



**S M S P O M P S**

**OMBUDSDIENST  
VOOR DE POSTSECTOR  
JAARVERSLAG**

**20  
18**

# INHOUDSOPGAVE



## 04 VOORWOORD

## 10 KERNCIJFERS BEMIDDELINGSVRAGEN

- Ontvankelijke en niet-ontvankelijke bemiddelingsvragen
- Evolutie van het aantal bemiddelingsvragen

## 13 KERNCIJFERS ONTVANKELIJKE KLACHTEN

- Ontvankelijke klachten naar categorie: post, pakketten en klantenrelatie
- Ontvankelijke klachten naar bedrijf
- Resultaten van de afgesloten, ontvankelijke klachten

## 20 POST: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

- In cijfers
- De uitreiking
- Verdwenen en vertraagde post
- Aangetekende brieven

## 26 PAKKETTEN: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

- In cijfers
- De uitreiking
- Verdwenen pakketten
- De e-tracker van bpost

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

- In cijfers
- Rechten van de bestemming
- Ontoegankelijkheid van de klantendienst van bpost

## 37 DE AANSPRAKELIJKHEID VAN BPOST

## 40 DE OMBUDSDIENST ALS ORGANISATIE

www.omps.be

Nederlands: info@omps.be

Français: info@smspo.be

Deutsch/English: info@omps.be

Koning Albert II-laan 8 bus 4  
1000 Brussel

Nederlands: 02/221.02.20

Français: 02/221.02.30

Deutsch/English: 02/221.02.22

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

## VOORWOORD

De Ombudsdienst voor de postsector bemiddelt sinds 1993 in geschillen tussen een postbedrijf en zijn klant met betrekking tot de verzending van een brief, krant, postkaart, pakket, factuur, aangetekende zending of tijdschrift.

2018 wordt gekenmerkt als het eerste jaar in de geschiedenis van de Ombudsdienst dat het aantal bemiddelingsvragen omtrent de verzending van pakketten, de vragen omtrent brievenpost overstijgt. Dit is niet verwonderlijk in een groeiende markt van het vervoer van pakketten en een dalende brievenmarkt.

De sterke stijging van het aantal bemiddelingsvragen in 2018 is uitsluitend te wijten aan het groeiend aantal klachten omtrent de verzending van pakketten. Binnen de brievenpost blijft de dagelijkse uitreiking een belangrijke onderzoeksoopdracht van de dossierbemiddelaars.

In 71% van haar bemiddelingen slaagt de Ombudsdienst erin een genoegdoening voor de klant te bereiken. In 19% volgt de Ombudsdienst het standpunt van het bedrijf en krijgt de klant de nodige verduidelijking omtrent de werking en algemene voorwaarden van het betrokken bedrijf. In deze laatste categorie zitten ook de dossiers waar er onvoldoende bewijzen voorhanden zijn om een genoegdoening voor de klant te bekomen. Het aantal dossiers dat omwille van een gebrek aan bewijzen afgesloten wordt, stijgt en dit baart de Ombudsdienst zorgen. Deze dossiers worden dan ook onderdeel van onze besprekingen met de postbedrijven in 2019.

2018 wordt eveneens gekenmerkt als het eerste jaar dat het aantal niet-ontvankelijke bemiddelingsvragen, het aantal ontvankelijke vragen overstijgt. De Ombudsdienst zag in 2018 een stijging van 79% van de niet-ontvankelijke bemiddelingsvragen. Verder in dit rapport lichten we toe dat deze stijging te wijten is aan het aantal voorbarige eerstelijnsklachten die de Ombudsdienst ontvangt voor rekening van bpost. Mensen getuigen in hun aanvragen meer en meer dat ze er niet in slagen met een vraag of probleem de klantendienst van bpost te bereiken. Dit wordt een belangrijk aandachtspunt in het structureel overleg tussen de Ombudsdienst en bpost.

Een goede samenwerking met de postbedrijven is een absolute voorwaarde om de opdracht van de Ombudsdienst kwaliteitsvol uit te voeren. De Ombudsdienst dankt hierbij alle bedrijven voor de samenwerking in de individuele dossiers. Specifiek vermelden we hier de intensieve samenwerking met de klantenmedewerkers van bpost, die de ombudsdossiers behandelen. Uiteraard zijn er verschillen in visie en uitgangspunten tussen beide diensten, toch kan er doorgaans constructief samengewerkt worden om een oplossing voor de klant te bekomen en zo het vertrouwen van de klant in het bedrijf te bevestigen of herstellen.

Met betrekking tot de samenwerking met bpost dient de Ombudsdienst echter nog een stap verder te zetten. De behandeling van de individuele tweedelijnsdossiers en de sterke toename van het aantal niet-ontvankelijke dossiers wijst op structurele

aandachtspunten die we in dit rapport verder duiden. De Ombudsdienst doet een sterk appèl op bpost om in 2019 concrete antwoorden te formuleren op de structurele aanbevelingen die dit Jaarrapport formuleert. De Ombudsdienst is meer dan bereid om dit vanuit haar kennis en expertise verder met bpost te bespreken.

Bij de aanvang van dit Jaarrapport benadrukken we graag dat onze Ombudsdienst kan rekenen op een sterk team, geëngageerd om elk bemiddelingsdossier succesvol af te ronden. Wij danken elke collega dan ook voor de inzet en het kwaliteitsvolle werk in het zeer drukke jaar 2018!

**Paul De Maeyer en Katelijne Exelmans**

# HET OMBUDSTEAM



**9.276** VRAGEN TOT  
BEMIDDELING 2018

**4.030**  
ONTVANKELIJKE  
VRAGEN

**5.246**  
NIET-ONTVANKELIJKE  
VRAGEN

ONTVANKELIJKE KLACHTEN

\*4.030 ONTVANKELIJKE VRAGEN GENEREREN 11.825 KLACHTEN



**3.683** over  
POSTZENDINGEN



**3.315**  
RELATIONELE  
KLACHTEN



**4.562** over  
PAKKETTEN



**265**  
OVERIGE

**11.825** NIEUWE ONTVANKELIJKE  
KLACHTEN 2018

11.435 AFGESLOTEN  
KLACHTEN 2018

2.630 OVERGEDRAGEN  
KLACHTEN NAAR 2019

+ 2.240  
KLACHTEN 2017

**14.065**  
TE BEHANDELEN  
KLACHTEN 2018

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



## KERNCIJFERS BEMIDDELINGSVRAGEN

### ONTVANKELIJKE EN NIET-ONTVANKELIJKE BEMIDDELINGSDOSSIER

De kernopdracht van de Ombudsdienst is het streven naar een geslaagde bemiddeling, het bereiken van een minnelijke schikking. De Ombudsdienst ontving in 2018 **9.276 vragen tot bemiddeling**.

Na analyse van deze vragen werden **4.030 ontvankelijke dossiers** opgestart, bijgevolg leidt 43% van het aantal vragen tot een onderzoeks- en bemiddelingsfase. De analyse en aanbevelingen die de Ombudsdienst in dit rapport presenteert, zijn gebaseerd op deze 4.030 ontvankelijke dossiers en hun bijgaande klachten.

De overige vragen werden na een eerste analyse afgesloten als **5.246 niet-ontvankelijke dossiers**. De belangrijkste reden voor niet-ontvankelijkheid zijn voorbarige klachten. Een vraag tot bemiddeling is namelijk pas ontvankelijk als de aanvrager zich in eerste instantie gewend heeft tot het betrokken bedrijf om een oplossing te bekomen. Andere redenen voor het niet-ontvankelijk verklaren van een aanvraag zijn onvolledige aanvragen, de onbevoegdheid van de Ombudsdienst of een vraag om inlichtingen. Een klein aantal aanvragen wordt niet geanalyseerd omdat ze anoniem zijn, vexatoir of buiten termijn.

Een bemiddelingsdossier kan pas opgestart worden vanaf het moment dat een vraag tot bemiddeling schriftelijk ingediend wordt. Daarnaast ontving de Ombudsdienst in 2018 ook **3.158 telefonische vragen tot informatie**, niet verbonden aan lopende dossiers. In een telefonisch contact kan de oproeper zijn probleem toelichten, hij krijgt informatie omtrent de werking van de sector, zijn rechten en de procedure voor het indienen van een eerste- of tweedelijnsklacht.

# 9.276

## VRAGEN TOT BEMIDDELING

# ▶ 4.030

## ONTVANKELIJKE DOSSIERS

# ▶ 5.246

## NIET-ONTVANKELIJKE DOSSIERS

### ▶ 87%

VOORBARIGE KLACHTEN:  
DEZE WORDEN AAN DE  
KLANTENDIENST BEZORGD

### 3%

NIET BEVOEGD

### 2%

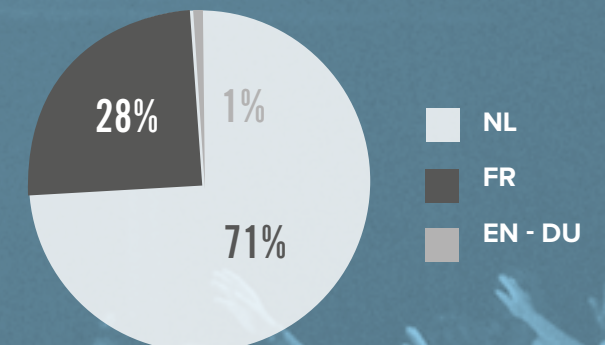
VRAAG OM INLICHTINGEN

### <1%

ANONIEM, VEXATOIR OF  
BUITEN TERMIJN



## DOSSIERS NAAR TAAL



## EVOLUTIE VAN HET AANTAL BEMIDDELINGSVRAGEN <sup>1</sup>

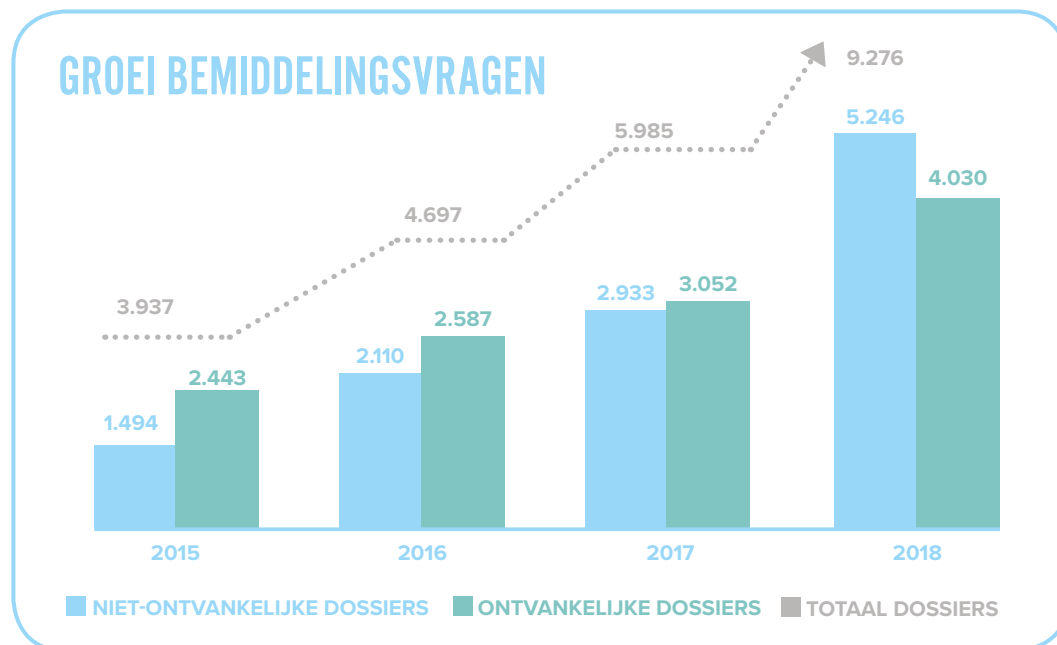
**2018 wordt gekenmerkt door een zeer sterke stijging van het aantal vragen tot bemiddeling, +55% ten opzichte van 2017.** Het aantal ontvankelijke dossiers stijgt met 32%. Verder in dit rapport kan u lezen dat de Ombudsdienst vooral meer vragen onderzoekt omtrent de verzending van pakketten, niet verwonderlijk in tijden van een 'boomende' e-commerce markt<sup>2</sup>.

Daarnaast ontving de Ombudsdienst in 2018 maar liefst **79% meer niet-ontvankelijke bemiddelingsvragen**, ten opzichte van het voorgaande jaar. Deze stijging is grotendeels toe te wijzen aan de ontoegankelijkheid van de klantendienst

van bpost, hieraan wordt een apart hoofdstuk in dit rapport gewijd. Het aantal vragen tot bemiddeling is sinds de opstart van de Ombudsdienst gestaag blijven groeien. De voorbije jaren zien we een sterke stijging. Tussen 2015 en 2018 kende de dienst een groei van 136% van het aantal bemiddelingsvragen.

**STIJGING VAN 55%**  
TUSSEN 2017 EN 2018

**STIJGING VAN 136%**  
TUSSEN 2015 EN 2018



<sup>1</sup> Evoluciecijfers verhouden telkens de cijfers van 2018 tegenover de cijfers van 2017, tenzij anders vermeld in de tekst.

<sup>2</sup> WIK Consult: Development of Cross-border E-commerce through Parcel Delivery. Delivering for the Future III: Workshop on Developments in the Postal Sector, Brussels, 29 January 2019

## KERNCIJFERS ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Elke vraag tot bemiddeling wordt door de Ombudsdienst gecodeerd op basis van een Europese CEN-norm<sup>3</sup>. **Dit wil zeggen dat aan elk dossier verschillende klachten verbonden kunnen zijn, indien klanten in hun aanvraag verschillende problemen vermelden.** Door elke vraag op die manier te categoriseren, krijgen we als

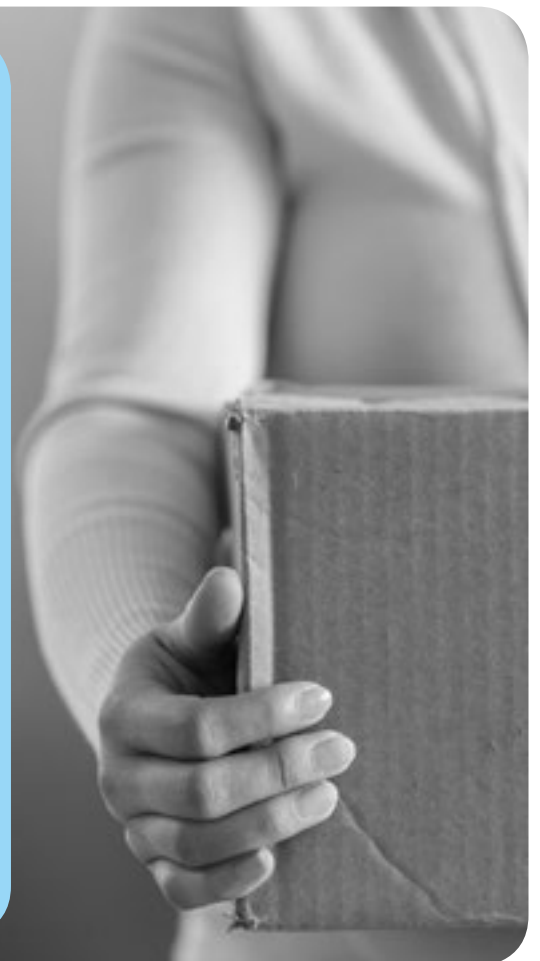
Ombudsdienst een duidelijker zicht op de problemen die consumenten ervaren in de post- en pakjessector.

In 2018 werden **4.030 vragen tot bemiddeling** ontvankelijk verklaard en onderzocht. De 4.030 dossiers genereerden samen **11.825 ontvankelijke klachten**.

### Quote Bestemming:

*Een besteld pak wordt niet bezorgd ... Bij de eerste aanbieding op 21/12/2018 was ik niet thuis. Ik vroeg een tweede aanbieding op 26/12/2018 aan en heb een hele dag zitten wachten maar er is niemand langs geweest. Pas op 28/12/2018 kon ik via de online-tracker zien ... dat het pak op weg was naar het postkantoor. Er werd geen bericht hierover in de brievenbus gestoken. Toen ik op 28/12/2018 dan naar het postkantoor ging, bleek het pak daar toch niet te liggen... Ik ben op 4/1/2019 opnieuw naar het postkantoor gegaan, maar het pak ligt er nog steeds niet ... De klantvriendelijkheid van de website is bedroevend en via de klantendienst wordt geen oplossing aangeboden. Via deze weg een klacht indienen lijkt dus nog de enige optie om misschien gehoord te worden.*

**Resultaat:** Bedrijf maakt geen fout → uit onderzoek bleek dat een fout in het adres leidde tot de uitreikingsproblemen.



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

## ONTVANKELIJKE KLACHTEN NAAR CATEGORIE

Voor het eerst sinds de opstart van de Ombudsdienst in 1993, ligt het aantal klachten over de verzending van pakketten hoger dan het aantal klachten over postzendingen. **39% van het aantal klachten handelt over de verzending van pakketten.** Onder pakketten verstaan we alle postpakketten die “geadresseerd zijn en waarvan het gewicht in de definitieve vorm waarin zij door de aanbieder van postdiensten vervoerd moeten worden, niet hoger is dan 31,5kg<sup>4</sup>”. Ook de aangetekende pakketten die via het circuit van bpost of TBC-Post verzonden werden, vermelden we vanaf 2018 in de categorie ‘pakketten’.

**31% van het aantal ingediende klachten handelt over postzendingen.** Onder postzending verstaan we naast de aangetekende brieven, alle zendingen die dagelijks in de brievenbus van elke inwoner uitgereikt worden: brieven, facturen, kranten, tijdschriften en geadresseerd drukwerk. Een groot deel van de klachten bij de Ombudsdienst, **28%, gaat over de relatie tussen het bedrijf en zijn klant.**

Een afzender of bestemming die de Ombudsdienst vraagt een bemiddeling op te starten, heeft reeds een eerstelijnsklacht ingediend bij het betrokken bedrijf, maar kreeg geen antwoord of is het niet eens met het verkregen antwoord of de voorgestelde oplossing. Bijgevolg gaat een probleem met een postzending of een pakket vaak gepaard met klachten over de manier waarop het betrokken bedrijf de klacht heeft trachten op te lossen. Een kleiner aantal klachten is gelieerd aan de houding en kennis van medewerkers tijdens de uitvoering van hun job. De post- en pakjesbedrijven hebben in eerste lijn steeds de kans om de goede relatie met hun klanten te behouden of te herstellen. Vandaar vinden we het als Ombudsdienst belangrijk om in het Jaarrapport eveneens te focussen op de relationele klachten die de mensen formuleren.

De resterende klachten, **2%, handelen over de overige diensten van bpost**, zoals financiële post, taken van openbare dienst, ongeadresseerd drukwerk, ...

# 11.825 KLACHTEN



**3.683** over  
POSTZENDINGEN



**3.315** RELATIONELE  
KLACHTEN



**4.562** over  
PAKKETTEN



**265**  
OVERIGE

<sup>4</sup> Artikel 2, 7° van de Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten.

## ONTVANKELIJKE KLACHTEN NAAR BEDRIJF

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

BEDRIJVEN	POST	PAKKETTEN	KLANTEN RELATIE	OVERIGE DIENSTEN BPOST	TOTAAL
BPOST	3.661	4.226	3.134	264	11.285
DPD		88	49		137
POSTNL		87	28		115
MONDIAL RELAY		31	26		57
DHL PARCEL		33	17		50
UPS		31	17		48
TBC-POST	22		9		31
DYNALOGIC		17	8		25
DHL EXPRESS		11	11		22
KARIBOO		10	8		18
GLS		14	4		18
EASYPOST		2	3		5
PANORAMA VOYAGES		4	1		5
TNT		2			2
FEDEX		1			1
EFS EXPRESS		1			1
ONBEKEND		4		1	5
TOTAAL	3.683	4.562	3.315	265	11.825

Als historisch postbedrijf en veruit de grootste universele dienstverlener zijn ook in 2018 de meeste ombudsklachten omtrent brievenpost voor rekening van bpost, nl. 3.661 klachten. Voor TBC-Post, in 2018 de enige andere universele dienstverlener in België, ontving de Ombudsdienst 22 klachten.

**Ook een belangrijk aandeel van de problemen omtrent de verzending van pakketten is en blijft voor rekening van bpost.** Het aandeel van bpost in de

tweedelijnsklachten omtrent pakketten groeit zelfs nog in 2018 tot 93% (88% in 2017)<sup>5</sup>.

Bij de andere bedrijven zien we een status quo, weliswaar met verschillen tussen de bedrijven onderling. Voor DPD, PostNL en DHL Parcel steeg het aantal klachten bij de Ombudsdienst, evenals voor karibool! en Dynalogic. Een daling van het aantal klachten nemen we waar bij: UPS, Mondial Relay, DHL Express en FedEx / TNT. Het aantal klachten dat deze bedrijven bij de Ombudsdienst genereren blijft klein.

<sup>5</sup> De aangetekende pakjes die via het circuit van bpost verzonden worden, vermelden we vanaf 2018 in de categorie ‘pakketten’. In 2017 werden deze nog opgenomen in de categorie ‘post’, bij de aangetekende zendingen.



Als Ombudsdienst kunnen we geen sluitende verklaring geven voor het hoge aandeel van bpost in de klachten omtrent de verzending van pakketten. Volgende factoren spelen ons inziens mee:

- bpost is in België een zeer sterke speler bij het verzenden en uitreiken van pakketten in een B2C- en C2C-context.
- Tot 11 jaar geleden was de Ombudsdienst enkel bevoegd voor bpost. Dat de Ombudsdienst ook bevoegd is voor de andere spelers op de markt is nog steeds minder bekend bij het publiek.
- Op basis van de individuele klachten ziet de Ombudsdienst **structurele problemen** in de werking van bpost die verderop in dit rapport besproken worden in de analyse en de aanbevelingen.

De gevolgen van **de staking van het personeel van bpost** in november 2018 waren eerder beperkt op de inkomende klachten. Dit heeft mede te maken met het feit dat de Ombudsdienst, met medeweten van bpost, een alternatieve procedure toegepast heeft op de klachten omtrent post en pakketten die verzonden werden tijdens en kort na de stakingsweek. Mensen werden in eerste instantie gevraagd om even geduld te hebben en uit te kijken of hun zending met vertraging uitgereikt werd, vooraleer een klacht in te dienen. Vanuit Franstalig België werden 36 bemiddelingsvragen ingediend, verbonden aan de staking, vanuit Nederlandstalig grondgebied 10 dossiers.

Aangezien de relationele klachten de klachten over postzendingen en pakketten volgen, zien we hier bij de bedrijven ongeveer dezelfde verhoudingen.

## RESULTATEN VAN DE AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN

### ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2018

11.825

NIEUWE KLACHTEN  
2018

2.240

OVERGEDRAGEN UIT  
2017

14.065  
TE BEHANDELEN

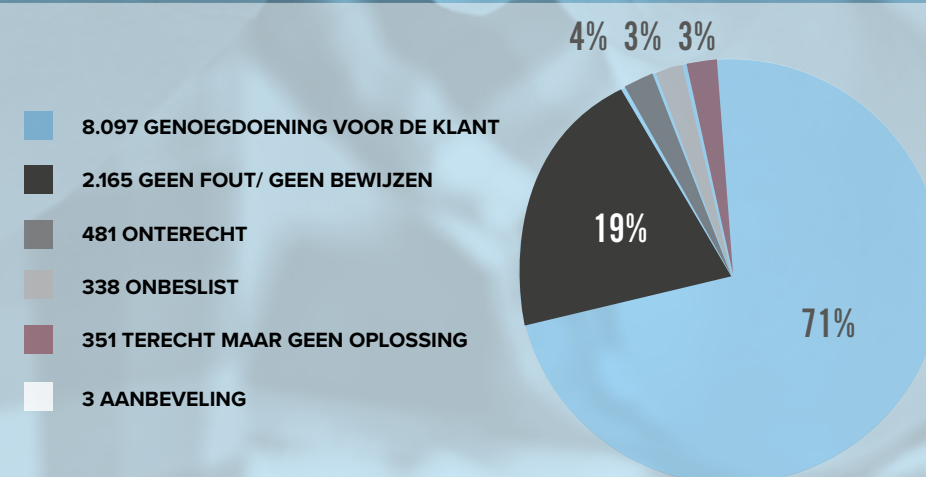
11.435

AFGESLOTEN IN  
2018

2.630

OVERGEDRAGEN  
NAAR 2019

81% van de dossiers was op 31 december 2018 afgesloten. De toename van vragen tot bemiddeling maakt dat we meer dossiers moeten overdragen naar het volgende werkingsjaar. **De gemiddelde behandelingsduur van een dossier stijgt naar 38 werkdagen** (t.o.v. 34 werkdagen in 2017). De 11.435 klachten werden op 6 manieren afgesloten.



## GENOEGDOENING VOOR DE KLANT

In 2018 werd het overgrote deel van de klachten, namelijk 71% afgesloten met een genoegdoening voor de klant: financieel of moreel. Het bedrijf erkent dan dat er een fout is gebeurd of dat de klacht van de klant terecht is en gaat akkoord met een volledige of gedeeltelijke compensatie. Dit kan gebeuren in de vorm van een schadevergoeding, een terugbetaling, een verlenging van een contract zonder extra kosten, een gratis zending, een herziening van de inklaringskosten, ... Ook een immateriële compensatie wordt vaak uitgesproken. Een erkenning van de fout, maatregelen om gelijkaardige fouten te voorkomen of het rechtstreeks aanspreken van een betrokken personeelslid, herstellen voor veel klanten het vertrouwen in het bedrijf.

## BEDRIJF MAAKT GEEN FOUTEN

Het aandeel klachten dat begrijpelijk is vanuit het standpunt van de klant maar waarbij het bedrijf geen fouten maakte en conform de wet of zijn algemene voorwaarden handelde, bedroeg 19%. In deze categorie vinden we ook klachten die terecht zijn maar waar de klant geen compensatie kan krijgen bij gebrek aan bewijzen.

## ONTERECHTE KLACHT

481 klachten werden in 2018 afgesloten als onterecht. Deze klachten bleken na onderzoek niet gefundeerd. In de meeste gevallen is hier sprake van een vergissing, een verkeerde interpretatie of een gebrek aan kennis van de klant. Zelden stuiten we op een geval van fraude. In andere gevallen is een derde verantwoordelijk, bijvoorbeeld een uitgever die tijdschriften te laat of in een te klein aantal aanlevert, een diefstal na de uitreiking, ...

### Quote Postbedrijf:

*Wij zijn bereid, gezien de grote vertraging in de uitreiking, een commercieel gebaar te stellen en zullen de klant 10 postzegels toesturen.*

### Quote Bestemming:

*Ik aanvaard bijgevolg het commercieel gebaar van het pakjesbedrijf, de klacht mag afgesloten worden.*

### Quote Ombudsdienst:

*U kreeg de vergoeding die voorzien is in de Algemene Voorwaarden van het bedrijf, bijgevolg heeft het bedrijf zich aan zijn verplichtingen gehouden.*

### Quote Ombudsdienst:

*Uit het onderzoek blijkt dat er op uw adres heel wat post geleverd wordt van bedrijven die hier niet langer gevestigd zijn. De postbode begaat geen fout als hij zendingen geadresseerd aan .... op het aangeduide adres uitreikt.*

## ONBESLISTE KLACHT

Klachten worden als onbeslist afgesloten wanneer ze op vraag van de klant stopgezet worden omdat de oorzaak van de klacht weg is of omdat ze inzien dat ze het onmogelijke vragen. Ook de dossiers die afgesloten worden omdat ze in de loop van het onderzoek onderwerp worden van een gerechtelijke procedure, rekenen we tot deze rubriek. In 2018 waren er 338 onbesliste klachten.

## TERECHT EN BEGRIJPELIJK MAAR GEEN OPLOSSING

In 2018 werden 351 klachten afgesloten als terecht en begrijpelijk maar geen oplossing voorhanden. Zo kan een verdwenen zending met een emotionele of unieke waarde, zelden voldoende gecompenseerd worden.

## AANBEVELING

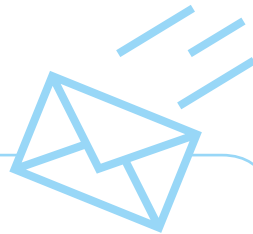
Het Ombudscollege kan een aanbeveling opmaken wanneer ze van mening is dat een vraag tot bemiddeling gerechtvaardigd is, maar er geen overeenstemming wordt bereikt met het betrokken bedrijf. Door een goede dialoog met de bedrijven en het persoonlijk overleggen over 'moeilijke' dossiers, tracht de Ombudsdienst steeds tot een minnelijke schikking te komen voor elke individuele klacht. In 2018 heeft de Ombudsdienst in één dossier (3 klachten) een aanbeveling gericht aan UPS. Deze aanbeveling werd gedeeltelijk door het bedrijf gevolgd.

# POST: ANALYSE EN AANBEVELINGEN IN CIJFERS

In 2018 werden 3.683 klachten ingediend omtrent brievenpost. De dalende brievenmarkt zet zich ook door in een daling (6%)<sup>6</sup> van het aantal klachten omtrent de verzending van brieven, kranten en tijdschriften.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de klachten in 2018. We bespreken de meest voorkomende klachten die we bij postzendingen zien opduiken en formuleren enkele aanbevelingen. In 2018 waren er in België twee postbedrijven met een vergunning in het kader van universele

dienstverlening: TBC-Post en bpost. Voor TBC-Post ontving de Ombudsdienst 22 klachten, gerelateerd aan de verzending van brievenpost. Als grootste universele dienstverlener genereert bpost bijgevolg bijna alle klachten omtrent postzendingen bij de Ombudsdienst. **De analyse en aanbevelingen zijn dan ook uitsluitend op bpost gericht.**



	BRIEVEN	AANGETEKENDE BRIEVEN	KRANTEN	TIJDSCHRIFTEN	OVERIGE	TOTAAL
FOUTEN BIJ DE UITREIKING	845	295	131	72		1.343
VERDWIJNING	682	182	5	65		934
VERTRAGING	211	63	20	22		316
VRAAG SCHADEVERGOEDING	176	99	2	10		287
NAZENDING/ ADRESWIJZIGING	220	8		1		229
UITREIKING OPGESCHORT	204					204
BESCHADIGING	61	10	8	11		90
OVERIGE	111	135	3	2	29	280
TOTAAL	2.510	792	169	183	29	3.683

<sup>6</sup> De aangetekende pakjes die via het circuit van bpost verzonden worden, vermelden we vanaf 2018 in de categorie 'pakketten'. In 2017 werden deze nog opgenomen in de categorie 'post', bij de aangetekende zendingen. Vandaar betekent de daling van 6% van de brievenpost enigszins een overschatting.

## DE UITREIKING VAN POST

In 2018 stellen we vast dat, ondanks een dalende brievenmarkt<sup>7</sup>, het aantal klachten over de uitreiking hoog blijft, 1.776 klachten (1.795 klachten in 2017). Bijgevolg een belangrijk aandachtspunt voor bpost. Het gaat dan om fouten in de uitreiking, het opschorten van de uitreiking en fouten bij nazendingen, in het kader van een verhuis. In de Jaarrapporten van 2016 en 2017 waren problemen met de uitreiking van brievenpost eveneens een belangrijk onderwerp.

Zowel afzender als bestemming rekent erop dat zijn postzending correct toekomt. Bij de Ombudsdienst zijn het voornamelijk bestemmingen die klachten indienen over verkeerde uitreiking. Bij gewone brieven, kranten, tijdschriften en geadresseerd drukwerk gaat het om zendingen die op een verkeerd adres in de bus gestoken worden, die niet (volledig) in de brievenbus

### Quote Bestemming:

Voor alle duidelijkheid: het personeel doet blijkaar werkelijk wat het kan, doch:

- Het structureel probleem werd eerder reeds – meermaals – door mij aangekaart;
- Men geeft zelf toe dat de dienst niet verzekerd wordt;
- Het verdelen van de post – zeer belangrijk in een advocatenkantoor, ook dat dit stipt gebeurt – gebeurt niet.

**Resultaat:** Voldoening voor de klant → maatregelen in het uitreikingkantoor.

uitgereikt worden, teruggestuurd worden naar de afzender, ... Bij aangetekende zendingen is het niet aanbellen van de postbode om een aangetekende zending te overhandigen vaak oorzaak van de klacht. Wij krijgen als beroepsinstantie zelden klachten over een éénmalige fout van een postbode. De klachten gaan over herhaalde feiten. **Dezelfde uitreikingsfouten treden op, zelfs na herhaalde klachten.**

Het volledig opschorten van uitreikingsrondes gaf aanleiding tot het indienen van 204 klachten. Ook hier komen de klachten enkel tot bij de Ombudsdienst indien dit meermaals voorkomt in dezelfde straten. Voor particulieren kan dit een lastige situatie zijn, voor zelfstandigen, bedrijven en verenigingen is het uiteraard een ramp indien ze een week of langer geen post ontvangen. Bij opschorting van uitreikingsrondes, tracht bpost in de mate van het mogelijke de rondes alternerend uit te voeren.

Vanuit het klachtenonderzoek en de antwoorden van bpost, ziet de Ombudsdienst twee oorzaken van de vele klachten omtrent uitreikingsproblemen. Enerzijds antwoordt bpost bij uitreikingsproblemen vaak dat het gaat om personeelsgerelateerde problemen: een vervangende postbode die nog niet voldoende vertrouwd is met de werkzaamheden, een jobstudent die de procedures niet voldoende kent, een opleidingsronde waar nieuwe mensen het vak leren kennen, een ziekte die niet opgevangen kan worden, een postbode die zijn ronde niet kon afwerken wegens te veel werk, ... De Ombudsdienst heeft er begrip voor dat bpost in een evoluerende markt

<sup>7</sup> Postobservatorium 2017 van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, p. 17 e.v.

zijn personeelsorganisatie moet bijsturen, maar rekent erop dat bpost naast een goed personeelsbeleid eveneens **de kwaliteit van de uitreiking als uitgangspunt** neemt in de nodige veranderingsprocessen.

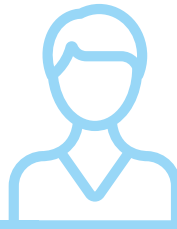
Anderzijds getuigen mensen die een beroep doen op onze dienst vaak dat ze geen gehoor vinden bij de klantendienst van bpost met aanslepende uitreikingsproblemen. Het is niet evident om deze problemen aan te kaarten bij de klantendienst (zie hoofdstuk relatie tussen het bedrijf en zijn klant). Indien men toch zijn probleem kan melden, ontvangen klanten vaak een standaardantwoord dat het uitreikingskantoor op de hoogte gebracht zal worden. De klager ontvangt echter geen opvolging van de genomen acties en ziet vaak geen verbetering optreden in de uitreiking. Volhardende klanten zetten dan hun klacht door naar de Ombudsdienst, die een onderzoek start. Niet zelden komen wij en bpost dan tot de conclusie dat een structureel probleem tot de uitreikingsproblemen leidt: het adres dat bestemmingen gebruiken is niet in overeenstemming met het postadres dat bpost gebruikt, er staan geen busnummers op een brievenbus (vaak in appartementsgebouwen) of op de briefwisseling zelf, 2 straatnamen worden voortdurend verwisseld in het uitreikingskantoor, de lokale situatie is heel onduidelijk voor de postbode, een doorzendingsopdracht is onvolledig, ... Na een dergelijk onderzoek worden maatregelen genomen die leiden tot een correcte postuitreiking.

De Ombudsdienst besluit hieruit dat **de standaard klachtenprocedure van bpost niet voldoet bij aanslepende uitreikingsproblemen.**

#### Quote Bestemming:

*Een dag nadat ik dit bericht kreeg, zit onze post opnieuw verkeerd!!! De post hoort te zitten in Eikenstraat 18 en niet in Nieuwe Eikenlaan 18. Ik betreur ten zeerste dat dit toch blijft gebeuren. ... Jullie sluiten een dossier maar blijkbaar verandert er niets.*

**Resultaat:** *Voldoening voor de klant → Bijkomende maatregelen in het uitreikingskantoor.*



**De Ombudsdienst beveelt bpost aan: Een uitgebreid onderzoek te voeren bij aanslepende uitreikingsproblemen, gevolgd door maatregelen die, zolang het nodig is, opgevolgd worden.**

De meeste klachten die de Ombudsdienst ontvangt omtrent de uitreiking van brievenpost, komen van bestemmingen. Logisch, aangezien de bestemming afhankelijk is van deze dienstverlening, ook voor het ontvangen van brievenpost waar hij initieel geen weet van heeft en die hij dus ook niet kan opvolgen. Het gaat hier om publieke diensten voor elke Belgische burger, waar bpost een staatstussenkomst voor ontvangt. **De Belgische burger mag een correcte, dagelijkse uitreiking verwachten** en moet bijgevolg zijn rechten kunnen laten gelden, ook door het kunnen indienen van een klacht en het krijgen van een oplossing indien de dienstverlening gebrekkig verloopt. **En ook in een dalende brievenmarkt.**

## VERDWENEN EN VERTRAAGDE POST

934 klachten handelen over postzendingen die niet toekomen bij de bestemming en nog eens 316 klachten over vertraagde post. Het gaat hier voornamelijk over brieven: gewone en aangetekende.

Voor gewone briefwisseling die verdwijnt, is het moeilijk een onderzoek te voeren. **Gewone brieven laten nergens in het postcircuit van bpost (ophaling, sortering, vervoer, uitreiking) een spoor achter.** Als een brief verdwenen is, kan de afzender niet bewijzen dat hij hem verstuurd, bpost niet dat hij ontvangen en correct verwerkt werd, de bestemming niet dat hij hem niet ontving. Vooral dit laatste kan tot problemen leiden indien het om facturen of boetes gaat. Mensen melden dan dat ze bijkomende kosten moeten betalen omdat ze een factuur of een boete niet tijdig betaald hebben. Een factuur of boete die ze niet toekregen op hun adres. Vele afzenders of bestemmingen kiezen er nog steeds voor om hun facturen per

post te versturen. Ook boetes worden nu vaak verzonden met een gewone brief, daar waar afzenders vroeger voor het aangetekend circuit kozen.

**Klant meldt de factuur van de provinciebelasting én de herinnering van de factuur niet ontvangen te hebben en dient extra kosten te betalen.**

#### Quote Postbedrijf:

*Gewone briefwisseling is niet opvolgbaar door middel van een traceercode. Afgifte, verwerking en uitreiking zijn niet gedocumenteerd. Geen onderzoek mogelijk.*

Met betrekking tot een klacht over **vertraagde brievenpost**, kregen we onderstaande nostalgische opmerking, die we u niet willen onthouden:

#### Quote Afzender:

*Ik ben 71 jaar, en van Sint-Truiden, en was 53 jaar geleden student in Antwerpen. Als ik 53 jaar geleden om 17 uur aan Stuivenberggasthuis in Antwerpen een brief instak voor mijn verloofde, dan was die de dag nadien 's morgens in Sint-Truiden bij toen mijn lief. Als men heden ten dagen hetzelfde zou doen, is de verloving lang verbroken, en heeft men al 2 keer een ander lief gehad.*



In de categorie verdwijningen en vertragingen blijven de **overlijdensberichten** geladen dossiers. De Ombudsdienst onderzocht in 2018 22 dossiers, die samen 37 klachten groepeerden. Het blijft opvallend dat problemen met de uitreiking van overlijdensberichten enkel vanuit Nederlandstalig grondgebied de Ombudsdienst bereiken.

Hoewel het hier gaat om een beperkt aantal dossiers (in tweede lijn), getuigt elk van deze dossiers van een groot ongenoegen bij de betrokkenen die veel extra tijd en middelen moeten spenderen om familie en vrienden tijdig te verwittigen van de uitvaart, in een reeds moeilijke periode. Bovendien zijn naast de afzenders in elk van deze dossiers tientallen bestemmingen de dupe.

Ook een onderzoek levert vaak niet veel op, aangezien het ook hier gaat om 'gewone zendingen' die geen sporen nalaten in het postcircuit.

De Ombudsdienst tilt zwaar aan klachten over laattijdig uitgereikte overlijdensberichten. We zijn dan ook vragende partij om de kwaliteitscriteria voor de verzending van overlijdensberichten aan te scherpen in het nieuwe Beheerscontract tussen de Belgische Staat en bpost.

**De Ombudsdienst beveelt bpost aan: Een aparte procedure te voorzien voor overlijdensberichten, waarbij deze zendingen een snelle behandeling, met betere opvolging krijgen binnen het postcircuit.**

## AANGETEKENDE BRIEVEN

Een aangetekende zending is een specifiek product binnen de universele dienstverlening. In tegenstelling tot een gewone brief draagt ze wel een verzendcode, waardoor haar traject gevolgd kan worden. Bovendien moet ze tegen handtekening en controle van de identiteit uitgereikt worden. Deze verzendwijze biedt dus veel meer zekerheid en opvolgbaarheid, meteen ook de reden waarom afzenders kiezen voor dit specifiek product.

**In 2018 ontvingen we 792 klachten omtrent de verzending van een aangetekende brief.** Er zijn 295 klachten over fouten in de uitreiking. Daarnaast zijn er opvallend veel verdwijningen: 182. Bij aangetekende zendingen handelen de klachten voornamelijk over **het niet volgen van de correcte procedure bij de uitreiking.** Het gaat dan om volgende fouten: bericht zonder bellen, geen afwezigheidsbericht gekregen, een aangetekende zending als een gewone brief in de brievenbus deponeren, geen of geen correcte handtekening, uitgereikt aan een verkeerd adres / verkeerd persoon, ...

Zoals algemeen geweten, wordt het aangetekende circuit ook gebruikt om kleine pakketten vanuit het buitenland te leveren aan Belgische consumenten in het kader van e-commerce. Het gaat hier dan over commerciële aankopen van voornamelijk Chinese bedrijven. Het betreft zeer kleine producten die in een plastic zakje vervoerd worden. Deze aangetekende pakjes zijn onderhevig aan dezelfde procedure als de aangetekende zendingen. Het volume van het aantal aangetekende pakjes bij bpost stijgt sterk, waardoor de correcte uitlevering

### Quote Afzender

*Ik verstuurde per aangetekend schrijven een nooit meer te verkrijgen eigendomstitel. De bestemming beweerde dat hij die zending niet ontvangen heeft. Ik vroeg en kreeg een trace&track bericht dat zegt dat de zending afgeleverd werd. De bestemming blijft ontkennen dat hij de zending in ontvangst genomen heeft. Ik vroeg ondertussen per mail aan de klantendienst al 7 keer naar de naam en/of handtekening van de ontvanger. Ik kreeg (behalve de leesbevestigingen van de mails) geen enkele reactie.*

**Resultaat:** Voldoening voor de klant  
→ reglementaire vergoeding.

van dit product onder druk komt te staan. **En samen met de aangetekende pakjes, lijken ook de aangetekende brieven meer en meer onderhevig aan fouten en onzorgvuldigheden in de uitreiking.**

De Ombudsdienst benadrukt dat een afzender kiest (en betaalt) voor een aangetekende brief, net omdat hij de zekerheid wenst dat deze brief tijdig aan de correcte persoon en tegen handtekening uitgereikt wordt. Uiteraard heeft ook de bestemming er alle belang bij dat deze, vaak belangrijke brieven, bij hem terecht komen.

**De Ombudsdienst beveelt bpost aan: De procedure voor de uitreiking van een aangetekende zending steeds correct uit te voeren, d.w.z. de zending uitreiken tegen een handtekening en verificatie van de identiteit van de bestemming.**

# PAKKETTEN: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

## IN CIJFERS

De pakkettenmarkt boomt en zorgt voor heel wat nieuwe uitdagingen voor de traditionele post- en koerierbedrijven. De voorbije jaren kenden enkele belangrijke evoluties:

- Tussen 2010 en 2017 groeide het aantal pakket- en expresdiensten in België van 88 miljoen stuks per jaar naar 205 miljoen en die groei versnelt nog<sup>8</sup>. Deze evolutie is het gevolg van een groeiende e-commerce markt en van de stijgende verkoop tussen particulieren onderling. Steeds meer aankopen gebeuren online.
- Naast bpost, dat traditioneel op de markt van de particulieren actief is, richten ook grote en kleinere koerierbedrijven zich meer en meer op de verzending van pakketten in een B2C- en C2C-context.

Het is niet verrassend dat de groeiende markt in het vervoer van pakketten eveneens zorgt voor een stijgend aantal klachten, ook tweedelijnsklachten bij de Ombudsdienst. Wel **verrassend is de snelheid van deze stijging, namelijk een stijging van 67% van het aantal tweedelijnsklachten** (53% indien we de aangetekende pakjes buiten beschouwing laten<sup>9</sup>). Vanuit de werking van de Ombudsdienst alleen kunnen we geen sluitende verklaring geven voor deze zeer sterke groei van het aantal klachten. In 2019 nemen we dan ook het initiatief om met de betrokken bedrijven in gesprek te gaan om dit verder uit te klaren.

Een tweede vaststelling is de **stijging van de klachten omtrent de verzending van pakjes bij bpost: 76% (61% indien we de aangetekende pakjes buiten beschouwing laten)<sup>10</sup>**.

De Ombudsdienst heeft bpost op verschillende overlegmomenten op de hoogte gebracht van deze snelle stijging van het aantal tweedelijnsklachten, o.a. op een structureel overleg met bpost in augustus 2018, in november 2018 met een formeel schrijven aan bpost, de bevoegde minister en het BIPT.

Vanuit de individuele klachten die we bemiddelen, detecteert de Ombudsdienst structurele problemen met betrekking tot de verzending en uitreiking van pakketten door bpost. Een analyse van deze structurele problemen, aangevuld met concrete aanbevelingen aan bpost volgt verder in dit hoofdstuk. We starten met een algemeen overzicht van de klachten.

PAKKES	PAKKES AANGE-TEKEND	TOTAAL	
1.005	105	1.110	VERDWIJNING
967	101	1.068	FOUTEN BIJ DE UITREIKING
757	71	828	VRAAG SCHADEVERGOEDING
579	23	602	VERTRAGING
294	36	330	TRACK & TRACE
150	3	153	BESCHADIGING
134	2	136	VOORKEURLEVERING
48	20	68	PROCEDURE
36	4	40	DOUANE-AGENTSCHAP
215	12	227	OVERIGE
4.185	377	4.562	TOTAAL

In 2018 werden in totaal **4.562 klachten ingediend over de verzending van pakketten**. 377 van deze klachten betroffen commerciële producten die via het aangetekend circuit van bpost verzonden werden. Veelal betreft het hier inbound-zendingen die vanuit China naar een Belgische bestemming op weg zijn.

Fouten in de uitreiking en mensen die een verdwenen pakket aanmelden, vertegenwoordigen bijna de helft van het aantal klachten. Ook het aantal klachten omtrent vertragingen en problemen met

de e-tracker is meer dan verdubbeld tegenover het voorgaande werkingsjaar. Het aantal klachten omtrent de inkleding van pakketten die van buiten de EU ons land binnen komen, is sterk gedaald: van 220 in 2017 naar 40 in 2018.

Onderstaande analyse is gericht op de klachten en onderzoeken voor rekening van bpost (aandeel van 93% bij de klachten omtrent pakketten). Indien de bevindingen ook gelden voor andere bedrijven wordt dit expliciet vermeld.



<sup>8</sup> Postobservatorium 2017 van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, p. 32 e.v.

<sup>9/10</sup> In 2017 werden de aangetekende pakjes nog in de categorie van de aangetekende zendingen (brievenspost) gerekend.

## DE UITREIKING VAN PAKKETTEN

Evenals bij de brievenpost geven **'fouten bij de uitreiking' vaak aanleiding tot het indienen van een klacht.**

### Quote Bestemming:

*Ik heb een pakje niet ontvangen. Na contactname met de klantendienst blijkt dat de postbode dit verkeerdelijk op een ander adres zou afgeleverd hebben, namelijk ... Ik heb mij op dit adres aangeboden en de bewoner verklaart niets te hebben ontvangen.*

**Resultaat:** Voldoening voor de klant → vergoeding volgens de Algemene Voorwaarden.

De uitreiking als laatste fase in het postproces is een cruciale fase. Een pakket kan probleemloos de wereld rondreizen, snel en correct ingeklaard worden, in België vlekkeloos getransporteerd worden van het internationaal uitwisselingskantoor naar een sorteercentrum en verder naar een uitreikingskantoor en in perfecte staat op ronde vertrekken met de uitreiker. Wanneer er dan in de uitreiking iets fout loopt, maken verzender en bestemming echter terecht de eindconclusie dat de verzending mislukt is.

Fouten in de uitreiking zijn eveneens het meest zichtbaar voor de uiteindelijke bestemming. Hij weet op welke dag en vaak ook binnen welke tijdsspanne zijn pakket geleverd wordt. Vele particuliere bestemmingen zitten dan ook letterlijk 'te wachten' op de uitreiking van hun pakket en reageren onmiddellijk als ze volgende zaken zien gebeuren:

- Pakket wordt niet aangeboden op het aangekondigde moment
- Niet aanbellen voor een pakket dat niet in de brievenbus kan of mag geleverd worden
- Onterechte levering bij de bureu
- Levering in een foute brievenbus of aan een derde persoon (vaak in een appartementsgebouw)
- Een tweede aanbieding gaat niet door
- Pakket wordt verkeerd uitgereikt: op de drempel, onder de brievenbus, in de voortuin, ...
- ...

Opvallend is het **groeïend aantal klachten omtrent het 'niet aanbellen' voor de uitreiking van een pakket door bpost, 203 klachten in 2018** (106 klachten in 2017) en dit probleem houdt aan in de eerste maanden van 2019. De procedure van bpost voorziet dat een postbode moet aanbellen bij de bestemming indien een pakket te groot is om te deponeren in de brievenbus, indien de verzendwijze een handtekening vereist en/of indien een betaling (bvb. douanekosten) vereist is. Indien de bestemming niet thuis is, steekt de postbode een afwezigheidsbericht in de brievenbus, waarmee de bestemming zijn pakket kan afhalen in het postkantoor of een postpunt of een tweede aanbieding kan vragen.

203 klachten bij de Ombudsdienst spreken echter over het **aanbieden van een afwezigheidsbericht zonder eerst aan te bellen**. De bestemming moet dan zelf zijn pakket gaan ophalen.

In deze categorie zitten ook klachten waarbij er niet aangebeld werd én geen afwezigheidsbericht in de brievenbus lag. Consumenten die zelf de status op e-tracker nakijken omdat ze een pakket verwachten, zien dan eerder toevallig dat een pakket op hen ligt te wachten en kunnen zelf actie ondernemen. Af en toe staan mensen echter ook voor het voldongen feit dat hun pakket teruggestuurd werd naar de afzender omdat ze het niet tijdig afgehaald

hebben, zonder dat ze er überhaupt van op de hoogte waren dat het pakket op hen te wachten lag.

**De Ombudsdienst beveelt bpost aan: De procedure van de uitreiking van een pakket steeds correct uit te voeren, d.w.z. aanbellen bij het uitreiken van een pakket dat niet in de brievenbus kan of mag en (indien nodig) het correct bussen van een afwezigheidsbericht.**

### Quote Bestemming:

*Op 30/05/2018 verschijnt er op de tracker dat het pakketje zonder succes bij mij is aangeboden om 8:10, en dat er een bericht is achtergelaten in de brievenbus. Helaas zit er geen bericht in de brievenbus, en bovendien is het pakketje ook niet aangeboden geweest. Wij waren de ganse dag thuis en hebben in de loop van diezelfde voormiddag wel een pakketje kunnen ontvangen van een ander pakjesbedrijf.*

**Resultaat:** Voldoening voor de klant → Terugbetaling verzendkost vervangzending.



## VERDWENEN PAKKETTEN

**24% van de klachten over de verwerking van pakketten gaat over verdwenen pakketten, 1.110 klachten in 2018**, waarvan 1.024 voor rekening van bpost. Bij de meeste andere bedrijven is de verdwijning van een pakket, de meest voorkomende klacht.

Als er miljoenen pakketten per jaar verwerkt worden, is de kans dat er eens iets mis loopt reëel: een verzendetiket dat van de verpakking losraakt, een verpakking die onvoldoende stevig blijkt te zijn, een fout in het adres, ... er zijn meerdere oorzaken mogelijk waarom een pakket geheel of gedeeltelijk verdwijnt in het verwerkingsproces of niet bij de juiste geadresseerde terecht komt. Als Ombudsdienst vinden we het echter wel opvallend dat voor vele verdwijningen geen oorzaak gevonden wordt. **Van bpost ontvangen we in specifieke dossiers vaak het antwoord dat ook het bedrijf niet kan achterhalen waar of hoe het pakket uit het circuit verdwenen is.** En dit ondanks steeds meer technologische mogelijkheden om pakketten op te volgen.

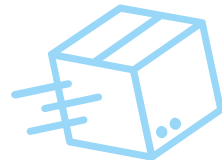
### Quote Bedrijf:

*Van zending ... (26.8 kg) is er, na een zeer grondig onderzoek, spijtig genoeg geen spoor meer terug te vinden.*

**Resultaat:** *genoegdoening voor de klant → wettelijke, postale vergoeding.*

Wanneer een schadevergoeding voor een verdwenen pakket ter sprake komt, volgt vaak een tweede onaangename verrassing. Verschillende verzendwijzen geven geen recht op een schadevergoeding, ook niet als onomstotelijk vaststaat dat het pakket verdwenen is in het netwerk van het betrokken postbedrijf. Grote klanten hebben doorgaans een eigen contract met duidelijke afspraken omtrent vergoedingen bij verlies van de zending. Ook bedrijven en particulieren die vaak postpakketten verzenden, hebben meestal al eens ondervonden dat het verlies van een pakket niet automatisch tot een volledige vergoeding aanleiding geeft. Particulieren en kleine handelaars die meer occasioneel gebruik maken, begrijpen vaak niet dat ze geen (volledige) vergoeding ontvangen. **18% van de klachten over pakketten gaat over vergoedingen (828, waarvan 761 voor rekening van bpost).** Voor de Ombudsdienst is het duidelijk dat klanten vaak niet voldoende op de hoogte zijn van verschillende zendwijzen met hun eigen vergoedingen, mogelijkheid tot verzekering van zendingen en de Algemene Voorwaarden van de postbedrijven.

**De Ombudsdienst beveelt bpost aan: Met betrekking tot het verdwijnen van pakketten vragen we bpost specifiek onderzoek te doen binnen hun proces en hier operationeel verbeteringen aan te brengen.**



<sup>11</sup> Artikel VI.44. uit het Wetboek van Economisch Recht

<sup>12</sup> Artikel 5 en 6 uit Koninklijk Besluit van 19 april 2014 houdende wijziging van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot vaststelling van de nadere regels inzake aangifte en overdracht van postdiensten die geen deel uitmaken van de universele dienst en tot toepassing van de artikelen 144quater, § 3, 148sexies, § 1, 1<sup>o</sup> en 148septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven

## E-TRACKER BPOST

Het elektronisch opvolgsysteem van pakketten is een zeer handige tool voor de drie partijen die betrokken zijn in de verzending van een pakket: de afzender, de bestemming en het postbedrijf zelf. Vanuit de Ombudsdienst zijn we sterk voorstander om dit systeem verder te perfectioneren. Vandaag komt het nog te vaak voor dat er fouten sluipen in dit traceersysteem met klachten en problemen omtrent bewijslast als gevolg.

### Quote Bestemming:

*Vanochtend zou een nieuw pakket geleverd worden. Online kon ik volgen dat ik (weer) niet aanwezig was (opmerkelijk, ben ik dus wel) – en dat er een briefje werd achtergelaten. Nog opmerkelijker, ik ging zonet naar beneden: er werd niet alleen niet aangebeld, zelfs werd er dit keer geen briefje achtergelaten. Online kan ik lezen dat mijn bestelling succesvol werd afgehaald op het postkantoor. Ik betaalde voor een bestelling, die nu of verloren raakte of werd meegegeven aan iemand anders.*

**Resultaat:** *Voldoening voor de klant → verdwenen pakket werd teruggevonden.*

In 2018 bemiddelde de Ombudsdienst in **330 klachten over de e-tracker**, waarvan 314 voor rekening van bpost. Meer en meer lezen we in deze klachten dat een pakket als 'uitgereikt' gescand staat, maar de bestemming meldt niets ontvangen te hebben. Een klant die een bestelling plaatst bij een webshop, maar deze niet ontvangt binnen de 30 dagen (omdat het pakket verloren ging of beschadigd werd binnen

het postcircuit), kan zijn schade verhalen op de verkoper<sup>11</sup>. De verkoper / afzender zal zich echter eveneens informeren via de e-tracker die zwart op wit vermeldt dat het product uitgereikt is. Bijgevolg zijn een aantal afzenders niet geneigd om een terugbetaling of tweede verzending te voorzien. Zij baseren zich op de gegevens van de e-tracker, en niet op een e-mail van de bestemming. Een schadevergoeding eisen van het postbedrijf kan slechts in zeer beperkte gevallen, aangezien de wetgever de buitencontractuele aansprakelijkheid van bpost heeft gelimiteerd<sup>12</sup>.

**De consument kan bijgevolg door een fout op de e-tracker onmogelijk zijn rechten tegenover de verkoper, die verankerd zijn in de Europese consumentenbeschermingsregels, laten gelden.** Een volhardende bestemming wendt zich dan tot de Ombudsdienst voor een bemiddeling. Vanuit het onderzoek kan vaak niet onomstotelijk vastgesteld worden dat de uitreiking correct verlopen is. Op vraag van de Ombudsdienst wordt de e-tracker soms aangepast, zodat de bestemming alsnog verhaal kan halen bij de afzender. Rekening houdend met het feit dat slechts een klein deel van de mensen na een eerstelijnsklacht, ook een aanvraag indienen bij de Ombudsdienst, brengt dit echter met zich mee dat niet elke gedupeerde omwille van een foute status op de e-tracker zijn rechten kan doen gelden.

**De Ombudsdienst beveelt bpost aan:**

- **De correctheid van de status van de e-tracker te optimaliseren.**
- **Ook op de eerste lijn een onderzoek te voeren indien een bestemming meldt dat zijn pakket niet geleverd is, ondanks de status 'uitgereikt' op de e-tracker.**



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

### IN CIJFERS

De verzending van een pakket, brief, krant of mailing verloopt doorgaans feilloos. Wanneer er zich toch een probleem stelt, kan de gebruiker een beroep doen op de klantendienst van het betrokken postbedrijf. Deze laatste krijgt dan de kans om het probleem recht te zetten en het vertrouwen van de klant in het bedrijf te herstellen. 'So far so good.'

De gebruiker die de tweede lijn, de Ombudsdienst contacteert, is doorgaans ook niet tevreden met de manier waarop het bedrijf zijn klacht behandeld heeft. Daarnaast ontvangt de Ombudsdienst klachten omtrent de houding of communicatie van medewerkers van het bedrijf in de operationele fase. De Ombudsdienst bemiddelt met de standpunten van beide partijen en het bedrijf krijgt een tweede kans om de schade te beperken en/of de gebruiker duidelijk te informeren.

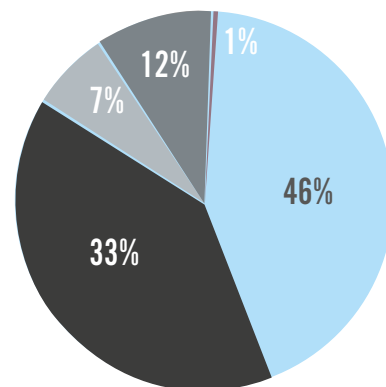
Een klacht over de verzending van een pakket of brievenpost gaat vaak gepaard met een klacht over de manier waarop het betrokken bedrijf de klacht behandelde in eerste lijn. Mensen zijn het niet eens met het antwoord dat ze ontvingen, mensen hebben reeds verschillende keren klacht neergelegd over hetzelfde probleem maar krijgen geen oplossing, mensen ontvangen geen antwoord op hun klacht, ...

33% van de relationele klachten handelt over de informatie die mensen ontvangen. Men krijgt verkeerde informatie of de informatie is onvolledig.

Opvallend is ook het aantal opmerkingen van mensen die niet tevreden zijn met het gestandaardiseerd / geautomatiseerd antwoord dat ze ontvingen en dat niet leidde tot een oplossing van hun specifiek probleem.

### 3.315 KLACHTENBEHANDELING OP EERSTE LIJN

- 1.533 KLACHTENBEHANDELING
- 1.100 INFORMATIE/COMMUNICATIE
- 244 HOUDING
- 404 BEREIKBAARHEID
- 34 OVERIGE



## RECHTEN VAN DE BESTEMMELING

De Ombudsdienst ziet mooie voorbeelden van postbedrijven die de klantendienstverlening naar de bestemming correct uitvoeren of zelfs uitbreiden: een apart telefoonnummer of mailadres voor bestellingen, specifieke procedures voor bestellingen, een aparte medewerker voor particuliere bestellingen, ...

De standaard boodschap die andere postbedrijven nog steeds geven wanneer een bestemming een klacht indient, omtrent de levering van een pakket, luidt als volgt: **“wend u tot de afzender”**. De bestemming krijgt hierbij de boodschap dat het postbedrijf een contractuele link heeft met de afzender en bijgevolg enkel de afzender een klacht kan indienen. Deze werkwijze leidt tot veel ongenoegen en frustratie bij bestellingen.

De Ombudsdienst benadrukt opnieuw in dit Jaarrapport dat ook de bestemming het recht heeft op een onderzoek van het postbedrijf<sup>13</sup>. In de eerste plaats moet een onderzoek gebeuren om een directe oplossing te geven aan het individuele probleem. In de tweede plaats kunnen enkel op die manier mogelijke structurele problemen aan het licht komen.

Qua vergoedingen is er wel een onderscheid tussen de afzender en de bestemming. Het postrecht voorziet vergoedingen voor de afzender, en in sommige gevallen voor de bestemming, maar deze zijn veelal beperkt.

**De Ombudsdienst beveelt de bedrijven aan:** De rechten van de bestemming te garanderen door zijn klachten te onderzoeken, hem te informeren en hem in gerechtvaardigde gevallen een schadevergoeding te betalen.

#### Quote Bestemming:

*Eens ik dan zeg dat ik een klacht wil indienen hiervoor (gezien ik van het kastje naar de muur gestuurd word) zeggen ze dat het niet kan geregistreerd worden en ze sturen mij door naar de afzender. ... Ze willen mij niet helpen en dat stoort mij echt enorm.*

**Resultaat:** Onderzoek is nog lopende

<sup>13</sup> Artikel 3 §1, 2° van de Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten

## ONTOEGANKELIJKHEID VAN DE KLANTDIENST VAN BPOST

Het is altijd mogelijk dat een probleem zich stelt tijdens de uitvoering van een verzending: een pak verdwijnt, een aangetekende zending is vertraagd, de briefwisseling belandt telkens in de verkeerde brievenbus, ... Bijgevolg is het noodzakelijk dat een bedrijf voorziet in een klantendienst waar mensen met hun grieven terecht kunnen. Dit is trouwens ook zo voorzien in de wetgeving<sup>14</sup>.

**De Ombudsdienst is hier formeel en duidelijk: bpost maakt het mensen moeilijk om met hun persoonlijke klacht verhaal te halen bij de klantendienst van bpost.**

Dit leidt niet zelden tot extra klachten.

### Quote Bestemming:

*Een 2de onderdeel van deze klacht, gaat over het feit dat het zo goed als onmogelijk is om rechtstreeks bij bpost een klacht in te dienen (een voorwaarde van deze Ombudsdienst) → catch 22.*

Met ontoegankelijkheid bedoelen we hier letterlijk dat vele mensen hun klacht niet kunnen indienen, via de middelen die bpost

### Quote Bestemming:

*Inmiddels ben ik al meer dan een uur bezig met het achterhalen hoe ik mijn pakje kan vinden.  
→ Online ben ik verplicht het trackingnummer in te voeren, met als resultaat dat ik de informatie krijg dat ik geen klachtenformulier kan invullen omdat mijn pakket werd opgehaald.  
→ Telefonisch krijg ik een robot aan de lijn, die me bij elke keuze die ik maak in het keuze-menu doorverwijst naar de website (waar ik ook niet verder geraak).*

ter beschikking stelt: een online-formulier via de website, een telefoonnummer en een gewone brief. De laatste mogelijkheid wordt niet veel meer gebruikt.

Via het online-formulier op de website moeten mensen een cascadesysteem volgen al naargelang hun klacht. Om hun klacht te kunnen indienen, moeten ze telkens een keuze maken in een menu, dat verre van volledig is, waardoor ze soms geen kans zien hun klacht in te dienen. Of ze lopen vast op een gestandaardiseerd antwoord of een verwijzing die geen antwoord biedt op hun vraag.

Tracht je de klantendienst telefonisch te bereiken, dan bots je eigenlijk op dezelfde problemen als bij het online-formulier. Een cascadesysteem leidt je naar automatische antwoorden. Een gebruiker moet al veel geluk hebben of meermaals een poging wagen om te ontdekken hoe hij een klantenmedewerker aan de lijn krijgt om zijn persoonlijke klacht toe te lichten. Ook deze klantenmedewerker staat dan vaak met een gestandaardiseerd antwoord klaar zonder dat een onderzoek geopend wordt. Enkele reële voorbeelden uit 2018:

### Quote Bestemming:

*Ik heb vervolgens gebeld naar het telefoonnummer wat in dit bericht stond vermeld, maar geen van de aangegeven categorieën op dit telefoonnummer geven de mogelijkheid om over dit soort kwesties een gesprek te voeren. ... Dus is dit een dood spoor.*

### Quote Afzender:

*"Diezelfde avond trachtte ik online de klacht in te dienen maar bij het ingeven van het adres van de bestemming verschenen enkel Belgische adressen in het keuzemenu. Het manueel invoeren van een Nederlands adres stuitte op een verbodsteken. Dus daarmee was de kous af."*

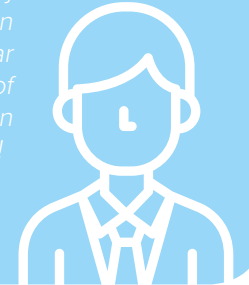
Dit zijn slechts enkele voorbeelden uit 2018. Op drie fronten ervaarde de Ombudsdienst het stijgende ongenoegen.

Het **aantal niet-ontvankelijke klachten voor rekening van bpost steeg met 85% in 2018**. De meeste van deze dossiers zijn voorbarig, de aanvrager had dus zijn klacht nog niet ingediend bij de eerstelijnsdienst van bpost. 682 mensen getuigen hierbij expliciet dat ze hun klacht niet kunnen melden via de voorziene procedures van bpost en bijgevolg een beroep doen op de Ombudsdienst. **Op een totaal van 4.823 niet-ontvankelijke bpost-dossiers, wil dit zeggen dat in 1 op de 7 dossiers de aanvrager óók klaagt over de ontoegankelijkheid van bpost.**

Het verengen van de toegankelijkheid van de klantendienst van bpost, maakt dat gebruikers sneller en meer terecht komen bij de Ombudsdienst en via deze weg hun

### Quote Bestemming:

*Mijn zending staat reeds vanaf 7 november op dezelfde status! Maar waar ik echt een probleem mee heb, is dat ik nergens geholpen word met al mijn vragen. Het postkantoor geeft mij het nummer van de klantendienst, hier word ik gewoon afgewimpeld door het automatisch antwoordapparaat! Hetzelfde online, ook hier word je gewoon doorgestuurd zonder duidelijk antwoord! ... Op geen enkele manier krijg ik iemand aan de lijn die mij persoonlijk kan vertellen waar mijn pakket is of op mijn vragen kan antwoorden!*



klacht alsnog trachten in te dienen. De Ombudsdienst verstuurt deze klachten als niet-ontvankelijke klachten naar bpost, waar ze alsnog behandeld worden (zoals voorzien door de wet). **Op deze manier wordt de Ombudsdienst dus een extra eerstelijnskanaal voor vastberaden klanten om in contact te komen met bpost en een antwoord op hun klacht te verkrijgen.**

### Quote Bestemming:

*Ik daag u uit om als gewone sterveling via de website van bpost deze vraag voor te leggen. Het is echt onmogelijk om de ivoren toren van bpost binnen te dringen. Bedankt om deze vraag door te sturen naar de klantendienst van bpost.*

<sup>14</sup> Artikel 3 §1, 2° van de Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten

Ook bij de ontvankelijke klachten vermelden 272 mensen expliciet dat het niet evident was om hun klacht in de eerste plaats neer te leggen bij bpost. **Op een totaal van 3.849 ontvankelijke bpost-dossiers, wil dit zeggen dat in 7% van de dossiers de aanvrager óók klaagt over de ontoegankelijkheid van bpost.**

Tot slot is het aantal telefonische oproepen naar de Ombudsdienst sterk gestegen in 2018. Het is een belangrijke dagelijkse taak geworden van onze dossierbeheerders om aan mensen toe te lichten hoe ze telefonisch wél een klantenmedewerker van bpost aan de lijn krijgen of via het online-formulier wél op een plaats komen waar ze hun klacht kunnen melden.

**De Ombudsdienst kan zich volledig vinden in het reorganiseren van de klantendienstverlening én het gebruik van nieuwe technologieën om de bedrijfsvoering te verbeteren en de kosten te verlagen. Maar in de eerste plaats moeten deze veranderingsprocessen leiden tot het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening en niet tot het afbouwen van de dienstverlening.**

We voegen hieraan toe dat automatisatie van de antwoorden een oplossing kan zijn voor de vele mensen met een vraag

om informatie. Het indienen van een klacht is echter van een andere orde. De bestemming of afzender wenst dan te kunnen weergeven wat het specifieke probleem is, verwacht een gericht antwoord of een onderzoek én een passende oplossing.

Als Ombudsdienst hebben we deze gebrekkige toegankelijkheid van de klantendienst van bpost reeds aangeklaagd in het Jaarverslag van 2017 en op overlegmomenten met het postbedrijf. bpost heeft ons tijdens deze gelegenheden alvast geïnformeerd over de intenties en inspanningen die zij ondernemen tot het breder maken van hun klantendienst via aanpassingen van het online-formulier en nieuwe digitale ontwikkelingen, o.a. chatbots. De blijvende toestroom (ook in de eerste maanden van 2019) van klachten omtrent de toegankelijkheid, doet ons besluiten dat bpost prioriteit moet maken van het verhogen van de toegankelijkheid van haar klantendienst.

[Op basis van het sterk stijgend aantal klachten beveelt de Ombudsdienst bpost met aandrang aan zijn klantendienst toegankelijker te maken, zodat elke gebruiker de mogelijkheid heeft om een probleem van gebrekkige dienstverlening te melden en een oplossing kan verwachten.](#)



## AANSPRAKELIJKHEID VAN BPOST

Omtrent de aansprakelijkheid van bpost tegenover de afzender ontvangt de Ombudsdienst geregeld vragen en klachten, samengevat in onderstaande weergave. De Ombudsdienst zal deze bevindingen in 2019 verder uitdiepen en bespreken met bpost.

### VERZEKERDE EN NIET-VERZEKERDE ZENDINGEN

*“Klant verstuurd aangetekende zending die verdween. Klant wist niet dat de zending niet verzekerd was voor de inhoud bij verlies, klant ontving slechts 39 EUR. Klant ontkent de algemene voorwaarden van bpost te hebben gelezen en goedgekeurd.”*

bpost maakt een onderscheid tussen verzekerde en niet-verzekerde zendingen. In het eerste geval krijgt de klant bij verlies, schade of diefstal de waarde van het verzonden object geheel of gedeeltelijk terugbetaald, in het tweede geval krijgt de klant in de meeste gevallen voor nationale verzendingen<sup>15</sup> slechts de portkosten terugbetaald<sup>16</sup>. In veel dossiers stuurt de postoperator zelfs standaard een nieuw verzendlabel in plaats van deze portkosten terug te storten op de bankrekening van de klant.

Een eerste probleem is dat de aangeboden standaardverzending vaak geen verzekering in de verzending bevat, een tweede probleem is dat veruit de meeste klanten hiervan niet op de hoogte zijn. Veel klanten stellen in hun klacht bij de Ombudsdienst dan ook dat ze verbaasd zijn dat ze bij verlies slechts een verzendlabel krijgen, en argumenteren achteraf dat

ze de algemene voorwaarden helemaal nooit gelezen en aanvaard hebben. De vraag dringt zich dan ook op in welke mate deze algemene voorwaarden effectief tegenstelbaar zijn tegenover de gedupeerde.

### WETTELIJKE HIATEN IN DE VERGOEDINGSSYSTEMEN BINNEN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING

*“Klant verstuurt 41 aangetekende zendingen met eco-cheques. Al deze zendingen verdwenen binnen het postcircuit. De afzender kreeg slechts 39 EUR per zending als vergoeding voor het verlies.”*

*“Klant verstuurt een nationaal pakket met bpost. Het pakket (waarde van de inhoud is 90 euro) verdwijnt tijdens het proces. De afzender krijgt als vergoeding een nieuw verzendlabel, ter waarde van 5.70 euro”*

Voor internationale verzendingen bestaan er wettelijke voorzieningen in geval van schade voortvloeiend uit verlies, beschadiging en vertraging. De Belgische wetgever heeft er bovendien voor gekozen om een aantal van deze regelingen ook toe te passen op nationale verzendingen<sup>17</sup>, behalve deze die vallen onder “postvervoer verricht in het kader van een universele dienst”<sup>18</sup>.

Voor nationale zendingen, verzonden in het kader van universele dienstverlening bestaan er geen wettelijke regelingen voor compensaties.

<sup>15</sup> Voor internationale verzendingen bestaan er wettelijke vergoedingssystemen, zoals de UPU Parcel Manual en de UPU Postal Manual voor internationale postzendingen die onder de universele dienstverlening vallen, de CMR-Convention voor pakketten en goederen die niet onder een postverdrag vallen en het Verdrag van Montréal en het Verdrag van Warschau voor pakketten die via de luchtvaart vervoerd worden.

<sup>16</sup> Voor aangetekende zendingen is dit, naargelang de operator waarmee de klant gewerkt heeft en het soort aangetekende zending, 39 EUR, 26 EUR of 40 EUR

De overgrote meerderheid van deze zendingen worden behandeld door bpost, een kleiner deel door haar concurrent<sup>19</sup> TBC-Post. bpost betaalt voor deze zendingen waar een wettelijke plafonnering ontbreekt doorgaans enkel de portkosten terug, al dan niet door een nieuw verzendlabel te sturen. Voor nationale aangetekende zendingen vergoedt bpost 26 EUR (voor administratieve aangetekende zendingen) of 39 EUR (voor de overige aangetekende zendingen). TBC-Post, dat voornamelijk administratieve aangetekende zendingen behandelt, heeft haar vergoeding op 40 EUR per zending vastgelegd<sup>20</sup>.

Een eerste relevante vraag is in welke mate een postoperator haar aansprakelijkheid mag plafonneren tot slechts de portkosten of tot 39 of 40 EUR, zonder dat dit gebaseerd is op wettelijke voorzieningen. Het consumentenrecht verbiedt namelijk eenzijdige excessieve uitsluitingen van aansprakelijkheid tegenover de consument<sup>21</sup>. De huidige postwet stelt dan weer dat het aanbieden van de universele dienst geen onredelijke financiële last mag leggen op de aanbieder<sup>22</sup>. Daar geen van beide wettelijke regelingen de aansprakelijkheid van de postoperator duidelijk omschrijven, spreekt het voor zich dat de twee artikels tegen elkaar moeten afgewogen worden. Het is niet aan de Ombudsdienst om deze aansprakelijkheid of redelijke financiële last te berekenen, we kunnen hier als bemiddelaar enkel vaststellen dat de wetgever hier een leemte laat en dat de postoperator hierdoor vrij spel krijgt. **De vraag of dit compensatiesysteem nog in evenwicht is, wordt dan ook pertinent.**

## AANVAARDEN VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

### Quote Afzender:

*“Inmiddels zijn we 3 maanden later en na verschillende klachten krijg ik nu bericht dat ze me €94 gaan betalen, ze sturen ook de algemene voorwaarden waarop zij zich baseren voor de betaling. Deze voorwaarden worden in het bpost-verzendpunt niet aan de klant gemeld, worden tijdens een bestelling niet vermeld en zijn ook niet gemakkelijk terug te vinden. Tot wanneer je ze na verlies te horen krijgt...”*

Naast de hoogte van de vergoedingen zelf, is een tweede relevante vraag wanneer de klant geacht is de algemene voorwaarden te hebben gelezen en aanvaard. De rechtspraak vertrekt vanuit deze dubbele vereiste<sup>23</sup> om de voorwaarden tegenstelbaar te maken tegenover de consument. Hier lijkt de wetgeving voor de postsector af te wijken van deze algemene regel. De aanbieder van universele dienstverlening dient de algemene voorwaarden ter beschikking te stellen via haar website en de postkantoren<sup>24</sup>.

De oude postwet – die tot voor begin 2018 van toepassing was – legde deze verplichting op aan alle postoperatoren. De nieuwe postwet legt ze enkel op aan de aanbieder van universele postdiensten<sup>25</sup>. Ook de oude vereiste om de voorwaarden te publiceren in het Belgisch Staatsblad, werd geschrapt<sup>26</sup>.

De Ombudsdienst stelt zich dan ook de vraag of het louter ter beschikking stellen van deze voorwaarden in het postkantoor of via de website, de postoperator ontslaat van haar wettelijke verplichtingen voortvloeiend uit het consumentenrecht en de algemene rechtspraak. bpost opperde in het verleden in individuele bemiddelingsdossiers dat deze voorwaarden uit de postwetgeving voldoende zijn om de algemene voorwaarden tegenstelbaar te maken tegenover de klant, en dus dat de strengere vereisten uit het consumentenrecht niet van toepassing zijn op de aanbieder van universele postdiensten. Opnieuw is het hier niet aan de Ombudsdienst om de finale beslissing te nemen, het lijkt ons echter evident dat zowel de voorzieningen uit de postwetgeving als het consumentenrecht toegepast worden.

## WAT MET FOUTEN OP DE E-TRACKER?

*“Geadresseerde van een pakket uit Italië wordt niet vergoed door afzender omdat pakket op track&trace van bpost als uitgereikt staat. Onderzoek wijst echter uit dat er gegronde twijfel is dat pakket uitgereikt werd.”*

Een postoperator die een pakket behandelt in het kader van een e-commerceaankoop, verwijst de gedupeerde koper voor een schaderegeling bij verlies of schade naar de afzender (de verkoper). Dit is in lijn met de voorzieningen uit het consumentenrecht, die stellen dat de verkoper verantwoordelijk is voor een goede levering van het aangekochte product bij de consument<sup>27</sup>.

We stellen in de praktijk echter vast dat veel verkopers weigeren om een vervangzending te sturen of een terugbetaling van het aankoopbedrag uit te voeren, wanneer de zending onterecht op ‘uitgereikt’ staat op het online volgsysteem van de postoperator.

Uit onderzoek blijkt dat nogal wat gedupeerden klagen over pakketjes die op een verkeerd adres worden uitgereikt, aan de verkeerde persoon worden afgegeven (voor aangetekende pakketjes) of waar de oorzaak van de verdwijning niet gevonden wordt na onderzoek. In de praktijk blijven deze zendingen op ‘uitgereikt’ staan op het online volgsysteem. bpost schermt hier met een beperking van haar aansprakelijkheid over fouten in haar e-trackingsysteem, en stelt in haar algemene voorwaarden dat de informatie uit dit systeem slechts indicatief is<sup>28</sup>. bpost betaalt dus geen vergoeding uit wanneer de gedupeerde hierdoor een vervangzending of terugbetaling mist, maar past evenmin niet altijd de status op de e-tracker zelf aan.

Als gevolg hiervan blijft de gedupeerde in de kou staan, zowel tegenover de verkoper die vanuit het consumentenrecht verantwoordelijk is voor een correcte levering als de postoperator die fouten heeft gemaakt in haar online volgsysteem van de zending.

**We concluderen dat een meer duidelijke reglementering (vooral een uitvoeringsbesluit dat de plafonnering van de aansprakelijkheid die elke soort postzending omvat) veel juridische onzekerheid kan wegnemen voor zowel de consument als de postoperator.**

<sup>17</sup> Artikel 51 §1 van de Wet van 15 juli 2013 betreffende het goederenvervoer over de weg en houdende uitvoering van de Verordening (EG) nr. 1071/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 21 oktober 2009 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels betreffende de voorwaarden waaraan moet zijn voldaan om het beroep van wegvervoerondernemer uit te oefenen en tot intrekking van richtlijn 96/26/EG van de Raad en houdende uitvoering van de Verordening (EG) nr. 1072/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 21 oktober 2009 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor toegang tot de markt voor internationaal goederenvervoer over de weg

<sup>18</sup> Artikel 51 §3 van de Wet van 15 juli 2013 betreffende het goederenvervoer over de weg

<sup>19</sup> Algemene voorwaarden inzake de dienstverlening door bpost van 2018  
[http://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/GTC\\_bpost\\_NL\\_2018\\_WEB.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/GTC_bpost_NL_2018_WEB.pdf)  
 Algemene voorwaarden inzake de dienstverlening door bpost van 2019

[http://www.bpost.be/sites/default/files/free\\_form/GTC\\_Inzake\\_dienstverlening\\_NL\\_2019\\_HR\\_WEB.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/free_form/GTC_Inzake_dienstverlening_NL_2019_HR_WEB.pdf)

<sup>20</sup> Deze vergoeding staat, voor zover wij konden nagaan, echter niet vermeld op de website van de operator

<sup>21</sup> Wetboek van Economisch Recht, Boek VI, artikel 83, 13° en 30°

<sup>22</sup> Artikel 23 van Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten

<sup>23</sup> De consument dient de kans te hebben gehad om de algemene voorwaarden te lezen en dient hier expliciet mee akkoord te gaan

<sup>24</sup> Artikel 11 §2 van Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten

<sup>25</sup> (Opgeheven) Artikel 148bis §2 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

<sup>26</sup> (Opgeheven) Artikel 144 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

<sup>27</sup> Dit is echter enkel wanneer de aankoop gebeurt tussen een particuliere consument en een professionele verkoper. Bij een verkoop tussen twee particulieren via een tweede handssite, is het consumentenrecht niet van toepassing en is de gedupeerde volledig afhankelijk van de postoperator voor een vergoeding

<sup>28</sup> Algemene voorwaarden met betrekking tot de online Track and Trace dienst:

[http://www.bpost.be/site/nl/docs/conditions/Algemene\\_voorwaarden\\_2011\\_NL.pdf](http://www.bpost.be/site/nl/docs/conditions/Algemene_voorwaarden_2011_NL.pdf)

## DE OMBUDSDIENST ALS ORGANISATIE

De Ombudsdienst voor de postsector is een onafhankelijke, federale overheidsdienst, gecreëerd bij de Wet van 21 maart 1991<sup>29</sup>, en sinds februari 2007<sup>30</sup>, bevoegd voor alle bedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt.

Als beroepsinstantie heeft de Ombudsdienst de bevoegdheid<sup>31</sup> alle klachten van de gebruikers te onderzoeken die verband houden met:

a) De activiteiten van bpost, met uitzondering van:

- Klachten waarvoor een andere onafhankelijke, sectoriële geschillencommissie of onafhankelijke bemiddelaar bevoegd is;
- Klachten die producten en diensten betreffen die door bpost aangeboden worden in onderaanneming van derden.

b) De postale activiteiten van de in §1, 2° en 3°, van dit artikel bedoelde ondernemingen.

**Iedereen kan een vraag tot bemiddeling richten aan de Ombudsdienst:** een particulier, een 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 14 dossierbeheerders en 2 ombudsmannen.**

**De Ombudsdienst wordt gefinancierd door de postsector.** Dit gebeurt via een in de wet vastgelegde formule waarbij de postbedrijven een bijdrage betalen, in verhouding met het aantal ontvankelijke klachten per postbedrijf. 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

	2018	2017	2016
<b>TOTAAL BUDGET</b>	€2 248 900	€2 389 500	€2 184 800
<b>PERSONEEL</b>	€1 725 300	€1 775 900	€1 581 100
<b>WERKINGSKOSTEN</b>	€388 600	€418 700	€518 000
<b>INVESTERINGEN</b>	€135 000	€195 000	€85 000

## EVOLUTIE VAN DE UITGAVEN

	2018	2017	2016
<b>TOTAAL UITGAVEN</b>	€1 790 110	€1 919 026	€1 718 206
<b>PERSONEEL</b>	€1 656 506	€1 655 080	€1 415 758
<b>WERKINGSKOSTEN</b>	€ 133 371	€173 720	€300 434
<b>INVESTERINGEN</b>	€233	€90 226	€2.014

<sup>29</sup> Artikel 43ter §1 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

<sup>30</sup> 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.

<sup>31</sup> Artikel 43ter §3 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.



**Expreszending:** elke postzending die door de aanbieder wordt omschreven als een snellere verzendingsoptie, vaak omschreven met de term 'Expres' in de benaming.

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

**Inklaring:** het proces van de douanediensdiensten 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.

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

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

**Pakjesbedrijf:** pakjesbedrijf dat postdiensten aanbiedt, zoals gedefinieerd in artikel 2, 1° van de Wet van 26 januari 2018.

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

**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."

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

Dit verslag wordt overgemaakt aan de Minister bevoegd voor de postsector, de Minister bevoegd voor consumentenzaken en aan de wetgevende kamers. Verder aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie en de post- en of pakjesbedrijven actief op de Belgische markt.

Het jaarverslag is online ter beschikking voor het publiek, [www.omps.be](http://www.omps.be). Indien gewenst wordt gratis een gedrukt exemplaar opgestuurd.

Verantwoordelijke uitgever:  
Paul De Maeyer, médiateur / ombudsman  
Katelijne Exelmans, ombudsvrouw / médiatrice

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

**S M S P O M P S**

---

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL  
OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR