

ombudsman *poste*



Jaarverslag 2022





## INHOUDSOPGAVE

### 3 | VOORWOORD

### 5 | 30 JAAR OMBUDSMAN POSTE

### 8 | 2022 IN ÉÉN OOGOPSLAG

### 9 | KERNCIJFERS BEMIDDELINGSVRAGEN

- Kerncijfers 2022
- Evolutie 2015 – 2022

### 14 | ONZE MISSIE: ONTVANKELIJKE GESCHILLEN MINNELIJK OPLOSSEN

- Resultaten
- Een minnelijke oplossing is het finale doel!
- Als een minnelijke oplossing niet haalbaar is
- Behandelingstermijn

### 24 | ONZE KLANTEN

- Bemiddelen in de postsector
- Profiel van de aanvrager bij ombudsman poste
- Wijze van aanmelden

### 29 | 2022 IN DETAIL: ONTVANKELIJKE KLACHTEN

- Ontvankelijke klachten in cijfers
- Ontvankelijke klachten naar bedrijf

### 31 | PAKKETTEN: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

- In cijfers
- Verdwenen pakketten
- Verdwenen, niet traceerbare pakketten
- Vraag naar een (hogere) vergoeding
- Vertraging
- Fouten in de uitreiking
- Geschillen over douanekosten
  - Berekening en facturatie
  - De consument betaalt 2 maal het btw bedrag
  - Giften

### 44 | POST: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

- In cijfers
- Aangetekende brieven
- Gewone briefwisseling

### 48 | RELATIE TUSSEN DE PARTIJEN: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

- In cijfers
- Rechten van de bestemming
- Bereikbaarheid van de klantendienst

### 51 | ADVIES AAN DE SECTOR: HERROEPINGSRECHT

### 52 | MINDER BEROEPSGESCHILLEN, MEER COMPLEXE DOSSIERS

### 54 | OMBUDSMAN POSTE ALS ORGANISATIE

### 56 | HET NETWERK VAN OMBUDSMAN POSTE

- Ombudsdiensten werken samen
- De consumentenombudsdienst en sterk ombudswerk

### 57 | LEXICON

### 58 | EINDNOTEN

# ombudsman *poste*

Nieuw logo, dezelfde missie en ambitie!

Bij de start van de ombudsdienst in 1993 werden voornamelijk klachten omtrent de traditionele postdiensten ingediend: briefwisseling en financiële post, zoals (pensioen)assignaties en stortingen voor rekening van derden. En die klachten werden per (aangetekende) brief verstuurd naar de Dienst ombudsman bij De Post in Brussel. Het type klacht én de context waarin de ombudsdienst onderzoekt en bemiddelt is door de jaren heen geëvolueerd, op het ritme van maatschappelijke en economische evoluties. Het voorliggende jaarrapport stipt aan dat 'het niet toekomen van een pakket' de voornaamste reden is om in 2022 de ombudsdienst te contacteren. En dit gebeurt nog zelden per brief, maar wel via de online kanalen.

Anno 2023 bemiddelt ombudsman poste nog steeds in elk individueel beroepsgeschil. De ombudsdienst start de bemiddeling met het verhaal van de klager. Het bereiken van een oplossing vraagt vervolgens een stevige samenwerking tussen het betrokken postbedrijf en de ombudsdienst. Om ook in complexe en

aanslepende dossiers resultaten te behalen, investeren verschillende bedrijven én de ombudsmannen in periodiek dossieroverleg. Het engagement van het management is hier cruciaal. Hoe meer klantgericht, hoe meer ombudsgericht. En dat loont: van oplossingen voor individuele klachten tot het herstel van vertrouwen. In de woorden van een tevreden klant, klinkt het als volgt: *"De verschillende mails met informatie en finaal het bemiddelingsvoorstel dat door beide partijen werd aanvaard, maken dat wij de post als efficiënt werkend kunnen blijven zien."*

Anno 2023 formuleren de ombudsmannen nog steeds structurele aanbevelingen om de meest voorkomende problemen te duiden en de postsector of het beleid aan te bevelen de nodige stappen te zetten tot een vlottere dienstverlening voor de burgers, verenigingen en bedrijven van het land. Een structurele aanbeveling die reeds jaren geformuleerd wordt, is 'het recht van de bestemming op een onderzoek'. Ondanks de meer consumergerichte approach die door de postsector waait, blijft het

verwijzen van de bestemming naar de afzender vooraleer een onderzoek opgestart wordt, een hardnekkige praktijk bij de klantendiensten van de postbedrijven. Ook in het jaarrapport van 2022 herhaalt de ombudsman dat, conform internationaal en nationaal postrecht, elke gebruiker (afzender én bestemming) van postdiensten het recht heeft op onderzoek bij een probleem met zijn zending.

De missie van ombudsman poste is na 30 jaar nog steeds het bereiken van een minnelijk

akkoord tussen de gebruiker en het postbedrijf. De ambitie om zo veel mogelijk minnelijke oplossingen te bereiken, blijft eveneens overeind. In 2022 werden 2.393 dossiers afgesloten met een akkoord tussen de partijen. Een mooi resultaat, bereikt met een gedreven, bekwaam en hecht team!

Met dezelfde missie en ambitie start ombudsman poste aan de volgende 30 jaar bemiddeling in de postsector.

*Paul De Maeyer en Katerijne Exelmans*









# ombudsman poste



In 1993 werd de Dienst Ombudsman bij De Post ingericht. Sindsdien is de sector – en de ombudsdienst – enorm geëvolueerd.

De ombudsdienst was in het begin van de jaren negentig **één van de eerste ombudsdiensten** die in het leven werd geroepen. In die periode was het wegwerken van de kloof tussen de burger en de overheid een belangrijk politiek thema. De eerste ombudsmannen werkten dan ook in gereguleerde sectoren. De Wet van 21 maart 1991 “betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven” creëerde ombudsdiensten binnen drie overheidsbedrijven; De Post (nu bpost), de RTT (nu Proximus) en de NMBS. De ombudsmannen stonden toen al sterk op hun onafhankelijkheid die wettelijk verankerd was, de medewerkers en

het materiaal werden ter beschikking gesteld door De Post.

De burgers en gebruikers van postdiensten hadden voor het eerst een luisterend oor voor hun kleine en grote zorgen over de universele postdienstverlening en overige diensten van De Post, en een instantie die zich als bemiddelaar voor hen opwierp bij de grote organisaties waar een burger niet altijd zijn weg vindt naar een oplossing voor zijn geschil.

**De wetgever besloot dat de ombudsman vanaf februari 2007 voor de hele post- en pakjessector bevoegd werd.** De dienst Ombudsman werd omgevormd tot de Ombudsdienst voor de Postsector. In 2007 werden de medewerkers personeel van

het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, en werd de dienst administratief aangehecht bij de regulator van de postsector. De ombudsmannen werden voor een hernieuwbaar mandaat van 5 jaar benoemd door de Ministerraad en bleven volledig onafhankelijk opereren van de regulator en de overheid, en uiteraard ook van de postsector zelf.

Dit alles kaderde binnen een hele evolutie die op Europees niveau werd ingezet. In 1993, 2002 en 2008 werden drie postrictlijnen gepubliceerd die de sector binnen de Europese Unie stapsgewijs liberaliseerden. Het sluitstuk van die vrije concurrentie was in 2011. In die periode werden een aantal aandelen van De Post – die van naam veranderde naar bpost –

vrij verkocht en werd de onderneming in 2013 beursgenoteerd. De ombudsdienst werd vanaf 2007 bevoegd voor klachten van gebruikers van alle postdiensten, ook voor de koerierbedrijven. Dit werd uiteindelijk definitief bevestigd door het Hof van Beroep in Brussel op 19 juni 2013.

De Europese richtlijnen beoogden een getrapte vrijmaking van de postmarkt, maar de wetgever bouwde wel een aantal beschermingsmaatregelen in voor de gebruiker; de vrije concurrentie mocht de kwaliteit van de dienstverlening niet in het gedrang brengen. De richtlijnen stellen voorwaarden naar kwaliteit om te verzekeren dat waar de gebruiker ook woont, deze recht heeft op een regelmatige en betrouwbare dienstverlening. Elk postbedrijf



dient ook vlot bereikbaar te zijn via een klantendienst. De rechten van de geadresseerde werden hier ondubbelzinnig in ingeschreven; wie een pakje, brief of aangetekende zending verwacht, moet het verantwoordelijke bedrijf vlot en goedkoop kunnen bereiken om hierover een vraag te stellen of een klacht in te dienen. Ook vandaag is ombudsman poste nog steeds een organisatie die onvermoeibaar een lans breekt voor de correcte naleving van deze voorwaarden.

Intussen dateert de laatste richtlijn van 2008 net voor de opgang van e-commerce. De Europese Commissie werkt op dit moment dan ook aan een nieuwe tekst, waar **de ombudsdienst zal blijven ijveren voor de verzekering van de rechten van elke gebruiker van postdiensten: verzenders én bestemmingen**. De stijgende populariteit van online shoppen – dat tijdens de Coronaperiode een hoogtepunt bereikte – maakt dat de kwaliteit van de dienstverlening en de rechten van de geadresseerde net nog belangrijker worden.

Onze organisatie zet in op verdere professionalisering op het ritme van de evoluties binnen de sector. De ombudsdienst werkt sinds een aantal jaren een expertise uit in e-commerce, postale inkleding van goederen uit landen van buiten de Europese Unie en consumentenbescherming. Hoewel we nog steeds vaak klachten behandelen over problemen in de uitreiking van **briefwisseling**,

**is dit soort klachten sinds een aantal jaren een minderheid gaan vormen tegenover de dossiers die we over pakjes behandelen**. Veel van deze goederen worden via een postaal circuit over de landsgrenzen heen vervoerd – binnen en buiten de EU – met alle gevolgen van dien voor de toepassing van internationale rechtsregels. Ook het aantal klachten is substantieel gestegen, evenals het ombudsteam dat de klachten behandelt.

Onder impuls van Europa werden de contouren van de buitengerechtelijke geschillenregeling in België verder uitgetekend. In 2015 verscheen een koninklijk besluit waarin opgelijst wordt aan welke voorwaarden een bemiddelaar dient te voldoen om beschouwd te worden als een zogenaamde 'gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen'. Onafhankelijkheid en onpartijdigheid zijn de belangrijkste voorwaarden voor een bemiddelaar.<sup>1</sup> De Ombudsdienst voor de Postsector werd een gekwalificeerde entiteit in 2015.

Een belangrijke verwezenlijking van de ombudsdienst is een voortrekker te zijn in het ijveren voor aansprakelijkheidsregels van de bedrijven. Waar de universele postdienstverlener vroeger vrijwel niet aansprakelijk kon worden gesteld (tenzij bij een aangetekende zending), zijn er vandaag verschillende wettelijke regimes die de verantwoordelijkheid bepalen,

al naargelang de vervoermodus en of het om een nationale of internationale verzending gaat. Naast het bereiken van een oplossing in individuele geschillen, blijft **het opmaken van structurele aanbevelingen** aan de post- en koerierbedrijven, de sector én het beleid de missie van ombudsman poste. De ombudsdienst heeft ook hard gewerkt aan haar eigen bereikbaarheid en laagdrempeligheid. Waar een gebruiker vroeger diende te betalen om een klacht in te dienen, is onze dienstverlening vandaag gratis en zijn we via verschillende kanalen bereikbaar.







In 30 jaar Ombudsdienst voor de Postsector zien we verschillende tendensen in onze samenwerking met de bedrijven. De eerste 14 jaren met bpost; sinds februari 2007 met de andere bedrijven uit de sector. In de beginjaren gingen we zelf naar het terrein, waar de medewerking afhing van de ingesteldheid van de betrokken medewerker of lokale verantwoordelijke. Hoewel we nog steeds elke medewerker kunnen bevragen, evolueerden we naar een proces met enige contactpunten. Dit zorgde voor meer uniformiteit en professionalisering in het onderzoek naar de klachten vanuit het bedrijf. De voorbije jaren investeert de ombudsdienst sterk in persoonlijk dossieroverleg tussen ombudsmannen en managers van de bedrijven, dit om ook voor de complexe dossiers een oplossing te bereiken.

**Ondanks de grote veranderingen die tijdens de afgelopen dertig jaar hebben plaatsgevonden en de huidige evoluties, is en blijft er één constante; ons engagement om te bemiddelen tussen klant en onderneming en zo bij te dragen aan het vertrouwen van de burgers, verenigingen en de ondernemingen in onze post- en koerierbedrijven.**



**Een foto uit het archief: het ombudsteam uit 2014, met ombudsvrouw Truus Lostrie. De ombudsmannen die haar voorgingen zijn: Xavier Godefroid en Elie Bockstal.**

# 2022 IN ÉÉN OOGOPSLAG

EEN VERFIJND BEELD VAN DE KLACHTEN IN DE POSTSECTOR: AAN ELKE BEMIDDELINGSVRAAG KUNNEN VERSCHILLENDE KLACHTEN VERBONDEN ZIJN, OP BASIS VAN DE BESCHRIJVING VAN HET GESCHIL DOOR DE KLANT. IN 2022 WAREN ER GEMIDDELD 2,2 KLACHTEN PER DOSSIER.

**5.435** VRAGEN TOT BEMIDDELING

**2.894** NIET-ONTVANKELIJKE VRAGEN

**2.541** ONTVANKELIJKE VRAGEN

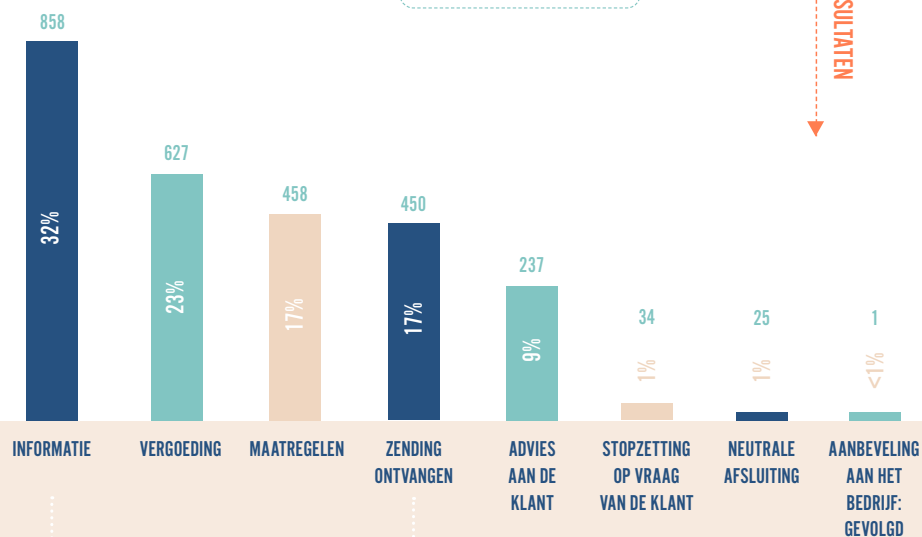
**+523** OVERGEDRAGEN DOSSIERS VAN 2021

**3.064** BEMIDDELINGS-DOSSIERS

**2.690** AFGESLOTEN DOSSIERS

**374** OVERGEDRAGEN DOSSIERS NAAR 2023

**5.635** ONTVANKELIJKE KLACHTEN



2.393 MINNELIJKE OPLOSSINGEN

RESULTATEN

**TOP 3**  
**876** VERDWENEN PAKKETTEN  
**664** SCHADEVERGOEDING  
**412** KOSTEN/FACTURATIE

**TOP 3**  
**392** VERDWENEN ZENDINGEN  
**308** FOUTEN BIJ DE UITREIKING  
**119** VRAAG SCHADEVERGOEDING

**TOP 3**  
**548** KLANTDIENST BIEDT GEEN OPLOSSING  
**331** GEBREK AAN COMMUNICATIE  
**202** BESTEMMING KAN GEEN KLACHT INDIENEN

**3.106**  
**PAKKETTEN**

**1.220**  
**BRIEVENPOST**

**1.244**  
**RELATIONEEL**

**65**  
**OVERIGE**

KERNCIJFERS BEMIDDELINGSVRAGEN

2022 IN DETAIL: ONTVANKELIJKE KLACHTEN



## KERNCIJFERS BEMIDDELINGSAANVRAGEN





ombudsman poste bemiddelt in elk individueel geschil tussen een klant enerzijds en een post- en pakketbedrijf anderzijds. Een minnelijk akkoord bereiken tussen de klant en het bedrijf is het uiteindelijke doel. In 2022 werden **5.435 bemiddelingsaanvragen** ingediend bij de ombudsdienst.

Elke nieuwe aanvraag wordt in eerste instantie geanalyseerd naar bevoegdheid. Daarnaast onderzoekt de ombudsdienst of de aanvraag voldoet aan een aantal voorwaarden voorzien in de wet, het zogenaamde ontvankelijkheidsonderzoek. Veruit de belangrijkste reden waarom aanvragen niet ontvankelijk zijn, is de vaststelling dat ze nog niet ingediend werden bij het bedrijf zelf (voorbarige klachten). Als beroepsinstantie kan de ombudsdienst pas een onderzoek instellen als het postbedrijf de kans heeft gekregen om het geschil zelf op te lossen. De verzender of bestemming moet bijgevolg zijn probleem in eerste instantie voorleggen aan het betrokken bedrijf. Indien de klant geen antwoord ontvangt van het bedrijf of niet tevreden is met de aangereikte oplossing, kan hij zich in beroep wenden tot ombudsman poste.

In 2022 werden **2.894 bemiddelingsaanvragen niet-ontvankelijk verklaard**. De ombudsdienst bezorgt de niet-ontvankelijke klachten ter opvolging aan de klantendienst van het betreffende bedrijf. Dit is conform haar wettelijke opdracht.

**5.435**  
VRAGEN TOT BEMIDDELING

**2.541** ONTVANKELIJKE  
VRAGEN

**2.894** NIET-ONTVANKELIJKE  
VRAGEN

**79 %** VOORBARIGE AANVRAGEN

**13 %** NIET BEVOEGD

**5 %** ONVOLLEDIGE VRAGEN

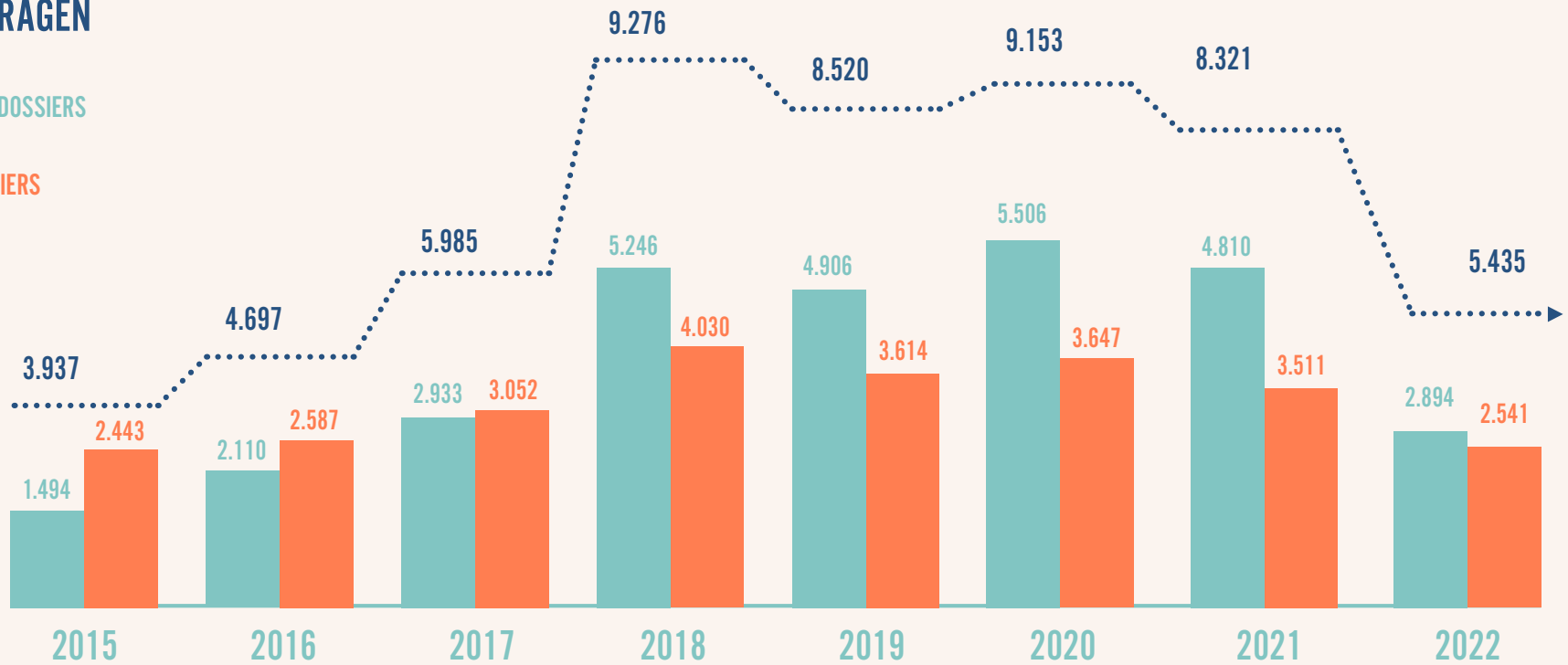
**3 %** VRAAG OM INFORMATIE

**1 %** ANONIEM, ONDERWERP VAN  
GERECHTELIJKE PROCEDURE,  
VEXATOIR OF BUITEN  
TERMIJN

## Daling van 35% tussen 2021 en 2022

### EVOLUTIE BEMIDDELINGSVRAGEN

- NIET-ONTVANKELIJKE DOSSIERS
- ONTVANKELIJKE DOSSIERS
- TOTAAL DOSSIERS





**Er werden 5.435 geschillen ingediend in 2022. Dit is een stevige daling van het totaal aantal vragen tot bemiddeling van 35% ten opzichte van 2021. In het aantal dossiers waarin de ombudsdienst effectief een onderzoek en bemiddeling opstart (ontvankelijke dossiers), betreft het een daling van 28%.**

Vanaf de start van de dienst in 1993 is het aantal vragen tot bemiddeling geleidelijk blijven stijgen tot 2003. Vanaf 2004 constateren we jaar na jaar een stevige stijging van het aantal beroepsgeschillen onder impuls van een groeiende pakjessector. De stijging bereikt een hoogtepunt van ongeveer 9.000 aanvragen in 2018, 2019 en 2020. Het hoge aantal geschillen in 2020 was eveneens het gevolg van de COVID-19 pandemie die de e-commerce en bijgevolg het vervoer van pakjes een sterke boost gaf. In 2021 zette de daling van het aantal dossiers zich in. Deze daling werd nog gemaskeerd door een opvallend hoog aantal dossiers in de tweede helft van 2021 ten gevolge van de invoering van de nieuwe Europese btw-regelgeving voor internationale inbound en de procedures die de pakketbedrijven installeerden om deze douaneregelgeving toe te passen.

Een sluitende verklaring voor de sterke daling van het aantal ingediende geschillen bij ombudsman poste in het jaar 2022 hebben we niet. Volgende elementen spelen ons inziens wel mee in deze evolutie:

- De klachten volgen de markt. In de loop van 2022 bereikten ons verschillende berichten (o.a. vanuit het IPC, International Post Corporation) over een stagnatie / daling van het aantal online-aankopen op Belgisch, Europees en internationaal niveau. Dit heeft eveneens een invloed op de volumes pakketten die in 2022 door de sector getransporteerd werden. Ook in de berichtgeving van bedrijven actief op de Belgische markt voor het vervoer van postpakketten werd verwezen naar dalende volumes in bepaalde kwartalen. Gezien de analyse van het volledige jaar 2022 nog niet bekend is, is deze informatie echter voorwaardelijk.
- Een daling van het aantal klachten omtrent brievenpost in een dalende brievenmarkt (infra).
- Een afname van de douane-gerelateerde geschillen voor internationale pakketten (infra).
- Een voorzichtige tendens naar een meer consumer-gerichte approach (lees: aandacht voor de bestemming in een B2C-aankoop) van verschillende bedrijven. We hameren hier al jaren op en zien nu dat meer en meer pakketbedrijven hier in evolueren.



# 2022 IN ÉÉN OOGOPSLAG

EEN VERFUND BEELD VAN DE KLACHTEN IN DE POSTSECTOR: AAN ELKE BEMIDDELINGSVRAAG KUNNEN VERSCHILLENDE KLACHTEN VERBONDEN ZIJN, OP BASIS VAN DE BESCHRIJVING VAN HET GESCHIL DOOR DE KLANT. IN 2022 WAREN ER GEMIDDELD 2,2 KLACHTEN PER DOSSIER.

**5.435** VRAGEN TOT BEMIDDELING

**2.894** NIET-ONTVANKELIJKE VRAGEN

**2.541** ONTVANKELIJKE VRAGEN

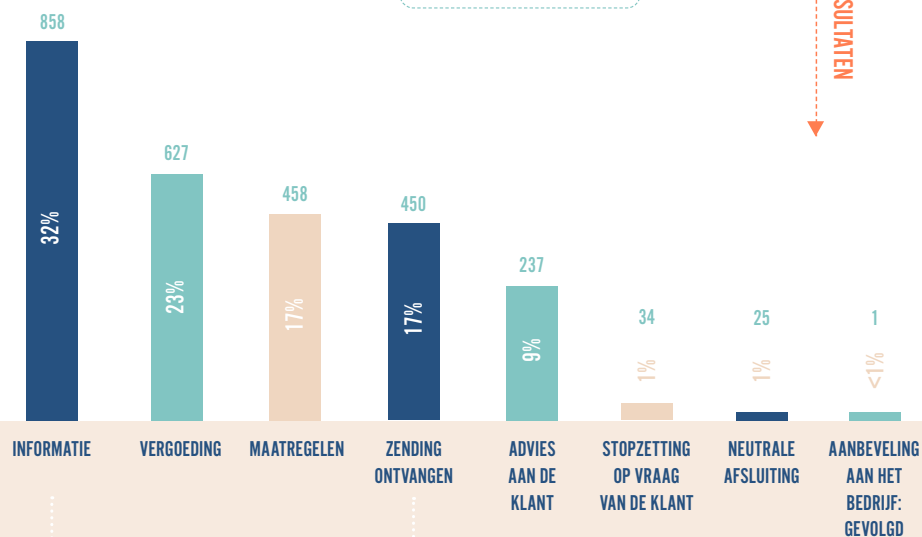
**+523** OVERGEDRAGEN DOSSIERS VAN 2021

**3.064** BEMIDDELINGS-DOSSIERS

**2.690** AFGESLOTEN DOSSIERS

**374** OVERGEDRAGEN DOSSIERS NAAR 2023

**5.635** ONTVANKELIJKE KLACHTEN



2.393 MINNELIJKE OPLOSSINGEN

**KERNCIJFERS BEMIDDELINGSVRAGEN**

**TOP 3**  
876 VERDWENEN PAKKETTEN  
664 SCHADEVERGOEDING  
412 KOSTEN/FACTURATIE

**TOP 3**  
392 VERDWENEN ZENDINGEN  
308 FOUTEN BIJ DE UITREIKING  
119 VRAAG SCHADEVERGOEDING

**TOP 3**  
548 KLANTENDIENST BIJDT GEEN OPLOSSING  
331 GEBREK AAN COMMUNICATIE  
202 BESTEMMELING KAN GEEN KLACHT INDIENEN

**3.106** PAKKETTEN

**1.220** BRIEVENPOST

**1.244** RELATIONEEL

**65** OVERIGE

**2022 IN DETAIL: ONTVANKELIJKE KLACHTEN**

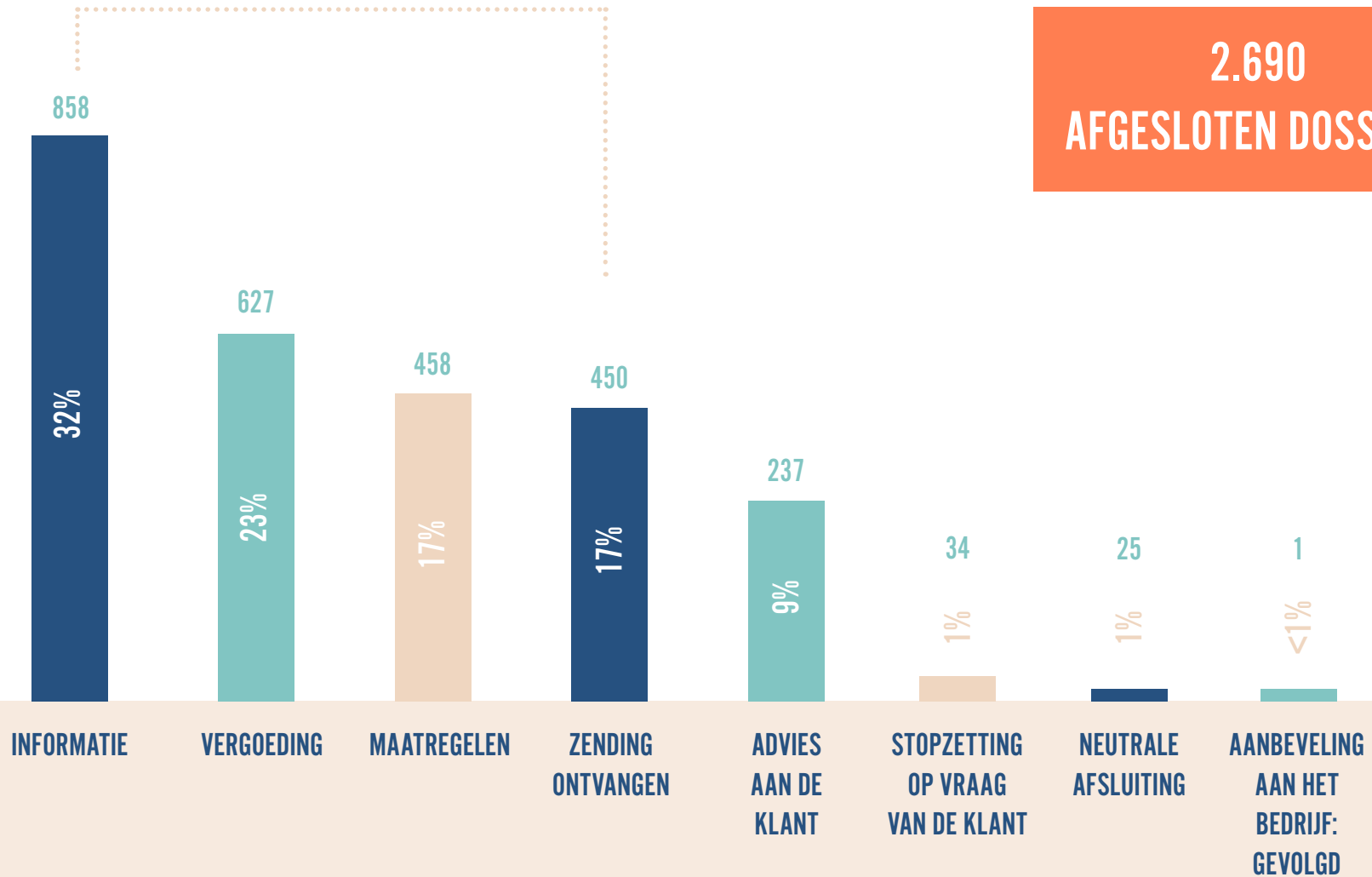
## ONZE MISSIE: ONTVANKELIJKE GESCHILLEN MINNELIJK OPLOSSEN

De kernopdracht van de ombudsdienst is het bereiken van een minnelijk akkoord tussen de partijen. Het opvragen van de standpunten van de partijen, het voeren van een onderzoek naar de feiten en het optreden als contactpersoon tussen klant en bedrijf is het dagelijkse werk van de dossierbehandelaars. **De onpartijdigheid van de ombudsman** is steeds het uitgangspunt. Indien de partijen niet tot een akkoord komen, neemt de ombudsman een standpunt in. Dit gebeurt op basis van de feitelijke elementen en de betreffende regelgeving. Bovendien kan en zal de ombudsman billijkheid invoeren als hij dit geoorloofd acht.



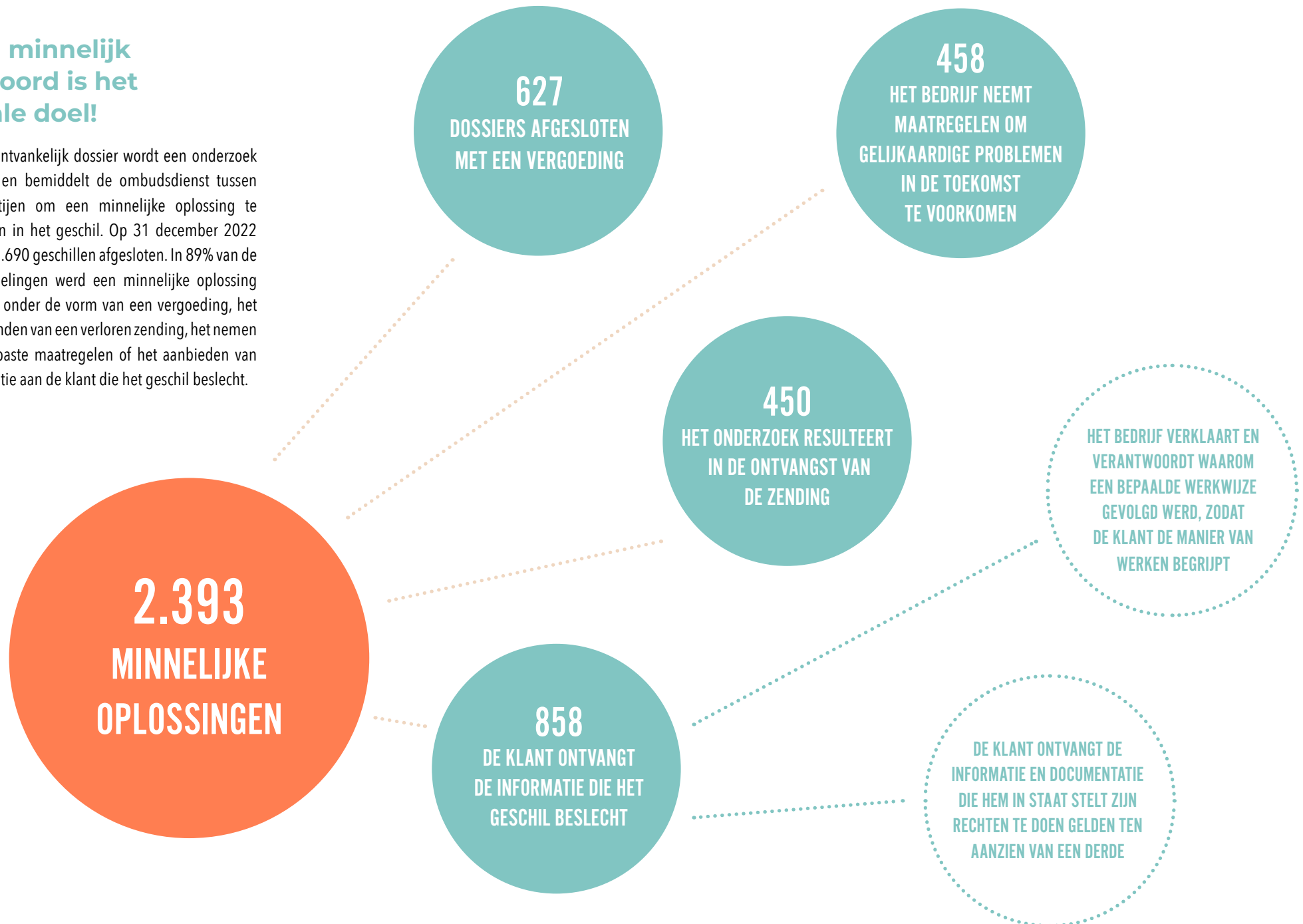


## 2.393 MINNELIJKE OPLOSSINGEN



## Een minnelijk akkoord is het finale doel!

In elk ontvankelijk dossier wordt een onderzoek gestart en bemiddelt de ombudsdienst tussen de partijen om een minnelijke oplossing te bereiken in het geschil. Op 31 december 2022 waren 2.690 geschillen afgesloten. In 89% van de bemiddelingen werd een minnelijke oplossing bereikt, onder de vorm van een vergoeding, het terugvinden van een verloren zending, het nemen van gepaste maatregelen of het aanbieden van informatie aan de klant die het geschil beslecht.



## 627 bemiddelingen resulteren in een vergoeding van het bedrijf aan de klant

Het betreft dan een vergoeding voor de afzender op basis van het contract of de algemene voorwaarden van het bedrijf of een vergoeding voor de bestemming op basis van buitencontractuele aansprakelijkheid of een commerciële vergoeding uit klantvriendelijkheid, billijkheid of door een duidelijke fout van het bedrijf.

### case

Een zending bestaande uit 4 deelpakketten wordt in het kader van een B2B contract binnen België getransporteerd. Het laatste pakket komt met een vertraging van 20 dagen toe bij de bestemming. Dit pakket is zwaar beschadigd en de inhoud (motor) onbruikbaar. De afzender raamt de geleden schade op 450 euro. In eerste lijn wordt de claim van de afzender afgewezen omdat er binnen het koerierbedrijf geen beschadigingsscan genomen werd en de ontvanger de zending niet geweigerd heeft bij uitreiking. Het onderzoek van de ombudsdienst wijst uit dat het pakket niet correct geleverd werd en de ontvanger bijgevolg het pakket niet kon weigeren. Bovendien zijn er meerdere elementen die erop wijzen dat de schade opgelopen is tijdens de 'last mile'.

**Resultaat van de bemiddeling:** op basis van het contract tussen de partijen stelt het koerierbedrijf dat de klant een vergoeding van 330,40 euro kan claimen. De klant gaat akkoord met de berekening en vergoeding.







## 450 onderzoeken leiden tot de ontvangst van de zending

De meest voorkomende klacht bij de ombudsdienst is de verdwijning van een pakket. Het pakket kan niet meer gevolgd worden op de tracking, het postbedrijf verklaart het pakket spoorloos, het pakket staat op uitgereikt maar de bestemming heeft het niet ontvangen, .....

Ook vertragingen in het transport en de uitreiking van een pakket leiden tot vele geschillen. In 450 van dergelijke dossiers heeft het onderzoek, op vraag van de ombudsdienst, geleid tot het terugvinden van en uitreiken van het pakket of de aangetekende zending aan de bestemming.

### case

Een consument neemt contact op met de ombudsdienst omdat zijn pakket (B2C aankoop in Duitsland) afgeleverd blijkt op een verkeerd adres (andere straat én gemeente). De consument eist een vergoeding van het postbedrijf ter hoogte van de waarde van de inhoud: 101,18 euro. De klantendienst van het postbedrijf weigert een onderzoek op vraag van de bestemming en verwijst de bestemming naar de afzender.

**Resultaat van de bemiddeling:** Het tweedelijnsonderzoek wijst uit dat de Duitse afzender gemeente en straat gewisseld heeft in de adressering van de zending tot een onbestaand adres. Het digitale systeem heeft vervolgens een alternatief maar verkeerd adres toegewezen aan de zending. De bewoner van dit adres heeft de zending geweigerd. Tijdens het onderzoek kon de zending gerecupereerd en gerouteerd worden naar de correcte bestemming die zijn zending 2 dagen later in ontvangst nam.

## 458 bemiddelingen leiden tot maatregelen door het bedrijf

In dergelijke dossiers gaat het doorgaans over problemen met de uitreiking van brievenpost, pakketten, kranten en tijdschriften. Na onderzoek neemt het bedrijf maatregelen om de uitreikingsproblemen in de toekomst te vermijden.

### case

De klant klaagt aan dat de uitreiking van brieven, kranten en pakketten vaak fout gebeurt op zijn adres. 'Het is sinds augustus van dit jaar dat er regelmatig verkeerde leveringen bij mij gebeuren en dat zendingen die aan mij geadresseerd zijn bij burens terecht komen.' De klant had reeds 2 maal eerder klacht ingediend voor hetzelfde probleem bij het postbedrijf én de ombudsdienst.

**Resultaat van de bemiddeling:** Aangezien de klant reeds meerdere malen klacht ingediend heeft voor dezelfde uitreikingsproblemen, zal de teamverantwoordelijke een tijdje alle zendingen controleren voor deze op uitreiking vertrekken. Na deze maatregelen meldt de klant dat de uitreiking correct verloopt.







## case

De klant verwacht een gift van Noorse vrienden die in Groot-Brittannië verblijven. Zij ontvangt van het postbedrijf een betalingsuitnodiging van 40,62 euro aan douanekosten. De waarde van de gift bedraagt 700 NOK of 67,11 euro. De klant klaagt de hoogte van de douanekost aan bij het postbedrijf maar ontvangt geen afdoend antwoord.

**Resultaat van de bemiddeling:** De ombudsdienst stelt vast dat deze zending niet kan genieten van de vrijstelling als zending zonder handelskarakter aangezien de toegestane limiet van € 45 voor giften overschreden wordt. De douanekost die het postbedrijf, in opdracht en onder toezicht van de Algemene Administratie Douane en Accijnzen, berekend heeft, is correct. De klant bedankt de ombudsdienst voor de informatie.

## 858 minnelijke oplossingen door middel van het correct informeren van de klant

Bij een verzending zijn er doorgaans 3 partijen betrokken: de afzender, de bestemming en het postbedrijf. De contractuele relaties en verplichtingen tussen deze partijen zijn niet altijd geheel helder. Bovendien heeft de postsector zijn eigen sectorspecifieke wetgeving op internationaal en nationaal niveau. Daarnaast is het consumentenrecht van toepassing bij pakjes die verzonden worden tussen een professionele handelaar en een consument.

Een probleem met een zending kan dan snel leiden tot een ingewikkeld kluwen van rechten en plichten aangaande het onderzoek en de schadeloosstelling, ook bij zendingen met een kleine waarde. Een belangrijk onderdeel van het werk van de ombudsdienst is dan ook het correct informeren van de afzender of bestemming over zijn rechten en plichten én de te volgen weg om een oplossing te bereiken voor het specifieke probleem.

## case

*"Beste, op 28-06-2022 gaf ik een pakket af .... Het pakket is nooit toegekomen bij de koper. Sterker het is nooit toegekomen in het sorteercentrum. ... Als ik meer uitleg vraag over hun werkwijze over het behandelen van de klacht kunnen zij mij dat niet zeggen. ... Ik wens dat zij meer moeite doen om het pakket te vinden."*

**Resultaat van de bemiddeling:** Onderzoek op vraag van de ombudsdienst levert geen resultaat op. Het fietsstoeltje ter waarde van 70 euro (C2C) blijft onvindbaar. De klant wordt geïnformeerd dat zij gekozen heeft voor een verzendwijze die recht geeft op een beperkte vergoeding bij verlies, namelijk de verzendkosten van 4,70 euro. De klant gaat akkoord.



## Als een minnelijk akkoord niet haalbaar is

Indien een minnelijke oplossing niet haalbaar is, neemt de ombudsman een standpunt in, op basis van de elementen uit het onderzoek. Dit standpunt resulteert in een aanbeveling aan het bedrijf of een advies aan de klant.

Net als in de voorbije jaren heeft de ombudsdienst in 2022 slechts een gering aantal individuele aanbevelingen opgemaakt. **In 2022 werd 1 aanbeveling aan bpost overgemaakt.**

### aanbeveling aan bedrijf

Een zakelijke afzender verzendt een sjaal aan zijn klant. Ondanks de melding 'uitgereikt' in het trackingsysteem, heeft de bestemming de zending niet ontvangen. De afzender ontving in eerste lijn een vergoeding ter hoogte van de verzendkosten, conform de algemene voorwaarden. De klant vraagt een bijkomende vergoeding voor de waarde van de inhoud, 59,95 euro. De klant is het niet eens met de wijze waarop het pakket uitgereikt werd op het adres van de bestemming. Het postbedrijf is niet bereid een hogere vergoeding uit te betalen.

De ombudsdienst besluit op basis van het onderzoek dat het pakket niet op een reglementaire manier uitgereikt werd, nl. in de brievenbus of bij afwezigheid van de bestemming op de voorkeurplaats of ten slotte in een postpunt of postkantoor waar de klant het met het afwezigheidsbericht kan afhalen. De ombudsdienst volgt het standpunt van de klant. Het postbedrijf is het niet eens met de analyse van de ombudsdienst maar is bereid om in deze specifieke situatie een commercieel gebaar van 59,95 euro toe te kennen aan haar klant.

## 237 bemiddelingsaanvragen werden afgesloten met een advies aan de klant

Indien de ombudsdienst na onderzoek van een geschil en het analyseren van de standpunten van beide partijen vaststelt dat het bedrijf geen fouten gemaakt heeft en conform haar algemene voorwaarden én de wet handelde, deelt de ombudsman dit mee in een advies aan de klant.

### case

De klant stuurt in het kader van een C2C verkoop een porseleinen servies naar Waremme. Het servies komt beschadigd toe bij de bestemming. De afzender wil de waarde van de inhoud vergoed zien. Het postbedrijf stelt dat de breekbare inhoud onvoldoende verpakt was om veilig getransporteerd te worden.

**Resultaat van de bemiddeling:** Op basis van de foto's van de binnen- en buitenverpakking volgt de ombudsdienst het standpunt van het postbedrijf. De algemene voorwaarden van het bedrijf sluiten een vergoeding uit wanneer een zending onvoldoende geconditioneerd is. Een afdoende verpakking is de verantwoordelijkheid van de afzender.





In 2022 werden **25 dossiers afgesloten met een neutrale afsluiting**. In deze dossiers werd geen minnelijke oplossing bereikt. Op basis van de elementen in het dossier en de resultaten van het onderzoek was de ombudsdienst niet in staat om positie in te nemen voor één van beide partijen. Er waren tegenstrijdige elementen, geen bewijzen of simpelweg te weinig feitelijke informatie voorhanden.

### **De aanvrager deelt mee zijn klacht stop te zetten**

34 mensen vroegen in 2022 de bemiddeling stop te zetten. Dit is 1% van de afgesloten, ontvankelijke dossiers.

De wet op de gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen stelt dat een consument op elk moment van de procedure kan beslissen om de bemiddeling stop te zetten.<sup>2</sup>

### **Behandelingstermijn**

88% van de dossiers was op 31.12.2022 afgesloten. De gemiddelde behandeldingsduur van een dossier bedraagt 38 werkdagen (t.o.v. 33 werkdagen in 2021).

A close-up photograph of a person's hands typing on a laptop keyboard. The person is wearing a light-colored t-shirt and denim shorts. The background is a blurred indoor setting with a grey sofa.

**De behandelingstermijn van een dossier bedraagt gemiddeld 38 werkdagen**



## ONZE KLANTEN

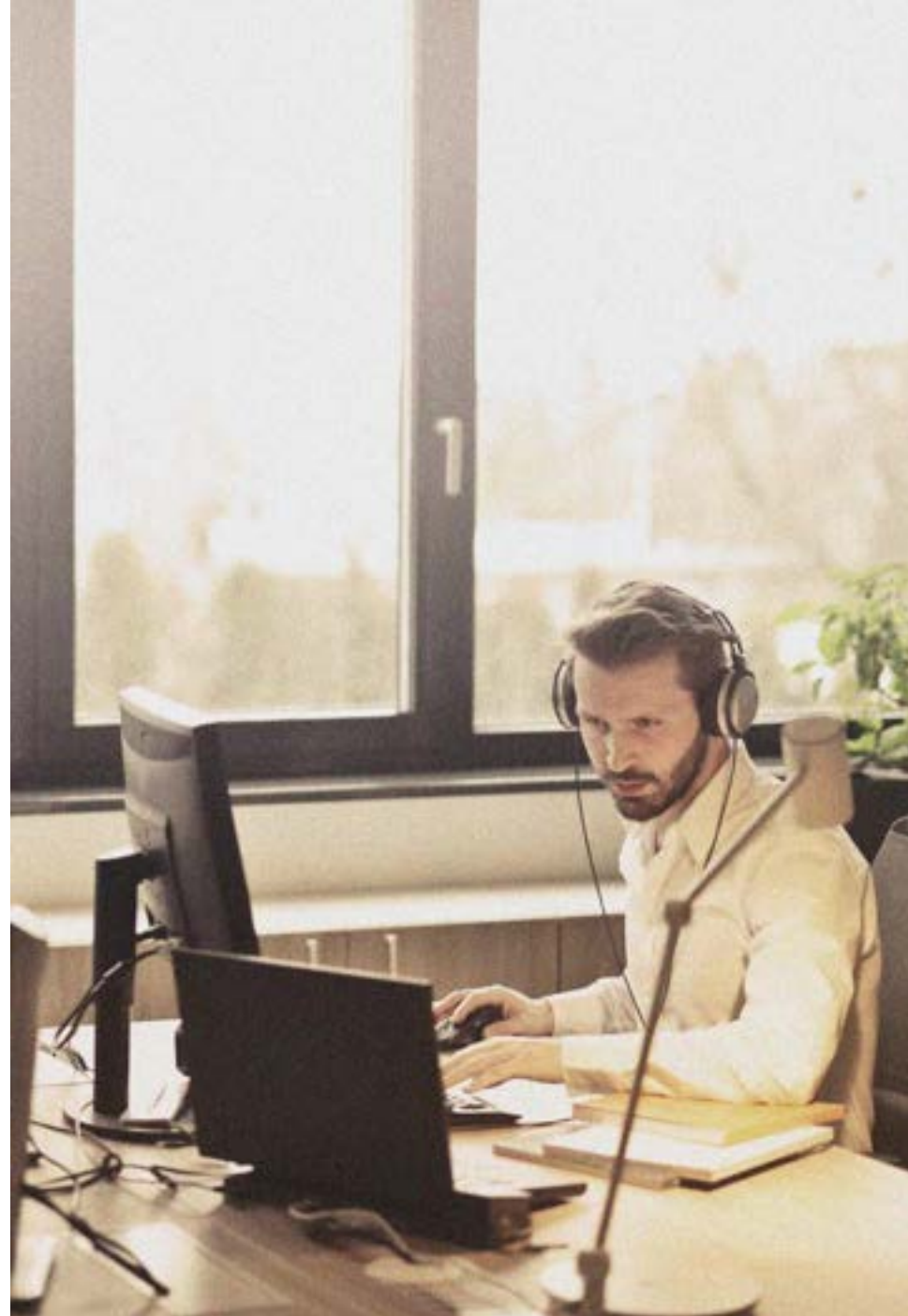
### Bemiddelen in de postsector

De ombudsdienst past in de Europese en nationale betrachting om geschillen te regelen via consensus. Het is de gebruiker van de post- en pakketdiensten die een vraag tot bemiddeling kan indienen. De ombudsdienst neemt dan contact op met het betreffende bedrijf. Sinds februari 2007, naar aanleiding van het openstellen van de postmarkt voor concurrentie, is de ombudsman bevoegd voor alle bedrijven die post en pakjes vervoeren én die actief zijn op de Belgische postmarkt. In elk dossier streeft de ombudsdienst naar het bereiken van een minnelijk akkoord tussen de partijen. De ombudsman bemiddelt op basis van de standpunten van de partijen, de toepasselijke wet- en regelgeving én billijkheid.

ombudsman poste investeert sterk in de samenwerking met de postbedrijven om de kansen tot het bereiken van een minnelijke oplossing in elk dossier te maximaliseren. Zo houdt de ombudsdienst om de 6 weken een persoonlijk dossieroverleg met bpost om die dossiers waar een minnelijke oplossing volgens de 'gewone' bemiddelingsprocedure niet bereikt wordt alsnog te bespreken.

Vanaf 2021 werd een dergelijk gestructureerd overleg ook opgestart met UPS, DPD, GLS, Fedex en PostNL. Met de overige bedrijven wordt 'ad hoc' samengekomen om dossiers persoonlijk te bespreken en zo het bereiken van een minnelijke oplossing te maximaliseren.

**ombudsman poste investeert in persoonlijk overleg met de post- en pakketbedrijven om in complexe dossiers alsnog een minnelijk akkoord te bereiken**

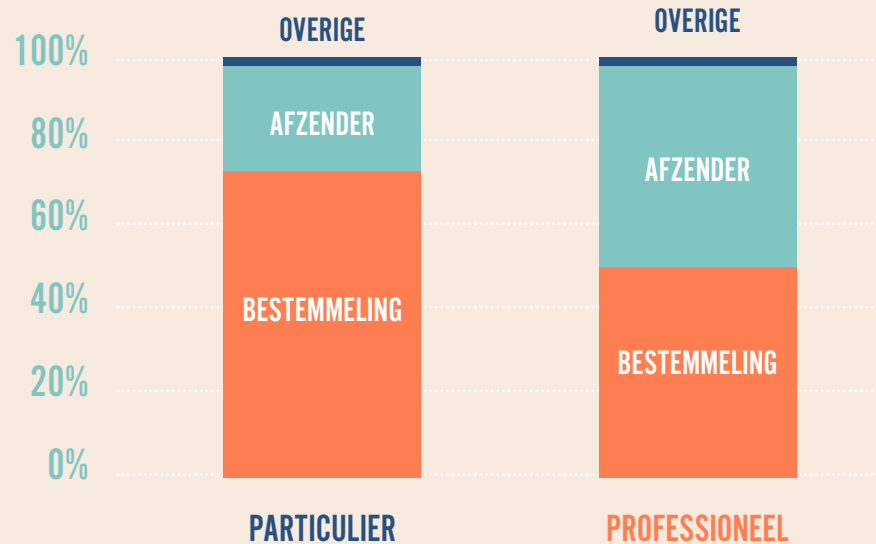


## Profiel van de aanvrager bij ombudsman poste

90% van de aanvragers is particulier. Het aandeel van de rechtspersonen bedraagt 10%. In deze laatste categorie bemiddelt de ombudsdienst voornamelijk voor zelfstandigen, vrije beroepen en KMO's (als bestemming én afzender). Grote bedrijven hebben als afzender doorgaans een contract op maat én een aanspreekpunt binnen het postbedrijf dat de contractuele relatie onderhoudt. Particulieren doen meestal een beroep op de ombudsdienst als bestemming, bij de rechtspersonen zien we meer afzenders.

In 2022 bedroeg het aandeel van bestemmingen die hun geschil deponeerden bij ombudsman poste 72%. 25% van de klachten is afkomstig van een afzender. De 3% overige gebruikers betreft mensen die een beroep doen op overige dienstverlening: financiële post, filatelie, ...

Ook in 2022 blijft de doorsnee klant van de ombudsdienst een particuliere bestemming. Het is dan ook de bestemming die in de eerste plaats hinder ondervindt wanneer hij een pakket, zijn dagelijkse briefwisseling, een factuur, een aangetekende zending, ... niet ontvangt. Toch zien we een behoorlijke **verschuiving naar afzenders met een bemiddelingsvraag tussen 2021 en 2022**, zowel bij de particuliere afzenders (13% in 2021, 23% in 2022) als de zakelijke afzenders (22% in 2021, 44% in 2022).



De ombudsdienst behandelt de klachten in de taal waarin ze ingediend worden.



BONJOUR



HALLO

**74% NEDERLANDS**

**22% FRANS**

**4% ENGELS**

**<1% DUIJS**



## Wijze van aanmelden

In 98% van de dossiers is het de klant van de postsector zelf die de ombudsdienst contacteert. 42 dossiers werden verwezen door de Consumentenombudsdienst, 36 door een andere ombudsman en 5 door Belmed.

De bemiddelingsvragen worden ingediend via het klachtenformulier op de website van [ombudsmanpost.be](https://ombudsmanpost.be) (44%) of via mail (55%). 56 klachten werden via brief ingediend en 3 mensen hebben hun geschil persoonlijk toegelicht in de kantoren van de ombudsdienst.

Een bemiddelingsaanvraag kan enkel schriftelijk ingediend worden. Om de laagdrempeligheid van onze dienstverlening te verzekeren, kunnen mensen wel telefonisch terecht om informatie te vragen. In 2022 ontving de ombudsdienst **2.032 telefonische vragen tot informatie**, niet verbonden aan lopende dossiers. In overeenstemming met de daling bij de schriftelijke dossiers zien we eveneens een sterke daling van het aantal telefonische oproepen. In 2021 ontving de ombudsdienst een recordaantal van 5.926 oproepen. In een telefonisch contact kan de oproeper zijn probleem toelichten, hij krijgt informatie omtrent de werking van de sector, zijn rechten en de procedure tot het indienen van een eerste- of tweedelijksklacht.

## INDIENEN BEMIDDELINGS- VRAGEN

<1%  
AANVRAGEN  
VIA KANTOOR

<1%  
AANVRAGEN  
VIA BRIEF

44%  
KLACHTENFORMULIER  
WEBSITE

55%  
AANVRAGEN  
VIA MAIL

# 2022 IN ÉÉN OOGOPSLAG

EEN VERFIJND BEELD VAN DE KLACHTEN IN DE POSTSECTOR: AAN ELKE BEMIDDELINGSVRAAG KUNNEN VERSCHILLENDE KLACHTEN VERBONDEN ZIJN, OP BASIS VAN DE BESCHRIJVING VAN HET GESCHIL DOOR DE KLANT. IN 2022 WAREN ER GEMIDDELD 2,2 KLACHTEN PER DOSSIER.

5.435 VRAGEN TOT BEMIDDELING

2.894 NIET-ONTVANKELIJKE VRAGEN

2.541 ONTVANKELIJKE VRAGEN

+523 OVERGEDRAGEN DOSSIERS VAN 2021

3.064 BEMIDDELINGS-DOSSIERS

2.690 AFGESLOTEN DOSSIERS

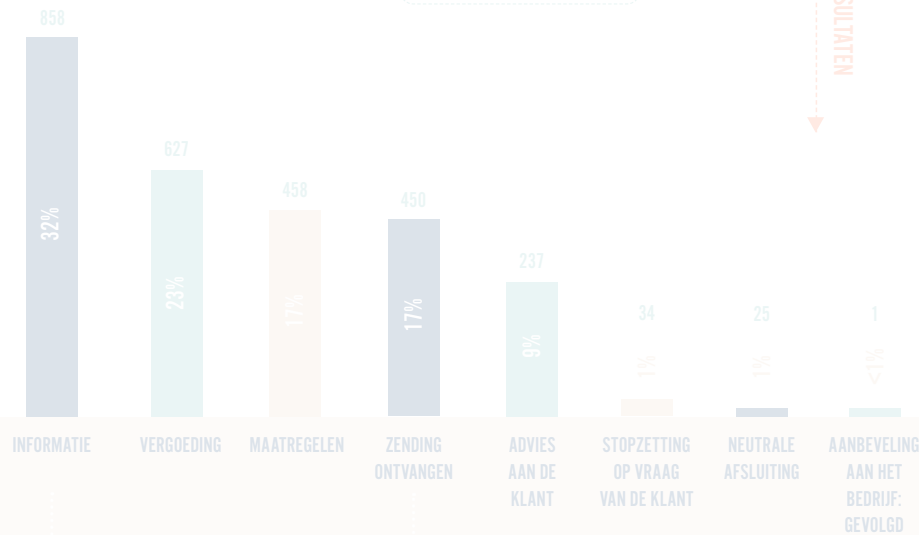
374 OVERGEDRAGEN DOSSIERS NAAR 2023

5.635 ONTVANKELIJKE KLACHTEN

**TOP 3**  
876 VERDWENEN PAKKETTEN  
664 SCHADEVERGOEDING  
412 KOSTEN/FACTURATIE

**TOP 3**  
392 VERDWENEN ZENDINGEN  
308 FOUTEN BIJ DE UITREIKING  
119 VRAAG SCHADEVERGOEDING

**TOP 3**  
548 KLANTENDIENST BIEDT GEEN OPLOSSING  
331 GEBREK AAN COMMUNICATIE  
202 BESTEMMING KAN GEEN KLACHT INDIENEN



2.393 MINNELIJKE OPLOSSINGEN

3.106 PAKKETTEN

1.220 BRIEVENPOST

1.244 RELATIONEEL

65 OVERIGE

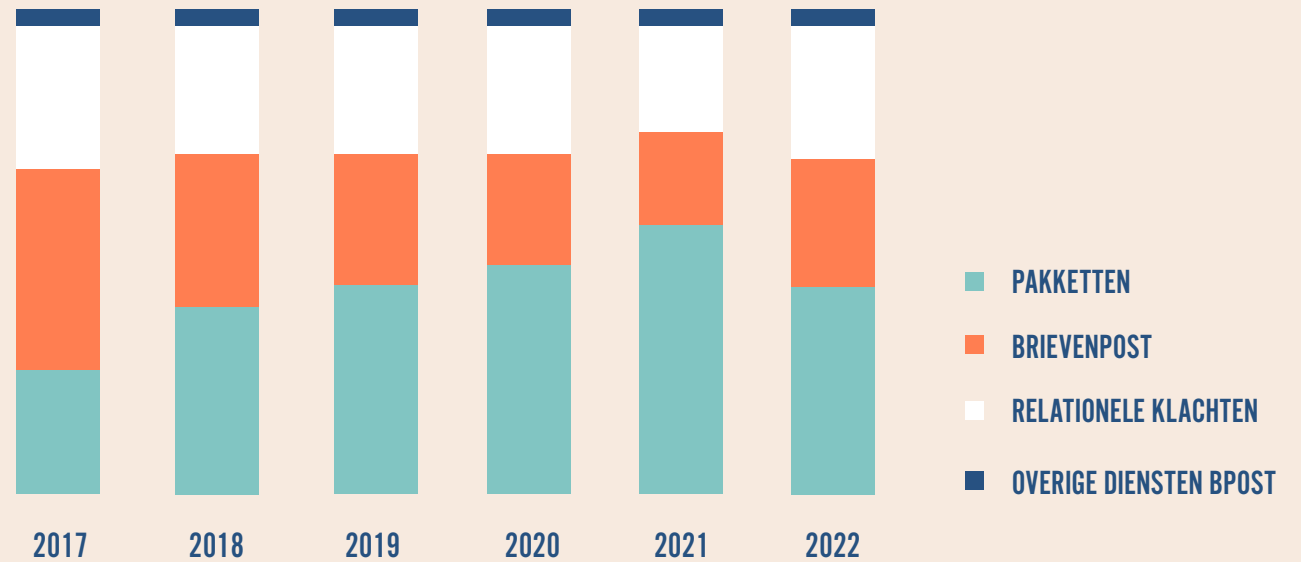
KERNCIJFERS BEMIDDELINGSVRAGEN

2022 IN DETAIL: ONTVANKELIJKE KLACHTEN

## 2022 IN DETAIL: 5.635 ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Elke vraag tot bemiddeling wordt door de ombudsdienst gecodeerd op basis van een Europese CEN-norm<sup>3</sup>. Aan **elke bemiddelvingsvraag kunnen verschillende klachten toegekend worden, op basis van de beschrijving van het geschil door de klant.** De meerwaarde van deze manier van werken is een verfijnd beeld van de problemen die mensen ervaren in het verzenden en ontvangen van pakketten en brieven. Informatie die ook aan de sector en de individuele bedrijven de opportuniteiten toont tot het verhogen van de klanttevredenheid. 2.541 vragen tot bemiddeling werden in 2022 ontvankelijk verklaard en onderzocht. **Deze 2.541 unieke bemiddelvingsvragen genereerden 5.635 klachten, dit betekent een gemiddelde van 2,2 klachten per dossier.**

### ONTVANKELIJKE KLACHTEN VOLGEN DE TENDENS VAN DE POSTMARKT





## Ontvankelijke klachten naar bedrijf

De belangrijkste vaststelling voor 2022 is de stevige daling van het aantal klachten voor rekening van bpost. Met betrekking tot brievenpost was bpost in 2022 de enige aanbieder die op de Belgische markt het integrale brievenpostproces aanbood<sup>4</sup>. En zoals verwacht blijven de klachten de dalende brievenpostmarkt volgen. Het aandeel van bpost in de bemiddelingsvragen omtrent pakketten daalt eveneens tot 82% (88% in 2021).

De overige pakketbedrijven noteren 18% van alle klachten over pakketten bij ombudsman poste. Tegenover 2021 noteren we een lichte daling van het aantal klachten voor UPS, DPD en GLS. Een stevige stijging constateren we voornamelijk bij Mondial Relay en eveneens bij PostNL. Voor Colis Privé en Homerr bemiddelde de ombudsdienst in 2022 de eerste beroepsgeschillen.

BEDRIJVEN	PAKKETTEN	POST	KLANTEN-RELATIE	OVERIGE DIENSTEN	TOTAAL
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
TOTAAL	3.106	1.220	1.244	65	5.635

## PAKKETTEN: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

Het aantal klachten over pakketten<sup>5</sup> bij ombudsman poste kende over de voorbije 30 jaar een stijgend verloop die de evolutie van de postsector volgt. In de tweede helft van 2021 constateren we een lichte daling. Deze daling wordt stevig doorgezet in het jaar 2022, waarin 3.106 klachten ingediend worden met betrekking tot het transport van pakketten. **Dit betekent een daling van 32% ten opzichte van het voorgaande jaar.**

De daling van het aantal klachten over pakketten manifesteert zich in elk type klacht. Het meest uitgesproken, is een halvering van klachten over de douaneafhandeling van internationale pakketten.

	TOTAAL	DOUANE	OVERIGE KLACHTEN
VERDWIJNING	876	84	792
SCHADEVERGOEDING	664	133	531
TARIEVEN/KOSTEN/FACTURATIE	412	376	36
VERTRAGING	351	129	222
FOUTEN BIJ UITREIKING	340		340
ONTERECHT RETOUR	223	68	155
TRACKING	106	4	102
BESCHADIGD	76		76
OVERIGE	58	18	40
<b>TOTAAL</b>	<b>3.106</b>	<b>812</b>	<b>2.294</b>

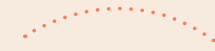




**50%**  
VAN DE KLACHTEN  
OMTRENT PAKKETTEN BIJ  
OMBUDSMAN POST*E* IS  
EEN NATIONALE VERZENDING



**29%**  
BETREFT EEN  
VERZENDING BINNEN  
DE EUROPESE UNIE



**21%**  
BETREFT INBOUND OF  
OUTBOUND BUITEN  
DE EUROPESE UNIE



De relatie tussen afzender en bestemming geeft het volgende beeld:

**6%** HEEFT EEN **B2B** OVEREENKOMST

**63%** HEEFT EEN **B2C** OVEREENKOMST

**30%** HEEFT EEN **C2C** OVEREENKOMST

In de laatste categorie horen de zendingen die tussen familieleden en vrienden verzonden worden. Bij deze giften gaat het doorgaans om internationale zendingen. Daarnaast bevat deze categorie een stijgend aantal bemiddelingsaanvragen omtrent een C2C verkoop.

De klachten over pakketten gaan in de eerste plaats over verdwijningen van zendingen, meteen gevolgd door de vraag om een schadevergoeding. De vraag om een compensatie is vaak geen alleenstaande klacht, maar een bijkomende vraag bij de hoofdklacht; zoals een verdwijning, beschadiging of vertraging van een zending, of wanneer de klant aanvoelt dat zijn klacht niet correct werd behandeld door de klantendienst.



## Verdwenen pakketten

Pakketten die hun eindbestemming niet bereiken en onvindbaar blijven, zijn ook in 2022 opnieuw de belangrijkste reden om zich te wenden tot de ombudsman.

Van de 3.106 geschillen omtrent pakketten, betreft **1 op 4 klachten in 2022 een verdwenen pakket**. Een bemiddelingsaanvraag voor een verdwenen pakket scoort hoog bij élk bedrijf waarvoor de ombudsman bevoegd is.

Na onderzoek wordt een deel van deze geschillen opgelost door het terugvinden van de zending: bij een buur, in een sorteercentrum, in een uitreikingskantoor, in een afhaalpunt, bij de dienst voor onbestelbare zendingen, ... Het eindresultaat is echter ook meermaals dat een pakket spoorloos blijft. Indien een pakket om één of andere reden afwijkt van het voorziene traject, moeten er afdoende scenario's zijn die het lokaliseren en herzenden van het pakket mogelijk maken. Er bestaan uiteraard dergelijke processen binnen de bedrijven maar als ombudsdienst herhalen wij dat deze processen ontoereikend zijn en vele pakketten onvindbaar blijven. Vaak kan er slechts worden vastgesteld dat een zending op een bepaald ogenblik op een bepaalde locatie het laatst werd gescand, zonder dat er verder een spoor is. Hierdoor blijft de oorzaak van veel verdwijningen dan ook onder de radar.

We vragen de bedrijven dat, wanneer ze vaststellen dat er zich op een bepaalde locatie een groot aantal verdwijningen voordoen, dit diepgaander wordt onderzocht.

### structurele aanbeveling

**ombudsman poste beveelt de postbedrijven aan de interne processen voor het lokaliseren van pakketten, die afwijken van het voorziene traject, te optimaliseren. Dit met het oog op een daling van het verlies van pakketten.**

Voor de betrokken klant is het spoorloos verdwijnen van zijn zending vaak moeilijk te begrijpen, zeker in tijden van doorgedreven track&trace technieken. Bovendien is **de voorziene vergoeding voor de afzender vaak beperkt, conform nationale en internationale postwetgeving**. In het Jaarrapport van 2021 heeft de ombudsdienst uitgebreid bericht over de beperking van de aansprakelijkheid via postwetgeving.

Een bestemming die de boodschap krijgt dat zijn zending verdwenen is, zal zelden een vergoeding ontvangen van het postbedrijf. Bij een aankoop dient de bestemming zich te wenden tot de handelaar/afzender.



### case

Een handelaar verzendt een pakket van 19 kilo (accordeon + voetstuk) naar zijn klant in Brugge. In de sorteerhub krijgt het pakket verschillende scans maar daarna niets meer. Aangezien de communicatie met het koerierbedrijf zeer moeizaam verloopt, neem de afzender contact op met de ombudsdienst.

**Resultaat van de bemiddeling:** Na onderzoek wordt het pakket teruggevonden, het verzendlabel was losgekomen van de zending zodat het pakket niet verder gescand of behandeld kon worden. Op vraag van de afzender werd de accordeon retour bezorgd op zijn adres.



## Verdwenen niet-traceerbare pakketten

Voor sommige verzendwijzen voorziet de postwetgeving (UPU) geen onderzoek noch vergoeding bij problemen.<sup>6</sup> Het gaat in postjargon om letterpostzendingen of economyparcels die goederen bevatten. Dit type van 'low-cost' pakjes wordt wereldwijd uitgewisseld tussen de nationale aangewezen postoperatoren, doorgaans in het kader van e-commerce. Zij worden niet gescand tijdens het transport en zijn bijgevolg niet te traceren. De aansprakelijkheid van bpost, als universeel postbedrijf, wordt bij geschillen omtrent een niet-traceerbare zending uitgesloten.

**De ombudsdienst stelt vast dat het verlies van een niet-traceerbare zending zelden tot een positief resultaat leidt: de zending wordt niet teruggevonden en de afzender heeft geen recht op een vergoeding.**

Uit bemiddelingen blijkt dat de particuliere of occasionele afzender niet op de hoogte is dat dergelijke zendingen na afgifte niet-traceerbaar zijn, noch verzekerd tegen verlies.

Ook de bestemming heeft weinig rechten bij het niet ontvangen van een ontraceerbare zending. Het postbedrijf is niet geacht een onderzoek te doen naar deze zendingen.

En in een aansluitend geschil met de afzender/handelaar heeft de Belgische consument geen verhaal: er is geen bewijs dat hij de zending niet ontvangen heeft. **De postwetgeving en het consumentenrecht zijn hier niet op mekaar afgestemd.**

**Als ombudsdienst adviseren wij particuliere en occasionele afzenders om zich goed te informeren over de voorwaarden verbonden aan de verschillende verzendwijzen, aangeboden op de postale markt. Consumenten die een internationale aankoop doen, adviseren we, indien ze hiertoe een keuze hebben, te kiezen voor een traceerbare verzending van hun aankoop.**

De ombudsdienst vindt het een goede zaak dat het gamma van nationale verzendwijzen voor pakketten, bij bpost als universele dienstverlener, enkel bestaat uit traceerbare zendingen.



### case

De bestemming verwacht een LP ter waarde van 64 euro die zij aankocht in Zwitserland. De LP doorloopt de importprocedure in België maar komt niet toe bij de consument. In eerstelijns reageert de klantendienst dat het een economy-zending betreft, niet traceerbaar en geen vergoeding voorzien.

**Resultaat van de bemiddeling:** op vraag van de ombudsdienst wordt er bij de dienst onbestelbare stukken naar de bewuste LP gezocht. Het resultaat van de opzoeking is negatief. De ombudsdienst bevestigt aan de klant dat er geen verder onderzoek mogelijk is aangezien de zending niet te traceren is. Het postbedrijf is niet aansprakelijk. De consument wordt verwezen naar de webshop in Zwitserland die gekozen heeft voor de economy verzendwijze. De handelaar weigert een compensatie wegens gebrek aan bewijs.



## Vraag naar (een hogere) schadevergoeding

De beperking van de aansprakelijkheid van het postbedrijf in internationale en nationale wetgeving omtrent de universele dienstverlening is voor vele klanten de aanleiding om een bemiddelingsvraag te openen bij de ombudsdienst. Veel voorkomend is de vraag naar een hogere schadevergoeding voor een verdwenen zending.

In een aantal dossiers volgt de ombudsdienst het standpunt van de klant. Het onderzoek wijst dan op elementen die aantonen dat er fouten gebeurd zijn bij de behandeling van het pakket. Op basis van billijkheid wordt er dan bemiddeld voor een commerciële vergoeding bij het bedrijf. In dossiers waar het onderzoek weinig extra informatie oplevert, deelt de ombudsdienst aan de klant mee dat hij een vergoeding ontving, conform de algemene voorwaarden en wetgeving.



### case

De klant verzendt een waterpomp (29 kilo) ter waarde van 1.400 euro ter herstelling in garantie naar de fabrikant in Nederland. De fabrikant laat aan de klant weten dat het pakket nooit toegekomen is. De klantendienst van het transportbedrijf deelt de afzender mee dat de zending spoorloos is. De klant ontvangt een vergoeding van 199,44 euro conform de algemene voorwaarden. De klant gaat niet akkoord en vraagt de ombudsman om te bemiddelen.

**Resultaat van de bemiddeling:** Het beroepsonderzoek wijst uit dat het pakket in Nederland verdwenen is, het Nederlandse postbedrijf heeft bpost vergoed volgens de internationale akkoorden. De vergoeding van 199,44 euro aan de klant is het resultaat van de berekening uit het internationaal verdrag voor postdiensten (het UPU-verdrag). De ombudsdienst deelt de klant mee dat hij de correcte vergoeding ontving. Citaat van de klant: *"Ik heb op 26 januari 2022, een schamele vergoeding gekregen van €199,44 vs het verlies van €1.400,00. Aangezien de wetgever de eindklant hierin niet beschermd maar wel de transporteur en we geen zin hebben om hiervoor een zaak aan te spannen, stel ik voor dit dossier af te sluiten."*

## Vertraging

De verzendtermijnen die de webshops aanbieden zijn scherp en scheppen verwachtingen bij de consument. Sommige consumenten worden behoorlijk nerveus op het moment dat hun online aankoop 1 of 2 dagen vertraging oploopt. Indien zij voorbarig klacht indienen bij ombudsman poste worden ze opnieuw verwezen naar de eerste lijn opdat het betrokken pakketbedrijf de kans krijgt om het geschil op te lossen.

De 351 dossiers omtrent vertraging die ombudsman poste opstartte in 2022 gaan daarentegen over **een aanzienlijke vertraging van een zending**. 1 op 3 van deze dossiers betreffen een vertraging bij de afhandeling van de douanekosten. De overige 222 dossiers handelen over vertraging tijdens het transport van de zending.

De redenen voor vertraging zijn zeer divers: operationele problemen, verkeerde routing, beschadiging van de zending, personeelstekort, uitreikingsproblemen, ... Gezien de (vol) automatische behandeling in vele hubs en sorteercentra is de track&trace het belangrijkste hulpmiddel om de vertraging te duiden of het pakket manueel op te sporen. Een vertraagde zending wordt in sommige dossiers uiteindelijk als verloren beschouwd en afgehandeld. Het omgekeerde constateren we eveneens.

Een pakket dat als verloren beschouwd en gecompenseerd wordt, wordt met een grote vertraging alsnog uitgereikt bij de bestemming of retour aan afzender bezorgd. Vooral bij niet-traceerbare zendingen ontvangen we af en toe een melding van de bestemming dat de zending alsnog (en vaak met zeer grote vertraging) wordt uitgereikt (infra).

### case

Een particuliere klant betaalt 60,47 euro voor een expres zending naar Vancouver. Het pakket doet er 23 dagen over om op de eindbestemming te geraken. De klant ontvangt een compensatie van 5,5 euro van het transportbedrijf. Hij is niet tevreden met de compensatie én vraagt een toelichting omtrent de vertraging.

**Resultaat van de bemiddeling:** De zending is via Groot-Brittannië naar Canada verstuurd en heeft daardoor een vertraging opgelopen. De berekening van de compensatie is foutief, niet gebaseerd op het Verdrag van Montreal. De klant aanvaardt de bijkomende en correcte vergoeding van 43,70 euro.





## Uitreiking

**Postbodes en chauffeurs zetten zich elke dag in om honderdduizenden pakketten tot bij de bestemming te brengen.** ombudsman poste stelt een dalende trend vast met betrekking tot geschillen in de uitreiking van zendingen: 848 klachten in 2019, 688 klachten in 2020, 459 klachten in 2021 en 340 klachten in 2022.

De sector investeert reeds enkele jaren in diversificatie van de uiteindelijke uitreiking van een pakket, vanuit de vraag van de klant en een duurzaamheidsperspectief. Ook in de bemiddelingen is dit duidelijk. De klassieke uitreiking aan huis als laatste fase in het traject wordt aangevuld met andere mogelijkheden: uitreiking in afhaalpunten, pakketautomaten, een voorkeurplaats, bij de burens, pakketbrievenbussen, ...

Vanuit onze contacten met de bestemmingen stellen we vast dat de alternatieve leveringswijzen meer en meer gebruikt en geapprecieerd worden. Een werkwijze die wel tot geschillen leidt, is de uitreiking waarbij de koerier, bij afwezigheid van de bestemming, zelf kan beslissen of hij een plaats rond het huis van de bestemming veilig en beschut genoeg acht om een pakket achter te laten. Bij verdwijning of beschadiging van een dergelijk pakket wordt het begrip 'veilige plaats' door de 2 partijen in het geschil doorgaans zeer verschillend ingevuld.

We zien hier op het terrein diverse procedures. Sommige koerierbedrijven vermelden in hun algemene voorwaarden dat alternatieve uitreikingsmethodes gebruikt kunnen worden: leveren bij de burens, op een veilige plaats gekozen door de uitreiker, in de inkomhal van een appartementsgebouw, ... De afzender gaat dan bij aankoop van de vervoersdienst impliciet akkoord met deze uitreikingswijzen. Andere koerierbedrijven beslissen enkel na goedkeuring van de bestemming voor een alternatieve levering. **De ombudsdienst merkt alleszins een voorzichtige positieve tendens naar een meer consumergerichte approach op het terrein, met aandacht voor de eindbestemming, de consument.**

Een onderzoek wijst niet altijd onomstotelijk uit of een pakket al dan niet correct uitgereikt werd. Er is ruimte voor interpretatie. Dergelijke geschillen worden vaak in een dossieroverleg besproken tussen het bedrijf en de ombudsdienst om een minnelijke oplossing te bereiken.

Voor de uitreiking van pakketten die horen onder de universele dienstverlening is volgens de ombudsman geen interpretatie mogelijk. De wet is hier duidelijk. *Zo het aangeboden pakket niet kan worden besteld op het adres van de bestemming, wordt het bewaard op een plaats in de gemeente van de geadresseerde, waarbij die laatste daarvan op de hoogte wordt gebracht door een bericht dat in zijn bus wordt achtergelaten<sup>7</sup>.*



### case

De consument plaatst een bestelling bij een webshop uit China. De tracking staat op uitgereikt maar het pakket is niet ontvangen door de bestemming in De Panne. Het pakketbedrijf verwijst de bestemming naar de webshop, deze wijst de claim af daar de tracking 'delivered' vermeldt.

**Resultaat van de bemiddeling:** Het onderzoek wijst uit dat het pakket in een open box aan de straatkant gedeponeerd werd, ondanks de gecommuniceerde voorkeur van de bestemming voor een burenslevering, indien hij niet aanwezig zou zijn op het moment van delivery. Het koerierbedrijf gaat na een dossieroverleg akkoord om de bestemming te vergoeden voor de waarde van de inhoud, 229,75 euro.



## Geschillen over inklaring en douanekosten

Allegoederen die de Europese Unie binnenkomen, zijn sinds 1 juli 2021 onderworpen aan btw. De pakketten die via het postcircuit binnenkomen, zijn onderhevig aan een inklaring door een douanedeclarant (pakketbedrijven hebben interne declaranten) én **de bestemming dient de douanekosten aan het tussenkomende postbedrijf te vereffenen**. De postbedrijven werken in opdracht, volgens de procedures en onder toezicht van de Algemene Administratie Douane en Accijnzen voor de berekening en inning van de douanekosten. De btw-taksen, accijnzen en invoerrechten worden door de pakketbedrijven overgemaakt aan de FOD Financiën. De postbedrijven factureren daarnaast voor eigen rekening administratiekosten aan de eindklant (de bestemming) voor hun inklaringswerk.

De invoering van de nieuwe Europese btw-regelgeving (en de impact van de Brexit) zorgde in 2021 voor een hoog aantal van 1.558 bemiddelingsaanvragen. Dit hoge aantal klachten was enerzijds te wijten aan de nieuwe procedures die bpost invoerde om de nieuwe regelgeving toe te passen en anderzijds een onvoldoende kennis bij de Belgische bestemming én de internationale afzender omtrent de nieuwe regelgeving én de te volgen procedures om goederen in Europa / België in te voeren.

In 2022 zien we dat de overgangperiode deels verteerd is. Het aantal klachten omtrent inklaring en douanekosten is gehalveerd tot 812 klachten.

**Ondanks de daling blijven geschillen over douanekosten 25% van de te bemiddelen klachten bij de ombudsdienst uitmaken.**

Ook in 2022 zijn de meesten van deze klachten (730) voor rekening van bpost. Dit is op zich niet verwonderlijk. De nieuwe regelgeving heeft voornamelijk een impact op goederen met een relatief lage waarde die door consumenten in het kader van een aankoop bij een niet-Europese webshop ingevoerd worden. Dit soort van zendingen wordt voornamelijk uitgewisseld tussen de nationale, universele postbedrijven. bpost is voor de inklaring van deze zendingen sterk afhankelijk van de kwaliteit van de data, aangeleverd door het verzendende postbedrijf, via een elektronische tool.

**385 KLACHTEN**  
OVER DOUANEKOSTEN IN 2020

**1.558 KLACHTEN**  
OVER DOUANEKOSTEN IN 2021

**812 KLACHTEN**  
OVER DOUANEKOSTEN IN 2022



## 812 KLACHTEN OVER DOUANEKOSTEN

149 BEREKENING EN FACTURATIE 

118 VERTRAGINGEN 

102 GIFTEN 

83 DUBBELE BETALING BTW 

52 ONTERECHT RETOUR 

40 NIET TRACEERBARE ZENDING 

268 OVERIGE

### Berekening en facturatie

De berekening door het postbedrijf van invoerrechten en btw op pakketten van buiten de Europese Unie en de bijgaande facturatie zijn de voornaamste redenen voor het indienen van een klacht. **Meer en meer behandelt de ombudsdienst hier complexe dossiers met een fiscaal tintje.** De postbedrijven passen de fiscale wetgeving, in opdracht en onder toezicht van de Algemene Administratie Douane en Accijnzen toe op de inbound uit derde landen. Het zijn de postbedrijven die de bijgaande factuur bezorgen aan de invoerder/bestemming. Klachten over de berekening en de hoogte van het factuur worden in eerste instantie dan ook gericht aan de postbedrijven en in beroep aan ombudsman poste. We ontvangen als ombudsdienst meerdere complexe dossiers omtrent fiscale vrijstellingen, toepassing van de correcte goederencodes, uitstel of verlegging van btw, berekening van btw op douanewaarde en administratieve kosten, accijnsgoederen of verboden goederen... Indien het geschil een puur fiscale aangelegenheid is, wordt de klant doorverwezen naar de AADA en in beroep naar de federale ombudsman.



## case

Een burger voert persoonlijke goederen in vanuit de VAE. Hij ontvangt een factuur van het koerierbedrijf voor de te innen heffingen. De klant betwist deze bij het bedrijf en beroept zich op de btw-vrijstelling bij de invoer van persoonlijke goederen. Het pakket was eveneens correct aangekondigd voor toepassing van de fiscale vrijstelling. Het koerierbedrijf wijzigt het factuur naar een bedrag van 39 euro, voor de administratieve afhandeling van de inklaring van het pakket. De klant betwist dit factuur eveneens en wendt zich tot de ombudsdienst.

**Resultaat van de bemiddeling:** het factuur van 39 euro wordt geannuleerd aangezien het bedrijf geen wettelijke basis kan voorleggen voor deze administratiekosten.

Het stijgende aandeel van B2C-pakketten bij de commerciële bedrijven in de postsector vraagt extra aandacht voor de wijze waarop er gecommuniceerd en gefactureerd wordt aan de eindklant, de consument. **De ombudsdienst behandelt meerdere klachten van consumenten (en KMO's) die de procedure van factureren of de gecommuniceerde berekeningen niet begrijpen en betwisten.** De wijze van facturatie blijkt gangbaar in een B2B-context maar onvoldoende transparant voor een occasionele verzender. Voorbeelden zijn hier het werken met voorschot- en eindfacturen, het bezorgen van facturen nadat het goed reeds geleverd is zodat het pakket niet meer geweigerd kan worden, geen detailberekening van de taksen, ... . Dit soort van dossiers zien we voornamelijk in het kader van klachten over douanekosten maar evenzeer omtrent onverwachte bijkomende verzendkosten bij nationale en Europese verzendingen. Bij drie koerierbedrijven is dit type klacht de belangrijkste reden om contact op te nemen met de ombudsdienst.

We stellen vast dat deze bedrijven inspanningen leveren in ombudsdossiers om de kosten helder toe te lichten. We vragen een dergelijke transparante communicatie over kosten en tarieven in elk factuur naar elke particuliere klant en KMO.

## structurele aanbeveling

**ombudsman poste beveelt de sector aan de berekening van de douanekosten helder toe te lichten aan elke klant, met extra aandacht voor de particuliere bestemming, vereniging of zelfstandige.**

## De consument betaalt 2 maal het btw-bedrag

In het kader van een vlotte inning van de btw, verschuldigd op goederen die ingevoerd worden in de Europese Unie, werd het *Import One Stop Shop (IOSS)* systeem geïntroduceerd. E-commerce handelaars van buiten de EU kunnen zich registreren in dit systeem. Consumenten betalen dan bij hun aankoop onmiddellijk de verschuldigde btw aan de handelaar, die het op zijn beurt doorstort aan de EU. Vele buitenlandse handelaars, waaronder de meeste grote e-commerce reuzen zijn geregistreerd in het IOSS systeem. De goederen (tot een waarde van 150 euro) die je als consument bij deze IOSS-geregistreerde bedrijven aankoopt, worden niet meer ingeklaard in Europa. Ze komen in België na verificatie van de IOSS-registratie rechtstreeks in het uitreikingscircuit terecht. De zendingen zonder een geldig IOSS-nummer volgen de inklaringsprocedure in België.



Na vereffening van de douanekosten door de bestemming en controle door de dienst douane en accijnzen, vervolgen de pakketten hun weg naar het uitreikingscircuit.

De inklaringsprocedure van bpost is gebaseerd op de data die elektronisch aangekondigd worden in een internationaal datasysteem dat gebruikt wordt door elke designated nationale postoperator. Deze data bevatten onder andere het IOSS-nummer waaronder de handelaar geregistreerd is. In geschillen blijkt het IOSS nummer niet of niet correct digitaal aangekondigd in het internationale datasysteem.

Het beperkt aantal klachten dat ombudsman poste in 2022 hieromtrent ontving, toont aan dat de meeste afzenders ondertussen vertrouwd zijn met de te volgen procedure en het pakket correct aankondigen. In de 83 ombudsdossiers werd doorgaans een minnelijke oplossing bereikt indien de klant via factuur en betalingsbewijs kan aantonen dat de btw reeds gevorderd werd door de handelaar bij aankoop.

De ombudsdienst raadt de consument aan om de gecontesteerde douanekosten steeds volgens de voorziene procedure te betwisten bij het postbedrijf vooraleer de btw-heffing te vereffenen.

## Giften

Een gift tussen familieleden en vrienden kan genieten van een btw- vrijstelling indien het voldoet aan volgende 3 voorwaarden<sup>8</sup>:

- De zending wordt verzonden tussen particulieren
- De waarde van de inhoud is kleiner of gelijk aan 45 euro (of één item of een combinatie van items van de zending)
- Zonder enige betaling door de geadresseerde
- Voor persoonlijk gebruik zonder enig commercieel oogmerk
- De zending heeft een incidenteel karakter
- Beperking voor tabak, alcohol, parfum en accijngoederen

De ombudsdienst ontving 102 klachten met betrekking tot giften die ingeklaard werden als een commerciële zending. Aangezien dergelijke giften bijna uitsluitend via het internationale circuit van de universele postoperatoren uitgewisseld worden, zijn deze klachten allen voor rekening van bpost.

**Als ombudsdienst stellen wij vast dat dit soort zendingen familieleden of vrienden betreft die vanuit een derde land een geschenk verzenden naar een burger in België.** Zij weten vaak niet welke gegevens ze dienen te vermelden en op welke wijze om te kunnen genieten van de vrijstelling. In België betwisten sommige bestemmingen de betalingsuitnodiging. Anderen betalen toch omdat ze vrezen dat het pakket terug gestuurd wordt naar de afzender of eenvoudigweg omdat ze niet op de hoogte zijn van de vrijstelling die voorzien is voor een

zending die voldoet aan de voorwaarden van een gift.

bpost is in deze gebonden aan strikte richtlijnen vanuit de douanewetgeving die ze dient op te volgen om geen boetes te riskeren. Een gift die niet correct aangekondigd werd of waar de betaling niet betwist werd, kan niet genieten van de voorziene vrijstelling. In een aantal ombudsdossiers wordt toch een minnelijke oplossing bereikt op basis van een commerciële vergoeding van het postbedrijf.

**De ombudsman besluit dat de toepassing van de nieuwe Europese regelgeving, die uitsluitend bedoeld is voor e-commerce zendingen, een onbedoeld effect heeft op zendingen die geen commercieel karakter hebben.** Gezien het bovendien vaak gaat om zendingen in het kader van de universele dienstverlening vragen we hieromtrent de aandacht van het beleid .

## beleidsadvies

**ombudsman poste adviseert het beleid de onbedoelde gevolgen van de toepassing van de nieuwe Europese btw regelgeving voor e-commerce op zendingen die voldoen aan de btw vrijstelling voor giften, te analyseren en desgevallend de nodige bijstellingen uit te voeren.**





## case

*"Ik ontving een brief met de melding dat er voor mij een zending is toegekomen uit Great Britain. Ik veronderstel dat het om een kalender gaat die ik al 40 jaar lang elk jaar krijg toegezonden van mijn vriend in Schotland. ... Men vraagt mij om een factuur of een betalingsbewijs, of als het om een geschenk gaat, een bewijs van waarde...*

*Verder lees ik in de brief dat wanneer het om een 'geschenk' gaat ik een email van de afzender kan overmaken, waarin hij bevestigt dat het om een geschenk gaat met vermelding van de waarde en een beschrijving van het verzonden voorwerp. In deze kan ik echter geen email overmaken om dat mijn vriend (80j) niet meer in staat is om nog emails te versturen ... Wat een rompslomp voor een eenvoudige kalender. Kan men daar geen humane en eenvoudige oplossing voor vinden, blijkbaar niet want de contactpersoon bij import&export naar wie ik werd verwezen, deelde mij kortaf mede dat de wet geen uitzonderingen kent. Alstublieft."*

**Resultaat van de bemiddeling:** op basis van de verklaringen van de klant wordt de zending aanvaard als een gift en zonder kosten uitgereikt.



## POST: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

Het aantal klachten over de uitreiking van briefwisseling verminderde sterk gedurende de laatste jaren. Elektronische communicatie (e-mail, social media, apps van de media) vervangt de brieven, kranten, ... Toch is het belangrijk dat we voldoende aandacht besteden aan de klachten over gewone zendingen. Ze maken deel uit van het pakket aan universele diensten die de wetgever heeft gedefinieerd en waarvoor er dus een duidelijke kwaliteitsvereiste is vastgelegd.

In de bemiddelingsaanvragen merken we dat de brieven waarover men ons contacteert vaak brieven met een belangrijke waarde zijn. Het gaat om persoonlijke communicatie, facturen, oproepingsbrieven van de overheid of voorlichtingscampagnes. **Een verwijzing naar de digitale kloof is hier pertinent. Mensen met minder digitale vaardigheden, zijn voor hun persoonlijke administratie afhankelijk van een correcte ontvangst van hun briefwisseling.** En elke afzender rekent op de correcte verzending van zijn brieven en facturen.

Hetzelfde geldt voor aangetekende brieven, die ook onder de universele dienst vallen. Veel van deze zendingen kaderen binnen een administratieve of gerechtelijke procedure, of zijn belangrijke communicatie-instrumenten waarbij de datum en bewijs van verzending en/of uitreiking essentieel zijn.





## KLACHTEN OVER BRIEVENPOST

	BRIEVEN	AANGETEKENDE BRIEVEN	TIJDSCHRIFTEN	KRANTEN	OVERIGE	TOTAAL
VERDWIJNING	202	122	37	31		392
FOUTEN BIJ DE UITREIKING	172	117	7	12		308
VRAAG SCHADEVERGOEDING	34	44	5	1	35	119
VERTRAGING	60	30	17	10		117
UITREIKING OPGESCHORT	2	1	21	14	47	85
NAZENDING/ADRESWIJZIGING	58	4	1			63
TERUG NAAR AFZENDER	31	11	1	1		44
BESCHADIGING	17	3	1	3	3	27
OVERIGE	6	36	3		20	65
<b>TOTAAL</b>	<b>582</b>	<b>368</b>	<b>93</b>	<b>72</b>	<b>105</b>	<b>1.220</b>

## Aangetekende brieven

Burgers en bedrijven verkiezen bewust een aangetekende zending bij delicate briefwisseling. Voor de afzender is het belangrijk om te kunnen bewijzen dat hij wel degelijk de zending verstuurd heeft op een welbepaalde datum en dat de geadresseerde deze ontvangen heeft (handtekening voor ontvangst). Voor de bestemming is het uiteraard belangrijk dat hij de aangetekende brief tijdig ontvangt. Bij elke stap, van het correct scannen van de barcode van de aangetekende zending, tot het correct uitvoeren van de identiteitscontrole en het, door

de juiste persoon, laten tekenen voor ontvangst, is het belangrijk om de voorgeschreven procedures te volgen. Dit soort zendingen laat geen slordigheden toe.

Alle 368 klachten omtrent een aangetekende zending tonen aan dat dit type zending gebruikt wordt als een belangrijk juridisch en maatschappelijk instrument. We bevelen bpost dan ook aan om meer in te zetten op sensibilisering bij de uitreikers over de correcte procedures voor de identiteitscontrole, de uitreiking van aangetekende zendingen, en het belang om deze te volgen.<sup>9</sup>

### structurele aanbeveling

**ombudsman poste beveelt bpost aan de procedure voor de uitreiking van een aangetekende zending correct op te volgen, met een bewijs van de verificatie van de identiteit van de geadresseerde.**

### case

De klant verstuurt een aangetekende zending die hij in het kader van een juridisch dispuut verder wenst te gebruiken. De AR-kaart wordt echter niet correct getekend door de ontvanger van de zending. Hierdoor verliest de aangetekende zending zijn waarde voor de klant, hij kan in de rechtbank niet aantonen dat de zending wel degelijk en tijdig ontvangen is door de bestemming. Hij vraagt een sluitend bewijs van bpost. De klant stelt de betrouwbaarheid van deze dienstverlening in vraag.

**Bemiddeling loopt:** Op het dossieroverleg wordt overeengekomen dat bpost een bewijs met handtekening van de klant bezorgt.

### case

De stad X verstuurt een aanmaning voor een achterstallige betaling via aangetekende zending aan één van zijn burgers. Aangezien enige tijd later nog steeds geen betaling volgt, wordt een deurwaarder ingeschakeld met extra kosten voor de burger als gevolg. De inwoner betwist de extra kosten en deelt mee aan de stadsadministratie de aangetekende zending nooit gezien of ondertekend te hebben, ondanks dat de administratie over een handtekening van ontvangst beschikt.

**Resultaat van de bemiddeling:** het onderzoek van de ombudsdienst wijst uit dat niet kan aangetoond worden dat de aangetekende zending correct werd uitgereikt. De handtekening is onleesbaar en de identiteit van de correcte geadresseerde werd niet geverifieerd, noch werd een foto genomen van de ID-card. De postbode kon zich de uitreiking van de zending niet meer herinneren. Aan de Stad X werd het resultaat van het onderzoek meegedeeld.

## Gewone briefwisseling

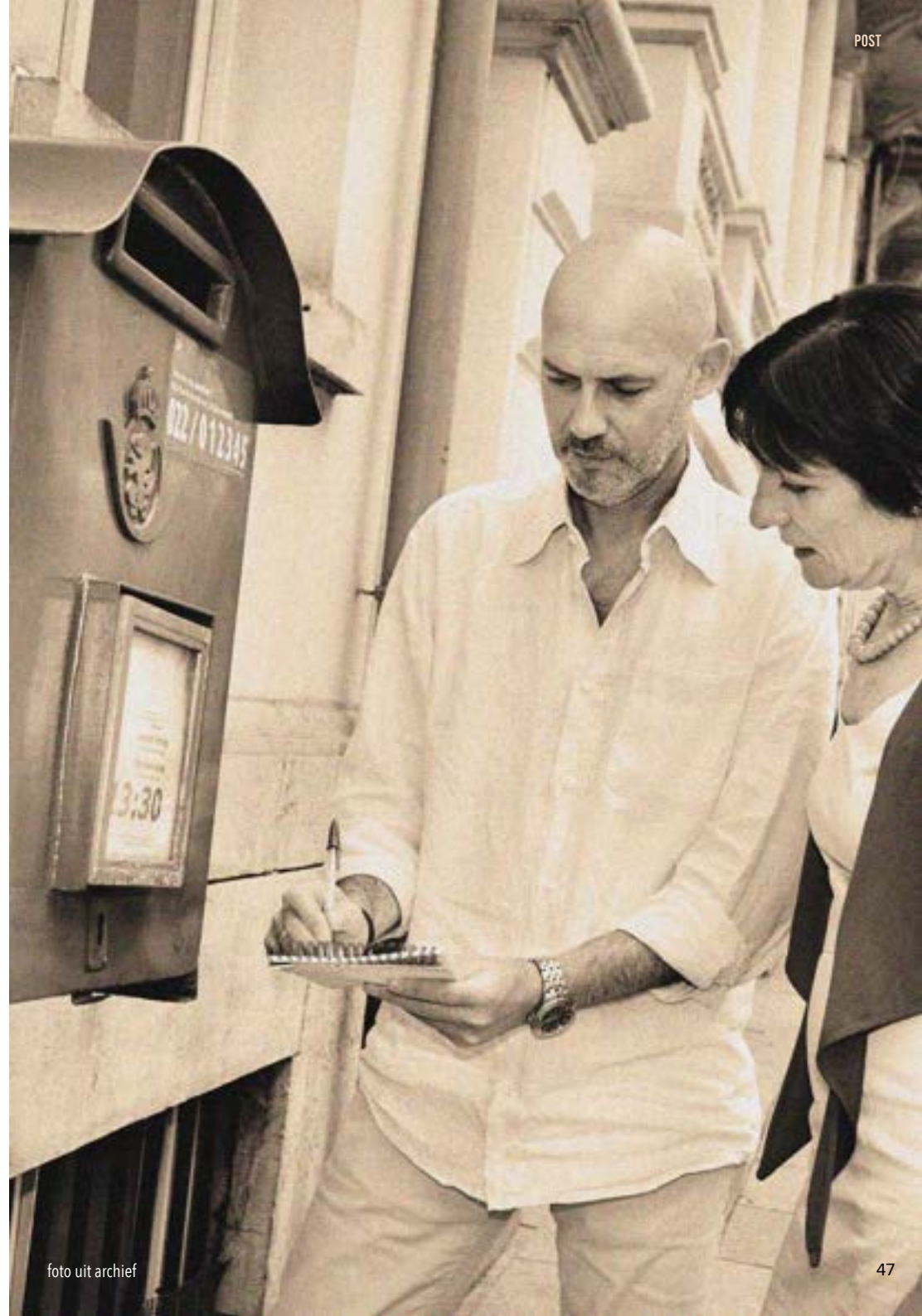
Wat gewone briefwisseling betreft, zijn de meest voorkomende klachten het verlies van brieven tijdens de behandeling in het postcircuit en de uitreiking van zendingen op een verkeerd adres. Dergelijke problemen kunnen lang aanslepen, en in een ombudsdossier zien we vaak dat de gebruiker meerdere klachten indient vooraleer er echt verbetering optreedt. Dit heeft te maken met de aard van dit soort zendingen. Gewone zendingen zijn niet traceerbaar in het postcircuit. bpost verwerkt dagelijks miljoenen brieven en andere postzendingen, die allemaal verwerkt worden in één van de vijf sorteercentra in ons land en vervolgens 'sochtends naar uitreikingskantoren vertrekken. Zij dragen geen barcode die gescand kan worden tijdens de aanneming, sortering, vervoer en uitreiking. Door de hoeveelheid zendingen en hun verwerkingsproces kunnen we nooit met zekerheid vaststellen waar een bepaalde brief zich op welk moment bevindt.

Het aantal klachten over brievenpost zakt weliswaar, maar **als onderdeel van de universele dienstverlening voor elke burger verdient briefwisseling voldoende aandacht. Correcte uitreiking blijft belangrijk:** afzenders rekenen erop dat hun brieven tijdig en op het juiste adres toekomen; voor bestemmingen blijft de tijdige en correcte ontvangst onontbeerlijk. Ook in een dalende brievenmarkt.

Bijgevolg vraagt ombudsman poste ,evenals in het jaarrapport van 2021, te onderzoeken of een traceerbare priorzegel aangewezen en haalbaar is.

Er worden steeds minder brieven verzonden, maar zij hebben vaak een bijzonder belang voor de afzender en/of de geadresseerde. **Tracering van een (betaalbare) priorzegel kan aan deze tendens in de universele postdienstverlening tegemoet komen.** In andere Europese landen blijkt deze mogelijkheid reeds doorgevoerd of onderzocht te worden, bv. de tracering via een QR-code.

Het niet ontvangen van verschillende (gewone) zendingen kan wijzen op een meer structureel probleem bij de sortering en/of uitreiking zelf. In dat opzicht is het opvolgen van de ontvangen zendingen of de controle van de voorsortering door de teamleader van het uitreikingskantoor zeker nuttig om de oorzaak van het niet ontvangen van zendingen te achterhalen. Het bespreken van de klacht met de postbode(s) kan nieuwe elementen aan het licht brengen (bijvoorbeeld een probleem met de brievenbus of adressering). Ook wordt dan de aandacht van de postbode gevestigd op de correcte uitreiking op dat adres.





## RELATIE TUSSEN HET BEDRIJF EN ZIJN KLANT: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

Een vraag tot bemiddeling die wordt ingediend bij ombudsman poste omvat vaak twee aspecten; de hoofdklacht over de postzending zelf, maar evengoed ook een klacht over de manier waarop het geschil initieel door de klantendienst van het betrokken postbedrijf werd behandeld.

**In 2022 ontvingen we 1.244 relationele klachten.**

Op zich is dit cijfer niet verwonderlijk, aangezien een ontvankelijke klacht bij ombudsman poste impliceert dat de gebruiker zich in eerste lijn heeft gewend tot de klantendienst van het postbedrijf, en niet tevreden is over de manier waarop de klacht behandeld werd of omdat de klant geen antwoord heeft mogen ontvangen. De ombudsdienst zal dit type van klacht enkel registreren wanneer de gebruiker de miscommunicatie expliciet vermeldt in zijn schriftelijke klacht.

Anderzijds is het zo dat extra aandacht voor een performante klantendienst zal resulteren in een daling van het aantal ingediende klachten bij onze dienst. Op die manier versterkt het bedrijf de relatie met de gebruiker, en het vertrouwen die de consument in het bedrijf heeft.

## TOP 3 VAN RELATIONELE KLACHTEN

1

**548 KLACHTEN**  
DE KLANTDIENST BIJDT  
GEEN OPLOSSING

2

**331 KLACHTEN**  
OMTRENT COMMUNICATIE, WAARONDER :  
• 88 KLACHTEN: DE KLANTDIENST  
IS NIET BEREIKBAAR  
• 104 KLACHTEN: TELEFONEERT OF  
MAILT NIET TERUG, ONDANKS EEN BELOFTE

3

**202 KLACHTEN**  
DE BESTEMMELING KAN NIET  
TERECHT BIJ HET BEDRIJF MAAR  
WORDT RECHTSTREEKS VERWEZEN  
NAAR DE AFZENDER





## Rechten van de bestemming

Wanneer een postgebruiker een klacht indient, ongeacht of het een afzender of een ontvanger van een postzending betreft, zoekt deze een oplossing voor zijn geschil. Het geschil wordt frustratie wanneer hij eveneens problemen ondervindt om zijn klacht in te dienen bij het postbedrijf.

Het louter doorverwijzen van de bestemming naar de afzender als enige ondernomen actie door de klantendienst, werd door onze dienst 202 maal geregistreerd in 2022. Deze klachten worden verder niet meer onderzocht door de klantendienst van het betrokken bedrijf. De klager wordt dan geconfronteerd met zowel het probleem van het ontvangen van zijn zending, als de weigering van het postbedrijf om de klant verder te helpen.

Het louter doorverwijzen van de klacht naar de afzender wordt door de bestemmingen zeer vaak expliciet vermeld bij geschillen met DPD, PostNL, bpost en GLS.

**De ombudsdienst herhaalt dat, conform internationaal en nationaal postrecht<sup>10</sup>, elke gebruiker (afzender én bestemming) van postdiensten het recht heeft een onderzoek aan te vragen bij het betrokken postbedrijf.** Een reglementaire schadeloosstelling zal doorgaans de contractuele aansprakelijkheid volgen.

Bovendien blijkt uit bemiddelingsdossiers dat er heel wat situaties zijn waar een standaard verwijzing naar de afzender geen oplossing zal bieden voor de geadresseerde. Het is het postbedrijf dat actie dient te ondernemen. Enkele voorbeelden:

- Er is een duidelijke fout van het postbedrijf in de uitreiking, bv. het pakket wordt op een verkeerd adres uitgereikt.
- Een pakket ligt in een afhaalpunt maar de bestemming ontving geen of een fout bericht. Mits een kleine inspanning kan het probleem opgelost worden.
- Een pakket 'zit vast' in het netwerk van het pakketbedrijf en moet gedeblokkeerd worden.
- De klacht betreft het niet aanbellen van de postbode voor de uitreiking van een zending.
- De tracker duidt aan dat het pakket uitgereikt is, maar de bestemming geeft aan niets ontvangen te hebben. In deze situatie heeft een verwijzing naar de afzender geen enkele zin, aangezien die voortgaat op de tracker om de correcte levering na te gaan en aldus niet over zal gaan tot het compenseren van zijn klant.

De ombudsdienst heeft de voorbije jaren meermaals gehamerd op de rechten van de bestemming op een onderzoek bij de postbedrijven. **Ondanks de meer consumergerichte approach die door de postsector waait, blijft het afwijzen van de rechten van de bestemming een hardnekkig probleem. De aanbeveling wordt dan ook hernomen.**

### structurele aanbeveling

**ombudsman poste beveelt de sector aan de rechten van de bestemming te garanderen, door zijn klacht te onderzoeken, de klant correct te informeren en in gerechtvaardigde gevallen de geleden schade te vergoeden.**



## Bereikbaarheid van de klantendienst

88 klanten melden in 2022 dat de klantendienst van het betrokken bedrijf moeilijk te bereiken is. Ondanks meerdere pogingen slagen ze er niet in om telefonisch iemand van de klantendienst te bereiken of er komt geen antwoord op een klacht, ingediend per mail of via een online systeem.

Deze onbereikbaarheid stoort de klanten dermate dat ze dit in hun bemiddelingsaanvraag uitgebreid beschrijven. Soms wordt dit aspect het belangrijkste onbehagen zodat de klacht over de postzending zelf van ondergeschikt belang wordt.

Citaat van een klant (reactie naar het postbedrijf):

***U geeft in uw antwoord aan dat ik u steeds opnieuw kan contacteren voor verdere vragen, maar dat is niet het geval. Nadat ik u een reactie verstuurd, ontvang ik een automatische melding dat mijn dossier intussen gesloten is en dat ik me tot de website moet wenden om een nieuw bericht te schrijven.***

Het niet beantwoorden van de vragen van de klant blijkt meermaals de reden om een bemiddelingsaanvraag in te dienen bij de ombudsdienst. In de tweede helft van 2022 was dit de meest voorkomende relationele klacht van klanten van Mondial Relay. Stroeve communicatie en oplossingen die uitblijven, leiden meerdere klanten naar ombudsman poste.





## ADVIES AAN DE POSTSECTOR

### Het herroepingsrecht bij de online aanmaak van verzendlabels

In 2022 ontving ombudsman poste een negental klachten over de terugbetaling van ongebruikte labels die door de consument online zelf werden aangemaakt.

In sommige gevallen was de verzending niet meer nodig (zoals een annulering van de aankoop tussen twee particulieren), in andere gevallen was er sprake van een fout ingegeven adres of een technische storing op de website van bpost. Het bedrijf weigerde in elk van deze gevallen een terugbetaling aan de consument. De klant stapte daarop ontevreden naar de ombudsdienst.

De centrale vraag in deze dossiers was of het herroepingsrecht (dit is het recht van de consument om binnen de 14 dagen na de aankoop van een product of dienst deze beslissing te herzien en de bestelling te annuleren, zoals ingeschreven in het Europese consumentenrecht en in Belgische wetgeving omgezet in Boek VI van het Wetboek Economisch Recht (WER)) van toepassing is op deze diensten. De wetgever voorziet inderdaad een aantal uitzonderingen waar de handelaar dit recht mag weigeren; zoals bij diensten die reeds werden uitgevoerd, digitale diensten en gepersonaliseerde producten; denk

bijvoorbeeld aan op maat gemaakte kledij of juwelen met persoonlijke instructies.

bpost beroept zich in deze dossiers op de uitzonderingen die de wetgever voorziet, onder meer de voorzieningen omtrent gepersonaliseerde goederen en digitale diensten. bpost beroept zich ook op een extern juridisch advies dat deze stelling onderschrijft.

De ombudsmannen hebben het initiatief genomen om hierover samen te zitten met de experts van de FOD Economie, die echter een andere mening toegedaan waren. Zij bevestigen het standpunt van de ombudsdienst dat de aankoop van een verzendlabel bij een postbedrijf dient gezien te worden als de aankoop van een vervoerdienst. De FOD Economie concludeert dat de door bpost ingeroepen uitzonderingen in de wet niet van toepassing zijn op deze dienstverlening.

De ombudsdienst heeft daarop in elk van deze dossiers een aanbeveling gericht aan bpost, met onze argumentatie en de vraag om elk van deze labels te vergoeden. bpost heeft intussen toegezegd om in al deze lopende dossiers een commercieel gebaar te betalen ter waarde van de betaalde verzendkosten. Het bedrijf wenst dit echter niet uit te breiden naar vragen hieromtrent die zij zelf ontvangt via de klantendienst.

Het herroepingsrecht is een wettelijk verankerd

recht voor consumenten in Europese en nationale wetgeving<sup>11</sup>. **Op basis van de vaststelling dat verschillende pakketbedrijven dit recht niet toepassen op de aankoop van een verzendlabel, formuleert de ombudsdienst hieromtrent een aanbeveling.**

#### structurele aanbeveling

**ombudsman poste beveelt de bedrijven aan het recht op het herroepen van de online aankoop van een verzendlabel toe te passen, op eenvoudige vraag van een particuliere klant en voor zover het pakket nog niet ter verzending werd afgeleverd bij het pakketbedrijf.**



## MINDER BEROEPSGESCHILLEN, MEER COMPLEXE DOSSIERS

De complexiteit van de dossiers die de ombudsdienst behandelt, is verhoogd door de jaren heen. Een belangrijke factor is hier de impact van nieuwe (Europese) regelgeving in verschillende domeinen en de boomende e-commerce met meer dossiers over zendingen die Belgische en Europese grenzen overschrijden<sup>12</sup>. Deze tendensen vereisen expertise in het onderzoek en in het bemiddelen tot een minnelijke schikking.

Het meest recente voorbeeld zijn de douanerichtlijnen die de koerierbedrijven als declarant moeten volgen. Een aanzienlijk deel van de online aankopen gebeurt in webshops buiten de Europese Unie. Sinds juli 2021 is er een nieuw inklaringsstelsel beslist door de Europese wetgever, waarbij de consument zijn btw en andere kosten reeds kan verrekenen bij de online aankoop van de goederen. Zoals bij de meeste systemen waren er ook hier kinderziektes, waardoor de ombudsdienst in de tweede helft van 2021 en begin 2022 een groot aantal bemiddelingsvragen omtrent inklaringskosten ontving. Hoewel de nieuwe regels nu veel meer ingeburgerd zijn én de toevloed van dergelijke klachten afgenomen is, blijven ontvangers van

pakjes van buiten de EU ons vragen stellen over de toepassing van de douanewetgeving, vaak over zeer specifieke onderwerpen. In welke mate zijn een geschenk in het kader van een zakenrelatie, een eenmalige verzending van een ngo, een medaille voor sportprestaties of zelfs een kunstwerk van toepassing voor de uitzonderingen die de wetgever voor 'Gifts' voorziet? Hoe definieert het douanewetboek 'personal used goods'? Onze medewerkers dienen zich steeds vaker te specialiseren in de werkzaamheden die de postbedrijven uitvoeren in opdracht van de FOD Financiën in het kader van het aanrekenen van douaneheffingen en btw.

Een andere, minder recente evolutie is de verandering in de wetgeving rond aansprakelijkheid. Waar het universele postbedrijf vroeger vrijwel volledig vrijgesteld werd van aansprakelijkheid, zijn er intussen verschillende aansprakelijkheidsregimes: voor nationale en internationale verzendingen, voor zendingen die vallen onder de universele postdiensten en deze onder de commerciële diensten en zelfs regimes die variëren per transportmodus.

De aansprakelijkheid voor internationale pakketten vraagt eveneens doorgedreven onderzoek en bemiddeling.



### case

Een pakket (verzekerd voor 100 euro) met als inhoud cadeaus voor kinderen wordt vanuit Polen naar een familielid in België verzonden. Op de tracking ziet de bestemming dat het gewicht van de zending plots wijzigt van 2,8 kg naar 280 kg. De zending komt niet toe en de bestemming krijgt van de klantendienst van het koerierbedrijf te horen dat de zending te zwaar was. Onderzoek op vraag van de ombudsdienst wijst uit dat er een fout gebeurd is in het sorteercentrum in België. Het gewicht van de zending werd verkeerdelijk gewijzigd en de zending is sindsdien spoorloos.

**Resultaat van de bemiddeling:** Het Belgische koerierbedrijf vergoedt het Poolse koerierbedrijf, conform hun onderling contract. Het Poolse koerierbedrijf vergoedt de afzender voor de verzekerde waarde, 100 euro. De bestemming laat weten dat haar familielid een nieuwe verzending stuurde.

Naast voorzieningen uit de postwetgeving, kan een gedupeerde ook rechten halen uit het consumentenrecht. Dit maakt de behandeling van een klacht complexer, omdat een klager met een gelijkaardig probleem niet steeds dezelfde rechten heeft. Een consument die zijn bestelling niet ontvangen heeft, kan bij het postbedrijf een buitencontractuele vergoeding claimen indien het gaat om bepaalde zendingen. Voor aangetekende zendingen, waar een gedupeerde die schade kan aantonen tot maximaal vijftig maal de verzendkost vermeerderd met de aantekentaks kan ontvangen, maar enkel wanneer het om een nationaal verstuurd aangetekende zending gaat. Deze vergoedingen en de plafonds zijn enkel van toepassing wanneer pakketten werden verstuurd in het kader van een universele postdienst, en in de praktijk betekent dat; wanneer het bedrijf dit soort zending heeft opgenomen in haar algemene voorwaarden voor universele dienst (dit is enkel van toepassing voor bpost).

Wat betreft de contractuele aansprakelijkheid kunnen we een consument adviseren over zijn rechten bij niet-ontvangst van de bestelling tegenover de verkoper, maar de voorzieningen uit het consumentenrecht (het recht op een vervangzending of een terugbetaling van het aankoopbedrag) gelden enkel bij transacties tussen een particuliere consument en een professionele verkoper. Aansprakelijkheid voor een transactie tussen twee particulieren valt dan

weer terug op de algemene voorzieningen uit het Burgerlijk Wetboek, die moeilijker af te dwingen zijn.

Onze dienst is verantwoordelijk voor het postaal onderzoek, maar voor oplossingen bij de handelaar verwijzen we door naar andere bemiddelingsdiensten, zoals de Consumentenombudsdienst, het Europees Centrum voor de Consument en de Ombudsman voor de Handel.

Een gedupeerde die een probleem heeft en een oplossing wil, heeft niet altijd een boodschap aan het feit dat de wetgeving soms niet helemaal duidelijk is, dat de rechten verschillen naargelang een specifieke situatie of product en dat er verschillende diensten bevoegd zijn voor één klacht. Met betrekking tot dit laatste heeft ombudsman poste samengezeten met verschillende andere ombudsdiensten: de consumentenombudsdienst, het Europees Centrum voor de Consument en de Ombudsman voor de Handel.

Indien een geschil omtrent een online-aankoop een onderzoek en bemiddeling vraagt in de transportsector én bij de handelaar, worden de resultaten van het onderzoek tussen de bemiddelingsdiensten uitgewisseld, zodat een minnelijke oplossing bereikt kan worden. Deze uitwisseling gebeurt na uitdrukkelijk akkoord van de consument.



### case

Een consument koopt online een light-box bij een Franse webshop ter waarde van 89 euro. De tracking geeft aan dat het pakket uitgereikt is in de brievenbus. Onze klant meldt dat hij de zending niet ontvangen heeft. De afzender compenseert hem niet aangezien de tracking uitgereikt vermeldt. Het postbedrijf verwijst hem rechtstreeks naar de afzender, zonder een onderzoek te voeren. De klant wendt zich tot de ombudsdienst en deelt ook mee dat het pakket te groot is om in de brievenbus te passen.

**Resultaat van de bemiddeling:** Het pakketbedrijf erkent dat ze de correcte uitreiking van het pakket niet kan bevestigen. De consument kan met dit resultaat zijn consumentenrecht afdwingen bij de Franse handelaar. Hij wordt aangeraden het ECC in te schakelen indien de handelaar niet wil meewerken. De consument laat aan de ombudsdienst weten dat de handelaar een vervangzending bezorgd heeft.



## OMBUDSMAN POSTE ALS ORGANISATIE

ombudsman poste is een onafhankelijke, federale overheidsdienst, gecreëerd bij de Wet van 21 maart 1991<sup>13</sup>, en sinds februari 2007<sup>14</sup>, bevoegd voor alle bedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt.

Als beroepsinstantie heeft de ombudsdienst de bevoegdheid<sup>15</sup> alle klachten van gebruikers te onderzoeken die verband houden met:

- De activiteiten van bpost, met uitzondering van:
  1. Klachten waarvoor een andere onafhankelijke, sectoriële geschillencommissie of onafhankelijke bemiddelaar bevoegd is;
  2. Klachten die producten en diensten betreffen die door bpost aangeboden worden in onderaanneming van derden.
- 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 onderneming, een vereniging, een organisatie, ...zowel bestemming als afzender voor zover het probleem te maken heeft met een bedrijf dat actief is op de Belgische postmarkt en er voorafgaand een klacht werd ingediend bij het betrokken bedrijf volgens hun interne procedure. De ombudsdienst voor de Postsector heeft

geen eigen rechtspersoonlijkheid, maar is administratief aangehecht aan het BIPT, met wie een samenwerkingsovereenkomst afgesloten werd die de goede werking en de onafhankelijkheid van de ombudsdienst garandeert.

**De ombudsdienst beschikt over een personeelskader van 17 dossierbeheerders en 2 ombudsmannen.**

**De ombudsdienst wordt gefinancierd door de postsector.** Dit gebeurt via een in de wet vastgelegde formule waarbij een postbedrijf een bijdrage betaalt, in verhouding met het aantal ontvankelijke beroepsklachten per jaar aan haar bedrijf. Enkel bedrijven die meer dan 12 ontvankelijke klachten hebben en een jaaromzet van meer dan 500.000 euro zijn bijdrageplichtig. Met betrekking tot het budget voorziet de Wet van 21 maart 1991, 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. Hetzelfde geldt voor de rekeningen.





## EVOLUTIE VAN DE BEGROTING

	2022	2021	2020
<b>TOTAAL BUDGET</b>	<b>€2.752.680</b>	<b>€2.599.490</b>	<b>€2.331.900</b>
PERSONEEL	€2.207.180	€2.063.690	€1.796.100
WERKINGSKOSTEN	€475.500	€445.800	€402.800
INVESTERINGEN	€70.000	€90.000	€115.000

## EVOLUTIE VAN DE UITGAVEN

	2022	2021	2020
<b>TOTAAL UITGAVEN</b>	<b>€2.304.879</b>	<b>€2.065.656</b>	<b>€1.967.438</b>
PERSONEEL	€2.121.213	€1.879.832	€1.776.960
WERKINGSKOSTEN	€177.190	€169.169	€150.074
INVESTERINGEN	€6.476	€16.655	€40.404

## HET NETWERK VAN OMBUDSMAN POSTE

### Ombudsdiensten werken samen

ombudsman poste is lid van [ombudsman.be](https://www.ombudsman.be), het Belgische netwerk van ombudsmannen. Elk van deze ombudsmannen onderzoekt onafhankelijk en objectief de klachten en bemiddelt om een oplossing te bereiken voor het geschil.

Alle aangesloten ombudsmannen passen dezelfde 10 principes voor kwaliteitsvol ombudswerk toe, waaronder het doorverwijzen van klachten indien die ressorteren onder de bevoegdheid van een collega ombudsman.

Met betrekking tot een geschil omtrent de aankoop en het vervoer in een B2C-context is de samenwerking tussen ombudsman poste, de consumentenombudsdienst, het Europees Centrum voor de Consument en de Ombudsman voor de Handel verder uitgewerkt. Indien de consument hierom verzoekt, worden de resultaten van het bemiddelingsonderzoek bezorgd aan een collega-ombudsman.



### De consumenten-ombudsdienst en sterk ombudswerk!

Consumenten en ondernemingen die een geschil op een snelle, goedkope en laagdrempelige manier willen oplossen kunnen daarvoor terecht bij 15 gekwalificeerde entiteiten, waaronder 10 ombudsdiensten. Elke dienst treedt op als onafhankelijke en onpartijdige tussenpersoon in zijn sector.

De overgrote meerderheid van de consumenten en ondernemingen vindt zijn weg rechtstreeks naar de bevoegde ombudsdienst. Consumenten en ondernemingen die niet weten waar ze hun geschil aanhangig kunnen maken, kunnen terecht bij de Consumentenombudsdienst, die het sluitstuk vormt van de buitengerechtelijke geschillenregeling in België.

De Consumentenombudsdienst is het contactpunt voor consumenten en ondernemingen voor alle vragen aangaande ADR (Alternative Dispute Resolution of buitengerechtelijke geschillenregeling). Elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil wordt door de COD in ontvangst genomen en na grondige analyse doorgestuurd naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit, zoals ook ombudsman poste er een is. Ten slotte behandelt de COD alle consumentengeschillen die hij aan geen andere gekwalificeerde entiteit kan overmaken, het betreft hier de zogenoemde residuaire geschillen.

Samen maken de ombudsmannen<sup>16</sup> van de gereuleerde sectoren en de Consumentenombudsdienst een groot verschil. In 2022 werden in totaal 76.202 dossiers ingediend. In 30.966 ontvankelijke dossiers werd een bemiddeling opgestart en dit resulteerde in een minnelijke oplossing tussen de partijen in 23.269 dossiers. Gemiddeld duurt een procedure bij een ombudsdienst 53 dagen<sup>17</sup>.

### Snel, gratis en doeltreffend

Om het ombudswerk een nog breder draagvlak te geven, en beter bekend te maken bij het publiek schreven de sectorale ombudsdiensten een memorandum<sup>18</sup> met zes aandachtspunten:

- Elke bemiddelingsdienst moet sectordekkend zijn
- De Consumentenombudsdienst als uniek loket
- De aanbevelingen van een ombudsman verdienen weerklink
- Buitengerechtelijke geschillenregeling bekender maken bij het grote publiek
- Tijdige aanstelling en erkenning van de ombudsmannen
- Raakvlak tussen justitie en economie vraagt om een constructief debat

De ombudsdiensten blijven zich inspanssen om het landschap van de buitengerechtelijke geschillenregeling te promoten en te optimaliseren.



## LEXICON

**AADA:** Algemene Administratie Douane en Accijnzen, dienst binnen de FOD Financiën, bevoegd voor de inning van de heffingen.

**Aangetekende zendingen:** een zending volgens de definitie in artikel 2, 9° van de Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten: "een dienst die op forfaitaire basis tegen de risico's van verlies, diefstal of beschadiging waarborgt, waarbij de afzender, in voorkomend geval op zijn verzoek, een bewijs ontvangt van de datum van afgifte of van de bestelling van de postzending aan de geadresseerde".

**Beheerscontract / Beheersovereenkomst:** schriftelijke overeenkomst afgesloten tussen de Belgische staat en bpost over de kwaliteitscriteria van de universele postdiensten en diensten van algemeen economisch belang en gepubliceerd als een koninklijk besluit.

**Import one stop shop (IOSS):** De import one stop shop (IOSS) zorgt ervoor dat de Europese consument geen btw meer dient te betalen op het moment dat de goederen in de EU worden ingevoerd. Het zijn de verkopers en online-platforms die in dit systeem de btw innen, aangeven en betalen aan de belastingautoriteiten in de EU.

**Inbound:** internationale zendingen die ons land binnenkomen.

**Inklaring:** het proces van de douanediensten of het douaneagentschap van de postoperator waarbij de aard en de waarde van de inhoud van de zending wordt nagegaan, en de douaneheffing en bijkomende kosten worden berekend.

**Inklaringskosten:** de berekende douaneheffingen, inclusief administratieve kosten en btw.

**Last mile:** de laatste fase in de uitreiking van een postpakket, waarbij de chauffeur of postbode de zending aanbiedt bij de geadresseerde.

**Outbound:** internationale zendingen die uit ons land vertrekken.

**Pakket:** een pakket binnen de definitie van een postzending, zoals gedefinieerd in artikel 2, 7° van de Wet van 26 januari 2018.

**Postoperator / Postbedrijf:** "elke onderneming die een of meer postdiensten aanbiedt" (artikel 2, 2° van de Wet van 26 januari 2018).

**Postdiensten:** "diensten die bestaan in het ophalen, het sorteren, het vervoeren en de distributie van postzendingen, met uitzondering van de postdiensten aangeboden door de natuurlijke persoon of rechtspersoon van wie de post afkomstig is" (artikel 2, 1° van de Wet van 26 januari 2018).

**Postzending:** "geadresseerde zending in de definitieve vorm waarin zij door de aanbieder van postdiensten moet worden vervoerd en waarvan het gewicht niet hoger is dan 31,5 kg" (artikel 2, 7° van de Wet van 26 januari 2018).

**Track&trace / tracking:** een online traceringsstool waarmee de aanbieder van postdiensten de gebruikers toelaat om zendingen met een barcode online te volgen in het verwerkingsproces.

**Universele postdiensten / Universele dienstverlening:** alle postdiensten, zoals gedefinieerd in definitie van 'universele postdiensten' in de Wet van 26 januari 2018: "Art. 15. § 1. De universele postdienst omvat de volgende verrichtingen : 1° het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postzendingen tot 2 kg; 2° het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van de tegen enkelstuktarieven aangeboden postpakketten tot 10 kg; 3° de distributie van de tegen enkelstuktarieven aangeboden postpakketten ontvangen vanuit andere lidstaten tot 20 kg; 4° de diensten in verband met aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde. De universele postdienst omvat zowel de nationale als de grensoverschrijdende diensten."

**UPU:** Universal Postal Union (Wereldpostvereniging): een VN-orgaan dat standaarden stelt die gelden als internationale regelgeving, onder andere over de aansprakelijkheid van de postoperator.

## EINDNOTEN

**1** Koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen

**2** Artikel 5 1° van het Koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen.

**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.

**4** Er zijn momenteel nog 2 andere licentiehouders die postdiensten aanbieden op een beperkt deel van het grondgebied.

**5** Pakketten die onderdeel uitmaken van de postsector en de bijgaande nationale regelgeving zijn gedefinieerd in de Wet van 26 januari 2018, artikel 2, 2°. Deze pakketten hebben een maximum gewicht van 31,5 kg.

**6** Artikel 23 uit Sectie K van de UPU Parcel Manual

**7** Artikel 16 §1 van de Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten.

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

**9** Artikel 9 van het Koninklijk Besluit van 14 maart 2022 betreffende de postdiensten

**10** Artikel 3, §1, 2° van de Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten

**11** Artikel 45 – 53 uit Boek VI van het Wetboek van Economisch Recht

**12** Uitvoeringsverordening (EU) 2020/194 van de Commissie van 12 februari 2020 tot vaststelling van nadere bepalingen voor de toepassing van Verordening (EU) nr. 904/2010 van de Raad wat

betreft bijzondere regelingen voor belastingplichtigen die diensten voor niet-belastingplichtigen, afstandsverkoop van goederen en bepaalde binnenlandse goederenleveringen verrichten (zoals gewijzigd bij Uitvoeringsverordening (EU) 2020/1318 van de Commissie)

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

**14** Wet van 21 december 2006 houdende diverse bepalingen met het oog op de oprichting van de Ombudsdienst voor de Postsector en tot wijziging van de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

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

**16** Energie, financiële diensten, telecommunicatie, treinreizigers, postdiensten en verzekeringen

**17** Omwille van de enorme toename in 2022 van het aantal dossiers bij de ombudsman energie bedroeg de gemiddelde behandelingstermijn van een energie-dossier 179 dagen.

**18** Het memorandum kan u [hier](#) raadplegen.



Artikel 46 van de wet van 21 maart 1991 bepaalt dat de ombudsman poste 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 en de Postbedrijven, actief op de Belgische markt. Het jaarverslag is online ter beschikking voor het publiek, [www.ombudsmanposte.be](http://www.ombudsmanposte.be). Indien gewenst, wordt gratis een gedrukt exemplaar opgestuurd.

**Verantwoordelijke uitgever:**

Paul De Maeyer en Katelijne Exelmans,  
ombudsmannen

**Layout:**

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