

S M S P O M P S

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL
OMBUUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

5.985 VRAGEN TOT
BEMIDDELING 2017

3.052
ONTVANKELIJKE
VRAGEN

2.933
NIET-ONTVANKELIJKE
VRAGEN

ONTVANKELIJKE
KLACHTEN

*3.052 ONTVANKELIJKE VRAGEN
GENEREREN 9.680 KLACHTEN

- ▶ 3.905 over POSTZENDINGEN
- ▶ 2.736 over PAKJES
- ▶ 2.844 RELATIONELE KLACHTEN
- ▶ 195 OVERIGE

9.680
TOTAAL ONTVANKELIJKE
KLACHTEN 2017

+ 2.192 KLACHTEN 2016

9.632 AFGESLOTEN
KLACHTEN 2017

2.240 OVERGEDRAGEN
KLACHTEN NAAR 2018

11.872
TE BEHANDELEN
KLACHTEN 2017



* Elke vraag tot bemiddeling wordt door de Ombudsdienst gecodeerd op basis van een Europese CEN-norm .
Dit wil zeggen dat aan elk dossier verschillende klachten verbonden zijn, indien klanten in hun
bemiddelingsvraag verschillende problemen vermelden. Gemiddeld zijn er 3 klachten aan elk dossier verbonden.

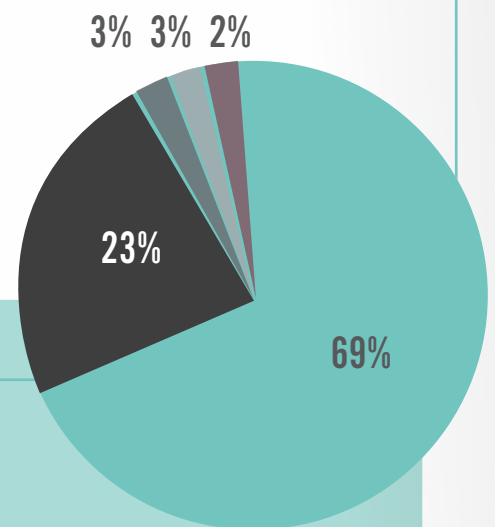
DE OMBUDSDIENST BEREIKT EEN MINNELIJKE SCHIKKING IN 69% VAN DE KLACHTEN.

Dagelijks worden in België meer dan 4 miljoen brieven en honderdduizenden pakjes uitgereikt, de meesten probleemloos. De Ombudsdienst bemiddelt de hardnekkige en aanslepende geschillen tussen de klant en de onderneming. 69% van de klachten werd in 2017 afgesloten met een minnelijke schikking.

De top 5 van de ondernemingen waartegen de Ombudsdienst klachten ontvangt zijn: bpost, DPD, PostNL, UPS en Mondial Relay. Een belangrijk aandeel van de problemen omtrent post én pakjes is gericht aan het adres van bpost, namelijk 94%.

RESULTATEN BEMIDDELING

- 6.639 MINNELIJKE SCHIKKING
- 2.187 GEEN FOUT/ GEEN BEWIJZEN
- 320 ONTERECHE KLACHTEN
- 263 ONBESLISTE KLACHTEN
- 220 TERECHT MAAR GEEN OPLOSSING
- 3 AANBEVELING



25 JAAR OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR!

De Ombudsdienst voor de postsector is opgestart in 1993, de klachten handelden toen voornamelijk over brievenpost, behandeld door het autonome overheidsbedrijf 'De Post'.

25 jaar later, in 2017, zorgt de verzending van brieven, kranten en tijdschriften nog steeds voor het grootste aantal klachten, namelijk 40%. Ondanks een dalende brievenmarkt blijft het aantal klachten erg hoog. Vooral fouten bij de uitreiking, zeker wanneer deze aanslepen, zijn een bron van frustratie. Het gaat dan om brieven die op een verkeerd adres in de brievenbus belanden, die teruggezonden worden naar de afzender, de postbode die niet aanbelt voor de aftekening van een aangetekende zending, ...



EVOLUTIE

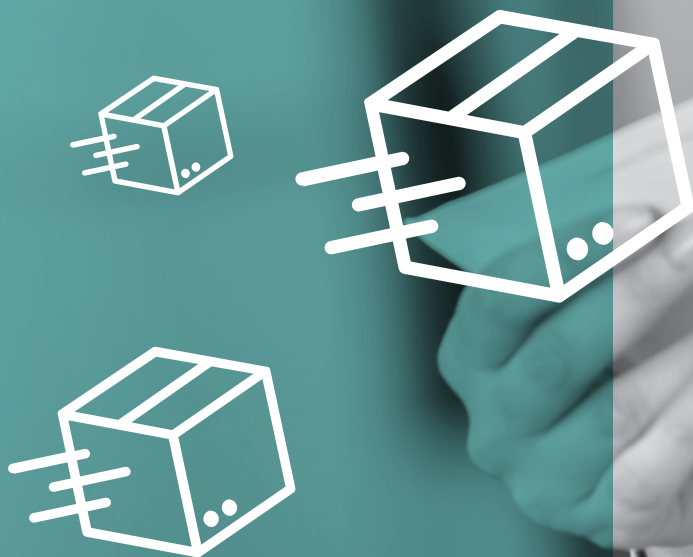
NIEUWE VRAGEN TOT BEMIDDELING

2017	2016	2015
5.985	5.193	3.937

PAKJES EN TRACK&TRACE-TOOLS ...

De Belgische consument doet zijn aankopen meer en meer online. Het vervoer van pakjes, nationaal en internationaal, is bijgevolg een groeiende business. Bij de Ombudsdienst merken we dit eveneens aan de stijging van het aantal klachten. **28% van het aantal klachten in 2017 handelen over pakjes.** Vooral verdwenen pakjes (696 verdwenen pakjes in 2017) geven aanleiding tot het indienen van een tweedelijnsklacht.

In het Jaarrapport 2017 focust de Ombudsdienst op de track&trace-tools die de bedrijven aanbieden en die bij de consument hoge verwachtingen creëert: de afzender belooft de consument een bliksemsnelle levering, waarna het pakje bijna live te volgen is via gesofisticeerde en toegankelijke track & trace systemen. Vele consumenten volgen het traject van 'hun pakje' nauwgezet en nemen onmiddellijk contact op met het betrokken koerierbedrijf als het pakje 'niet meer beweegt'. Meer en meer leest de Ombudsdienst in de klachten dat de track&trace gegevens niet overeenstemmen met de werkelijkheid, bv. een postpakket staat gescand als 'uitgereikt' maar de bestemming meldt niets ontvangen te hebben. Opdat de consument zijn rechten kan doen gelden bij de afzender bij een verdwenen pakket (vragen naar een vervangzending of terugbetaling van de aankoop) moet hij kunnen 'aantonen' dat hij het gekochte goed niet ontving. Indien de track&trace dan aangeeft dat het pakket uitgereikt werd, staat de consument in een zeer zwakke positie. Als Ombudsdienst bevelen we de bedrijven aan **de status van het pakket op de track & trace aan te passen wanneer na een onderzoek is vastgesteld dat een zending verkeerd werd uitgereikt of verloren is.**



DE OMBUDSDIENST BEVEELT DE SECTOR AAN:

- ▶ De status van een pakje op de track&trace aan te passen, indien na een onderzoek blijkt dat deze status niet overeenstemt met de werkelijke situatie.
- ▶ Bij samenwerking tussen post- en pakjesbedrijven duidelijke afspraken te maken omtrent het aanbod aan de klant: voorwaarden, klachtenbehandeling, aansprakelijkheid, trackingsysteem, ... en deze transparant te communiceren aan de gebruikers.
- ▶ De rechten van de bestemming te garanderen door zijn klachten te onderzoeken, hem te informeren en hem in gerechtvaardigde gevallen een schadevergoeding uit te betalen.

DE OMBUDSDIENST BEVEELT BPOST AAN:

- ▶ Een uitgebreid onderzoek te voeren bij uitreikingsproblemen die blijven aanslepen, gevolgd door maatregelen die een tijdje opgevolgd worden.
- ▶ Rondes alternerend uit te voeren bij het opschorten van uitreikingsrondes.
- ▶ Een aparte procedure te voorzien voor overlijdensberichten, waarbij deze zendingen een specifieke, snelle behandeling krijgen binnen het postcircuit.
- ▶ De procedure van de uitreiking van een aangetekende brief steeds correct uit te voeren, d.w.z. de zending uitreiken tegen een handtekening van de bestemming, waarbij de identiteit van de bestemming eveneens door de postbode geverifieerd en genoteerd wordt. In de opleiding en begeleiding van de postbodes dient hier de nodige aandacht aan besteed te worden.
- ▶ Expreszendingen voorrang te geven in de behandeling door het eigen douaneagentschap, aangezien de klant extra betaalt voor een snellere verzending.
- ▶ Te blijven investeren in een toegankelijke klantendienst, zodat elke klacht gemeld kan worden.

