



OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

Jaarverslag 2016



Het Ombudsteam is er voor u	02	DEEL 5	
Dit jaarverslag van de ombudsdienst handelt over de activiteiten van het jaar 2016	04	De relatie tussen het bedrijf en zijn klant	38
DEEL 1		Aandachtspunten vanuit de Ombudsdienst	40
De activiteiten van de Ombudsdienst	06	DEEL 6	
Sterke stijging van het aantal vragen tot bemiddeling	07	De nieuwe postwet!	44
DEEL 2		Wat zijn postdiensten?	46
De Ombudsdienst anno 2016	10	De geldende aansprakelijkheidsregels	47
Resultaten van de afgesloten dossiers in 2016	14	De rechten van de bestemming	48
DEEL 3		De kwaliteit van universele postdiensten	48
Universele diensten en diensten van algemeen economisch belang	18	De rol van de Ombudsdienst voor de postsector	49
De dagelijks correcte uitreiking staat onder druk	21	DEEL 7	
De doorzending van postzendingen	24	Het budget	50
Aangetekende zendingen	24	Colofon	54
Factuurfraude: sensibiliseren, herstellen en gericht onderzoeken	27		
Het project BeSt Address	29		
DEEL 4			
De bezorging van pakjes en pakketten in een geliberaliseerde markt	30		
De rechten van de bestemming, ook in het kader van e-commerce	33		
De e-tracker: een kwalitatief instrument voor de consument?	35		
Pakjes en pakketten buiten de EU: douaneformaliteiten en –kosten	36		
Correcte informatie en communicatie	37		



Ombudsdienst voor de postsector

Koning Albert II-laan 8 bus 4 – 1000 Brussel

www.omps.be

Het Ombudsteam is er voor u

Beroep doen op de Ombudsdienst voor de postsector is gratis. Wij zijn een federale dienst, erkend als ADR-entiteit door de Europese Commissie. Via www.omps.be vindt u ons procedurereglement conform de ADR-Richtlijn*.

WEBSITE
www.omps.be

E-MAIL
Nederlands info@omps.be
Français info@smspo.be
Deutsch/English info@omps.be

SCHRIFTELIJK
Koning Albert II-laan 8 bus 4
1000 Brussel

TELEFONISCH
Nederlands 02/221.02.20
Français 02/221.02.30
Deutsch/English 02/221.02.22

FAX
02/221.02.44

BEZOEK
De kantoren zijn elke werkdag open voor het publiek van 9 tot 16 uur of op afspraak. Koning Albert II-laan 8 – 1000 Brussel



Sophie Elodie Eglantine Fabienne

Luc Françoise Katelijne Paul

Ivan Youssef Linda Joeri Ronny Nancy Danny

* Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten).

Dit jaarverslag van de Ombudsdienst handelt over de activiteiten van het jaar 2016



Wij bieden een overzicht van de klachten en analyseren aan de hand hiervan de voornaamste moeilijkheden waar klanten anno 2016 in de post- en pakjeswereld tegenaan botsen.

Als beroepsinstantie met een wettelijk gegarandeerde onafhankelijkheid is het de opdracht van de Ombudsdienst om te informeren, te adviseren en te bemiddelen tussen klant en bedrijf. In het bemiddelingsproces streven we naar een schikking waar alle partijen zich in kunnen vinden, gebaseerd op de onderzoeksresultaten. Naast een individuele oplossing voor de vraag van de consument is dit eveneens een opportuniteit voor het bedrijf om het vertrouwen van de klant te behouden of te herstellen.

Een onafhankelijke Ombudsdienst biedt, op basis van de klachten, aan de bedrijven een permanente audit van hun organisatie. De individuele klachten en het daaruit volgende onderzoek geven een duidelijk en zeer scherp beeld van de realiteit op het terrein. Problemen die voor het management soms verborgen blijven, komen aan de oppervlakte en betekenen een basis voor verbeteringsprocessen. Deze kunnen leiden tot wijzigingen in de dienstverlening, in de wetgeving en ook in de perceptie en verwachtingen van de klant. Dit jaarverslag wil daartoe bijdragen.

De Ombudsdienst heeft dan ook een traditie in een open communicatie en constructief overleg met de verschillende partijen. Als nieuw ombudscollege blijven we ook de komende jaren inzetten op **het samenwerken voor een betere dienstverlening** met de bedrijven in de postale sector.

Wij danken onze teamleden voor hun inzet en deskundigheid bij het behandelen van elke vraag tot bemiddeling.

Tot slot wensen we Truus Lostrie, ombudsvrouw voor de postsector gedurende de voorbije 19 jaar, te danken voor haar gedrevenheid om de Ombudsdienst uit te bouwen tot de huidige kwaliteitsvolle organisatie.

[Paul De Maeyer & Katelijne Exelmans](#)

De activiteiten van de Ombudsdienst



Sterke stijging van het aantal vragen tot bemiddeling

In 2016 ontving de Ombudsdienst **15.856 nieuwe schriftelijke klachten**. Dit betekent een **sterke stijging van 25%** tegenover 2015.

ALGEMENE CIJFERS 2016

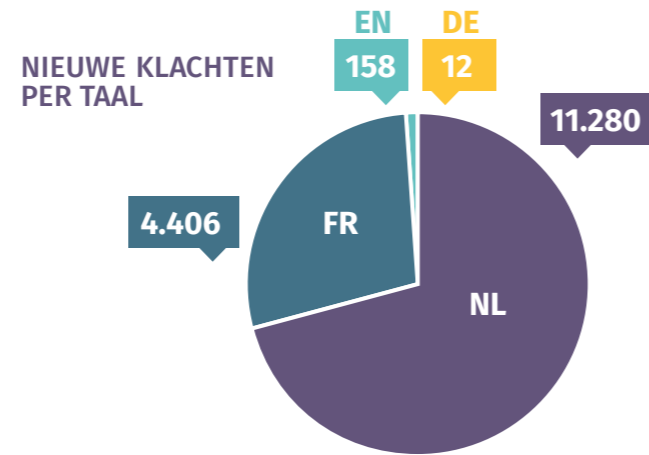
	2016	2015	2014
Te behandelen klachten	17.196	13.486	13.373
- Nieuwe klachten	15.856	12.616	12.301
- Saldo voorgaande jaar	1.340	870	1.072
Telefonische aanmeldingen	4.818	3.301	3.048
Klachten afgehandeld op 31 december	14.916	12.146	12.503
<i>niet-ontvankelijke</i>	5.554	4.610	5.075
<i>ontvankelijke</i>	9.362	7.536	7.428
Over te dragen saldo	2.280	1.340	870

15.856

nieuwe schriftelijke klachten

Wij voerden een **onderzoek naar 17.196 klachten**, waarvan 1.340 klachten overgedragen werden vanuit 2015. 14.916 klachten waren op 31 december 2016 afgesloten, 2.280 klachten werden voor afhandeling overgedragen naar 2017.

Als overheidsdienst behandelen wij de dossiers in de drie landstalen: Nederlands, Frans en Duits. Anderstaligen helpen wij in het Engels.



NIEUWE KLACHTEN PER CATEGORIE

NIEUWE SCHRIFTELIJKE KLACHTEN PER CATEGORIE			
	2016	2015	2014
Zendingen			
Verwerking van zendingen	9.189	7.021	6.641
Klantgerichtheid/relatieeel	4.691	3.994	3.893
Contactpunten	622	404	458
Reglementering	478	467	510
Publieke en niet-postale dienst binnen de bevoegdheid van de Ombudsdienst			
Financiële post en taken van openbare dienst	335	248	294
Commerciële diensten	210	155	114
bpost bank	15	7	20
Klachten buiten onze bevoegdheid			
bpost bank	168	205	248
Overige klachten	148	115	123
Totaal	15.856	12.616	12.301

Bij de klachten die binnen ons bevoegdheidssterrein vallen, stijgt elke categorie. Zeer opvallend is **de stijging van het aantal klachten over de verwerking van zendingen**, de basisdienst van de sector. Zowel het aantal klachten over brievenpost als over pakjes stijgt, zoals u verder in dit jaarverslag kan lezen.

De klantendiensten krijgen op een eerstelijnsniveau steeds de kans om de goede relatie met de klant te behouden of te herstellen. Wij merken door het stijgend aantal klachten bij onze dienst en **het stijgend aantal klachten omtrent klantgerichtheid dat de klantendiensten** daar niet altijd in slagen. Ook in de klachten over de financiële post is er, na de daling in 2015, opnieuw een stijging.

NIEUWE KLACHTEN PER BEDRIJF

Enkel de 10 bedrijven met de meeste klachten worden hier vernoemd. De volledige lijst vindt u op onze website (www.omps.be).

NIEUWE SCHRIFTELIJKE KLACHTEN PER BEDRIJF			
	2016	2015	2014
bpost	14.683	11.524	11.234
TBC-Post	220	124	66
PostNL	159	189	86
UPS	122	37	47
Kiala	85	51	85
DHL	70	100	43
DPD	70	96	33
Mondial Relay	62	137	172
FedEx	26	6	16
GLS	23	11	10
Overige	42	23	121
TOTAAL SECTOR	15.562	12.298	11.913
KLACHTEN BUITEN DE SECTOR			
bpost bank	183	212	321
Overige	111	106	67
ALGEMEEN TOTAAL	15.856	12.616	12.301

Als historisch postbedrijf en anno 2016 veruit de grootste universele dienstverlener handelt meer dan 90% van het aantal klachten over de werking van bpost. Het aandeel van bpost in het totaal aantal klachten neemt in 2016 nog toe.

De groeiende universele dienstverlener TBC-Post verschijnt voor het eerst op de tweede plaats.

Bij de andere bedrijven zien wij geen éénduidig beeld. UPS, Kiala, FedEx en GLS kennen in absolute aantallen een stijging van het aantal klachten bij de Ombudsdienst. Voor

Mondial Relay blijft de dalende trend zich verder zetten. Ook bij PostNL, DHL en DPD zien we een daling van het aantal klachten.

De Ombudsdienst anno 2016



De Ombudsdienst voor de postsector is een onafhankelijke, federale overheidsdienst, gecreëerd bij de wet van 21 maart 1991 en sinds februari 2007 bevoegd voor alle bedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt.

Als beroepsinstantie heeft de Ombudsdienst volgende bevoegdheid¹:

1° Alle klachten van de gebruikers onderzoeken die verband houden met:

- a) de activiteiten van bpost, met uitzondering van:

 - klachten waarvoor een andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissie of onafhankelijke bemiddelaar bevoegd is;
 - klachten die producten en diensten betreffen die door bpost aangeboden worden in onderaanneming van derden.*
- b) de postale activiteiten van de in § 1, 2° en 3°, van dit artikel bedoelde ondernemingen.*

Iedereen kan een vraag tot bemiddeling richten aan de Ombudsdienst: een particulier, een bedrijf, een vereniging, een organisatie,... zowel bestemming als afzender **voor zover het probleem te maken heeft met een bedrijf dat actief is op de Belgische post- en pakjesmarkt en er voorafgaand een klacht werd ingediend bij het betrokken bedrijf volgens hun interne procedure.**

¹. Artikel 43ter §3 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.



Telefonische aanmeldingen:
een sterke stijging van **45%**



De Ombudsdienst behandelt geen klachten die telefonisch ingediend worden. Nochtans is een eerste contact vaak telefonisch, in 2016 waren er **4.818 telefonische aanmeldingen**. Ook hier zien wij een sterke stijging van 45% tegenover het voorgaande jaar. In een eerste telefonisch contact kan de oproeper zijn klacht toelichten en vraagt de dossierbeheerder of de oproeper reeds contact opgenomen heeft met het betrokken post- of pakjesbedrijf. Een klacht is namelijk pas ontvankelijk voor behandeling door de Ombudsdienst als de klant zich in eerste instantie gewend heeft tot het betrokken bedrijf om een oplossing te bekomen. De dossierbeheerder luistert naar de klacht en verwijst de klant naar de betrokken klantendienst of informeert omtrent de procedure tot het schriftelijk indienen van een ontvankelijke klacht bij de Ombudsdienst. Het gaat hier dus om **directe dienstverlening**.

Het aantal nieuwe klachten en telefonische aanmeldingen lag sinds de opstart van de Ombudsdienst in 1993 nooit zo hoog als in 2016. De stijging is gespreid over alle maanden van 2016 en is dus niet toe te wijzen aan bepaalde incidenten of specifieke periodes in het jaar. Verder in het jaarverslag blijkt eveneens dat de stijging verspreid is over alle categorieën.

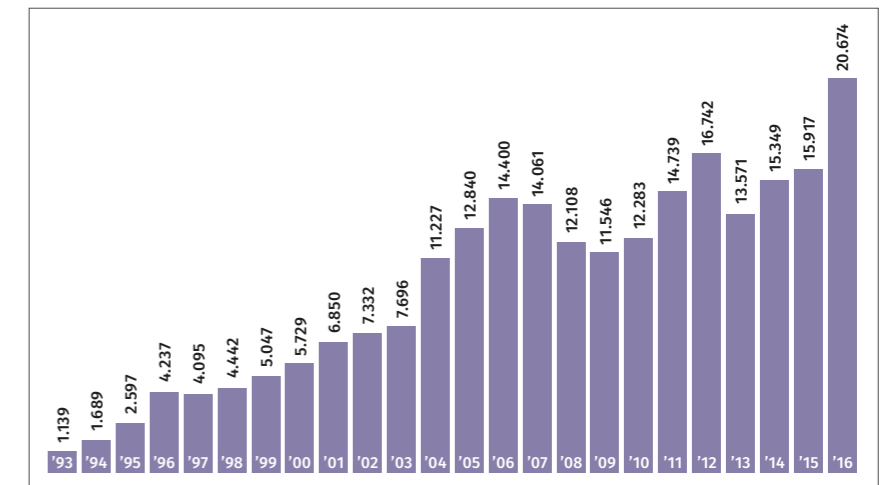
De cijfers die verder in dit jaarverslag aan bod komen, behandelen klachten die schriftelijk werden ingediend, via het elektronisch klachtenformulier² of via mail. Eerder uitzonderlijk ontvangt de Ombudsdienst ook nog klachten per brief, fax of mondeling in onze kantoren.

Elke nieuwe klacht wordt gecodificeerd op basis van een wettelijke norm³. Volgens die norm moet elke klacht worden geregistreerd, enkel dan is een grondige analyse mogelijk. Eén dossier kan bijgevolg meerdere klachten bevatten. Bijvoorbeeld: *een klant meldt niet alleen dat zijn zending veel te lang onderweg was, maar uiteindelijk nog onterecht teruggestuurd werd in plaats van afgegeven aan de bestemming; bovendien uit hij zijn ongenoegen over de weigering om hem te vergoeden*.

Wij moeten volgens de norm niet alleen rekening houden met een klacht over een zending, maar ook met de relationele klachten, klachten over de organisatie, over het aanbod,...

Gemiddeld bevat elk dossier drie klachten. Aangezien we een beroepsinstantie zijn, hebben heel wat mensen al een lange weg afgelegd en is hun ergernis of ontgoocheling groot op het moment dat ze de Ombudsdienst aanschrijven.

NIUWE KLACHTEN & TELEFONISCHE AANMELDINGEN



2. www.omps.be

3. Artikel 43ter §4 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, met verwijzing naar de CEN norm 14012.

Resultaten van de afgesloten dossiers in 2016

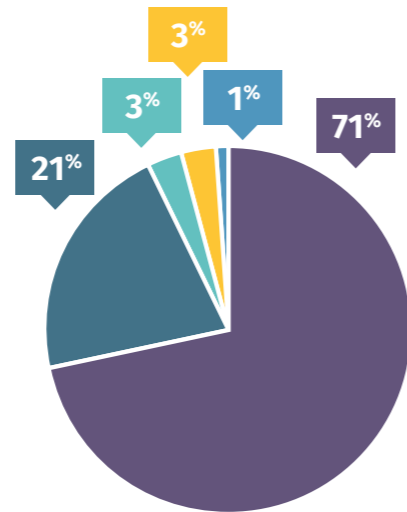
87% van alle behandelde klachten was op 31 december 2016 afgesloten (tegenover 90% in 2015). De sterke toename van het aantal klachten maakt dat we meer dossiers moeten overdragen naar het volgende jaar. De gemiddelde behandelingsduur van de ontvankelijke schriftelijke klachten bleef voor het derde jaar op rij op 32 werkdagen.

Na de indiening, wordt een klacht gecodificeerd, geregistreerd en start er een ontvankelijkheidsonderzoek. Dit houdt een eerste analyse in met, indien nodig, bijkomende vragen bij de klant of het betrokken bedrijf. Voor elke klacht wordt een ontvangstmelding aangemaakt voor de klant. Bij onontvankelijke klachten krijgt de klager een advies voor het verdere vervolg van zijn klacht en wordt hij ondersteund door het correct doorzenden van zijn klacht.



9.362

afgehandelde
ontvankelijke klachten



- 6.627 probleem opgelost/compensatie voor de klant
- 1.984 bedrijf maakt geen fouten of geen bewijzen van fouten
- 314 klacht onterecht
- 310 terecht klachten zonder oplossing
- 127 onbesliste klachten
- 0 aanbevelingen

Van de 14.916 afgehandelde klachten in 2016 waren 9.362 klachten ontvankelijk (tegenover 7.536 in 2015). De ontvankelijke klachten worden onderwerp van verder onderzoek en kunnen op 6 manieren afgesloten worden:

GENOEGDOENING VOOR DE KLANT

In 2016 werd het overgrote deel van de klachten, nl. 70,8% afgesloten met een genoegdoening voor de klant: financieel of moreel. Het bedrijf erkent dan dat er een fout is gebeurd of dat de klacht van de klant terecht is en geeft een volledige of gedeeltelijke compensatie. Dit kan gebeuren in de vorm van een schadevergoeding, een terugbetaling, een verlenging van een contract zonder extra kosten, een gratis zending,... Ook een immateriële compensatie wordt vaak uitgesproken. Een schriftelijke erkenning van de fout, een excuusbrief, maatregelen om toekomstige fouten te voorkomen of het rechtstreeks aanspreken van een betrokken personeelslid, herstellen voor veel klanten het vertrouwen in het bedrijf.

“Bedankt, want deze morgen lag het nieuwe exemplaar van mijn televisieblad in mijn brievenbus. Ik hoop dat ik voortaan uw hulp niet meer moet invoeren.”

“Akkoord met het voorstel tot betaling van 893,48 euro tot slot van alle rekeningen. De betaling kan gebeuren op rekeningnummer... We zullen dan ook geen verdere stappen meer ondernemen. Met dank voor uw tussenkomst en vriendelijke groeten.”

GEEN GENOEGDOENING VOOR DE KLANT

Het aandeel klachten dat begrijpelijk is vanuit het standpunt van de klant maar waarbij het bedrijf geen fout maakte en conform de wet of zijn algemene voorwaarden handelde, bedroeg 21% en daalde daarmee lichtjes tegenover vorig jaar (24%). In deze categorie vinden we ook klachten die terecht zijn maar waar de klant geen compensatie kan krijgen bij gebrek aan bewijzen.

“Bij de dagelijkse uitreiking van briefwisseling is geen uiterste uur voorzien. Na de reorganisatie van de diensten woont u op het einde van de postboderonde en krijgt u uw briefwisseling na de middag in plaats van 's morgens, zoals vroeger. Het bedrijf handelt hier volkomen zoals wettelijk voorzien.”

ONTERECHTE KLACHT

In 2016 sloten we 314 klachten als onterecht. Deze klachten blijken na onderzoek niet gefundeerd. In de meeste gevallen is er hier sprake van een vergissing of een verkeerde interpretatie van de klant, zelden stuiten we op een geval van fraude. In andere gevallen is een derde verantwoordelijk, bijvoorbeeld een uitgever die zendingen te laat of in een te klein aantal aanlevert, een diefstal na de uitreiking,...

“U vermeldde een fout postnummer op de brief voor uw dochter. De zending kwam dus niet in het juiste mailkantoor terecht en werd wegens een 'fout adres' naar u teruggestuurd.”

TERECHT EN BEGRIJPELIJK, MAAR GEEN OPLOSSING

We zagen wel een stijging van het aantal klachten dat weliswaar terecht en begrijpelijk is, maar waarvoor er geen oplossing is, bijvoorbeeld: een zending met een unieke en emotionele waarde gaat verloren en dit kan niet (voldoende) gecompenseerd worden met een vergoeding.

“Jammer genoeg werd de kerstkaart van uw ondertussen overleden tante niet meer teruggevonden...”

ONBESLISTE KLACHT

Een klacht kan nog afgesloten worden als onbeslist wanneer klanten in de loop van het onderzoek hun klacht terugtrekken of juridische stappen zetten. 127 dossiers werden afgesloten op vraag van de klager, omdat de oorzaak van de klacht weg was of omdat hij inzag dat hij het onmogelijke vroeg.

“Tot mijn stomme verbazing bracht de postbode mijn pak gisteren aan de deur. Hij wist ook niet waar het de voorbije 4 weken gelegen heeft, maar voor mij is de zaak in orde. Dankuwel, u mag het dossier afsluiten.”

AANBEVELING

Zoals voorzien in de wet kunnen de ombudsman en de ombudsvrouw een aanbeveling opmaken wanneer zij van mening zijn dat een klacht gerechtvaardigd is, maar er geen overeenstemming wordt bereikt met het betrokken bedrijf. Ook in 2016 maakten wij geen aanbeveling in een dossier. Door onze dialoog met de bedrijven konden wij steeds tot een oplossing komen.

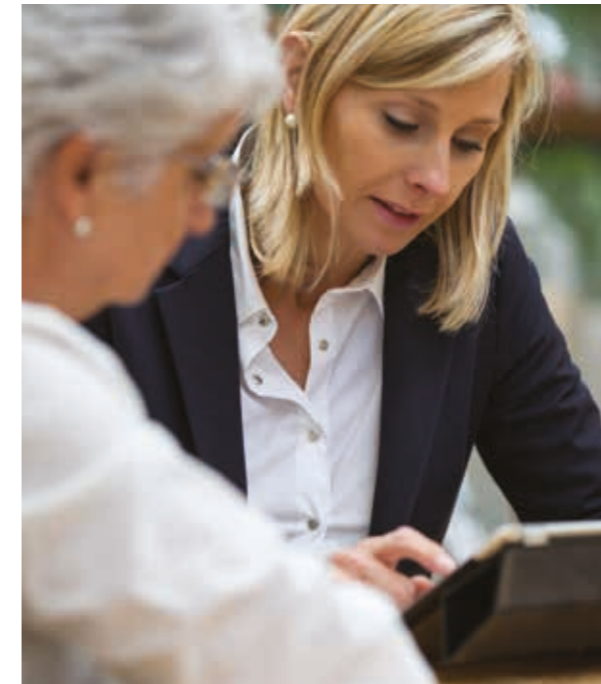
ONONTVANKELIJKE KLACHTEN

Elke klacht wordt gecodificeerd, geregistreerd en is onderwerp van een ontvankelijkheidsonderzoek. Volgende klachten worden als onontvankelijk behandeld:

- > eerstelijnsklachten;
- > anonieme klachten;
- > personeelsgeschillen;
- > klachten die duidelijk vexatoir zijn;
- > klachten die onderwerp zijn of geweest zijn van een rechtszaak tussen de klant en het bedrijf;
- > vragen om informatie;
- > klachten buiten onze bevoegdheden;
- > gebrek aan informatie, ondanks herhaalde vragen van onze dienst;
- > als de 1^{ste} lijnsklacht meer dan een jaar geleden ingediend werd, kan de Ombudsdienst beslissen om geen onderzoek meer te voeren.

Bij onontvankelijke klachten krijgt de aanvrager een advies voor het verdere vervolg van zijn klacht en wordt de klacht doorgezonden naar het betrokken bedrijf. Een ontvankelijkheidsonderzoek wordt doorgaans afgehandeld in één tot twee dagen. Indien bijkomende informatie opgevraagd dient te worden, kan dit onderzoek uitlopen tot een paar weken. Ook kunnen er in de loop van een onderzoek nog elementen opduiken die verantwoorden dat een klacht als niet ontvankelijk wordt geregistreerd. Zo gebeurt het dat dossiers die op 31 december nog geopend zijn, toch als niet ontvankelijk afgesloten worden in het volgende jaar.

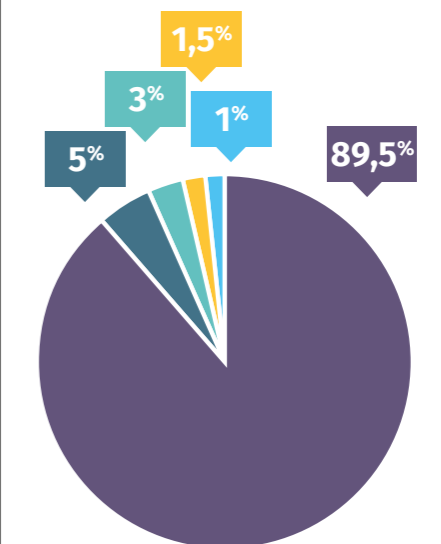
Na een daling in 2015 zien wij bij de niet-ontvankelijke klachten opnieuw een sterke stijging. Er zijn mensen bij die onze werking onvoldoende kennen. De Ombudsdienst stuurt de klacht onmiddellijk door naar het betrokken postbedrijf (in het geval van een eerstelijnsklacht) of de bevoegde Ombudsdienst en licht de verzoeker daarover in. Anderzijds zien wij toch ook regelmatig mensen die met een eerstelijnsklacht rechtstreeks tot bij de Ombudsdienst komen, omdat ze geen vertrouwen (meer) hebben in de klantendienst van een bedrijf, of omdat ze denken dat wij oplossingen kunnen versnellen. Deze mensen krijgen



(opnieuw) een duidelijke uitleg over de procedure en worden correct doorverwezen. Voor 2016 vermelden we, naast de grote groep eerstelijnsklachten, nog “buiten onze bevoegdheden”, “gebrek aan informatie na herhaalde vraag” en “vragen om informatie”. De overige redenen hebben wij gegroepeerd.

“Wij hebben uw e-mail goed ontvangen, maar mogen nog geen onderzoek instellen. Wij sturen uw klacht wel door naar de klantendienst van het bedrijf met de vraag u rechtstreeks te antwoorden. Als u geen antwoord krijgt of als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, dan kan u gratis in beroep gaan bij onze dienst. Wij zijn een federale beroepsinstantie, bevoegd voor klachten over de meeste activiteiten van bpost en over de postactiviteiten van andere post- en pakjesbedrijven.”

5.554
afgehandelde niet-ontvankelijke klachten



- 4.979 eerstelijnsklachten
- 272 buiten voorziene bevoegdheden
- 173 onvoldoende informatie
- 88 vragen om informatie
- 42 overige

Universele diensten en diensten van algemeen economisch belang



De universele postdienst omvat zowel nationale als grensoverschrijdende diensten en bestaat uit:

- > het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van brieven, geadresseerde publiciteit, kranten en tijdschriften tot 2kg;
- > het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postpakketten tot 10 kg;
- > de distributie van de postpakketten, ontvangen vanuit andere lidstaten, tot 20 kg;
- > de diensten in verband met aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde.

bpost is tot 31 december 2018 door de overheid aangewezen als aanbieder van de universele dienst. Dit betekent dat bpost verplicht is op het hele grondgebied de universele postdienst te garanderen aan een welbepaalde kwaliteit en tegen een betaalbare prijs. De regels en voorwaarden waaronder bpost de universele diensten uitvoert, liggen vast in een beheersovereenkomst tussen de Belgische Staat en het bedrijf.

Ook andere bedrijven kunnen een vergunning vragen voor de universele postdiensten. Voorlopig heeft bpost slechts één uitdager, nl. TBC-Post. Het verkrijgen van een vergunning is onderworpen aan specifieke, wettelijke verplichtingen.

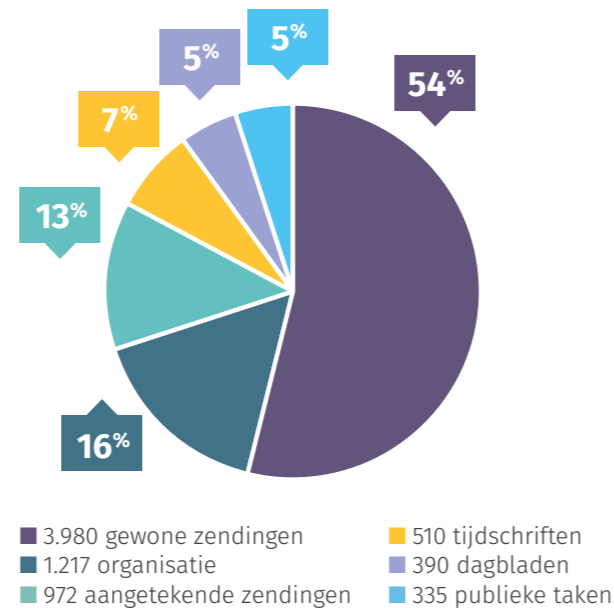




Een beheersovereenkomst met de overheid beschrijft eveneens andere publieke taken van algemeen economisch belang, die tot 31 december 2020 aan bpost worden toevertrouwd. Het gaat onder andere over bepaalde financiële diensten, de uitbetaling van pensioenen en tegemoetkomingen aan mindervaliden, de visverloven, de uitreiking van kranten, de financiële en administratieve afhandeling van verkeersboetes voor de politie.

7.404

klachten over universele dienstverlening en diensten van algemeen economisch belang



In 2016 waren er **7.404 klachten** over universele diensten en diensten van algemeen economisch belang. Dat is een sterke stijging van 29% tegenover 2015. We zien een toename van het aantal klachten bij alle zendingen: gewone en aangetekende zendingen, tijdschriften, dagbladen en publieke taken. De klachten over de organisatie stijgen echter het meest.

EVOLUTIE VAN DE KLACHTEN OVER UNIVERSELE DIENSTVERLENING EN DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG

	2016	2015	2014
Gewone zendingen	3.980	3.332	3.333
Organisatie	1.217	786	556
Aangetekende zendingen	972	762	662
Tijdschriften	510	385	328
Dagbladen	390	223	272
Publieke taken	335	248	294
Totaal	7.404	5.736	5.445

De dagelijks correcte uitreiking staat onder druk

In het jaarverslag van 2015 was de dagelijkse, correcte uitreiking van brieven (o.a. facturen, postkaarten, persoonlijke brieven,...), aangetekende zendingen, tijdschriften en kranten reeds een belangrijk aandachtspunt. In het jaar 2016 zijn de klachten omtrent deze dagelijkse uitreiking nog toegenomen. De wet van 21 maart 1991 én de Europese postrichtlijn stipuleren dat bpost minimaal vijf dagen per week de uitreiking moet verzekeren bij alle woningen met een reglementaire brievenbus.

Uit het stijgend aantal klachten dat de Ombudsdienst ontvangt, blijkt dat burgers en bedrijven veel belang hechten aan een dagelijkse én correcte uitreiking.

“Vandaag is de dag dat ik, als advocaat, geen enkele post ontvang op onderstaand adres. Dit is volstrekt onmogelijk.”

Het aantal klachten dat ingediend werd bij de Ombudsdienst spreekt hier voor zich: een stijging van 18% voor fouten bij de uitreiking van gewone zendingen. Het aantal klachten met betrekking tot een foute uitreiking van dagbladen is zelfs verdubbeld. Ook het aantal klachten over verdwijningen stijgt: 12% met betrekking tot gewone zendingen.

De grootste frustraties zien we als er fouten blijven sluipen in de uitreiking, ook na herhaalde klachten. De klant wil dan graag weten waarom de uitreiking blijft foutlopen en welke maatregelen er in de toekomst genomen zullen worden. Mensen melden ons dan steeds opnieuw dat hun post elders in de straat of in de gemeente werd uitgereikt of dat zij zendingen ontvangen die niet voor hen bedoeld zijn. Blijkbaar duurt het in een aantal gevallen lang om een blijvende oplossing te vinden voor menselijke fouten en/of problemen in de automatische sortering.

“Als u leest welke inspanning ik reeds gedaan heb om te pogen dit probleem op te lossen, zult u begrijpen dat ik ten einde raad ben, want blijkbaar slagen ze er niet in een naar mijn mening eenvoudig probleem van de baan te helpen. Ook mijn buurman klaagt over verkeerde post...”

“Gezien dit nu de zesde keer is, is het voor mij genoeg geweest. Digitaal de klacht neerleggen bij de klantendienst helpt simpelweg niet, het probleem blijft zich stellen. Deze situatie bezorgt me enorm veel stress.”

Problemen met de dagelijkse uitreiking kunnen verschillende oorzaken hebben. De gewone zendingen maken veruit het grootste deel uit: een postbode die verstrooid, onoplettend (soms onder tijdsdruk) een fout maakt, adressen die onvolledig of fout zijn,... Met betrekking tot het uitreiken van kranten en tijdschriften kan het eveneens voorkomen dat uitgevers te weinig exemplaren bezorgen of te laat leveren.

Herhaaldelijke foute uitreikingen vinden ook hun oorsprong in de automatische sortering. Bijvoorbeeld daar waar de automatische sortering op huisnummer verschilt van de ronde die de postbode volgt. Of daar waar straten gewisseld worden, bijvoorbeeld de bewoners van de Brusselsestraat die briefwisseling van de Brusselsesteenweg ontvangen en omgekeerd.

In 2016 zien we echter een sterke stijging van het aantal klachten dat te herleiden is tot de organisatie van de operator zelf, 1.217 klachten (t.o.v. 786 klachten in 2015).

Hieronder verstaan we volgende klachten: de postbode is vandaag niet langs geweest, vroeger kreeg ik mijn briefwisseling 's morgens, nu na de middag, ik moet (te) ver rijden om mijn aangetekende zending of pakje zelf af te halen,...

Opvallend hierbij is dat de klant vaak getuigt dat er geen problemen zijn als de vaste postbode zijn ronde doet. Deze man of vrouw kent de bestemmingen op zijn ronde en kan fouten in de voorsortering of vergissingen in de adressering ter plaatse oplossen. Vaak is er ook een goed contact met de 'vaste factuur' en wordt die makkelijk aangesproken, ook wanneer er zich toch problemen voordoen. De tijdelijke krachten, vervangers en jobstudenten die steeds meer ingezet worden, hebben niet dit contact met de mensen op hun ronde.

Na een onderzoek van een individuele klacht geeft ook bpost vaak aan dat op die dag een vervanger of nieuwe postbode de ronde deed en er fouten gebeurd zijn omdat deze niet zo vertrouwd is met het werk en de omgeving. Vanuit de Ombudsdienst zijn we hieromtrent expliciet: de onervarenheid van medewerkers kan geen verontschuldiging zijn voor herhaaldelijke of structurele fouten vanuit het bedrijf. **Elke klant heeft recht op een correcte uitreiking, zowel de bestemming als de afzender.**

“Deze morgen is dus één en ander verkeerd gelopen, wat de vaste postbode bij mijn weten nooit doet.”

“Tot vorig jaar was Robert onze postbode en waren er nooit fouten; sinds hij op pensioen is, krijgen we elke week een nieuwe postbode, maar geen één kan een dag zonder fouten werken.”

VERGISSINGEN/FOUTEN BIJ DE UITREIKING

	2016	2015	2014
Gewone zendingen	1.667	1.408	1.451
Aangetekende zendingen	574	449	388
Dagbladen	284	136	204
Tijdschriften	225	150	136
Bundels	2	6	3
Totaal	2.752	2.149	2.182

VERDWIJNING

	2016	2015	2014
Gewone zendingen	1.318	1.178	1.334
Aangetekende zendingen	262	214	200
Tijdschriften	156	131	159
Dagbladen	28	18	18
Totaal	1.764	1.541	1.711

De doorzending van postzendingen

Wanneer een consument tijdelijk of definitief verhuist, wil hij uiteraard zijn post blijven ontvangen op zijn nieuwe adres. Dan is het handig een contract af te sluiten met bpost of met TBC-Post, die niet enkel de post zullen doorzenden naar het nieuwe adres maar eveneens op vraag van de klant een aantal leveranciers op de hoogte brengen van de verhuis.

Elke operator die universele diensten aanbiedt, is verplicht een doorzenddienst te organiseren. TBC-Post voorziet die wel, maar het aantal doorzendingen blijft voorlopig beperkt. Alle klachten die we hieromtrent ontvingen in 2016 betreffen dan ook bpost.

Ook bij de doorzending van postzendingen steeg het aantal klachten tot **497** in 2016 (t.o.v. 364 in 2015).

Mensen melden hier verschillende problemen: de post blijft toekomen op het oude adres, ook de post van bewoners die blijven wonen op het oude adres wordt mee doorgestuurd, de post verdwijnt: komt niet toe op het oude, noch het nieuwe adres,... Klanten hebben vaak enig begrip bij opstart van een doorzendopdracht maar de frustratie stijgt als problemen zich blijven voordoen, zelfs na herhaalde meldingen en klachten. Ten einde raad nemen zij dan contact op met de Ombudsdienst.

“Teneinde een punt te zetten achter een lange lijdensweg verklaren wij ons akkoord met een terugbetaling van vier maanden doorzendkosten op het rekeningnummer...”

4. Mededeling van de Raad van het BIPT van 30 november 2016 betreffende het observatorium van de markt voor postactiviteiten in België voor 2015, p. 20.

Ook in dit jaarverslag wil de Ombudsdienst de aandacht blijven vestigen op **de veiligheid bij de aanvraag van een doorzendopdracht**. Het aantal klachten die we hieromtrent ontvangen, is gelukkig beperkt, maar de gevolgen kunnen groot zijn voor de gedupeerden. Het gaat hier om situaties waarbij iemand een doorzending vraagt voor de briefwisseling van iemand anders. De Ombudsdienst vraagt de bedrijven voldoende aandacht te besteden aan het controleren van de identiteit bij een aanvraag tot doorzending.

Proactief wensen we tot slot aan te kaarten dat **de aanwezigheid van twee universele dienstverleners op de markt vraagt om blijvende afspraken m.b.t. doorzendopdrachten**. Een consument die een doorzendopdracht tekent bij één operator, verwacht dat al zijn zendingen doorgezonden worden, ook als die behandeld worden door de andere operator. Naar aanleiding van een specifieke klacht hebben wij bij beide operatoren aangedrongen om afspraken hieromtrent. Een principeakkoord tussen de operatoren is ondertussen afgesloten. Als Ombudsdienst blijven we aandachtig voor deze problematiek.

Aangetekende zendingen

bpost en TBC-Post zijn de twee ondernemingen die in België aangetekende zendingen aannemen, verwerken en uitreiken in het kader van de universele dienstverlening.

Het aantal nationale aangetekende zendingen neemt af (een daling van 16,31% tussen 2010 en 2015⁴) en een elektronisch alternatief is reeds aangekondigd. Mensen die vandaag de keuze maken voor een aangetekende zending, kiezen bewust voor de juridische en administratieve waarde. De afzender heeft het bewijs van verzending en door het handtekenen bij ontvangst, bestaat er ook een bewijs van uitreiking aan de bestemming. Mensen betalen extra voor deze zekerheid en bewijzen en er is dan ook **weinig begrip van de klant en de Ombudsdienst voor fouten in de verwerking van een aangetekende zending**. Uit onze onderzoeken blijkt echter dat de correcte opvolging van een aangetekende zending niet altijd gegarandeerd is.



497 klachten over doorzendingen



AANGETEKENDE ZENDINGEN

	2016	2015	2014
Fouten/vergingen bij de uitreiking	574	449	388
Verwijningen	262	214	200
Vertragingen	92	72	44
Adreswijziging/nazending	33	14	10
Beschadigingen	11	13	20
Totaal	972	762	662

Vooral volgende situaties geven aanleiding tot klagen:

- > niet aanbellen maar onmiddellijk een afwezigheidsbericht achterlaten (fouten);
- > bij afwezigheid geen bericht achterlaten (fouten);
- > afgeven aan een niet-bevoegd persoon (fouten);
- > geen 2^{de} aanbieding uitvoeren (fouten);
- > aangetekende zending is spoorloos (verwijningen).

Specifiek voor TBC-Post krijgen we ongeruste vragen omtrent **de mogelijkheid tot het geven van een volmacht aan de bedrijfsleider** van TBC-Post. Deze optie wordt bovendien automatisch aangeboden bij opstarten van het online-programma. De bestemming krijgt dan de keuze: de aangetekende zending wordt als een gewone zending gedeponneerd in de brievenbus of de aangetekende zending wordt geopend en de inhoud wordt als een bijlage per mail verstuurd naar de bestemming. Als Ombudsdienst bekijken we verder of deze manier van werken rechtsgeldig is.

Klachten omtrent **ecocheques** blijven opduiken onder de nationale aangetekende zendingen. Winkeliers sturen de gebruikte cheques terug naar de uitgever voor compensatie, onderweg worden ze onderschept en de omslag komt leeg of niet toe bij de uitgever. De ecocheques worden herbruikt en de oorspronkelijke winkelier wordt niet uitbetaald. Dit is een ernstig probleem, dat wij in 2015 aangekaart hebben bij de uitgever en bpost, die beiden maatregelen namen. Gezien er ook in 2016 nog 69 dergelijke klachten (20 klagers) geformuleerd werden, vragen wij hiervoor een

herevaluatie en eventuele bijkomende maatregelen tot de elektronische ecocheque volledig ingevoerd is.

In dit kader willen wij herinneren aan het gelijkaardige probleem van verdwijningen van gebruikte maaltijdcheques die door winkeliers naar de uitgevers teruggestuurd werden. bpost testte in 2013 een “cheque retourdienst” met een grote bescherming voor de winkeliers, maar zette dit, wegens gebrek aan belangstelling van de winkeliers, stop na een jaar.

Bij de onderzoeken over aangetekende zendingen stoten wij soms op **de beperkingen van de elektronische opvolging**. De trackinggegevens vermelden soms onterecht “uitgereikt”. Zelfs als achteraf duidelijk is dat de zending niet correct uitgereikt werd, past bpost deze status niet aan. Als bestemming vermindert dan je verhaal tegenover de afzender. Op onze uitdrukkelijke vraag wil bpost wel een brief schrijven met de boodschap dat er iets fout liep, maar dit heeft voor de afzender vaak niet dezelfde waarde.

“Ik heb een klacht over een aangetekende zending die verloren gegaan is. Het was een pakket vanuit China. Bij controle van de barcode staat geleverd maar ik heb het pakket nooit ontvangen.”

Bij klachten over aangetekende zendingen valt een groeiende groep van aangetekende zendingen uit het buitenland op, in het bijzonder n.a.v. een aankoop bij Aziatische webwinkels. Waar deze vroeger steeds gebruik maakten van een verzendwijze kleine pakjes, gebruiken ze steeds vaker een aangetekende zending.

Factuurfraude: sensibiliseren, herstellen en gericht onderzoeken

De voorbije jaren ontving onze dienst meerdere klachten over factuurfraude. Dit houdt in dat een bende misdadigers facturen onderschept, er een ander rekeningnummer op vermeldt en de factuur terug in het postcircuit brengt. De koper/bestemming ontvangt de factuur en betaalt op het gewijzigde rekeningnummer. Zodra het bedrag op de rekening staat, zorgt de bende dat het geld zo snel mogelijk verdwijnt.⁵

Hoewel mensen vaak de fraudepogingen doorzien, zijn er toch nog vele benadeelden. In bijna de helft van de gevallen gaat het over meer dan 10.000 euro. Het betreft hier vaak facturen voor een eenmalige kost, bijvoorbeeld de facturen van een bouwfirmen naar verschillende klanten.

In 2016 ontving de Ombudsdienst 43 schriftelijke klachten van 13 verschillende klagers.

5. Er zijn nog andere systemen van factuurfraude, de Ombudsdienst voor de postsector onderzoekt enkel die klachten waar er een postale link is.



Deze cijfers zijn maar het topje van de ijsberg, want wij zijn in de eerste plaats een beroepsinstantie. Bovendien hebben wij bij onderzoeken vastgesteld dat er in de buurt van een gedupeerd bedrijf vaak nog andere bedrijven slachtoffer zijn.

Bij factuurfraude zijn er verschillende betrokken actoren: de afzenders/verkopers, de postoperatoren, de kopers/bestemmingen, de bank van de schuldenaar, de bank van de begunstigde, de politie en de gerechtelijke diensten en de verschillende belangengroepen, de beroepsverenigingen, de betrokken organisaties (Ombudsfin, Ombudsdienst voor de postsector) en de overheid.

Gezien de veelheid aan actoren, was een gecoördineerde actie nodig. Na vergaderingen en gesprekken met betrokkenen, sloten wij ons aan bij een werkgroep “factuurfraude”, voorgezeten door de Federale Overheidsdienst Economie.

Deze werkgroep schuift 3 acties naar voren in de strijd tegen factuurfraude: voorkomen, herstellen en onderzoeken.

In de eerste plaats moeten we blijven sensibiliseren: iedereen wijzen op de mogelijke gevaren en tips geven om factuurfraude te voorkomen. Dit leidde uiteindelijk tot een communicatiecampagne die eind 2016 gestart werd tijdens een persconferentie met de heer Peeters, Vice-eersteminister en Minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel en de heer Borsus, Minister van Middenstand, Zelfstandigen, KMO's, Landbouw en Maatschappelijke Integratie.⁶

3 acties

in de strijd tegen factuurfraude: voorkomen, herstellen en onderzoeken.

6. U vindt tips achteraan ons verslag.

Bij het voorkomen hoort ook de beveiliging van het postcircuit. Uit onze contacten met bpost blijkt dat er bijkomende maatregelen genomen worden om brievenbussen te beveiligen en het transport en de sortering te controleren. Dit proces is nog lopende.

Als iemand een “mogelijk” geval van factuurfraude vaststelt, is een snelle respons zeer belangrijk. De daders trachten immers zeer snel de gelden door te sluisen naar plaatsen waar ze onvindbaar en niet meer te recupereren zijn. Soms is het te laat om de eigen verrichting tegen te houden, maar kunnen wel opdrachten van anderen geblokkeerd worden. Goede afspraken tussen banken zijn daarom onontbeerlijk. Wanneer bekend is waar facturen onderschept worden, kan ook de postoperator ingrijpen en bijvoorbeeld de brievenbussen beter beveiligen.

Naast preventie en herstel is het “onderzoek naar de daders” het derde aspect. Dit onderzoek valt uiteraard onder de bevoegdheid van de politiediensten. Ook hier speelt snelheid een rol. Snelle actie heeft meer kans op succes dan weken later achter de feiten aanlopen. Ook heeft de politie nood aan kennis van de communicatielijnen. Bij wie kunnen ze informatie opvragen over bijvoorbeeld rekeninghouders?

De Ombudsdienst is hier voorstander van een centraal meldpunt van waaruit onmiddellijk alle nodige acties genomen worden: banken voor blokkering rekeningen en verrichtingen, bpost voor beveiliging brievenbus, politie voor verder onderzoek, opvragen camerabeelden,...

“Deze factuur werd, samen met vijf andere facturen, gepost op dinsdagavond 10/05 omstreeks 17u15. Vier van de facturen werden vervalst en hiervan stuur ik een kopie mee in bijlage. Het totale verlies voor ons is: 10.190,07 euro.”

Het project BeSt Address

Sinds verscheidene jaren onderzoekt de Ombudsdienst **dossiers waarbij het postadres van mensen verschilt van het officiële adres**, opgetekend in het Rijksregister. Brieven die worden verzonden door een bepaalde overheid dragen het officiële adres. In het postcircuit (automatische sortering of de betrokken postbode) wordt echter gesorteerd en uitgereikt op basis van het postale adres, het adres dat meestal ook op de brievenbus vermeld wordt. Op die manier arriveren belangrijke poststukken: belastingbrief, oproeping voor een nieuwe identiteitskaart, oproepingsbrief verkiezingen,... niet bij de bestemming en/of worden op het verkeerde adres geleverd.

Er zijn verschillende factoren die aan de oorzaak liggen van deze problematiek: zoals de wijze waarop bepaalde huisnummers opgenomen worden in het Rijksregister, de autonomie van de gemeenten om bus- of appartementsnummers toe te kennen, referentielijsten voor postadressen op niveau van de drie gewesten, maar niet op nationaal niveau,... Evengoed kan het echter gaan om een duidelijk verschil tussen officieel adres en postaal adres, zoals blijkt uit effectieve klachten.



BIJVOORBEELD:

Het officieel adres = Stationsstraat 2, 2L, het postaal adres = Stationsstraat 2, bus 4. Een postbode die niet bekend is in de straat zal de postbus niet vinden om officiële documenten uit te reiken.

7. Samenwerkingsakkoord van 22 januari 2016 tussen de Federale Staat, het Vlaamse Gewest, het Waalse Gewest en het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest met betrekking tot de eenmaking van de wijze waarop gerefereerd wordt aan adressen en de koppeling van adresgegevens, gepubliceerd op 15 februari 2016.



Het project BeSt Address moet een eind maken aan deze problematiek, door **één authentieke bron voor alle adressen in België** ter beschikking te stellen⁷.

Het gaat hier om een ambitieus project in het kader van administratieve vereenvoudiging: het ontsluiten van één betrouwbare en volledige bron voor hulpdiensten, voor verschillende overheidsadministraties, als basis voor GPS-toepassingen,... uiteraard is het ook een belangrijke meerwaarde in het optimaal verdelen van post.

Het gaat hier eveneens om een ambitieus project wat betreft de samenwerking tussen de federale entiteiten, de gewesten, de gemeenten, het Rijksregister, de Kruispuntbank van Ondernemingen, de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, de universele postdiensten,... Concreet moesten de gewesten, in samenspraak met de gemeenten, tegen 1 januari 2017 hun adressenregister hebben opgebouwd. Uiterlijk vanaf 1 januari 2018 zullen overheidsinstanties dan verwijzen naar die registers zodat iedereen dan dezelfde authentieke bron gebruikt. Vandaag weten we dat het project enige vertraging opgelopen heeft en bovenstaande timing niet haalt.

Uiteraard zal de Ombudsdienst het verdere verloop van dit project blijven opvolgen.

De bezorging van pakjes en pakketten in een geliberaliseerde markt



Samen met de groeiende e-commerce en het distribueren van pakjes en pakketten, stijgt eveneens het aantal klachten omtrent de distributie.

In 2016 ontving de Ombudsdienst 1.918 klachten omtrent de verzending van pakjes en pakketten, een sterke stijging van 36% t.o.v. het voorgaande jaar.⁸

PAKJES EN PAKKETTEN

	2016	2015	2014
Fouten/vergingen bij de uitreiking	809	593	548
Verdwijningen	617	468	484
Vertragingen	342	253	228
Beschadigingen	144	91	104
Adreswijziging/nazending	6	9	11
Totaal	1.918	1.414	1.375

1.918

klachten omtrent de verzending van pakjes en pakketten

8. In deze cijfers zitten ook een aantal klachten over pakken die strikt genomen onder de universele dienstverlening vallen. Het onderscheid is louter theoretisch; een klant die een pak verstuurt, kijkt niet naar universele dienstverlening, maar kiest tussen de aanbiedingen van de verschillende bedrijven datgene wat hem het best past (op basis van bekendheid, prijs, snelheid, bescherming tegen risico's van verlies, beschadiging...).

Onderstaande tabel geeft een beeld van de verdeling van de klachten over de verschillende bedrijven.

PAKJES EN PAKKETTEN PER BEDRIJF			
	2016	2015	2014
bpost	1.684	1.192	1.179
PostNL	64	79	44
DPD	35	35	13
UPS	29	7	11
Kiala	27	15	34
DHL	23	24	8
Mondial Relay	20	43	77
GLS	9	7	3
TNT Express	5	2	4
Bubble Post	4	–	–
Diadem Logistic	3	–	–
Record Express	2	1	–
FedEx	2	–	–
TBC-Post	–	1	2
Casino Chez Vous	–	1	–
Kariboo	–	1	–
Onbekend	11	6	–
Totaal	1.918	1.414	1.375

De rechten van de bestemming, ook in het kader van e-commerce

Als Ombudsdienst ervaren we soms moeilijkheden om voldoende informatie te verkrijgen van de bedrijven binnen de postsector om een gedegen onderzoek te voeren. Dit is vooral het geval wanneer het de bestemming is die een klacht indient. Verschillende bedrijven argumenteren dat zij een contract hebben met de afzender en bijgevolg enkel klachten van hen dienen te behandelen. Een bestemming die contact opneemt met de klantendienst van dat bedrijf krijgt dan ook steevast het antwoord dat hij zich dient te wenden tot de betrokken afzender.

Vooral wanneer de e-tracker vermeldt dat de zending overgeleverd is aan het pakjesbedrijf dat de uitreiking in België verzorgt, is de bestemming terecht verantwoordigd als het betrokken bedrijf hem als bestemming niet wenst verder te helpen.



Dit leidt niet zelden tot onbegrijpelijke situaties, enkele concrete klachten als voorbeeld:

“Net zoals op 28/9 is er nog geen wijziging in de mailtracker voor het pakket CExxxxxUS. Ik heb je antwoord ontvangen, dat er geen verder elektronisch spoor is van de zending. Aangezien de zending al van 30/8 toegekomen is in België en ondertussen al meer dan een maand geen behandeling meer kreeg, kunnen we dan de zending als verloren beschouwen?”

“Op 06/09/16 werd er een pakje aangeboden bij mij thuis; er was niemand aanwezig. Op 19/09/16 ging ik langs in het postpunt om de zending af te halen, maar die bleek daar nooit aangekomen te zijn. Op de website vraag ik een nieuwe aanbieding aan, die wordt bevestigd maar op de dag van aanbieding krijg ik een sms dat die niet wordt aangeboden en dat ik moet bellen. Op 22/09/16 bel ik en zegt men mij dat die de volgende dag of week zal worden geleverd. Niets gebeurt er.”

“Ik ben verbaasd over het feit dat wij als ontvanger van een zending, geen melding kunnen maken van een klacht over een verlies van het betreffende pakket. De pakjesbezorger zegt dat alleen de verzender dit kan doen, wij kunnen geen klachtendossier openen. Echter, daar ter plaatse is geen enkel probleem geweest, vanuit Japan gaat men niet klagen dat de bezorger in België een fout maakt.”

“Het betreft een zending vanuit China dat met een pakjesdienst zou afgeleverd worden. De aankoop werd uitgevoerd via het internet en alle kosten i.v.m. de invoer (BTW, invoerrechten...) werden vereffend. De pakjesbezorger beweert dat het pakketje niet kon afgeleverd worden omdat er niemand thuis was. Vervolgens beweren ze dat enkel de verkoper in China bevoegd is om de opdracht te geven dit opnieuw aan te bieden. Bijgevolg zou ik deze moeten vragen om opnieuw de pakjesbezorger instructies te geven om dit op het thuisadres aan te bieden.”

Het wordt erger als de e-tracker ten onrechte vermeldt dat de zending op het correcte adres werd geleverd. Dan heeft de bestemming helemaal geen verhaal tegenover de afzender, cfr. de e-tracker, verder in dit deel.

Helemaal absurd wordt het als de aankoop, zoals in het laatste voorbeeld, gebeurt in China en een particulier moet gaan onderhandelen met een Chinees bedrijf omtrent een zending die in België geraakt is maar daarna verdwenen is in het postcircuit of verkeerd uitgereikt werd.

In de wetgeving worden de rechten van de bestemming nochtans uitdrukkelijk beschreven. De wet van 21 maart 1991, art. 148 bis vermeldt dit als volgt:

§ 2. De aanbieders van postdiensten verbinden zich ertoe het volgende na te leven:

– de verplichting een transparante, eenvoudige en goedkope interne procedure in te stellen voor een billijke en snelle behandeling van klachten van gebruikers die betrekking hebben op het verlies, de diefstal, de beschadiging of de niet-naleving van de kwaliteitsnormen met inbegrip van een procedure voor het bepalen van hun verantwoordelijkheid in gevallen waarbij meer dan één exploitant betrokken is;

Een gebruiker wordt in art. 131 omschreven als

17° gebruiker: natuurlijke of rechtspersoon aan wie de postdienst aangeboden wordt, als afzender of als geadresseerde;

Hetzelfde art. vinden we terug in de Europese postrichtlijn:

Artikel 19

1. De lidstaten zien erop toe dat alle aanbieders van postdiensten transparante, eenvoudige en niet te dure procedures instellen voor de behandeling van klachten van gebruikers, met name in geval van verlies, diefstal, beschadiging of niet-naleving van de kwaliteitsnormen van de dienst (met inbegrip van procedures voor het bepalen van de verantwoordelijkheid in gevallen waarbij meer dan één exploitant betrokken is), onverminderd de

toepasselijke internationale en nationale bepalingen inzake compensatieregelingen.

De lidstaten nemen de nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat geschillen door middel van de in de eerste alinea bedoelde procedures op billijke en snelle wijze kunnen worden geregeld en dat er voor gerechtvaardigde klachten een systeem van terugbetalingen en/of vergoedingen bestaat.

De lidstaten moeten tevens de ontwikkeling aan van onafhankelijke regelingen voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen tussen aanbieders van postdiensten en gebruikers.

En de Europese postrichtlijn definieert een gebruiker op dezelfde manier als de Belgische wetgeving.

De Ombudsdienst vraagt bijgevolg met aandrang aan elk bedrijf om de wetgeving na te leven en ook klachten van bestemmingen te behandelen. Een correct intern onderzoek kan een snelle oplossing bieden, verhelderen wat er fout is gelopen, waar het pakket de laatste keer getraceerd werd, waar het vertraging opliep, bij welke dienst,...

Onze dienst pleit hier niet voor een automatische vergoeding ten voordele van de bestemming. Wel pleiten we ervoor **klachten van een bestemming serieus te nemen en een effectief onderzoek in te stellen**, zodat de klager een antwoord krijgt op de terechte vraag: 'wat is er met mijn pakket gebeurd?'. Omtrent vergoedingen preciseert de Wereldpostvereniging dat een uit te betalen vergoeding ten voordele is van de afzender, tenzij deze beslist zijn rechten over te dragen aan de bestemming. Slechts in het allerlaatste geval, wanneer er vaststaat dat een zending uitgeleverd is aan een verkeerde persoon of onherroepelijk verloren ging, komt de kwestie van een vergoeding dus ter sprake.

Graag willen we vermelden dat sommige bedrijven extra stappen gezet hebben om de rechten van de bestemming te respecteren, bijvoorbeeld het lanceren van een telefoonnummer voor afzenders en geadresseerden van zendingen.

Als Ombudsdienst verdedigen we de rechten van 'elke' gebruiker van een post of pakjesdienst, aangezien het de bestaansreden van de Ombudsdienst betreft, zoals de postwet van 21 maart 1991 als volgt formuleert:

"3° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen en de gebruikers;"⁹



9. Artikel 43ter van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

De e-tracker: een kwalitatief instrument voor de consument?

Het track and trace systeem is voor afzender en bestemming een zeer dankbaar en veel gebruikt instrument om de verzendweg van een pakje op te volgen. Maar dan is het zeer belangrijk dat deze e-tracker de correcte informatie weergeeft.

Uit onderzoek blijkt soms dat een pakje of pakket niet op het correcte adres uitgereikt werd of verloren gaat, maar dat de e-tracker toch vermeldt dat de uitreiking gebeurd is. De Ombudsdienst vraagt in deze gevallen om de status van de zending op het track and trace systeem aan te passen. Bij verzendingen die kaderen binnen een verkoop van goederen tussen een professionele verkoper en een particuliere consument, kan een wijziging van de status inderdaad gebruikt worden door de koper/ geadresseerde om een nieuwe zending aan de verkoper te vragen.

Sommige bedrijven argumenteren echter dat het aanpassen van de e-tracker technisch niet mogelijk of gewenst is. De geadresseerde is in deze gevallen vaak de pineut: hij heeft zijn pakket niet ontvangen én de verkoper gaat er vanuit dat de goederen toch geleverd zijn. De koper die zich dan wendt tot het betrokken pakjesbedrijf, wordt opnieuw verwezen naar de afzender, voor een eventuele vergoeding of vervangzending. Deze afzender gaat er terecht vanuit dat de gegevens op de e-tracker correct en actueel zijn. Dit is voor hem het bewijs dat de goederen geleverd zijn en hij beschouwt de zaak bijgevolg als afgesloten.

In het beste geval wordt na tussenkomst van onze dienst een attest bezorgd waarin het pakjesbedrijf meldt dat de zending mogelijk niet uitgereikt werd. Voor sommige afzenders is dit echter geen voldoende bewijs indien op de e-tracker staat dat de zending toch uitgereikt werd.

De Ombudsdienst is van mening dat het toch mogelijk moet zijn om de status van de e-tracker te wijzigen in die gevallen waar werd vastgesteld dat de zending niet op het correcte adres geleverd werd of verdwenen is in het circuit.



Pakjes en pakketten buiten de EU: douaneformaliteiten en -kosten

Voor zendingen die de grenzen van de Europese Unie passeren, is het belangrijk dat de douanediens beschikken over voldoende informatie over de inhoud van de zending. Deze informatie wordt ingevuld op een zogenaamd CN23-formulier, dat op de zending aangebracht dient te worden.

DECLARATION EN DOUANE DOUANEVERKLARING		CN23	
N° de formeel (code de douane, 12 alinea) N° van de zending (barcode als hij bestaat)		Fait être ouvert d'office Mag ambtshalve worden geopend	
Expéditeur	Nom Prénom Rue Code postal Pays Ville Etat	Destinataire	Nom Prénom Rue Code postal Pays Ville Etat
Objet	Référence de l'importateur (si elle existe) et de l'ITR, facultatif Référence van de importateur (indien er bestaat) ITR N°, facultatief	Statut	N° de téléphone/fax-e-mail de l'importateur (si connu) N° de téléphone/fax-e-mail van de importateur (indien bekend)
Description détaillée du contenu (1) Beschrijving van de inhoud (1)	Quantité (2) Aantal (2)	Poids net (en kg) (3) Netto gewicht (in kg) (3)	Valeur (5) Waarde (5)
		Poids brut total (4) Totaal bruto gewicht (4)	Prix de base des marchandises (6) Basisprijs van de goederen (6)
Catégorie de l'envoi (10) Soort zending (10)	Echantillon commercial Handelsmonster	Expédition Verpakking	Statut d'origine (11) Karakter van oorsprong (statut van afkomst)
Documents Documenten	Rature de marchandises Terschuiving van goederen	Autres Andere	
Observations (11) Opmerkingen (11)	Observations (11) Observations de la douane: si des contrôles sanitaires, phytosanitaires ou d'autres restrictions Opmerkingen (11) - goederen onderworpen aan quarantaine/sanitaire controles, fytosanitaire of andere beperkingen		
Signature (12) Lokaal (12) N° de van de afzender	Certificat (13) Certificaat (13) N° van het(s) certificaat(en)	Facture (14) Factuur (14) N° van de factuur	Je certifie que les renseignements fournis dans le présent formulaire en douane sont exacts et que cet envoi ne contient aucun objet dangereux interdit par la réglementation postale. Ik verklaar dat alle gegevens van deze douaneverklaring juist zijn en dat deze zending geen enkel gevaarlijk voorwerp bevat welke verboden is door de postregulering. Date et signature de l'expéditeur Datum en handtekening van de afzender

Het is aan de afzender om de documenten correct in te vullen. Wanneer de Belgische douanediens niet over voldoende informatie beschikken, nemen zij contact op met de geadresseerde om verdere inlichtingen te bekomen. Indien dit niet lukt, of wanneer deze informatie niet tijdig verstrekt wordt, wordt de zending teruggestuurd naar afzender. Ook kan het gebrek aan informatie er toe leiden dat er (hoge) invoerheffingen op een zending worden geïnd. In TIPS, bijgevoegd in dit jaarverslag, krijgt de klant meer informatie over het correct vervullen van de douaneformaliteiten.

Het correct invullen van de documenten die nodig zijn voor de douane, valt zoals gezegd onder de verantwoordelijkheid van de afzender. Uit onze consumentencontacten blijkt echter dat de meeste particulieren niet op de hoogte

zijn van de douaneformaliteiten en douanekosten voor zendingen die zij naar bestemmingen buiten de EU versturen. **Vanuit de Ombudsdienst vragen we dan ook voldoende aandacht voor het informeren van de consumenten hieromtrent, zowel op de website van de verschillende bedrijven als door de loketbedienden.**

Correcte informatie en communicatie

De Ombudsdienst ontvangt sporadisch klachten over vertragingen van de express-zendingen van bpost (bpack World Express en bpack World Express Pro). Veel klanten begrijpen niet dat bpost een zekere leveringstermijn belooft op de productpagina van haar website, terwijl diezelfde verzendingstermijnen onderuit worden gehaald in de algemene voorwaarden.

Heel concreet stellen de algemene voorwaarden van bpost dat een zending slechts als te laat wordt beschouwd, wanneer deze na meer dan twee maal de beloofde verzendingstermijn aankomt bij bestemming¹⁰.

De Ombudsdienst tilt zwaar aan deze praktijken omdat bpost deze vorm van zendingen op haar website verkoopt als een verzendoptie om 'extra snel naar een adres in het buitenland te versturen'¹¹. De klant betaalt dan ook een hoger tarief opdat de zending sneller zou aankomen bij de geadresseerde. De algemene voorwaarden halen dit onderscheidend kenmerk, het essentiële verschil tussen een express-zending en een gewone zending, helemaal onderuit.

Een tweede argument waarom de Ombudsdienst hier een principekwestie van maakt, is dat ook professionele klanten, zoals webshops, hier gebruik van maken. De consumentenwetgeving beschermt de particuliere consument tegen misleidende informatie¹² en tegen buitensporige uitsluiting van aansprakelijkheid bij fouten¹³. Ondernemingen kunnen echter geen rechten putten uit het consumentenrecht en zijn dan ook aangewezen op bemiddeling door de Ombudsdienst om genoegdoening te krijgen.

Deze kritiek werd al in ons jaarverslag van 2015 aangekaart. bpost heeft dan ook het initiatief genomen om meer duidelijkheid te scheppen (inclusief een gedetailleerde lijst van verzendingstermijnen per land, ingedeeld naargelang het om goederen of documenten gaat). Echter, aan onze fundamentele kritiek, namelijk het verschil tussen de verzendingstermijn op de productpagina's en de algemene voorwaarden, wordt niet tegemoetgekomen¹⁴.

De Ombudsdienst herhaalt dan ook zijn uitdrukkelijke vraag om de communicatie over de verträgen te verduidelijken.

10. Bron: http://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/Algemene_Voorwaarden_Pakketten.pdf
 11. Bron: <http://www.bpost.be/site/nl/verzenden/pakjes-verzenden/internationaal/bpack-world-express>
 12. Art. VI. 97 tot en met VI. Art. 100 van de Wet van 21 december 2013 houdende invoering van boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" in het Wetboek van economisch recht en houdende invoering van de definities eigen aan boek VI, en van de rechtshandhavingbepalingen eigen aan boek VI, in de boeken I en XV van het Wetboek van economisch recht.
 13. Art. VI. 82 en Art. VI. 83 van de Wet van 21 december 2013 houdende invoering van boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" in het Wetboek van economisch recht en houdende invoering van de definities eigen aan boek VI, en van de rechtshandhavingbepalingen eigen aan boek VI, in de boeken I en XV van het Wetboek van economisch recht.
 14. Bron: http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_NL-bpackWorldExpress.pdf

De relatie tussen het bedrijf en zijn klant



Teneinde een kwalitatieve dienstverlening aan te bieden, dient elk bedrijf voldoende aandacht te besteden aan optimale klantenrelaties. Dat geldt uiteraard ook voor de postale sector.

In dit opzicht wensen we als Ombudsdienst enkele aandachtspunten naar voor te schuiven. Het **stijgend aantal klachten omtrent klantgerichtheid** dat de Ombudsdienst bereikt, toont aan dat er ruimte is voor verbetering bij de interne klachtendiensten van de postale bedrijven.

In 2016 waren er 4691 schriftelijke klachten omtrent klantgerichtheid, tegenover 3.994 in 2015, een stijging van 17%.

KLANTGERICHTHEID	2016	2015	2012
Klachtenbehandeling	2.709	2.008	1.898
Communicatie	1.071	992	1.068
Houding	486	568	488
Bekwaamheid/kennis	361	360	379
Bescherming privéleven/briefgeheim	64	66	60
Totaal	4.691	3.994	3.893



Aandachtspunten vanuit de Ombudsdienst

De toegankelijkheid van de klantendiensten was reeds een aandachtspunt in het jaarverslag van 2015. De Ombudsdienst gaf toen het advies om klanten verschillende mogelijkheden te geven om contact op te nemen met het bedrijf: een telefoonnummer, een e-mail, en een onlineformulier. Sommige bedrijven bieden enkel de mogelijkheid om info te vragen of een klacht in te dienen via een onlineformulier. Via dit formulier verliest de klant echter de controle over zijn klacht en kan hij enkel wachten op een respons van het bedrijf. Indien die er dan niet komt, is er enkel de mogelijkheid om opnieuw een onlineformulier in te dienen, dit geeft de klant weinig vertrouwen.

Bron van ergernis blijft eveneens het automatische kiesmenu bij een telefonische oproep. Veel klanten vragen naar een persoonlijk gesprek om hun vraag of klacht toe te lichten en vinden hun weg niet in het kiesmenu.

Met enkele bedrijven zaten we het voorbije jaar rond de tafel om hun toegankelijkheid te bespreken en zij hebben hier ook positieve stappen in ondernomen. **Als Ombudsdienst zien we dus zeker vooruitgang in de toegankelijkheid van de bedrijven voor klanten met een vraag of een klacht. We vragen hier evenwel ook om de informatie en de contactmogelijkheden een zichtbare plaats te geven op de website. Wij blijven dit benadrukken, want er is zeker nog werk aan de winkel.**

Ook de manier waarop een klacht onderzocht wordt, kan een bron van ergernis zijn. Mensen klagen bij de Ombudsdienst dat ze na het indienen van een klacht een gestandaardiseerd antwoord krijgen dat de klacht verder onderzocht zal worden, maar daarna niets meer van het bedrijf horen. Klantendiensten, zeker als ze overbelast zijn, werken te vaak volgens procedures en te weinig oplossingsgericht. Ze proberen dan snel klachten af te handelen, maar antwoorden daardoor soms naast de kwestie.

Ook de termijnen waarin het betrokken bedrijf én de klager dienen te antwoorden geven aanleiding tot misnoegen.



4.691 schriftelijke klachten omtrent klantgerichtheid





Zo zijn er voorbeelden waar een bedrijf tien dagen de tijd neemt om een ontvangstmelding te sturen en daarna 30 dagen om een antwoord te bezorgen aan de klant. De klant op zijn beurt krijgt echter slechts 2 tot 5 dagen de tijd om aanvullende informatie door te zenden, anders wordt zijn klacht afgesloten.

Bovendien is het voor de Ombudsdienst niet evident een kwaliteitsvol onderzoek te voeren bij een te grote tijdsperiode tussen het incident dat aanleiding geeft tot de klacht en het indienen van een vraag tot bemiddeling bij de Ombudsdienst.

We vragen bijgevolg aan de bedrijven om eerstelijnsklachten te behandelen binnen een redelijke termijn, zodat het nog mogelijk blijft om de omstandigheden waarin een incident zich heeft voorgedaan te onderzoeken (opvragen gegevens, bevragen van een postbode/chauffeur,...).

De Ombudsdienst begrijpt dat een groeiende pakjesbusiness leidt tot meer klachten, maar verwacht dat bedrijven hierdoor net meer aandacht zullen besteden aan klantgerichtheid en bijgevolg ook het behandelen van klachten. **Een kwalitatieve behandeling van een klacht en een kwalitatief contact met de klager zorgt er vaak voor dat het vertrouwen van de klant in het bedrijf hersteld wordt.**

Een belangrijk aandachtspunt dat reeds aan bod kwam in dit jaarverslag (p. 33-35) is het feit dat verschillende bedrijven enkel de afzender als klant beschouwen. Het bedrijf argumenteert dat er enkel een contractuele band is met de afzender, en een bestemming met een vraag of een klacht omtrent de postdienst, dient zich dus te wenden tot de afzender. **Als Ombudsdienst vragen wij de bedrijven ook een onderzoek te starten op vraag van een bestemming.** Dit zal in veel gevallen een onmiddellijke oplossing of antwoord genereren waardoor extra klachten vermeden kunnen worden. Het is namelijk de bestemming die 'wacht' op zijn pakje en vaak als eerste ontdekt dat er iets fout loopt, een snelle interventie op vraag van de bestemming kan dan vaak erger voorkomen.

Een andere bron van frustratie betreft het vergoeden van de schade. We zien een stijging van het aantal klachten

omtrent de schadevergoeding n.a.v. een terechte klacht. In 2016 registreerden we 1.398 klachten met betrekking tot dit thema (tegenover 1.010 klachten in 2015). Naast de hoogte van de schadevergoeding voelen mensen zich voornamelijk benadeeld door de verschillen in schadevergoedingen tussen gelijkaardige producten. De algemene voorwaarden van elk product zijn voor een consument niet altijd even overzichtelijk of makkelijk te raadplegen.

Een specifiek voorbeeld in deze is het onderscheid tussen een nationale aangetekende zending en een bpack secure voor het verzenden van een pakje via bpost. De maximum schadevergoeding voor de afzender bedraagt 39 euro voor de eerste optie en 500 euro voor de tweede optie. De Ombudsdienst ontvangt geregeld klachten van klanten die aan een loket informatie vroegen omtrent de beste verzendingswijze voor een pakje en daarbij niet voldoende geïnformeerd werden omtrent het grote verschil in schadevergoeding bij verlies of beschadiging tussen beiden.

Vanuit de Ombudsdienst vragen we de bedrijven om de informatie omtrent de voorwaarden van elk product ondubbelzinnig te communiceren, zeker als een consument informatie vraagt omtrent de beste verzendingswijze aan een loketbediende van het bedrijf.

Tot slot ontvangt de Ombudsdienst behoorlijk wat klachten over het rijgedrag van postbodes/pakjesbezorgers. Het gaat om diverse klachten: bijvoorbeeld de bezorger parkeert zijn voertuig op het fietspad tijdens het leveren van een pakje of een postauto rijdt langs de verkeerde kant van de straat om de post en de krant uit te reiken.

De Ombudsdienst heeft begrip voor de moeilijkheden die bezorgers tijdens het uitoefenen van hun functie ervaren, maar kan dergelijk rijgedrag niet goedkeuren en vraagt de bedrijven hun personeel hieromtrent voldoende te sensibiliseren en op te leiden.

Als Ombudsdienst adviseren wij de bedrijven te blijven investeren in kwaliteitsvolle klantencontacten. Concreet wil dit zeggen: een toegankelijke klantendienst waar klanten makkelijk terecht kunnen met vragen of met een klacht en een klantgerichte houding van elke medewerker.

“Mijn pakje is verdwenen en... laat weten dat enkel de afzender een vraag tot onderzoek kan stellen, aangezien hij betaalt heeft voor de verzending. Dit begrijp ik niet: het gaat hier toch om een goed dat aan mij verkocht werd en bijgevolg ben ik de benadeelde in dit verhaal.”

“Antwoord van het bedrijf, na bemiddeling door de Ombudsdienst: “Naar aanleiding van deze klacht hebben wij ons intern proces van klachtenbehandeling verbeterd, meer bepaald wanneer het gaat om een bestemming die informatie vraagt of een probleem meldt. Wij bieden de bestemming onze excuses aan voor het ongemak.”

Het voeren van een onderzoek naar een klacht, zowel op vraag van afzender als van bestemming en het op de hoogte houden van de klant omtrent de vorderingen van het onderzoek.

De nieuwe postwet!



De heer De Croo, Vicepremier en Minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecom en Post werkt momenteel aan een nieuwe wetgeving omtrent postdiensten. De huidige regelgeving over de sector en de werking van de Ombudsdienst zit vandaag nog vervat in de wet die de regels voor de overheidsbedrijven vastlegt. Sinds de liberalisering van de sector en de uitbreiding van de bevoegdheden van de Ombudsdienst is deze indeling echter gedateerd. Het zou dan ook goed zijn indien er een aparte wet voorzien wordt voor de hele postsector die los staat van deze voor de overheidsbedrijven.

De Ombudsdienst is hoe dan ook vragende partij om een aantal regels een update te geven.

Een nieuwe wetgeving omtrent postdiensten

Wat zijn postdiensten?

Ook de Ombudsdienst ervaart een stijgend belang van de pakjesbezorgdiensten. De structurele toename in de klachten hierover bevestigt dit.

In de huidige regelgeving en rechtspraak ontbreekt er een duidelijke afbakening tussen de postdiensten als nichemarkt (lex specialis) en de algemene vervoerdiensten (lex generalis).

De wetgever definieert een postzending als^{15, 16}:

‘postzending: geadresseerde zending in definitieve vorm die een aanbieder van postdiensten verzorgt.

Naast brievenpost worden bijvoorbeeld als postzending aangemerkt: boeken, catalogi, kranten, tijdschriften en postpakketten die goederen met of zonder handelswaarde bevatten.’

De vermelding ‘bijvoorbeeld’ duidt dat de wetgever deze definitie als een niet-exhaustieve opsomming hanteert, waardoor de reikwijdte van de toepassing ervan open blijft voor discussie. De huidige regelgeving laat nog veel onduidelijkheid. Valt het versturen van keukentoestellen, wasmachines, tuinmeubelen,... onder postzendingen, wanneer een operator deze ophaalt, sorteert en/of uitreikt? **De Ombudsdienst toont dan ook begrip voor de juridische onzekerheid die leeft in de sector en pleit voor een exhaustieve definitie van postdiensten.**

Een goede inclusieve definitie zou een duidelijke scheidingslijn moeten instellen tussen postdiensten en vervoerdiensten. De meest voor de hand liggende oplossing ligt in een afbakening van een postzending in gewichts- en/of volumelimiet. Hierbij kan een grondslag gevonden worden in de definitie die de Europese Commissie heeft ingesteld in haar laatste ontwerp van verordening voor de regulering van pakjesbezorgdiensten, met inbegrip van een gewichtslimiet.

Deze definitie luidt als volgt¹⁷:

“pakketbezorgdiensten”: diensten die bestaan in de ophaling, de sortering, het vervoer of de distributie van andere postzendingen dan briefpost; louter vervoer wordt niet als pakketbezorgdienst beschouwd; de bezorging van dergelijke zendingen die meer dan 31,5 kg wegen wordt niet als pakketbezorgdienst beschouwd.

Het voordeel voor het gebruik van de gewichtslimiet in deze definitie is dat deze overeenkomt met wat gangbaar beschouwd wordt als een postzending in veel andere Europese landen, aldus de Europese Commissie¹⁸. Het overnemen van deze definitie biedt dan ook het potentieel dat het op termijn een Europese norm kan worden die over de hele interne markt in de EU zou kunnen gelden. Wel dient opgemerkt te worden dat deze definitie geen brievenpost inhoudt, waardoor deze toegevoegd zou moeten worden om een inclusieve definitie te bekomen (en dus ook kranten, tijdschriften, geadresseerde reclame,...).

Het opnemen van deze gewichtslimiet in de nieuwe postwetgeving zou veel discussies kunnen besparen over de reikwijdte van de regelgeving op de sector.

15. Artikel 1, 2f van Richtlijn 2008/6/EG van 20 februari 2008 tot wijziging van Richtlijn 97/96/EG wat betreft de volledige voltooiing van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap.

16. Artikel 131 7^o van de gewijzigde Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

17. Artikel 2, 2a van Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten, p.19. Bron online: http://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:8eec1e90-2330-11e6-86d0-01aa75ed71a1.0008.02/DOC_1&format=PDF

18. Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten, p. 9-10. Bron online: http://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:8eec1e90-2330-11e6-86d0-01aa75ed71a1.0008.02/DOC_1&format=PDF



De geldende aansprakelijkheidsregels

Voortbouwend op de argumentatie in het vorige punt over de nood om tot een inclusieve definitie te komen van wat als een postzending kan worden beschouwd, rijst de vraag welke rechtsregels geldig zijn voor het verlies, de beschadiging of de vertraging van een zending.

De Ombudsdienst stelt vast dat twee aansprakelijkheidsregimes door elkaar gebruikt kunnen worden. bpost gebruikt de CMR-regels voor haar pakketten als bpack World Express of bpack 24U Pro. Voor zendingen die uit het buitenland komen, hanteert bpost dan weer niet de CMR-procedures, maar deze zoals beschreven in de Wereltpostvereniging. Het CMR-Verdrag stelt echter dat het verdrag niet van toepassing is op zendingen die gedekt zijn door internationale postovereenkomsten (dit is de reglementering van de Wereldpostvereniging).

In tegenstelling tot wat soms beweerd wordt, is de ‘Universal’ in ‘Universal Postal Union’ (Wereldpostvereniging) geen verwijzing naar universele postdiensten, maar verwijst deze naar het internationale – en dus ‘universele’ karakter – ervan. In theorie zou deze dus ook toepasbaar kunnen zijn op commerciële postdiensten. De nieuwe wetgeving biedt een opportuniteit om rond de aansprakelijkheidsregels meer duidelijkheid te scheppen.



De rechten van de bestemming

Een duidelijke definitie van postdiensten zou de bestemming meer slagkracht geven om zijn rechten te beschermen.

De wetgever waarborgt vandaag reeds de rechten van de bestemming. Een aantal operatoren verkiest echter nog steeds enkel een onderzoek te voeren op vraag van de afzender en ook enkel de afzender te vergoeden voor verlies en beschadiging, zelfs wanneer het de geadresseerde is die bewezen schade geleden heeft. Uiteraard komt de vergoeding in deze gevallen uiteindelijk niet steeds terecht bij diegene die de schade heeft geleden. Een inclusieve definitie van postdiensten én een duidelijke vermelding naar de rechten van zowel afzender als bestemming zou dit kunnen verhelpen, cfr. de rechten van de bestemming (op pagina 33-35 en pagina 42) in dit jaarverslag.

De kwaliteit van universele postdiensten

De kwaliteit van de uitreiking werd reeds eerder in dit jaarverslag uitgebreid besproken. De Ombudsdienst pleit ervoor om hier extra aandacht aan te besteden, vooral wat betreft de uitreiking van aangetekende zendingen. Te vaak wordt er onzorgvuldig omgesprongen met deze zendingen, terwijl het hier gaat om zendingen die van belang kunnen zijn voor gerechtelijke procedures of betalingslooptijden.

Zendingen die gescand worden als 'uitgereikt' terwijl dit (nog) niet het geval is, zendingen waar de postbode zelf voor ontvangst aftekent, of het invoeren van volmactsprocedures waarbij minstens de indruk wordt gewekt dat het nut van een aangetekende zending als instrument ondergraven wordt, doen afbreuk aan het vertrouwen dat klanten en geadresseerden hebben in de aangetekende brief als instrument, en bij uitbreiding ook aan het vertrouwen van de gebruiker in de postoperator.



De Ombudsdienst wil inzetten op een hogere kwaliteit van uitreiking. We stellen vast dat de wetgever de buitencontractuele aansprakelijkheid van de universele dienstverlener (d.i. voor geadresseerden) heeft gelimiteerd¹⁹. We stellen echter ook vast dat hier een hogere vergoeding voorzien wordt dan wat de afzender, de klant van bpost of TBC-Post, mag verwachten bij verlies, diefstal of beschadiging. De Ombudsdienst voor de postsector vraagt om deze discriminatie weg te werken door de vergoeding voor de afzender op te trekken naar die van de geadresseerde.

De rol van de Ombudsdienst voor de postsector

Op 6 februari 2014 organiseerde de Ombudsdienst een infovergadering waarbij wij samen met het BIPT de hele sector informeerden over de geldende regelgeving. Op het einde volgde een oproep tot **constructieve samenwerking en het vastleggen van concrete afspraken in een samenwerkingsprotocol**. Drie jaar later is de samenwerking in veel gevallen constructiever geworden, maar sloot de Ombudsdienst enkel een samenwerkingsprotocol af met bpost en TBC-Post. Deze bedrijven zijn wettelijk verplicht dit te doen, aangezien dit een voorwaarde is om een vergunning te verkrijgen om universele postdiensten aan te bieden²⁰.

De Ombudsdienst wil ervoor pleiten om in de nieuwe postwet te voorzien in een samenwerkingsprotocol tussen de Ombudsdienst en elk post- en pakjesbedrijf. Dit zou de samenwerking tussen de Ombudsdienst en de sector aanzienlijk vergemakkelijken en zou ook veel misverstanden uit de weg helpen. Bovendien is er dan ook meer duidelijkheid over de contactpersonen die in bepaalde gevallen (of voor een bepaald soort klachten) gecontacteerd dienen te worden.

Dit zou de regelgeving over samenwerking met de Ombudsdienst ook in lijn brengen met deze die van toepassing is bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie, waar elke operator een dergelijke overeenkomst dient af te sluiten met de bevoegde Ombudsdienst²¹.

19. Art. 5-6 van het Koninklijk Besluit van 19 april 2014 houdende wijziging van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot vaststelling van de nadere regels inzake aangifte en overdracht van postdiensten die geen deel uitmaken van de universele dienst en tot toepassing van de artikelen 144quater, § 3, 148sexies, § 1, 1° en 148septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

20. Art. 148sexies 3° van de gewijzigde Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

21. Art. 136 §3 van de gewijzigde Wet van 3 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Het budget



De Ombudsdienst voor de postsector wordt niet gefinancierd door de overheid, maar door de postsector. Dit gebeurt via een in de wet vastgelegde formule waarbij voor de bepaling van de bijdrage per bedrijf, rekening gehouden wordt met het aantal ontvankelijke klachten per onderneming. Enkel de bedrijven die meer dan 12 ontvankelijke klachten hebben en een jaarmzet van meer dan 500.000 euro zijn bijdrage-plichtig. Wat betreft de organisatie en de begroting, werd de Ombudsdienst -bij gebrek aan rechtspersoonlijkheid- administratief aangehecht aan het BIPT, met wie een samenwerkingsovereenkomst werd gesloten die niet alleen de goede werking, maar ook de onafhankelijkheid van de Ombudsdienst garandeert.

De wettelijke basis

De wet van 21 maart 1991, voorziet in artikel 45ter §8 het volgende:

- “De Ombudsmannen leggen elk jaar het ontwerp van begroting van de Ombudsdienst voor de postsector ter advies voor aan het raadgevend comité voor de postdiensten.”

De begroting van de Ombudsdienst voor de postsector maakt afzonderlijk deel uit van de begroting van het BIPT. De procedures, verplichtingen en controles die gelden voor de overheidsadministraties zijn integraal van toepassing op de Ombudsdienst voor de postsector.

En in artikel 43ter §2

- “De leden van de Ombudsdienst voor de postsector sluiten met de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een overeenkomst af waarin de praktische en organisatorische regels van het functioneren van de Ombudsdienst binnen het Instituut en van de uitoefening van de door de wet aan de Ombudsdienst opgedragen taken en bevoegdheden, worden opgenomen.

In deze overeenkomst worden minstens de regels opgenomen inzake:

- de oprichting en de werking van een contactcomité tussen de leden van de Ombudsdienst en de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie;
- de beslechting van bevoegdheidsgeschillen;
- de logistieke aspecten;
- het beleid ten aanzien van het ter beschikking gestelde personeel;
- financiële controle en begroting.”

De samenwerkingsovereenkomst met het BIPT

De wettelijk bepaalde samenwerking voorziet wat betreft de begrotingsaspecten onder andere het volgende: “De begroting van de Ombudsdienst maakt afzonderlijk deel uit van de begroting van het Instituut. Het Instituut dient deze begroting in bij de hogere overheid. De Ombudsdienst beantwoordt mogelijke vragen van de hogere overheid. De Ombudsdienst beoordeelt de opportuniteit van de uitgaven binnen de limieten van de goedgekeurde begroting van de Ombudsdienst en conform de financiële regels die voor het Instituut gelden inzake het aangaan van financiële verbintenissen. Het Instituut maakt maandelijks en na de afsluiting van het begrotingsjaar, aan de Ombudsdienst een overzicht over van de stand van de realisaties per begrotingsartikel. De Ombudsdienst is onderworpen aan dezelfde regels inzake de financiële en begrotingscontrole als het Instituut.”

De begroting en uitgaven

De Ombudsdienst voor de postsector werkt op basis van een langetermijnvisie wat betreft de besteding van financiële middelen, waarbij onder meer investeringen worden gespreid. Aangezien voor de financiering door de bedrijven rekening wordt gehouden met het aantal klachten per bedrijf, en dit aantal elk jaar wijzigt, zouden veel investeringen in één jaar proportioneel tot een onrechtvaardige bijdrage van een of meerdere bedrijven kunnen leiden.

De begroting voor 2016 bedroeg 2.184.800 euro en de reële uitgaven 1.718.206 euro. Het verschil tussen de begroting en de reële uitgaven werd veroorzaakt door het feit dat de vervanging van gepensioneerde medewerkers vertraging opliep. Bovendien hebben we beslist bepaalde investeringen uit te stellen tot na de verhuis van de dienst in september 2016. De noodzakelijke budgetten zijn daarvoor voorzien. Het budget werd voorgelegd aan de Inspectie van Financiën en werd goedgekeurd. Het werd ook voorgelegd voor advies aan het Raadgevend Comité voor de postsector.

Het personeelskader

Het personeelskader omvat 14 medewerkers en 2 ombudsmannen. In de loop van 2016 zijn de voorziene aanwervingen en vervangingen uitgevoerd.

EVOLUTIE VAN DE BEGROTING

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Totaal budget	€2.184.800	€2.258.140	€2.062.072	€2.125.310	€2.171.900	€1.915.850
Personeel	€1.581.100	€1.666.910	€1.479.212	€1.543.710	€1.602.100	€1.356.850
Werkingskosten	€518.700	€465.000	€442.360	€441.100	€479.300	€470.900
Investeringen	€85.000	€126.230	€140.500	€140.500	€90.500	€88.100

EVOLUTIE VAN DE UITGAVEN

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Totaal budget	€1.718.206	€1.814.322	€1.667.427	€1.840.852	€1.731.048	€1.666.291
Personeel	€1.415.758	€1.412.942	€1.389.701	€1.491.208	€1.374.490	€1.302.671
Werkingskosten	€300.434	€362.932	€271.791	€274.344	€271.216	€270.950
Investeringen	€2.014	€38.448	€5.935	€75.300	€85.342	€92.670

Redactiecomité:

Paul De Maeyer, Katelijne Exelmans,
Sophie Lambert-Pauwels, Joeri Meerts,
Ronny Van Gossum

Redactie en eindredactie:

Paul De Maeyer, Katelijne Exelmans

Cijfers en tabellen:

Ronny Van Gossum

Copywriting Franstalige versie:

Paul De Maeyer

Copywriting Duits en Engels:

The Crew Communication

Ontwerp en lay-out:

The Crew Communication

Verantwoordelijke uitgever:

Paul De Maeyer, Médiateur/Ombudsman
Katelijne Exelmans, Ombudsvrouw/Médiatrice

Artikel 46 van de wet van 21 maart 1991 bepaalt dat de Ombudsdienst voor de postsector elk jaar een jaarverslag publiceert.

Dit verslag wordt overgemaakt aan de Minister, bevoegd voor de postsector, de Minister bevoegd voor consumentenzaken en aan de wetgevende kamers. Verder aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, aan BPOST en aan de aanbieders van postdiensten die actief zijn op de Belgische markt. Er wordt ook een exemplaar gedeponereerd in de Nationale Bibliotheek.

Het jaarverslag is ter beschikking van het publiek via onze website www.omps.be of via de bibliotheken (al dan niet elektronisch). Indien gewenst, wordt gratis een gedrukt exemplaar opgestuurd.

Het jaarverslag bestaat in het Nederlands, Frans, Duits en Engels.



Ombudsdienst voor de postsector

Koning Albert II-laan 8 bus 4 – 1000 Brussel
www.omps.be

