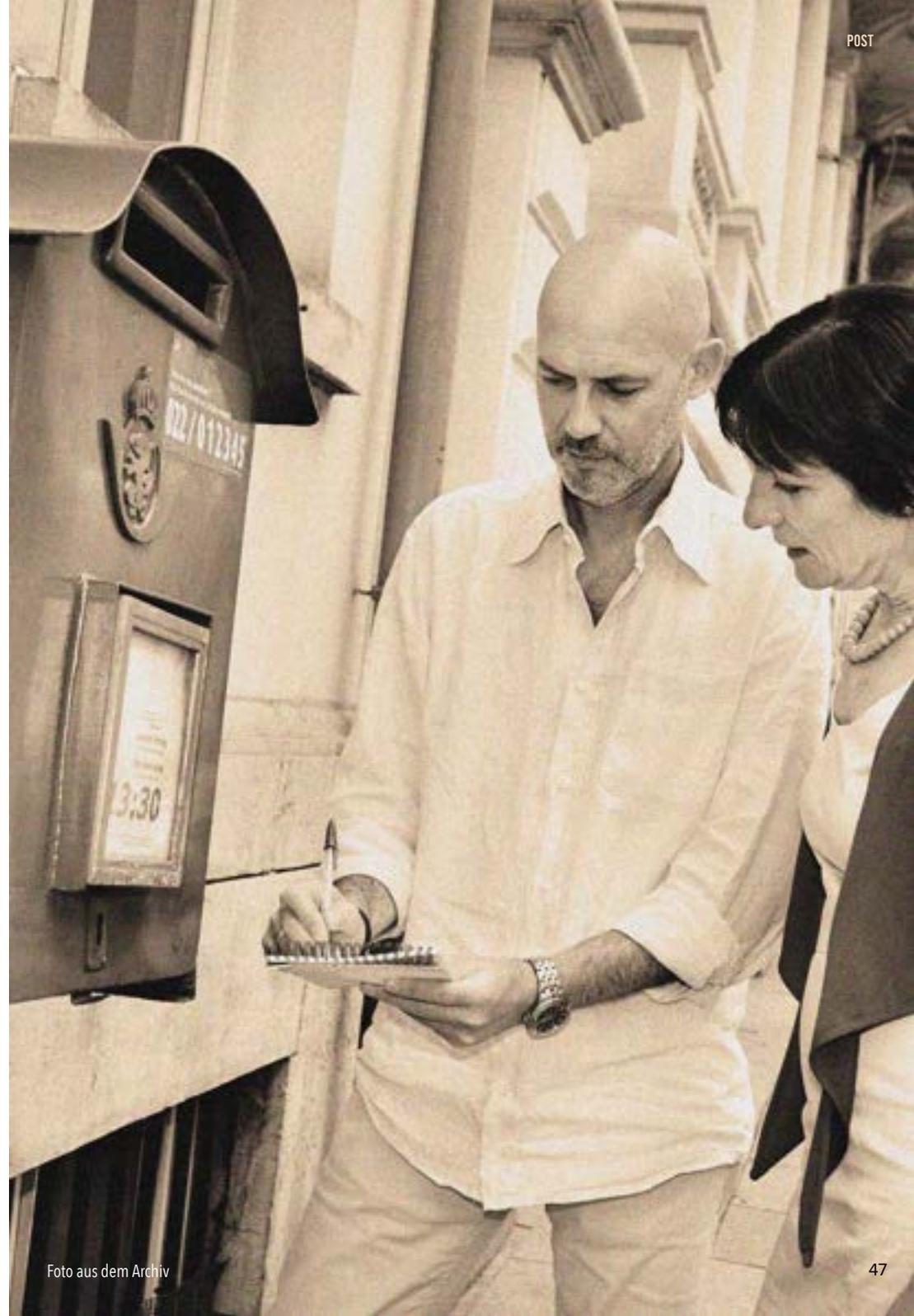
## Einfacher Briefwechsel

Bei der normalen Korrespondenz sind die häufigsten Beschwerden der Verlust von Briefen bei der Bearbeitung im Postkreislauf und die Zustellung von Sendungen an eine falsche Adresse. Solche Probleme können sich lange hinziehen, und in einem Dossier des Ombudsdienstes erleben wir oft, dass der Benutzer mehrere Beschwerden einreicht, bevor eine echte Verbesserung eintritt. Dies liegt in der Natur solcher Sendungen begründet. Gewöhnliche Sendungen sind im Postkreislauf nicht rückverfolgbar. bpost verarbeitet täglich Millionen von Briefen und anderen Postsendungen, die alle in einem der fünf Sortierzentren in unserem Land bearbeitet werden und dann am Morgen in die Verteilerzentren gelangen. Sie tragen keinen Barcode, der bei Annahme, Sortierung, Beförderung und Zustellung gescannt werden kann. Aufgrund der Menge der Sendungen und ihrer Bearbeitung können wir nie sicher sein, wo sich ein bestimmter Brief zu einem bestimmten Zeitpunkt befindet.

Auch wenn die Zahl der Beschwerden über die Briefpost rückläufig ist, **verdient der Briefverkehr als Teil des Universaldienstes für jeden Bürger angemessene Aufmerksamkeit. Die korrekte Zustellung ist nach wie vor wichtig:** Die Absender verlassen sich darauf, dass ihre Briefe rechtzeitig und an der richtigen Adresse ankommen; für die Empfänger bleibt der rechtzeitige und korrekte Empfang unerlässlich. Dies gilt auch in einem rückläufigen Briefmarkt. Wie im Jahresbericht 2021 tritt ombudsman poste daher dafür ein, zu prüfen, ob rückverfolgbare Prior-Briefmarken sinnvoll und machbar ist.

Es werden immer weniger Briefe verschickt, aber sie haben oft ein besonderes Interesse für den Absender und/oder den Empfänger. **Die Nachverfolgung (erschwinglicher) Prior-Briefmarken kann diesem Trend im Postuniversaldienst entsprechen.** Andere europäische Länder scheinen diese Möglichkeit bereits umzusetzen oder zu erforschen, z. B. die Verfolgung über einen QR-Code.

Das Ausbleiben mehrerer (regelmäßiger) Sendungen kann auf ein eher strukturelles Problem bei der Sortierung und/oder Verteilung selbst hindeuten. In diesem Zusammenhang ist die Nachverfolgung der eingegangenen Sendungen oder die Überprüfung der Vorsortierung durch den Teamleiter des Verteilerzentrums sicherlich hilfreich, um die Ursache für den Nichterhalt von Sendungen zu ermitteln. Ein Gespräch mit dem/den Postboten kann neue Aspekte zutage fördern (z. B. ein Problem mit dem Briefkasten oder der Adressierung). Außerdem wird der Postbote auf die korrekte Zustellung an diese Adresse aufmerksam gemacht.



## DIE BEZIEHUNG ZWISCHEN DEM UNTERNEHMEN UND SEINEM KUNDEN: ANALYSE UND EMPFEHLUNGEN

Ein beim ombudsman poste eingereichtes Vermittlungsersuchen umfasst häufig zwei Aspekte: die Hauptbeschwerde über die Postsendung selbst, aber auch eine Beschwerde über die Art und Weise, wie der Streitfall ursprünglich vom Kundendienst des betreffenden Postunternehmens behandelt wurde.

**Im Jahr 2022 gingen bei uns 1.244 Kundendienstbeschwerden ein.**

An sich ist diese Zahl nicht überraschend, da eine zulässige Beschwerde beim ombudsman poste bedeutet, dass sich der Benutzer in erster Linie an den Kundendienst des Postunternehmens gewandt hat und mit der Art und Weise, wie seine Beschwerde bearbeitet wurde, nicht zufrieden war oder weil er keine Antwort erhalten hat. Der Ombudsdienst wird diese Art von Beschwerde nur dann registrieren, wenn der Benutzer in seiner schriftlichen Beschwerde ausdrücklich auf die fehlerhafte Kommunikation hinweist.

Andererseits wird die zusätzliche Konzentration auf einen leistungsfähigen Kundendienst zu einem Rückgang der Anzahl der bei unserem Dienst eingereichten Beschwerden führen. Auf diese Weise stärkt das Unternehmen die Beziehung zum Benutzer und das Vertrauen, das der Verbraucher in das Unternehmen hat.

## DIE TOP 3 DER KUNDENDIENSTBESCHWERDEN

1

**548 BESCHWERDEN**  
DER KUNDENDIENST BIETET  
KEINE LÖSUNG

2

**331 BESCHWERDEN**  
ÜBER MITTEILUNGEN, EINSCHLISSLICH:  
• DER KUNDENDIENST IST NICHT ERREICHBAR:  
88 BESCHWERDEN  
• DER KUNDENDIENST ANWORTET NICHT AUF  
ANRUFEN ODER E-MAILS, OBWOHL ER DIES  
VERSprochen HAT: 104 BESCHWERDEN

3

**202 BESCHWERDEN**  
DER EMPFÄNGER KANN SICH MIT  
SEINEM PROBLEM NICHT AN DAS  
UNTERNEHMEN WENDEN, SONDERN  
WIRD DIREKT AN DEN ABSENDER  
VERWIESEN





## Rechte des Empfängers

Wenn ein Postbenutzer eine Beschwerde einreicht, unabhängig davon, ob es sich um einen Absender oder einen Empfänger einer Postsendung handelt, sucht er nach einer Lösung für seinen Streit. Der Streit wird zur Frustration, wenn er auch bei der Einreichung seiner Beschwerde beim Postunternehmen auf Probleme stößt.

Die bloße Weiterleitung des Empfängers an den Absender als einzige Maßnahme des Kundendienstes wurde von unserem Dienst 202 Mal im Jahr 2022 registriert. Diese Beschwerden werden von der Kundendienstabteilung des betreffenden Unternehmens nicht weiter bearbeitet. Der Beschwerdeführer sieht sich dann sowohl mit dem Problem konfrontiert, seine Sendung nicht zu erhalten, als auch mit der Weigerung des Postunternehmens, dem Kunden weiterzuhelfen.

Die bloße Weiterleitung der Beschwerde an den Absender wird von den Empfängern bei Streitigkeiten mit DPD, PostNL, bpost und GLS sehr oft ausdrücklich erwähnt.

**Der Ombudsdienst erinnert daran, dass nach internationalem und nationalem Postrecht<sup>10</sup> jeder Benutzer (Absender wie Empfänger) von Postdiensten das Recht hat, bei dem betreffenden Postunternehmen eine Untersuchung zu beantragen.** Die gesetzliche Entschädigung ergibt sich in der Regel aus der vertraglichen Haftung. Außerdem zeigen die Vermittlungsdossiers, dass es viele Situationen gibt, in denen ein Standardverweis auf den Absender keine Lösung für den Empfänger bietet. Das Postunternehmen sollte Maßnahmen ergreifen. Einige Beispiele:

- Es liegt ein offensichtlicher Fehler des Postunternehmens bei der Zustellung vor, z. B. wird das Paket an eine falsche Adresse geliefert.
- Ein Paket befindet sich in einer Abholstelle, aber der Empfänger hat keine oder eine falsche Nachricht erhalten. Das Problem lässt sich mit geringem Aufwand lösen.
- Ein Paket ist im Netz des Paketdienstleisters „hängengeblieben“ und muss wieder freigegeben werden.
- Die Beschwerde betrifft das Versäumnis des Postboten, bei der Zustellung einer Sendung zu klingeln.
- Die Sendungsverfolgung ergibt, dass das Paket zugestellt wurde, aber der Empfänger behauptet, nichts erhalten zu haben. In dieser Situation ergibt ein Verweis auf den Absender keinen Sinn, da der Absender die korrekte Zustellung weiterhin über den Tracker überprüfen und somit seinen Kunden nicht entschädigen wird.

**Der Ombudsdienst hat in den letzten Jahren immer wieder auf die Rechte des Empfängers auf Anfrage bei den Postunternehmen gepocht. Trotz des stärker verbraucherorientierten Ansatzes, der sich im Postsektor durchsetzt, ist die Verweigerung der Rechte des Empfängers nach wie vor ein hartnäckiges Problem. Die Empfehlung wird daher neu formuliert.**

### strukturelle empfehlung

**ombudsman poste empfiehlt dem Sektor, die Rechte des Empfängers zu garantieren, indem sie seiner Beschwerde nachgeht, den Kunden ordnungsgemäß informiert und in begründeten Fällen den erlittenen Schaden ersetzt.**

## Erreichbarkeit des Kundendienstes

88 Kunden berichten im Jahr 2022, dass der Kundendienst des betreffenden Unternehmens schwer zu erreichen ist. Trotz mehrerer Versuche gelingt es ihnen nicht, einen Mitarbeiter des Kundendienstes telefonisch zu erreichen, oder sie erhalten keine Antwort auf eine Beschwerde, die sie per Post oder über ein Online-System eingereicht haben.

Die mangelnde Erreichbarkeit stört die Kunden so sehr, dass sie sie in ihrem Vermittlungersuchen detailliert beschreiben. Manchmal wird dieser Aspekt zum wichtigsten Grund ihrer Beanstandung, sodass die Beschwerde über die eigentliche Postsendung zur Nebensache wird.

Zitat eines Kunden (Antwort an das Postunternehmen):

***In Ihrer Antwort geben Sie an, dass ich Sie immer wieder für weitere Fragen kontaktieren kann, aber das ist nicht der Fall. Nachdem ich Ihnen eine Antwort geschickt habe, erhalte ich eine automatische Benachrichtigung, dass mein Dossier nun geschlossen ist und ich die Website aufrufen muss, um eine neue Nachricht zu schreiben.***

In mehreren Fällen scheint die Nichtbeantwortung der Fragen des Kunden der Grund für die Einreichung eines Vermittlungersuchens beim Ombudsdienst zu sein. In der zweiten Hälfte des Jahres 2022 war dies die häufigste Art der Kundendienstbeschwerde von Mondial-Relay-Kunden. Mangelhafte Kommunikation und ausbleibende Lösungen veranlassen mehrere Kunden, sich an den Ombudsdienst zu wenden.



## STELLUNGNAHME AN DEN POSTSEKTOR:

### Widerrufsrecht bei der Online-Erstellung von Versandetiketten

Im Jahr 2022 erhielt der Ombudsdienst neun Beschwerden über die Rückzahlung für unbenutzte Etiketten, die von Verbrauchern selbst online erstellt wurden.

In einigen Fällen wurde die Sendung nicht mehr benötigt (z. B. bei einer Stornierung des Kaufs zwischen zwei Privatpersonen), in anderen Fällen wurde eine falsche Adresse eingegeben oder es lag eine technische Störung auf der bpost-Website vor. Das Unternehmen verweigerte den Verbrauchern in jedem dieser Fälle die Rückzahlung. Die Kunden wandten sich daraufhin unzufrieden an den Ombudsdienst.

Die zentrale Frage in diesen Dossiers war, ob das Widerrufsrecht (d.h. das Recht des Verbrauchers, innerhalb von 14 Tagen nach dem Kauf eines Produkts oder einer Dienstleistung diese Entscheidung zu ändern und die Bestellung zu widerrufen, wie es im europäischen Verbraucherrecht verankert ist und im Buch VI des Wirtschaftsgesetzbuchs (WER in belgisches Recht umgesetzt wurde) auf diese Dienstleistungen anwendbar ist. Der Gesetzgeber sieht nämlich eine Reihe von Ausnahmen vor, in denen der Gewerbetreibende dieses Recht verweigern kann, etwa bei bereits erbrachten Dienstleistungen, bei digitalen Dienstleistungen und bei personalisierten Produkten, z. B. bei maßgeschneiderter Kleidung oder Schmuck mit persönlichen Anweisungen.

In diesen Dossiers beruft sich bpost auf die vom Gesetzgeber vorgesehenen Ausnahmen, einschließlich der Bestimmungen über personalisierte Waren und digitale Dienstleistungen. bpost stützt sich außerdem auf ein externes Rechtsgutachten, das diese Behauptung unterstützt.

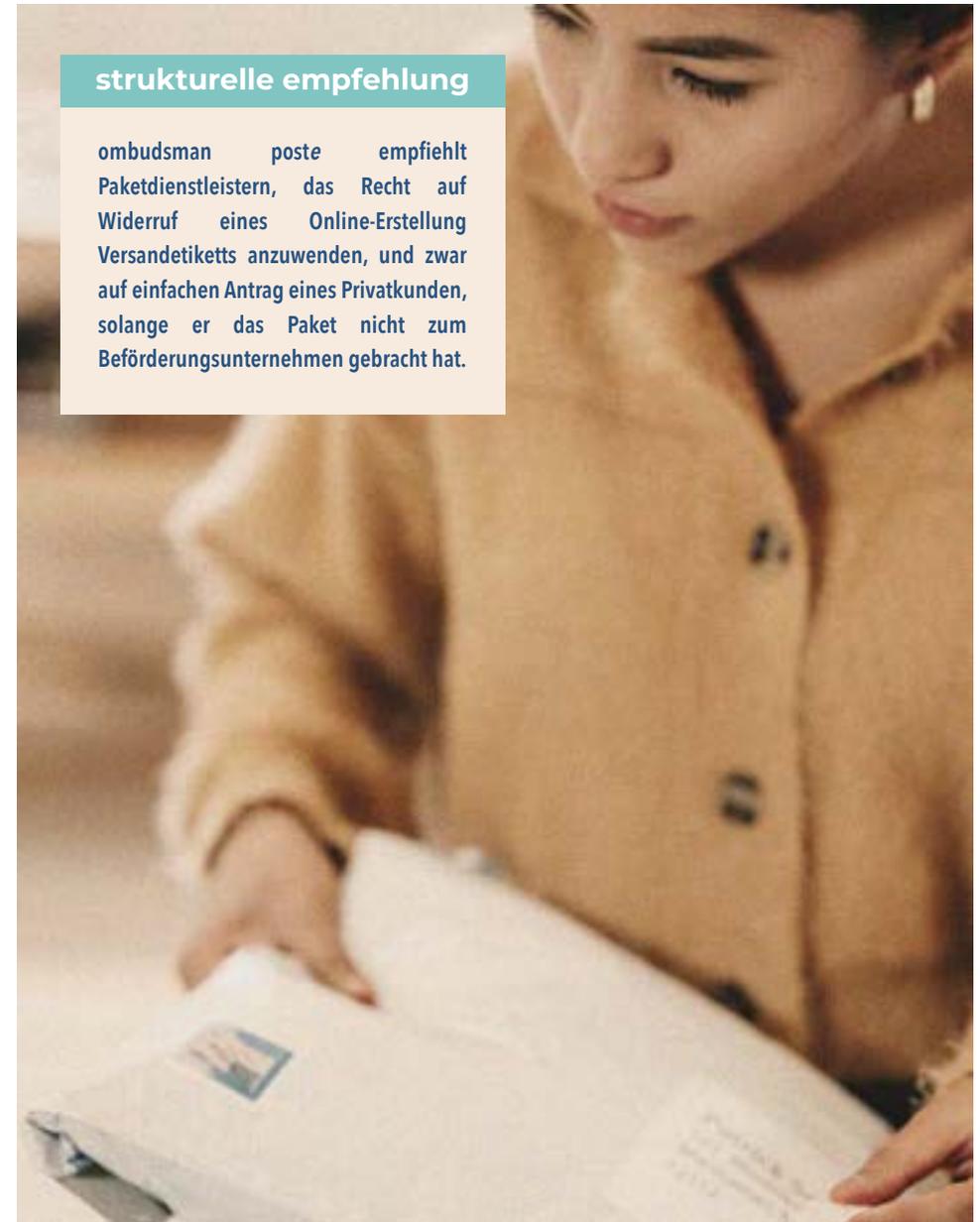
Der Ombudsdienst ergriff die Initiative und setzte sich mit Experten des FÖD Wirtschaft zusammen, die jedoch eine andere Meinung vertraten. Letztere bestätigen nämlich die Auffassung des Ombudsdienstes, dass der Kauf eines Versandetiketts von einem Postunternehmen als Kauf einer Beförderungsdienstleistung eingestuft werden sollte. Der FÖD Wirtschaft kommt zu dem Schluss, dass die Ausnahmen, auf die sich bpost beruft, für diese Dienstleistung nicht gelten.

Der Ombudsdienst hat daraufhin in jedem dieser Dossiers eine Empfehlung an bpost geschickt, mit unserer Begründung und der Aufforderung, alle diese Etiketten zu erstatten. bpost hat sich in der Zwischenzeit bereit erklärt, in all diesen laufenden Dossiers eine kommerzielle Geste in Höhe der bezahlten Versandkosten zu zahlen. Das Unternehmen möchte jedoch nicht weiter auf Fragen zu diesem Thema eingehen, die es selbst über seinen Kundendienst erhält.

Das Widerrufsrecht ist ein gesetzlich verankertes Recht der Verbraucher in der europäischen und nationalen Gesetzgebung<sup>11</sup>. **Ausgehend von der Feststellung, dass mehrere Paketdienste dieses Recht nicht auf den Kauf eines Versandetiketts anwenden, formuliert der Ombudsdienst eine diesbezügliche Empfehlung.**

### strukturelle empfehlung

ombudsman poste empfiehlt Paketdienstleistern, 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.



## WENIGER WIDERRUFSSTREITIGKEITEN, KOMPLEXERE DOSSIERS

Die Komplexität der vom Ombudsdienst bearbeiteten Dossiers hat im Laufe der Jahre zugenommen. Ein wichtiger Faktor in diesem Zusammenhang sind die Auswirkungen neuer (europäischer) Vorschriften in verschiedenen Bereichen und der boomende elektronische Handel mit mehr Dossiers über Sendungen, die die belgischen und europäischen Grenzen überschreiten<sup>12</sup>. Diese Entwicklungen erfordern Fachwissen bei der Untersuchung und Vermittlung einer gütlichen Lösung.

Das jüngste Beispiel sind die Zollrichtlinien, die Kurierdienste als Anmelder befolgen müssen. Ein erheblicher Teil der Online-Einkäufe wird in Online-Shops außerhalb der Europäischen Union getätigt. Ab Juli 2021 hat der europäische Gesetzgeber ein neues Abrechnungssystem beschlossen, bei dem die Verbraucher bereits beim Online-Kauf von Waren ihre Mehrwertsteuer und andere Kosten begleichen können. Wie bei den meisten Systemen gab es Anlaufschwierigkeiten, was dazu führte, dass der Ombudsdienst in der zweiten Jahreshälfte 2021 und Anfang 2022 eine große Anzahl von Vermittlungsersuchen zu Zollabfertigungskosten erhielt. Obwohl die neuen Vorschriften inzwischen viel etablierter sind und der Zustrom derartiger Beschwerden abgenommen hat, werden wir von Empfängern von Paketen aus Nicht-EU-Ländern weiterhin mit Fragen zur Anwendung der Zollvorschriften konfrontiert, die oft sehr spezifisch

sind. Inwieweit fallen ein Geschenk im Rahmen einer Geschäftsbeziehung, eine einmalige Lieferung einer NRO, eine Medaille für sportliche Leistungen oder auch ein Kunstwerk unter die vom Gesetzgeber vorgesehenen Ausnahmen für „Geschenke“? Wie definiert der Zollkodex den Begriff „goods for personal use“ (Waren zum persönlichen Gebrauch)? Unsere Mitarbeiter müssen sich zunehmend auf Tätigkeiten spezialisieren, die die Postunternehmen im Rahmen der Erhebung von Zöllen und Mehrwertsteuer für den FÖD Finanzen ausführen.

Eine weitere, weniger aktuelle Entwicklung ist die Änderung der Rechtsvorschriften zur Haftung. Während der Post-Universaldienstleister früher fast vollständig von der Haftung befreit war, gibt es heute unterschiedliche Haftungsregelungen: für Sendungen im In- und Ausland, für Sendungen, die vom Postuniversaldienst abgedeckt werden, und solche, die von kommerziellen Diensten abgedeckt werden, und sogar Regelungen, die je nach Beförderungsart variieren.

Auch die Haftung für internationale Pakete erfordert eine gründliche Untersuchung und Vermittlung.



### fall

Ein Paket (versichert für 100 Euro) mit Geschenken für Kinder wird von Polen an einen Verwandten in Belgien geschickt. In der Sendungsverfolgung sieht der Empfänger, dass sich das Gewicht der Sendung plötzlich von 2,8 kg auf 280 kg ändert. Die Sendung kommt nicht an, und der Empfänger wird vom Kundendienst des Kurierdienstes darauf hingewiesen, dass die Sendung zu schwer war. Eine Untersuchung auf Antrag des Büros des Ombudsdienstes hat ergeben, dass im Sortierzentrum in Belgien ein Fehler passiert ist. Das Gewicht der Sendung wurde fälschlicherweise geändert, und seither ist die Sendung spurlos verschwunden.

**Ergebnis der Vermittlung:** Das belgische Kurierunternehmen entschädigt das polnische Kurierunternehmen gemäß dem gegenseitigen Vertrag. Das polnische Kurierunternehmen erstattete dem Absender den Versicherungswert in Höhe von 100 Euro. Der Empfänger teilt mit, dass sein Verwandter eine neue Sendung in Auftrag gegeben hat.

Neben den Bestimmungen des Postrechts kann eine geschädigte Person auch Rechte aus dem Verbraucherrecht in Anspruch nehmen. Dies macht die Bearbeitung einer Beschwerde komplexer, da ein Beschwerdeführer mit einem ähnlichen Problem nicht immer die gleichen Rechte hat. Ein Verbraucher, der seine Bestellung nicht erhalten hat, kann von dem Postunternehmen eine außervertragliche Entschädigung verlangen, wenn es sich um bestimmte Sendungen handelt. Für Einschreibesendungen erhält ein Geschädigter, der den Schaden nachweisen kann, bis zum Fünzigfachen der Versandkosten zuzüglich der Einschreibgebühr. Dies gilt allerdings nur für Einschreibesendungen im Inland. Diese Gebühren und Obergrenzen gelten nur, wenn die Pakete im Rahmen eines Post-Universaldienstes versandt wurden, d. h. wenn das Unternehmen diese Art von Sendungen in seine allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Universaldienst aufgenommen hat (dies gilt nur für bpost).

Was die vertragliche Haftung betrifft, so können wir einen Verbraucher über seine Rechte im Falle der Nichtannahme der Bestellung gegenüber dem Verkäufer aufklären, aber die Bestimmungen des Verbraucherrechts (das Recht auf Ersatzlieferung oder Rückerstattung des Kaufpreises) gelten nur für Geschäfte zwischen einem privaten Verbraucher und einem gewerblichen Verkäufer. Die Haftung für ein Geschäft zwischen zwei Privatpersonen richtet sich dann nach den allgemeinen Bestimmungen des Zivilgesetzbuches, die schwieriger durchzusetzen sind. Unser Dienst ist für die postalische Untersuchung zuständig, für Lösungen in den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden verweisen wir jedoch auf andere Schlichtungsstellen wie den Ombudsdienst der

Verbraucher, das Europäische Verbraucherzentrum und den Ombudsdienst für den Handel.

Eine geschädigte Person kümmert sich bei einem Problem und bei der Suche nach einer Lösung nicht immer darum, dass die Gesetze manchmal nicht ganz klar sind, dass die Rechte je nach Situation oder Produkt unterschiedlich sind und dass verschiedene Stellen für eine Beschwerde zuständig sind. Was den letzten Punkt betrifft, arbeitete ombudsman poste mit mehreren anderen Ombudsdienst zusammen: dem Ombudsdienst der Verbraucher, dem Europäischen Verbraucherzentrum und dem Ombudsdienst für den Handel.

Wenn bei einem Streitfall in Verbindung mit einem Online-Kauf eine Untersuchung und Vermittlung sowohl im Zustellungsbereich als auch in den Geschäftsräumen des Händlers stattfindet, werden die Ergebnisse der Untersuchung zwischen den Vermittlungsdiensten ausgetauscht, um eine gütliche Einigung zu erzielen. Dieser Austausch erfolgt mit der ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers.



## fall

Ein Verbraucher kauft online in einem französischen Online-Shop eine Light Box im Wert von 89 Euro. Aus der Sendungsverfolgung geht hervor, dass das Paket in den Briefkasten zugestellt wurde. Unser Kunde berichtet, dass er die Sendung nicht erhalten hat. Der Absender entschädigt ihn nicht, da das Paket in der Sendungsverfolgung als „zugestellt“ angegeben ist. Das Postunternehmen verweist ihn direkt an den Absender, ohne eine Untersuchung durchzuführen. Der Kunde wendet sich an den Ombudsdienst und teilt auch mit, dass das Paket zu groß ist, um in den Briefkasten zu passen.

**Ergebnis der Vermittlung:** Der Paketdienst erkennt an, dass er die korrekte Zustellung des Pakets nicht bestätigen kann. Dieses Ergebnis ermöglicht es dem Verbraucher, seine Rechte gegenüber dem französischen Händler durchzusetzen. Ihm wird geraten, das EVZ einzuschalten, wenn der Unternehmer nicht kooperiert. Der Verbraucher informiert den Ombudsdienst, dass der Händler eine Ersatzsendung geliefert hat.

## OMBUDSMAN POSTE ALS ORGANISATION

ombudsman poste ist ein unabhängiger, föderaler öffentlicher Dienst, der durch das Gesetz vom 21. März 1991<sup>13</sup> und seit Februar 2007<sup>14</sup> eingerichtet wurde und für alle auf dem belgischen Postmarkt tätigen Unternehmen zuständig ist.

Als Beschwerdestelle ist der Ombudsdienst<sup>15</sup> befugt, alle Beschwerden von Benutzern zu untersuchen, die sich auf Folgendes beziehen:

- Die Tätigkeiten von bpost, ausschließlich:
  1. Beschwerden, für die eine andere unabhängige, sektorale Streitsachenkommission oder ein unabhängiger Vermittler zuständig ist;
  2. Beschwerden in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen, die von bpost im Auftrag Dritter angeboten werden.
- Die Posttätigkeiten der in §1, 2° und 3° dieses Artikels genannten Unternehmen.

**Jeder kann sich mit einem Vermittlungersuchen an den Ombudsdienst wenden:** Privatperson, Unternehmen, Vereinigung, Organisation ... sowohl Empfänger als auch Absender, sofern das Problem mit einem auf dem belgischen Postmarkt tätigen Unternehmen zusammenhängt und zuvor eine Beschwerde bei dem betreffenden Unternehmen nach dessen internem Verfahren eingereicht wurde.

Der Ombudsdienst hat keine eigene Rechtspersönlichkeit, sondern ist verwaltungstechnisch dem BIPT unterstellt, mit dem eine

Kooperationsvereinbarung getroffen wurde, die das reibungslose Funktionieren und die Unabhängigkeit des Ombudsdienstes gewährleistet.

**Die Ombudsstelle beschäftigt 17 Dossierverwalter und zwei Ombudsleute.**

**Der Ombudsdienst wird vom Postsektor finanziert.** Dies geschieht über eine gesetzlich festgelegte Formel, nach der ein Postunternehmen einen Beitrag an sein Unternehmen zahlt, der im Verhältnis zur Anzahl der zulässigen Beschwerden pro Jahr steht. Nur Unternehmen mit mehr als 12 zulässigen Beschwerden und einem Jahresumsatz von mehr als 500.000 Euro sind beitragspflichtig.

In Bezug auf das Budget sieht das Gesetz vom 21. März 1991, Artikel 45ter § 8, Folgendes vor: *„Die Ombudsmänner legen dem Beratenden Ausschuss für Postdienste jedes Jahr den Entwurf des Haushaltsplans des Ombudsdienstes für den Postsektor zur Stellungnahme vor. Der Haushaltsplan des Ombudsdienstes für den Postsektor bildet einen getrennten Teil des Haushaltsplans des Belgischen Instituts für Post- und Fernmeldewesen.“*

Die Verfahren, Verpflichtungen und Kontrollen, die für öffentliche Verwaltungen gelten, sind in vollem Umfang für den Ombudsdienst anwendbar. Das Gleiche gilt für Konten.





## ENTWICKLUNG DES HAUSHALTSPLANS

|                         | 2022              | 2021              | 2020              |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>BUDGET INSGESAMT</b> | <b>€2.752.680</b> | <b>€2.599.490</b> | <b>€2.331.900</b> |
| PERSONAL                | €2.207.180        | €2.063.690        | €1.796.100        |
| BETRIEBSKOSTEN          | €475.500          | €445.800          | €402.800          |
| INVESTITIONEN           | €70.000           | €90.000           | €115.000          |

## ENTWICKLUNG DER AUSGABEN

|                           | 2022              | 2021              | 2020              |
|---------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>AUSGABEN INSGESAMT</b> | <b>€2.304.879</b> | <b>€2.065.656</b> | <b>€1.967.438</b> |
| PERSONAL                  | €2.121.213        | €1.879.832        | €1.776.960        |
| BETRIEBSKOSTEN            | €177.190          | €169.169          | €150.074          |
| INVESTITIONEN             | €6.476            | €16.655           | €40.404           |

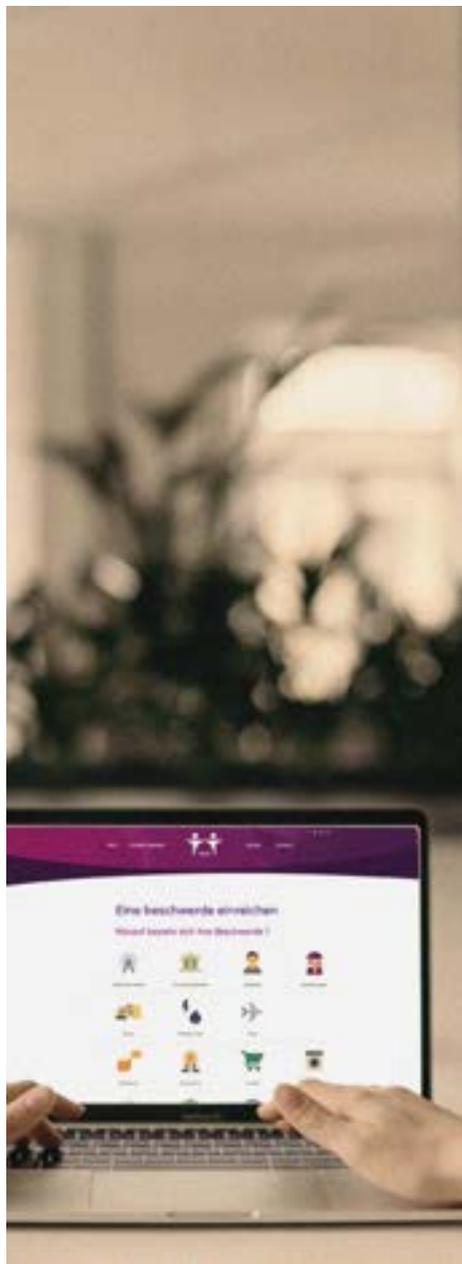
# DAS NETZWERK DER OMBUDSMAN POSTE

## Ombudsdienste arbeiten zusammen

ombudsman poste ist Mitglied von [ombudsman.be](https://www.ombudsman.be), dem belgischen Netzwerk von Ombudsleuten. Jeder dieser Ombudsleute untersucht unabhängig und objektiv Beschwerden und vermittelt, um eine Lösung für den Streitfall zu finden.

Alle Ombudsleute, die Mitglied sind, wenden dieselben 10 Grundsätze für eine qualitativ hochwertige Ombudsarbeit an, einschließlich der Weiterleitung von Beschwerden, wenn sie in die Zuständigkeit eines anderen Ombudsdienstes fallen.

Bei Streitigkeiten über den Kauf und die Beförderung im B2C-Bereich wurde die Zusammenarbeit mit dem ombudsman poste, dem Ombudsdienst der Verbraucher, dem Europäischen Verbraucherzentrum und dem Ombudsdienst für den Handel weiter ausgebaut. Auf Wunsch des Verbrauchers werden die Ergebnisse der Vermittlungsuntersuchung einem anderen Ombudsdienst zur Verfügung gestellt.



## Ein leistungsstarker Ombudsdienst für Verbraucher!

Verbraucher und Unternehmen, die einen Streitfall schnell, kostengünstig und niedrighchwellig lösen möchten, können sich an 15 qualifizierte Stellen wenden, darunter 10 Ombudsdienste. Jeder Dienst fungiert als unabhängiger und unparteiischer Vermittler in seinem Sektor.

Die große Mehrheit der Verbraucher und Unternehmen wendet sich direkt an den zuständige Ombudsdienst. Verbraucher und Unternehmen, die nicht wissen, wohin sie sich mit ihrem Streitfall wenden sollen, können sich an den Ombudsdienst der Verbraucher wenden, der das letzte Element des Systems der außergerichtlichen Streitbeilegung in Belgien darstellt.

Der Ombudsdienst der Verbraucher ist die Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmen bei allen Fragen zur alternativen Streitbeilegung (ADR). Jeder Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit wird vom Ombudsdienst der Verbraucher entgegengenommen und nach eingehender Prüfung an die zuständige qualifizierte Stelle, z. B. den ombudsman poste, weitergeleitet. Schließlich befasst sich der Ombudsdienst der Verbraucher mit allen Verbraucherstreitigkeiten, die er keiner anderen qualifizierten Stelle übertragen kann, d. h. mit den so genannten Reststreitigkeiten.

Die Ombudsleuteder<sup>16</sup> regulierten Sektoren und der Ombudsdienst für Verbraucher bewirken gemeinsam viel. Im Jahr 2022 wurden insgesamt 76.202 Dossiers eingereicht. In 30.966 zulässigen Dossiers wurde eine Vermittlung eingeleitet, die in 23.269 Dossiers zu einer gütlichen Einigung zwischen den Parteien führte. Im Durchschnitt dauert ein Verfahren bei einem Ombudsdienst 53 Tage<sup>17</sup>.

## Schnell, kostenlos und zielführend

Um die Ombudsarbeit noch breiter zu verankern und in der Öffentlichkeit besser bekannt zu machen, haben die sektoralen Ombudsleute ein Memorandum<sup>18</sup> mit sechs Schwerpunkten verfasst:

- Jeder Vermittlungsdienst muss sektorumfassend arbeiten
- Der Ombudsdienst der Verbraucher als zentrale Anlaufstelle
- Die Empfehlungen eines Ombudsdienstes sind maßgebend
- Die außergerichtliche Streitbeilegung soll in der Öffentlichkeit bekannter werden
- Rechtzeitige Ernennung und Anerkennung von Ombudsleuten
- Die Überschneidung von Recht und Wirtschaft erfordert eine konstruktive Debatte

Die Ombudsdienste setzen ihre Bemühungen fort, um die Landschaft der außergerichtlichen Streitbeilegung zu fördern und zu optimieren.

## LEXIKON

**AAZA:** Allgemeine Zoll- und Verbrauchsteuerverwaltung, Dienststelle innerhalb des FÖD Finanzen, zuständig für die Erhebung der Zölle.

**Einschreiben:** eine Sendung im Sinne von Artikel 2, 9° des Gesetzes vom 26. Januar 2018 über Postdienste: „ein Dienst, der pauschal gegen die Risiken von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung absichert, wobei der Absender, gegebenenfalls auf Anfrage, einen Nachweis über das Datum der Aufgabe oder der Bestellung der Postsendung an den Empfänger erhält“.

**Import One Stop Shop (IOSS):** Der Import One Stop Shop (IOSS) sorgt dafür, dass die europäischen Verbraucher zum Zeitpunkt der Einfuhr der Waren in die EU keine Mehrwertsteuer mehr bezahlen. In diesem System sind es die Verkäufer und Online-Plattformen, die die Mehrwertsteuer erheben, erklären und an die EU-Steuerbehörden abführen.

**Inbound:** eingehende Auslandssendungen.

**Letzte Meile:** die letzte Etappe der Zustellung eines Postpakets, bei dem der Fahrer oder Postbote die Sendung dem Empfänger übergibt.

**Outbound:** ausgehende Auslandssendungen, die in unser Land verlassen.

**Paket:** ein Paket im Sinne der Definition einer Postsendung gemäß Artikel 2, 7° des Gesetzes vom 26. Januar 2018.

**Postbetreiber / Postunternehmen:** „jedes Unternehmen, das eine oder mehrere Postdienstleistungen anbietet“ (Artikel 2, 2° des Gesetzes vom 26. Januar 2018).

**Postdienste:** „Dienste, die in der Abholung, dem Sortieren, der Beförderung und der Verteilung von Postsendungen bestehen, mit Ausnahme von Postdienstleistungen, die von der natürlichen oder juristischen Person angeboten werden, von der die Post stammt“ (Artikel 2, 1° des Gesetzes vom 26. Januar 2018).

**Postsendung:** „adressierte Sendung in der endgültigen Form, in der sie vom Postdienstleister befördert werden soll und deren Gewicht 31,5 kg nicht überschreitet“ (Artikel 2, 7° des Gesetzes vom 26. Januar 2018).

**Post-Universaldienst / Universaldienst:** alle Postdienstleistungen, wie sie in der Definition des „Postuniversaldienstes“ im Gesetz vom 26. Januar 2018 festgelegt sind: „Art. 15. 1 Der Post-Universaldienst umfasst die folgenden Tätigkeiten: 1° die Abholung, das Sortieren, die Beförderung und die Zustellung von Postsendungen bis zu 2 kg; 2° die Abholung, das Sortieren, die Beförderung und die Zustellung von Postpaketen, die zum Stückpreis angeboten werden, bis zu 10 kg; 3° die Zustellung von Postpaketen, die zum Stückpreis angeboten werden und aus anderen Mitgliedstaaten kommen, bis zu 20 kg; 4° die Dienstleistungen im Zusammenhang mit Einschreibesendungen und Sendungen mit Wertangabe. Der Postuniversaldienst umfasst sowohl nationale als auch grenzüberschreitende Dienste“.

**Track&Trace / Sendungsverfolgung:** ein Online-Tracking-Tool, mit dem der Postdienstleister den Benutzern die Möglichkeit gibt, Sendungen mit einem Barcode online im Bearbeitungsprozess zu verfolgen.

**Verwaltungsvertrag / Verwaltungsvereinbarung:** schriftliche Vereinbarung zwischen dem belgischen Staat und bpost über die Qualitätskriterien der Universalpostdienste und der Dienste von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse, die als königlicher Erlass veröffentlicht wird.

**WPV:** Weltpostverein (Universal Postal Union): Ein UN-Gremium, das Normen festlegt, die als internationale Vorschriften gelten, u. a. zur Haftung von Postbetreibern.

**Zollabfertigung:** der Vorgang, bei dem die Zollabteilung oder die Zollagentur des Postunternehmens die Art und den Wert des Inhalts der Sendung prüft und die Zollgebühren und zusätzlichen Kosten berechnet.

**Zollabfertigungskosten:** die berechneten Zollgebühren, einschließlich Verwaltungsgebühren und Mehrwertsteuer.

## ENDNOTEN

**1** Königlicher Erlass vom 16. Februar 2015 zur Klarstellung der Voraussetzungen, die die qualifizierte Stelle gemäß Buch XVI des Wirtschaftsgesetzbuches erfüllen muss.

**2** Artikel 5 1° des Königlichen Erlasses vom 16. Februar 2015 zur Klarstellung der Voraussetzungen, die die qualifizierte Stelle gemäß Buch XVI des Wirtschaftsgesetzbuches erfüllen muss.

**3** Artikel 43ter §4 des Gesetzes vom 21. März 1991 zur Umstrukturierung bestimmter öffentlicher Wirtschaftsunternehmen, mit Verweis auf die CEN-Norm 14012.

**4** Derzeit gibt es 2 weitere Lizenznehmer, die Postdienste in einem begrenzten Teil des Hoheitsgebiets anbieten.

**5** Pakete, die zum Postsektor gehören, und die dazugehörigen nationalen Vorschriften sind im Gesetz vom 26. Januar 2018, Artikel 2, 2° definiert. Diese Pakete haben ein zulässiges Höchstgewicht von 31,5 kg.

**6** UPU Parcel Manual Artikel 23 Abschnitt K.

**7** Artikel 16 §1 des Gesetzes vom 26. Januar 2018 über die Postdienste.

**8** <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32009R1186&from=nl#d1e2901-23-1>

**9** Artikel 9 §1 des Gesetzes vom 14. März 2022 über Postdienste.

**10** Artikel 3 , §1 des Gesetzes vom 26. Januar 2018 über Postdienste.

**11** Artikel 45–53 Buch VI Wirtschaftsgesetzbuch.

**12** Durchführungsverordnung (EU) 2020/194 der Kommission vom 12. Februar 2020 mit Durchführungsbestimmungen zur Verordnung (EU) Nr. 904/2010 des Rates hinsichtlich der Sonderregelungen für Steuerpflichtige, die Dienstleistungen an Nichtsteuerpflichtige erbringen, sowie Fernverkäufe von Gegenständen und bestimmte inländische Lieferungen von Gegenständen (in der Fassung der Durchführungsverordnung (EU) 2020/1318 der Kommission).

**13** Artikel 43ter §4 des Gesetzes vom 21. März 1991 zur Umstrukturierung bestimmter öffentlicher Wirtschaftsunternehmen.

**14** Gesetz vom 21. Dezember 2006 zur Festlegung verschiedener Bestimmungen im Hinblick auf die Schaffung des Ombudsdienstes für den Postsektor und zur Abänderung des Gesetzes vom 13. Juni 2005 über die elektronische Kommunikation.

**15** Artikel 43ter §4 des Gesetzes vom 21. März 1991 zur Umstrukturierung bestimmter öffentlicher Wirtschaftsunternehmen.

**16** Energie, Finanzdienstleistungen, Telekommunikation, Bahnreisende, Postdienste und Versicherungen.

**17** Aufgrund des enormen Anstiegs der Anzahl der Dossiers beim Ombudsdienst für Energie im Jahr 2022 betrug die durchschnittliche Bearbeitungszeit eines Energiedossiers 179 Tage.

**18** Sie können das Memorandum [hier](#) einsehen.



Artikel 46 des Gesetzes vom 21. März 1991 sieht vor, dass der Post Ombudsmann jedes Jahr einen Jahresbericht veröffentlicht. Dieser Bericht wird dem für den Postsektor zuständigen Minister, dem für Verbraucherfragen zuständigen Minister und den gesetzgebenden Kammern vorgelegt. Außerdem wird es an das belgische Institut für Postdienste und Telekommunikation und an die auf dem belgischen Markt tätigen Postunternehmen geschickt.

Der Jahresbericht ist online verfügbar für die Öffentlichkeit zugänglich auf [ombudsmanposte.be](http://ombudsmanposte.be). Auf Wunsch wird ein gedrucktes Exemplar zugesandt.

**Verantwortlicher Herausgeber:**

Katelijne Exelmans und Paul De Maeyer  
Ombudsmänner

**Layout:**

Graphic Design Slangen  
[www.graphicdesignslangen.com](http://www.graphicdesignslangen.com)